

**ACTA**  
**ASAMBLEA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**  
**DEPARTAMENTO DE BOYACA**

Siendo las 10:05 a.m. del día 09 de Marzo de 2018 en las instalaciones de las Oficinas de Atención al Usuario de los Municipios de Puerto Boyacá, Otanche, Briceño, Chiquinquirá, Moniquirá, Saboyá y San Miguel de Sema en el Departamento de Boyacá y en conexión en línea con la Oficina Nacional ubicada en la ciudad de Bogotá, en la Avenida Boyaca No. 50-34 con la Dirección del Departamento de Servicios al Usuario, se dio inicio a la **Asamblea de Rendición de Cuentas del Departamento de Boyacá de la Entidad Cooperativa Solidaria de Salud ECOOPSOS ESS- EPS-S**, con el siguiente Orden del día:

1. *Instalación*
2. *Confirmación de Conectividad y Asistencia*
3. *Himno Nacional e Himno Departamental.*
4. *Lectura y aprobación del orden del día*
5. *Elección de Presidente y Secretario de la Asamblea*
6. *Presentación del informe de Gestión CAU*
7. *Presentación Informe de Gestión de la Entidad*
8. *Ratificación del Comité Alianza de Usuarios*
  - 8.1. *Municipal*
  - 8.2. *Departamental*
  - 8.3. *Nombramiento del representante al CAU Nacional.*
9. *Proposiciones y Varios*
10. *Clausura*

**DESARROLLO**

**1. Instalación**

La Dra. Yabrudy Cuadros Directora del Departamento de Servicios al Usuario, saluda a los afiliados, empleados e integrantes de los Comités Alianzas Municipales conectados en línea a la video conferencia citada para el día de hoy, agradeciendo el compromiso y el esfuerzo que realizan para participar de este encuentro. La Dra. Yabrudy manifiesta que hoy en día los avances en telecomunicaciones nos permiten hacer ejercicios más participativos e incluyentes, que es el objetivo de conectar a los Municipios por videoconferencia “lograr que el ejercicio de rendición de cuentas llegue a todos los rincones del Departamento donde hacemos presencia”.

Procede a explicar que esta Asamblea cumple con funciones específicas y de acuerdo a estas se puede definir como:

1. *Un Espacio de rendición de Cuentas*
2. *Un Espacio de análisis de la gestión*
3. *Un espacio para el diálogo entre la comunidad y la Entidad*
4. *Y un espacio para la ratificación de los representantes de la comunidad en los tres ámbitos de gestión, Municipal, Departamental y Nacional.*

Solicita a todos los asistentes estar muy atentos en cada momento de la asamblea y ser muy participativos, indica que de esto depende el éxito de la jornada; informa que en el proceso participan las Supervisoras que atienden el Departamento Jefes Claudia Carvajal y Nohora Vallejo y el grupo de Promotores de las diferentes oficinas.

Finalmente solicita al equipo de trabajo ubicado en cada oficina diligenciar el registro de asistencia y estar atentos a las inquietudes y sugerencias que se generen entre los asistentes a lo largo de la presentación, recuerda que el recurso utilizado permite la interacción por Chat o por voz, explicando cómo se debe hacer el uso de la palabra y de ésta manera procede a instalar el evento.

## 2. Confirmación de Conectividad y Asistencia

La Dra. Yabrudy Cuadros realiza validación de la conectividad y asistencia de cada uno de los Municipios desde donde son confirmados los datos relacionados a continuación:

<b>MUNICIPIO</b>	<b>Conectividad</b>	<b>No. Asistentes</b>
Briceño	Si	2
Chiquinquirá	Si	2
Moniquirá	Si	5
Otanche	Si	6
Puerto Boyacá	Si	5
Saboyá	Si	7
San Miguel de Sema	Si	4
<b>Total Departamento</b>		<b>31</b>

## 3. Himno Nacional, Departamental o Municipal

Se entona el himno Nacional de la República de Colombia y el Himno del Departamento de Boyacá.

## 4. Lectura y aprobación del orden del día

La Dra. Yabrudy da lectura al orden del día y lo somete a consideración de los participantes al evento, quienes a través del chat lo aprueban por unanimidad.

## 5. Elección de Mesa Directiva (Presidente y Secretario)

La Dra. Yabrudy explica que el evento por sus características y por ser asamblea, requiere la elección de Presidente y Secretario por lo cual solicita a quienes participan que se proceda a la elección de los cargos requeridos que son el de Presidente y Secretario.

Para el cargo de Presidente y Secretario se postulan 2 personas el Sr. Luis Alejandro Poveda con C.C 45.633.344 del Municipio Saboyá y el Sr. Siervo Tulio González con C.C 4.267.755 también del Municipio de Saboyá, la asamblea solicita que la mayor votación asuma el cargo de presidente y la menor votación el cargo de Secretario, procediendo a la votación, que presento los siguientes resultados:

<b>Nombres y Apellidos del Postulante</b>	<b>Municipio</b>	<b>No. Votos</b>
Sr. Luis Alejandro Poveda	Saboyá	Unanimidad
Sr. Siervo Tulio Gonzalez	Saboyá	Unanimidad
Votos en Blanco		No se presentaron
<b>Total</b>		<b>31</b>

De acuerdo a la votación se elige como Presidente al señor **Luis Alejandro Poveda** identificado (a) con la C.C. No. 45.633.344 y como Secretario el señor **Siervo Tulio González** identificado (a) con la C.C. No. 4.267.755.

