

ACTA
ASAMBLEA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

Siendo las 09:10 a.m. del día 23 de Marzo de 2018 en las instalaciones de las Oficinas de Atención al Usuario de cada uno de los Municipios del Dpto. de Cundinamarca donde hacemos presencia, y en conexión en línea con la Oficina Nacional ubicada en la ciudad de Bogotá, en la Avenida Boyacá 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 Cundinamarca 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 2017*
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 los Auditores de Diap que atienden el Departamento Jefes Claudia Carvajal, Beatriz Pulgarin, Marlén Arevalo, Giovanni Rodríguez, Heidy Solano, Judy Mendoza y Nohora Vallejo, así como, 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:

No.	MUNICIPIO	Conectividad	No. Asistentes	No.	MUNICIPIO	Conectividad	No. Asistentes
1	AGUA DE DIOS	SI	4	26	MEDINA	SI	6
2	ANOLAIMA	SI	3	27	NARIÑO	SI	15
3	ARBELAEZ	SI	5	28	PACHO	SI	3
4	BELTRAN	SI	6	29	PASCA	SI	3
5	CAJICA	SI	3	30	PUERTO SALGAR	SI	7
6	CAPARRAPI	SI	2	31	RICAUURTE	SI	10
7	CAQUEZA	SI	0	32	SAN ANTONIO DEL TEQ.	SI	2
8	CHIA	SI	3	33	SAN BERNARDO	SI	4
9	CHOACHI	SI	11	34	SAN JUAN RIOSECO	SI	3
10	COTA	SI	9	35	SASAIMA	SI	3
11	CUCUNUBA	SI	3	36	SIBATE	SI	4
12	FACATATIVA	SI	8	37	SILVANIA	SI	7
13	FOMEQUE	SI	5	38	SIMIJACA	SI	3
14	FUNZA	SI	7	39	SOACHA	SI	21
15	GACHALA	SI	5	40	SUTATA USA	SI	4
16	GACHETA	SI	14	41	TA USA	SI	3
17	GAMA	SI	5	42	UBALA	SI	10
18	GIRARDOT	SI	2	43	UBAQUE	SI	9
19	GRANADA	SI	6	44	UBATE	SI	4
20	GUACHETA	SI	1	45	VENECIA	SI	8
21	GUADUAS	SI	9	46	VERGARA	SI	2
22	GUASCA	SI	14	47	VILLETA	SI	7
23	GUATAQUI	SI	5	48	YACOPI	SI	3
24	JERUSALEN	SI	7	49	ZIPACON	SI	2
25	JUNIN	SI	8		Total		288

Agradece la participación de los 288 integrantes CAU a esta Asamblea.

3. Himno Nacional, Departamental o Municipal

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

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.

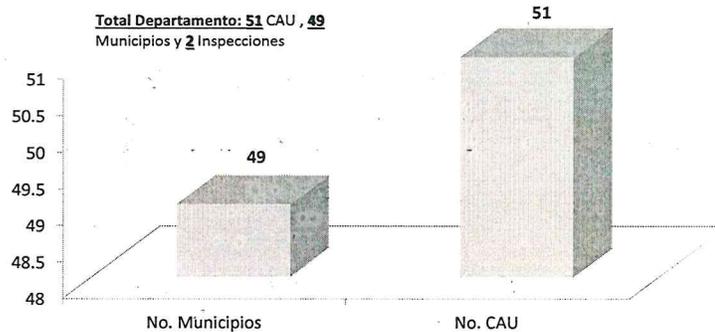
Para el cargo de Presidente y Secretario se postulan del municipio de Chía 2 personas así: el Sr. Serafín Sánchez con C.C 80.397.520 y la Sra. Miryam Castañeda con C.C 20.470.010. No habiendo más postulados, la asamblea decide nombrar como Presidente y Secretario las siguientes personas:

Nombres y Apellidos del Postulante	Municipio	No. Votos
Serafín Sánchez	Chía	Unanimidad
Miryam Castañeda	Chía	Unanimidad

6. Presentación Informe de Gestión del CAU

A continuación la Jefe Claudia Carvajal Supervisora del Departamento de Cundinamarca, 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 informar que contamos con **488 integrantes de los Comités Alianzas Municipales** que integran 51 CAU (49 municipios y 2 inspecciones), aclarando que las vigencias son de 2 años y recalcando que en su mayoría deben renovarse en el año 2018:

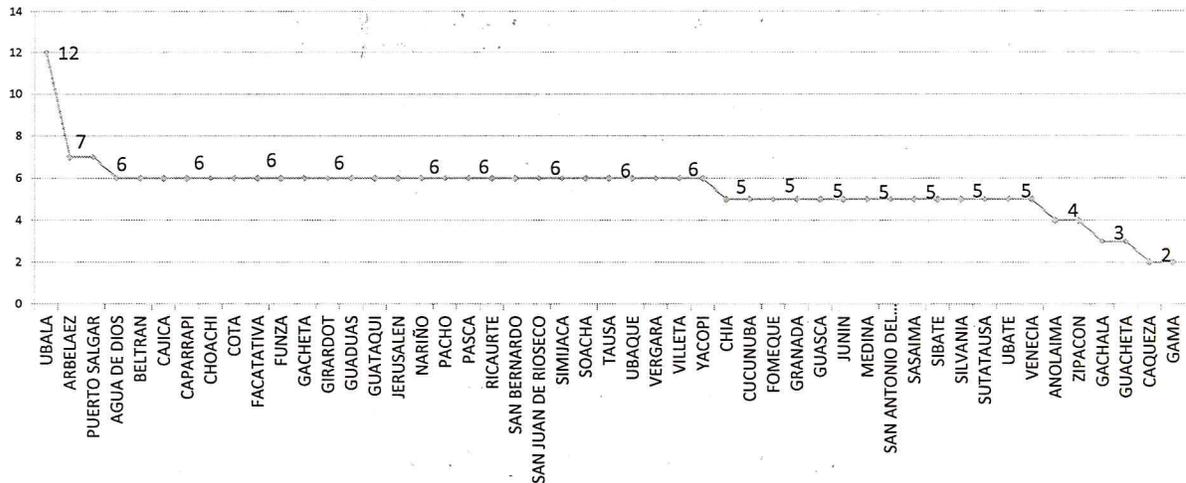


La Jefe Marlén Arévalo manifiesta sobre la importancia de entrar a fortalecer estas alianzas de usuarios, indica que hay mucho por hacer y que requieren más usuarios participando en el Comité Alianza de usuarios.

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 programo 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

Los temas tratados en estas capacitaciones estuvieron enfocadas principalmente a:

Enero – Febrero de 2017:

- * Prevención del Cáncer de Seno
- * Cáncer de Cuello Uterino
- * Planificación Familiar

Marzo – Abril de 2017:

- * Deberes y Derechos de los usuarios en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- * Caracterización poblacional y priorización en salud pública.
- * Programas de intervención de riesgo.
- * Resolución 330 de 2017

Mayo – Junio de 2017:

- * Resolución 1479 de 2015 (modelos de atención por Departamento).
- * Copagos y Cuotas Moderadoras
- * Esquema de Vacunación Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI).
- * Enfermedades Transmitidas por Vectores (Dengue, Chikunguña, Zika y Leishmaniasis).

Julio – Agosto de 2017:

- * Generalidades de la atención en urgencias - TRIAGE
- * Socialización Red de Servicios.
- * Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones.
- * Estrategia conoce tu riesgo peso saludable ****
- * Guía Del Usuario Minsalud.

Septiembre – Octubre de 2017:

- * Sistema de Referencia y Contrarreferencia (canales de comunicación y proceso solicitud de servicios Pos y No Pos).
- * Exclusiones del POS Resolución 0330 de 2017
- * Decreto 3047 de 2013: Movilidad entre regímenes.
- * Decreto 1683 de 2013: Portabilidad en Salud

Noviembre – Diciembre de 2017:

* Espacios de participación normativos.

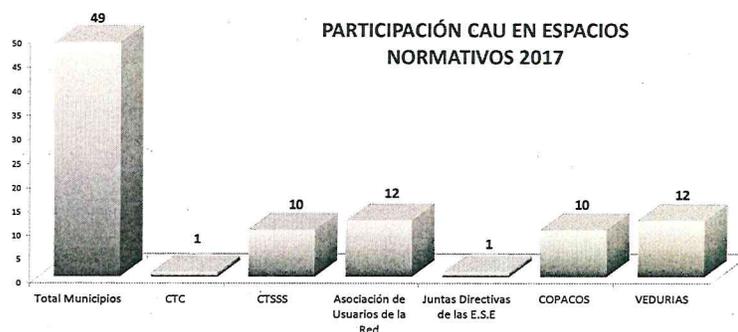
* Desarrollo Humano "Mi poder Personal".