## 6. Presentación Informe de Gestión del CAU

A continuación la Jefe Claudia Carvajal Supervisora del Departamento de Boyacá, procede a presentar el informe de gestión del Comité Alianza de Usuarios para la Vigencia 2017, así:

**6.1 Integración de los Comités Alianzas de Usuarios:** A continuación procede a explicar el número de integrantes de los Comités Alianzas Municipales, aclarando que las vigencias son de 2 años y que excepto el Municipio de San Miguel de Sema, el restante de los Municipios deberán realizar el Proceso de Nombramiento y Organización del CAU entre los meses de Marzo y Abril:

<b>MUNICIPIO</b>	<b>No. DE CAU conformado</b>	<b>No. De defensores del usuario 2017</b>
Briceño	1	8
Chiquinquirá	1	8
Moniquirá	1	7
Otanche	1	7
Puerto Boyacá	1	27
Saboyá	1	17
San Miguel de Sema	1	8
<b>Total Departamento</b>	<b>7</b>	<b>82</b>

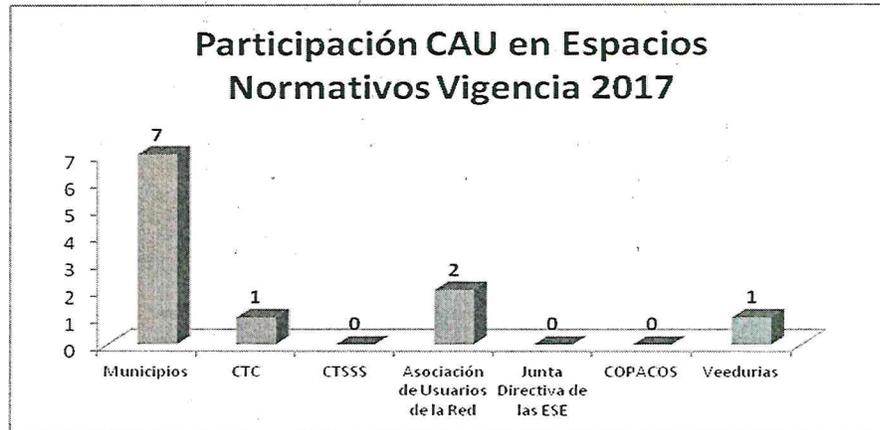
La Supervisora Claudia Carvajal manifiesta sobre la importancia de entrar a fortalecer estas alianzas de usuarios, indica que hay mucho por hacer y que requieren más usuarios participando en el Comité Alianza de usuarios.

## 6.2 Capacitaciones PIEFI CAU: Con el objetivo de....

- ✓ fortalecer el conocimiento de los integrantes del CAU en la generalidad del SGSSS
- ✓ Mejorar las habilidades y capacidades de los integrantes del CAU para ejercer el control social

La Entidad programa para la vigencia 2017, seis (6) reuniones ordinarias al año con los comités alianza de usuarios Municipales, de los cuales se desarrollaron el número de encuentros relacionados a continuación:

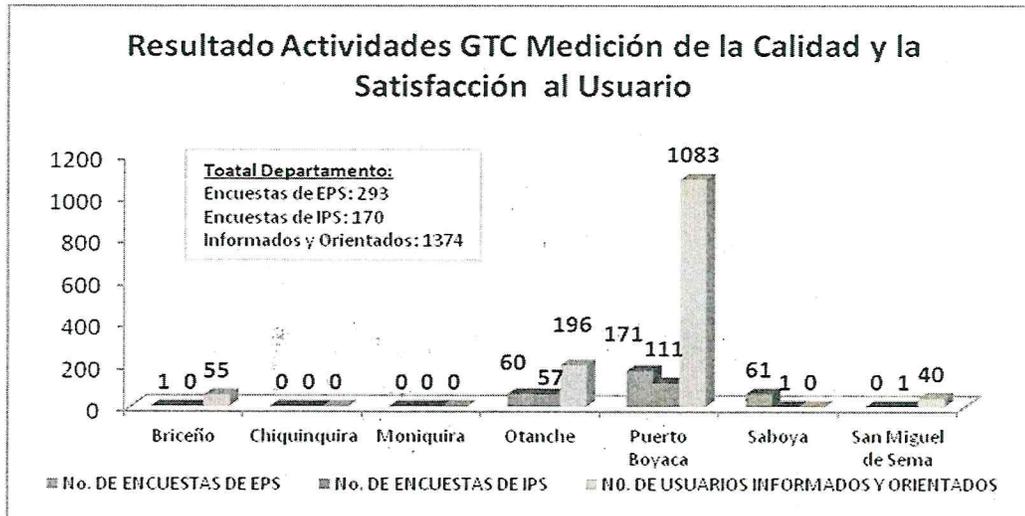




Fuente: RC-GDS-047 Matriz de la Gestión Institucional en la Participación Social

## 2. GTC Medición de la Calidad y la Satisfacción del Usuario.

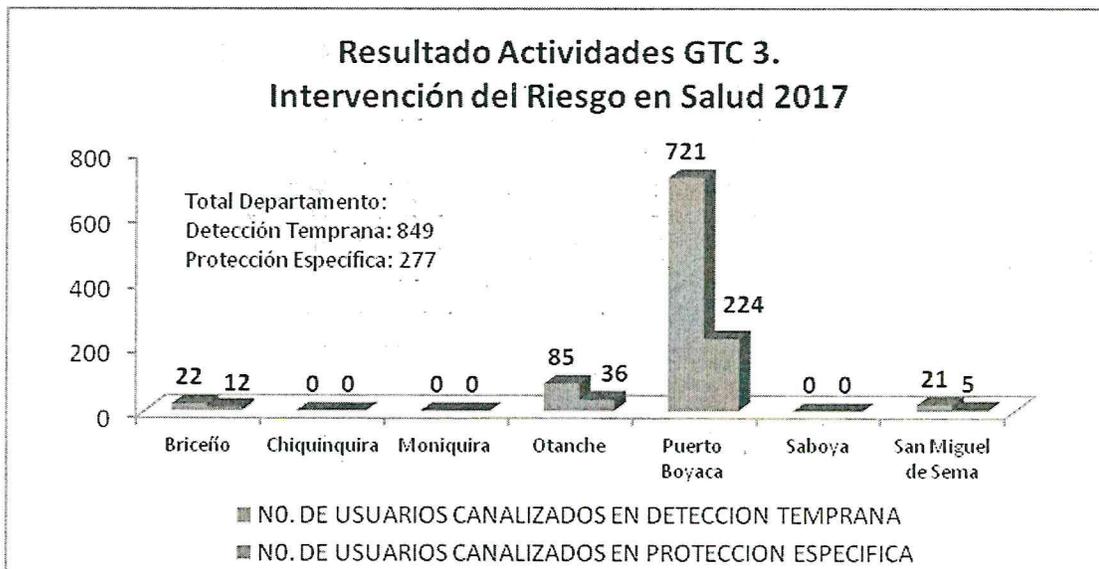
**Actividades para la Monitorización de la Satisfacción:** Las Alianzas de Usuarios durante el 2017 en el Departamento de Boyacá, participaron en la apertura semanal del buzón, aplicaron 293 encuestas de EPS, 170 encuestas a la red de prestadores e informaron y orientaron a 1.374 usuarios en temas relacionados con la prestación del servicio y el sistema.



Fuente: Subsistemas de Información Ecoopsos 2017

MUNICIPIO	No. DE ENCUESTAS DE EPS	No. DE ENCUESTAS DE IPS	No. DE USUARIOS INFORMADOS Y ORIENTADOS
Briceño	1	0	55
Chiquinquirá	0	0	0
Moniquirá	0	0	0
Otanche	60	57	196
Puerto Boyaca	171	111	1083
Saboya	61	1	0
San Miguel de Sema	0	1	40
<b>Total Departamento</b>	<b>293</b>	<b>170</b>	<b>1374</b>

3. **Actividades de Intervención del Riesgo:** En la Vigencia evaluada el Comité alianza de usuarios realizó 849 canalizaciones a los programas de Detección temprana y 277 canalizaciones a los programas de protección Específica. Los Municipios presentaron el comportamiento graficado a continuación:



Fuente: Subsistemas de Información Ecoopsos 2017

MUNICIPIO	No. DE USUARIOS CANALIZADOS EN DETECCION TEMPRANA	No. DE USUARIOS CANALIZADOS EN PROTECCION ESPECIFICA
Briceño	22	12
Chiquinquirá	0	0
Moniquirá	0	0
Otanche	85	36
Puerto Boyaca	721	224
Saboya	0	0
San Miguel de Sema	21	5
<b>Total Departamento</b>	<b>849</b>	<b>277</b>

## 7. Presentación Informe de Gestión de la Entidad

Le corresponde a la Dra. Yabrudy la presentación del informe de gestión, por lo que a continuación procede de conformidad con la información organizada por cada uno de los Departamentos de la entidad y consolidada en el informe de Gestión de la Entidad para el caso particular del Departamento de Boyacá vigencia 2017, así:

**¡ Cada año damos cuenta de la Gestión adelantada.....!!**

### GENERALIDADES DE LA ZONA

En cada uno de los municipios donde Ecoopsos EPS hace presencia, cuenta una oficina de atención al usuario en la cual se brinda atención humanizada a los usuarios de cada zona; contando para ello con recurso humano calificado y entrenado; así como también, con los recursos físicos y tecnológicos necesarios para ello.

Adicionalmente se cuenta en el Dpto. de Boyacá con el apoyo de dos Supervisores de Diap y un Asistente Operativo (Oficina de Puerto Boyaca), quienes orientan, hacen acompañamiento técnico y supervisan la labores de los Promotores de Diap y permitiendo así cumplir cabalmente con los procesos y procedimientos establecidos por la entidad; todos ellos adscritos al Dpto. de Servicios al Usuario.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	No. PROMOTORES	Asistente Oficina	Supervisor Diap
BOYACA	BRICEÑO	1		2
BOYACA	CHIQUINQUIRA	1		
BOYACA	MONQUIRA	1		
BOYACA	OTANCHE	1		
BOYACA	PUERTO BOYACA	8	1	
BOYACA	SABOYA	1		
BOYACA	SAN MIGUEL DE SEMA	1		
<b>Total BOYACA</b>		<b>14</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

### AFILIADOS ACTIVOS EN EL BDUA

En materia de usuarios activos en la entidad, se puede observar que a lo largo del año 2017, la EPS ha tenido una pérdida de usuarios equivalente a 4.167, toda vez que inició en enero con 298.226 y termina el año con 294.059 afiliados activos.