6.3 Informe Gestión Adelantada por los Grupos de Trabajo por la Calidad:

Procede a explicar los resultados alcanzados por grupo de trabajo por la Calidad en la vigencia 2017, así:

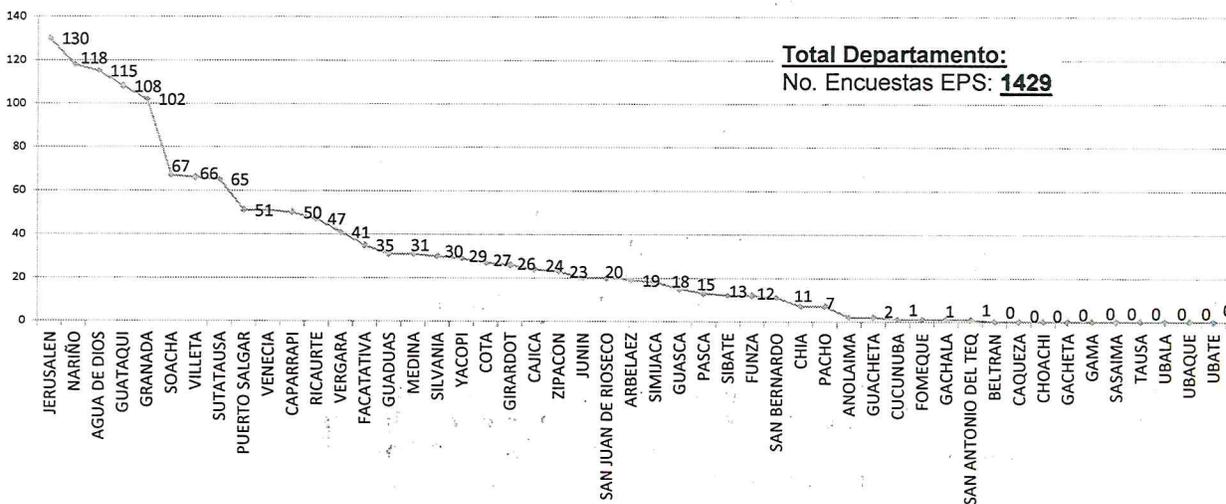
1. GTC Participación y Control Ciudadano.

Representación en Espacios de participación Normativos: Los Defensores del Usuario durante el 2017 participaron en los espacios descritos a continuación:



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 Cundinamarca, participaron en la apertura semanal del buzón, aplicaron **1.429 encuestas de EPS**, **1.439 encuestas a la red de prestadores** e informaron y orientaron a **8.252** usuarios en temas relacionados con la prestación del servicio y el sistema.



3. **Actividades de Intervención del Riesgo:** En la Vigencia evaluada el Comité alianza de usuarios realizó 1.500 canalizaciones a los programas de Detección temprana y 1020 canalizaciones a los programas de protección Específica. Los Municipios presentaron el comporamiento graficado a continuación:

PARTICIPACION			PARTICIPACION		
No.	MUNICIPIO	No. DE USUARIOS CANALIZADOS EN PROTECCION ESPECIFICA	No.	MUNICIPIO	No. DE USUARIOS CANALIZADOS EN DETECCION TEMPRANA
1	SOACHA	260	1	SOACHA	398
2	JERUSALEN	170	2	JERUSALEN	212
3	GRANADA	156	3	GRANADA	207
4	RICAURTE	95	4	RICAURTE	105
5	GUADUAS	52	5	GUADUAS	62
6	GUATAQUI	50	6	ARBELAEZ	55
7	SILVANIA	36	7	GUATAQUI	52
8	NARIÑO	30	8	GIRARDOT	42
9	CAPARRAPI	24	9	PUERTO SALGAR	39
10	MEDINA	21	10	CAJICA	38
11	PASCA	20	11	SILVANIA	38
12	COTA	19	12	MEDINA	37
13	GIRARDOT	19	13	NARIÑO	36
14	VENECIA	18	14	VENECIA	30
15	PUERTO SALGAR	11	15	BELTRAN	29
16	ARBELAEZ	10	16	CAPARRAPI	28
17	CAJICA	8	17	SAN ANTONIO DEL TEQ	27
18	SAN JUAN DE RIOSECO	6	18	COTA	22
19	SIMLIACA	4	19	PASCA	17
20	ANOLAIMA	3	20	SAN JUAN DE RIOSECO	10
21	BELTRAN	3	21	ANOLAIMA	6
22	SAN ANTONIO DEL TEQ	3	22	FUNZA	6
23	FUNZA	2	23	SIMLIACA	4
	TOTAL	1020		TOTAL	1500

Del Resto de municipios no tuvieron participación en estas actividades de intervención del riesgo, por lo que la tarea para este año, es el propiciar dichos espacios.