<b>ECOOPSOS ESS EPS</b>				
<b>MAESTRO AFILIADOS SUBSIDIADO ACTIVOS</b>				
<b>Con corte al 31 de Diciembre de 2017</b>				

DEPARTAMENT O	MARZO DEL 2017	JUNIO DEL 2017	SEPTIEMBRE DEL 2017	DICIEMBRE DEL 2017
ANTIOQUIA	47,269	46,743	46,628	46,284
BOYACA	15,128	15,002	15,024	15,123
CUNDINAMARCA	105,786	104,400	104,530	104,765
HUILA	29,846	29,729	29,959	30,032
NTE SANTANDER	55,407	54,388	54,075	53,710
TOLIMA	42,962	43,282	43,746	44,145
<b>Total general</b>	<b>296,398</b>	<b>293,544</b>	<b>293,962</b>	<b>294,059</b>

De esta población, el Dpto. de Boyacá cuenta con un total de 131 afiliados en régimen contributivo y 15.123 afiliados en régimen subsidiado, para un total de 15.254 afiliados, distribuidos en los 7 municipios así:

DEPART AMENTO	MUNICIPIO	Contributivo	Subsidiado	Total General
BOYACA	BRICEÑO	1	296	297
BOYACA	CHIQUINQUIRA	17	802	819
BOYACA	MONIQUIRA	3	866	869
BOYACA	OTANCHE	14	781	795
BOYACA	PUERTO BOYACA	91	10,871	10,962
BOYACA	SABOYA	1	1,058	1,059
BOYACA	SAN MIGUEL DE SEMA	4	449	453
<b>Total BOYACA</b>		<b>131</b>	<b>15,123</b>	<b>15,254</b>

### RED DE SERVICIOS POR COMPLEJIDAD Y POR TIPO

En la actualidad la entidad tiene contratada un total de 101 IPS entre públicas y privadas y en los diferentes niveles de atención, a través de las cuales se garantiza la prestación de servicios del Plan Obligatorio de Salud a los usuarios en el Dpto. de Boyacá, algunas ubicadas geográficamente en esta región y otras en diferentes ciudades circunvecinas:

#### RED PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD

DEPARTAMENTO	IPS PUBLICAS	IPS PRIVADAS
BOYACA	17	84
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	

**IPS POR NIVEL DE COMPLEJIDAD**

NIVEL	TOTAL IPS
I	11
II	53
II	24
AMBULANCIAS	4
MEDICAMENTOS	5
OXIGENO	4
<b>TOTAL IPS</b>	<b>101</b>

**MANIFESTACIONES Y TUTELAS**

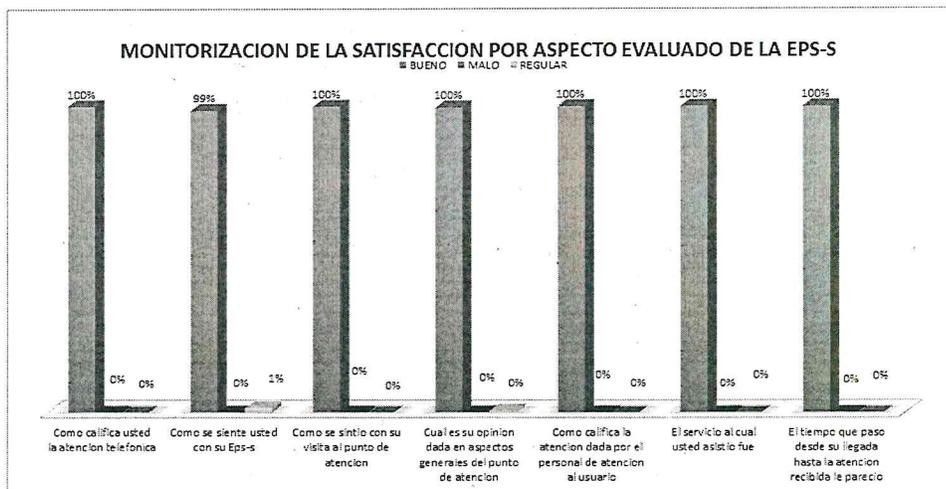
En cuanto a las manifestaciones que allegan los usuarios, bien sea por concepto de PQR y/o Tutelas, es importante manifestar que dado el volumen de usuarios por cada municipio, el que más representación tiene en este sentido es el municipio de Puerto Boyacá, frente al cual se debe hacer esfuerzos importantes para atender la demanda de solicitudes que hacen a través de estos medios. A continuación presentamos las estadísticas del año 2017, así:

**MANIFESTACIONES DE PQR Y TUTELAS - DPTO. BOYACA**

MUNICIPIO	Tutelas - Cobertura Servicios				PQR	Total
	POS	NO POS	MIXTA	Total		
BRICEÑO			1	1	5	6
CHIQUINQUIRA	1			1	27	28
MONIQUIRA		2	2	4	20	24
OTANCHE	1			1	19	20
PUERTO BOYACA		88	26	114	352	466
SABOYA	2	34	1	37	5	42
SAN MIGUEL DE SEMA		1		1	8	9
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>125</b>	<b>30</b>	<b>159</b>	<b>436</b>	<b>595</b>

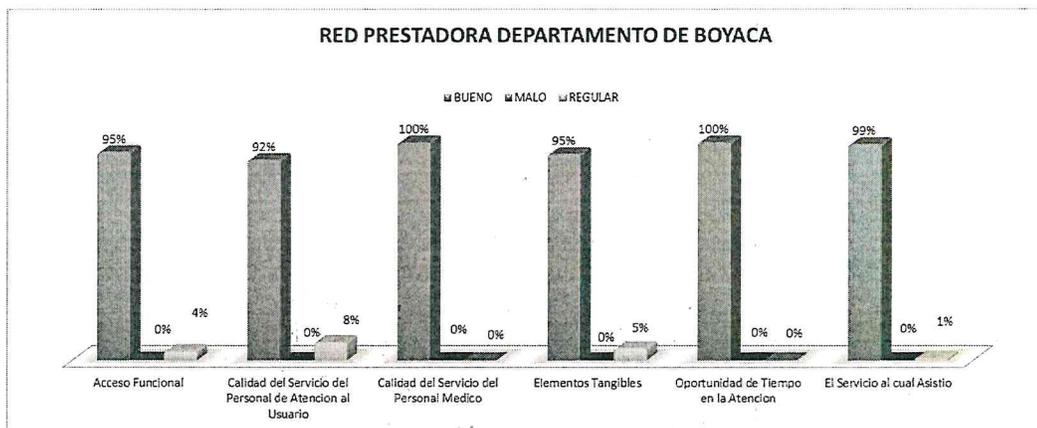
**SATISFACCION AL USUARIO**

Este informe se clasifica en dos ítems importantes, **uno, el que tiene que ver con la monitorización de la satisfacción de los usuarios con respecto a la atención brindada en la EPS**, y para lo cual se evalúan los aspectos que se detallan en la gráfica en cuanto a la atención en materia de: autorizaciones, aseguramiento, inducción a la demanda, referencia y contrareferencia, información y atención al usuario, y quejas y reclamos.



Como se puede observar en la gráfica, la percepción de los usuarios en estos aspectos es buena, lo que nos obliga a mantener una calidad y humanizada atención por parte de los trabajadores de la entidad hacia los usuarios, garantizando con ellos fidelidad y gusto por la EPS a la que se encuentran afiliados.

El segundo ítem, es el relacionado a la **Monitorización de Satisfacción de los usuarios en cuanto a servicios recibidos en las IPS**. Para ello la encuesta aplicada, evalúa aspectos tales como: acceso funcional, calidad del servicio del personal de atención al usuario, calidad del servicio médico, elementos tangibles, oportunidad de tiempo en la atención.



La gráfica nos muestra una buena percepción del usuario por los servicios recibidos en las IPS donde han sido atendidos, teniendo que mejorar en un mínimo porcentaje el aspecto relacionado con calidad del servicio del personal de atención al usuario.

### PATOLOGIAS DE ALTO COSTO Y PROGRAMAS DE SALUD

A continuación la Dra. Yabrudy presenta las estadísticas al corte del 31 de diciembre de 2017 que presenta el Dpto. de Boyacá en materia de enfermedades de alto costo, lo cual representa un costo bastante importante frente al comportamiento de los ingresos con que cuenta la entidad y por lo cual es importante efectuar estricto seguimiento a las condiciones de salud de estos pacientes y evitarles complicaciones.

MUNICIPIO	POBLACION CORTE DICIEMBRE	ERC	VIH	CANCER	HEMOFILIA	ARTRITIS	HUERFANAS	TRANSPLANTAD OS RENALES	TOTAL
BRICEÑO	297	0	1	0	0	0	0	0	1
CHIQUINQUIRA	819	1	2	0	0	1	0	0	4
MONIQUIRA	869	0	1	2	0	0	0	0	3
OTANCHE	795	0	0	1	0	0	0	0	1
PUERTO BOYACA	10962	16	27	99	0	5	8	0	155
SABOYA	1059	1	0	7	0	0	0	0	8
SAN MIGUEL DE SEMA	453	0	0	2	0	1	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>15254</b>	<b>18</b>	<b>31</b>	<b>111</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>175</b>
<b>TASA x 1000</b>		<b>1.2</b>	<b>2.0</b>	<b>7.3</b>	<b>0.0</b>	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>	<b>0.0</b>	<b>11.5</b>

### PROGRAMAS DE INTERVENCION DEL RIESGO EN SALUD

De otra parte, presenta las estadísticas que en materia de programas de salud preventivos maneja la entidad en el Departamento de Boyacá y los cuales resultan de gran importancia, no solo por el ahorro económico que ello pueda representar, sino por la condición misma de salud de los usuarios y las detecciones de enfermedades que se puedan identificar a tiempo y poder así atenderlas oportunamente, así:

#### PROGRAMA MUJER GESTANTE:

MUNICIPIO	GESTANTES 2017	% GESTANTES DE ALTO RIESGO	% GESTANTES DE BAJO RIESGO	% CONTROLES PRENATALES ADECUADOS * (Estandar el 70%)	% DE TOMA DE SEROLOGIA. * (Estandar el 90%)
BRICEÑO	4	50%	50%	50%	25%
CHIQUINQUIRA	25	36%	64%	76%	60%
MONIQUIRA	18	22%	78%	83%	72%
OTANCHE	20	25%	75%	90%	60%
PUERTO BOYACA	199	55%	45%	65%	42%
SABOYA	25	40%	60%	80%	56%
SAN MIGUEL DE SEMA	3	33%	67%	67%	67%
<b>TOTAL</b>	<b>294</b>	<b>37%</b>	<b>63%</b>	<b>73%</b>	<b>55%</b>

De 294 gestantes en el 2017, el equivalente al 37% presentó embarazos de alto riesgo, por lo que debemos recalcar a las mamitas la importancia de hacer los controles prenatales en forma juiciosa y de esta manera ayudar a que los bebés nazcan sanos.