Adicionalmente se trabajaron otros aspectos con la comunidad como Determinantes Sociales, habiéndose alcanzado el desarrollo de 141 actividades distribuidos en los diferentes municipios del departamento, en temas tales como:

- Mejoramiento de las condiciones de vida saludable
- Protección del medio ambiente y entorno
- Promoción de la salud mental y el buen manejo del tiempo

Hay municipios en los cuales no ha habido adherencia a estos espacios y se debe estimular su participación real y activa.

MUNICIPIO	MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE VIDA SALUDABLE EJE A	PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE Y ENTORNO SALUDABLE EJE B	PROMOCION DE LA SALUD MENTAL Y EL BUEN MANEJO DEL TIEMPO LIBRE EJE C
AGUA DE DIOS	1	1	0
ANOLAIMA	0	1	0
ARBELAEZ	2	0	0
BELTRAN	0	2	0
BELTRAN			
CAJICA	0	0	1
CAPARRAPI	3	1	5
CAQUEZA	0	0	1
CHIA	0	0	0
CHOACHI	0	0	0
COTA	1	4	0
CUCUNUBA	0	0	0
FACTATIVA	0	1	0
FOMEQUE	1	0	0
FUNZA	3	1	0
GACHALA	1	1	0
GACHETA	1	0	2
GAMA	2	0	0
GIRARDOT	0	0	0
GRANADA	8	8	7
GUACHETA	0	0	0
GUADUAS	3	0	1
GUASCA	3	1	0
GUATAQUI	1	0	0
JERUSALEN	1	0	0
JUNIN	3	0	2
MEDINA	3	0	0
NARIÑO	0	1	0
PACHO	0	1	2
PASCA	1	0	1
PUERTO SALGAR	3	4	0
RICAURTE	1	0	0
SAN ANTONIO DEL TEQ.	0	0	0
SAN BERNARDO	0	0	2
SAN JUAN DE RIO SECO	1	0	0
SASAIMA	0	1	1
SIBATE	1	1	1
SILVANIA	0	1	0
SIMIJACA	2	0	0
SOACHA	6	3	5
SUTATAUSA	2	0	0
TAUSA	0	0	0
UBALA - MAMBITA	0	0	0
UBALA ZONA A	0	0	0
UBALA-SAN PEDRO DE JAGUA	0	0	0
UBAQUE	0	0	0
UBATE	1	0	0
VENECLA	0	1	1
VERGARA	0	1	7
VILLETA	0	0	1
YACOPI	5	3	3
ZIPACON	0	0	0
GENERAL	60	38	43

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 Cundinamarca 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 dicha labor.

Adicionalmente se cuenta en el Dpto. de Cundinamarca con el apoyo de 06 Auditores de Diap quienes orientan, hacen acompañamiento técnico y supervisan la labores de los 84 Promotores de Diap ubicados en las diferentes oficinas, permitiéndonos así cumplir cabalmente con los procesos y procedimientos establecidos por la entidad; todos ellos adscritos al Dpto. de Servicios al Usuario. Para el caso particular de la Oficina de Soacha, se cuenta un número más grandes de trabajadores, toda vez que dada su complejidad se hace indispensable no solo contar con personal de atención al usuario sino también personal administrativo.

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 de **Subsidiado** equivalente a 4.167, toda vez que inició en enero con 298.226 y termina el año con **294.059** afiliados activos. Para el caso concreto de Cundinamarca, se inició enero de 2017 con **106.951** usuarios en subsidiado y se concluye el año con 104.765, habiendo presentado pérdida de 2.186 usuarios.

DEPARTAMENTO	SUBSIDIADO											
	ENE. 2017	FEB. 2017	MARZO 2017	ABRIL 2017	MAYO 2017	JUNIO 2017	JULIO 2017	AGO. 2017	SEP. 2017	OCT. 2017	NOV. 2017	DIC. 2017
ANTIOQUIA	47,523	47,541	47,269	47,083	46,977	46,743	46,713	46,702	46,628	46,510	46,389	46,284
BOYACA	15,214	15,186	15,128	15,063	15,054	15,002	14,968	15,031	15,024	15,119	15,149	15,123
CUNDINAMARCA	106,951	107,221	105,786	105,596	104,996	104,400	104,315	104,345	104,530	104,592	104,637	104,765
HUILA	30,000	29,939	29,846	29,792	29,796	29,729	29,744	29,878	29,959	29,953	30,019	30,032
NTE SANTANDER	55,900	55,804	55,407	55,139	54,897	54,388	54,204	54,165	54,075	54,149	53,973	53,710
TOLIMA	42,638	42,722	42,962	43,149	