**PROGRAMA ADULTO SANO:**

MUNICIPIO	HIPERTENSOS	DIABETICOS	HTA- DM	TOTAL
BRICEÑO	22	0	0	22
CHIQUINQUIRA	35	4	7	46
MONIQUIRA	56	7	15	78
OTANCHE	34	5	13	52
PUERTO BOYACA	960	122	229	1311
SABOYA	93	6	20	119
SAN MIGUEL DE SEMA	46	5	5	56
<b>TOTAL</b>	<b>1246</b>	<b>149</b>	<b>289</b>	<b>1684</b>

MUNICIPIO	% DE USUARIOS CON HTA CONTROLADOS * (Estandar el 60%)	% DE USUARIOS CON DIABETES CONTROLADOS. * Estandar el 50%
BRICEÑO	86%	N/A
CHIQUINQUIRA	88%	0%
MONIQUIRA	77%	14%
OTANCHE	79%	0%
PUERTO BOYACA	30%	7%
SABOYA	84%	0%
SAN MIGUEL DE SEMA	86%	10%
<b>TOTAL</b>	<b>42%</b>	<b>6%</b>

Para este grupo de pacientes, se recalca la importancia de los controles, de consumir su medicación de forma oportuna y en las dosis establecidas y de llevar estilos de vida saludables que ayuden a mejorar las condiciones de salud.

**PROGRAMA SALUD FEMENINA:**

MUNICIPIO	POBLACION OBJETO	USUARIAS CON TOMA DE CITOLOGIA	% DE COBERTURA. *Estandar el 90 %	USUARIAS CON RESULTADOS ANORMALES	% DE USUARIAS CON RESULTADOS ANORMALES
BRICEÑO	75	23	31%	2	9%
CHIQUINQUIRA	207	83	40%	5	6%
MONIQUIRA	216	113	52%	1	1%
OTANCHE	187	91	49%	3	3%
PUERTO BOYACA	3248	2220	68%	98	4%
SABOYA	258	135	52%	1	1%
SAN MIGUEL DE SEMA	101	42	42%	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>4292</b>	<b>2707</b>	<b>63%</b>	<b>111</b>	<b>4%</b>

Se recalca la importancia de practicarse la citología en forma anualizada, toda vez que es uno de los métodos más efectivos para prevenir el cáncer de cérvix.

**PROGRAMA INFANCIA SANA:**

MUNICIPIO	POBLACION OBJETO MENORES DE 5 AÑOS	MENORES DE 5 AÑOS CON EVALUACION DE RIESGO NUTRICIONAL	% DE COBERTURA	MENORES CON BAJO PESO	% DE MENORES CON BAJO PESO
BRICEÑO	22	16	73%	7	44%
CHIQUINQUIRA	78	52	67%	20	38%
MONIQUIRA	72	71	99%	54	76%
OTANCHE	71	67	94%	30	45%
PUERTO BOYACA	722	189	26%	59	31%
SABOYA	74	59	80%	45	76%
SAN MIGUEL DE SEMA	23	23	100%	9	39%
<b>TOTAL</b>	<b>1,062</b>	<b>477</b>	<b>45%</b>	<b>224</b>	<b>47%</b>

En el 2018 seguiremos apostándole a mantener estos programas los cuales consideramos vitales en el mantenimiento de nuestra salud y la de nuestros hijos.

**ESTADO DE RESULTADOS**

La Dra. Yabrudy presenta a continuación el comparativo de los estados de resultados correspondientes al ejercicio contable con cierre a diciembre de 2017, frente a los resultados arrojados en el año 2016, observando que para el Dpto. de Boyacá se presenta una disminución de los ingresos operacionales y un incremento menor en los costos de prestación de servicios. En cuanto a gastos operacionales de administración, se observa una disminución importante y arrojando como excedente final del ejercicio un valor equivalente a \$2.607.739.

CUENTA CONTABLE	DICIEMBRE 31/2017	DICIEMBRE 31/2016	Variación \$	Variación %
Ingresos Operacionales	249,444,994	257,924,845	-8,479,851	-3.29%
Costos en la Prestación del Servicio	232,336,991	231,922,593	414,398	0.18%
<b>EXCEDENTE (PERDIDA) BRUTO</b>	<b>17,108,002</b>	<b>26,002,252</b>	<b>-8,894,250</b>	<b>-34.21%</b>
Gastos Operacionales Administración	14,543,313	15,917,724	-1,374,412	-8.63%
<b>EXCEDENTE (PERDIDA) OPERACIONAL DIRECTO</b>	<b>2,564,690</b>	<b>10,084,528</b>	<b>-7,519,838</b>	<b>-74.57%</b>
Ingresos no Operacionales	1,416,750	1,138,726	278,024	24.42%
Gastos no Operacionales	1,373,700	1,178,692	195,009	16.54%
<b>EXCEDENTE (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>2,607,739</b>	<b>10,044,562</b>	<b>-7,436,823</b>	<b>-74.04%</b>
Impuesto de Renta y Complementario	0	240,717	-240,717	0.00%
<b>EXCEDENTE (PERDIDA) DEL EJERCICIO</b>	<b>2,607,739</b>	<b>9,803,845</b>	<b>-7,196,106</b>	<b>-73.40%</b>

### 8. Ratificación de los Comités Alianzas de Usuarios

A continuación se realiza la Ratificación de las integrantes de las Alianzas Municipales, aclarando que estas conformaciones pueden variar en el proceso de actualización de las vigencias, que se realiza cada 2 años. Al respecto se informa que en el mes de Marzo de 2018 se llevará a cabo Reorganización del Comité de Alianza de Usuarios en los municipios de Otanche, Briceño, Chiquinquirá, Moniquira y Saboyá. Para el caso particular del CAU de Puerto Boyacá, este acaba de ser reorganizado en días pasados.

De igual manera, recuerda que de acuerdo a la estructura de participación social, todos los integrantes de los CAU Municipales conforman el CAU Departamental.

#### Ratificación Comités Alianzas de Usuarios Municipal

La Dra. Yabrudy solicita a cada Municipio confirmar a través del Chat la conformación de la Alianza de Usuarios, de acuerdo a los nombres proyectados en la presentación y relacionados a continuación, indicando que los usuarios resaltados en color verde (primera fila) son los coordinadores y los resaltados en amarillo(segunda fila) los secretarios de cada alianza de usuarios para cada uno de los municipios:

OTANCHE	MONIQUIRA	SAN MIGUEL DE SEMA	CHIQUINQUIRA
LUIS BAUTISTA	CLAUDIA YOLANDA RADA BELTRAN	VICTOR MANUEL IBAÑEZ CASTILLO	JOHANA CASTELLANOS
MARISOL BERNAL	YOLANDA CASTILLO MORENO	YANKY JULIETH SANCHEZ ACEVEDO	MARGIN MENDOZA
CALUDIA RINCON NORADY FAJARDO LUIS BAUTISTA NOE GONZALEZ JULIO ROJAS VICTORIA CORTES	GLORIA ESPERANZA CORTES MILENA TOLOZA ARDILA CLAUDIA MILENA RABA G.	BEATRIZ SIERRA SALINAS CLAUDIA MARIA PINERDA R SARA LICETH MURCIA PERALTA	ERIBERTO TORRES MARICELA JIMENEZ CRISTIAN FONSECA JAMPOL MENDOZA ANA DE LOS ANGELES CAMACHO MARITZA ROCHA ERIKA PRADA

<b>SABOYA</b>	<b>PUERTO BOYACA</b>	<b>BRICEÑO</b>
LUIS ALFONSO CASTELLANOS	ADRIAN PRADA ROMERO	ANA PATRICIA NOREÑA
DIANA ISABEL COMBITA PARRA	ELVIA MARGARITA ARANGO	LUZ DARY VERA ORTIZ
NOHEMI ROJAS NIÑO SIERVO TULIO GONZALEZ MARIA EDILCE VILLAMIL NOE HELI PEÑA LUIS ALEJANDRO POVEDA MARTINEZ JOSE CUPERTINO VELOSA MERY ALFONSO LAITO JULIA ISABEL ALARCON COY LUIS JOSE CASTELLANOS GONZALEZ HERLINDA MERY AVILA MARIA DEL TRANSITO SUAREZ MARIA DE LOS ANGELES SOTELO FLOR NAYTBE GONZALEZ SERGIO ALEXANDER SALINAS ANA EDELMIRA ROMERO VILLAMIL	BLANCA NIEVES CASTRO PORTELA ERIBERTO BARON ARAQUE CONSUELO ROJAS	OLGA YAMILE SANTANA MONSALVE JAQUELINE RODRIGUEZ ANTONIO ROJAS ABRIL CAMILA MURILLO SERGIO ANDRES LUPACO CECILIA PEÑA

Se informa que los Comités de Alianzas de Usuarios fueron nombrados durante el año 2016 en su mayoría, que cada Comité Alianza de Usuarios tiene una vigencia de 2 años, aclarando que en lo corrido de estos meses se estarán adelantando las conformaciones de las nuevas vigencias 2018-2020; aprovechando así este espacio para invitar a los presentes a fortalecer la participación en el CAU de cada municipio.

Del Municipio de Chiquinquirá informan que se retiran la señora Johana Castellanos y Margin Mendoza, por lo que será necesario que este CAU dado que tiene en el mes de abril nueva conformación, se nombre nuevo coordinador y secretario.

Adicionalmente, se manifiesta que lamentamos la no continuidad de estas dos integrantes, entendiendo los motivos por los cuales se toma dicha decisión; sin embargo, se aclara que siempre serán bienvenidas a estos espacios de la entidad.

En los demás municipios los defensores presentes confirman su continuidad en el CAU.

### **Ratificación Comité Alianza de Usuarios Departamental**

El Comité Alianza de Usuarios del Departamento (CAU Departamental), lo conforma todos los integrantes de los CAU Municipales, cuyos coordinadores integran la Junta Directiva del CAU Departamental que fue nombrado el 17 de Junio de 2016 con una vigencia de 2 años, y actualmente está integrada por:

<b>JUNTA DIRECTIVA CAU DEPARTAMENTAL DE BOYACA</b>		
<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Cargo en la Junta Directiva del CAU Departamental</b>	<b>Municipio de Residencia</b>
Jhohana Castellanos	Presidente	Chiquinquirá
Luis José Castellanos Gonzalez	Vicepresidente	Saboyá
Luis Rodolfo Bautista Poveda	Secretario	Otanche
Liceth Yulianis López	Tesorero	San Miguel de Sema
Ana Patricia Noreña	Vocal	Briceño
Hernán Ochoa	Vocal	Moniquirá

Aquí es importante mencionar, que debido a la notificación de retiro de la Sra. Johana Castellanos la cual se daría en el mes de abril de 2018, será necesario en ese momento nombrar nuevo presidente para el CAU Departamental.

Esta elección se realizará en la próxima reunión de la junta directiva del CAU Departamental, en el mes de Abril, donde asistirán todos los coordinadores de los CAU Municipal, la Dra. Yabrudy invita al coordinador del CAU de Puerto Boyacá a conectarse por medios electrónicos a la reunión, dada la dificultad que presenta por distancia y vías de acceso directo a la oficina de Chiquinquirá, sede del encuentro, en el que además se debe dejar nombrada la Mesa Directiva del CAU Departamental para la nueva vigencia.

### **Ratificación Representante Departamental al CAU Nacional**

Aquí es importante recordar que de acuerdo a lo contemplado por el reglamento del CAU Departamental, quien ostente el Título de Presidente de la Junta Directiva del CAU Departamental, representa al Departamento en la Alianza Nacional, actualmente la representante por Boyacá es la Sra. Johana Castellanos quien ostenta el cargo de Secretaria en el CAU Nacional. Nuevamente se reitera que para el mes de Abril de 2018, dada la no continuidad de la Sra. Johanna Castellanos, será necesario nombrar nuevo secretario del CAU Nacional.

### **9. Proposiciones y varios**

A continuación la Dra. Yabrudy les informa que este es el espacio en el cual cada uno de los presentes a esta Asamblea, pueden manifestar sus comentarios, dudas, manifestaciones, felicitaciones de considerarlo necesario y todos aquellos aspectos que cuenten como relevantes y que deben ser tenidos presentes por la entidad para mejorar los diferentes procesos de la organización en cada uno de los municipios donde hacemos presencia. Por tal motivo, se le cede el espacio a cada municipio, orientándolos para que escriban a través del chat sus propuestas y cometarios y se solicita además a los Promotores para que apoyen a los presentes en esta labor.

A continuación se reciben las siguientes propuestas, así:

- Del municipio de **Chiquinquirá** manifiestan que hay dificultad con los tiempos de entrega de autorizaciones de servicios médicos; esta observación es apoyada por los demás defensores de los municipios participantes, especialmente el municipio de Puerto Boyacá.
- Los defensores del usuario de **Saboyá** agradecen que se sigan dando estos espacios ofrecidos para el conocimiento de la gestión de la entidad.

- Los defensores del municipio de **San Miguel de Sema** solicitan se gestionen campañas con los adultos mayores del municipio y visitas casa a casa para identificar a los usuarios multiconsultantes, determinando así acciones a seguir con ellos y que de esta forma se puedan disminuir los costos en salud.
- Para el municipio de **Monquirá** los defensores manifiestan la necesidad de hacer contratación con IPS de la ciudad de Tunja por cercanía para sus desplazamientos y ahorro en los costos de transporte.
- Los defensores del usuario del municipio de **Otanche** mencionan que hay demora en el trámite de citas para servicios de II y III nivel en el Hospital Regional. Así mismo, sugieren que este tipo de reuniones o las reuniones bimensuales del CAU se realicen en horas de la tarde, por cuanto en horas de la mañana se tienen mayores compromisos que atender.
- Los defensores del municipio de **Briceño** proponen se vuelvan a realizar tomas de mamografías a la población femenina, ya que estas no se volvieron a realizar.

**Nota:** Frente a las oportunidades de mejora identificadas de acuerdo a las intervenciones realizadas por cada Municipio y que fueron registradas en este punto del acta, la Dra. Yabrudy informa que se consignaran en el "RC-DDC -009 Plan de Mejoramiento Institucional" para su análisis, intervención y seguimiento, y que éste registro de calidad, más el registro de asistencia harán parte integral del acta de Rendición de Cuentas.

#### 10. Clausura

El señor presidente. Luis Alejandro Poveda procede a clausurar y cerrar la reunión, siendo las 12:40 p.m. del 09 de Marzo del año Dos Mil Dieciocho (2.018)

Para constancia firman:



**LUIS ALEJANDRO POVEDA**  
Presidente



**SIERVO TULIO GONZALEZ**  
Secretario



ENTIDAD COOPERATIVA SOLIDARIA DE SALUD  
ECOOPSOS EPS-S  
PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO

FECHA: 09/03/2018

FUENTE DEL PLAN: ASAMBLEA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEPARTAMENTO DE BOYACÁ

RC-DDC-009-02

PROCESO A MEJORAR	HALLAZGO / OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACTIVIDAD (ES) PROPUESTA (S)	TIPO DE ACTIVIDAD			RESPONSABLE ACTIVIDAD (ES)	PROGRAMACIÓN FECHAS			ACTIVIDAD EJECUTADA		ESTADO DE ACTIVIDAD	
			PM	CO	AC		INICIO	SEGUEIMIENTO	FINAL	SI	NO	OBSERVACIÓN (ES)	CERRADA
AUTORIZACION DE SERVICIOS	Falta de oportunidad en los tiempos de entrega de Autorizaciones por parte de la EPS para los usuarios del Departamento de Boyacá			X		Departamento Médico	DD/MM/AA	DD/MM/AA	DD/MM/AA				
PRESTACION DE SERVICIOS	Falta de accesibilidad a los servicios de salud de IPS en la ciudad de Tunja para los usuarios del Departamento, toda vez que en la red definida para este departamento no se cuentan con IPS ubicadas en dicha ciudad.			X		Departamento de Gestión del Servicio	DD/MM/AA	DD/MM/AA	DD/MM/AA				
ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	Falta de oportunidad en el proceso de asignación de citas en las IPS de II y III Nivel de complejidad por parte del Hospital Regional.			X		Departamento de Gestión del Servicio -Auditoria Médica.							
							DD/MM/AA	DD/MM/AA	DD/MM/AA				
							DD/MM/AA	DD/MM/AA	DD/MM/AA				
							DD/MM/AA	DD/MM/AA	DD/MM/AA				
							DD/MM/AA	DD/MM/AA	DD/MM/AA				

Convenciones: PM= Plan de Mejora, CO= Correccion a la Operación, AC= Acción Correctiva

Compromisos:

*[Firma manuscrita]*  
*[Firma manuscrita]*

FIRMA RESPONSABLE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO:

FIRMA RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO:

FIRMA PRESIDENTE ASAMBLEA DEPARTAMENTAL: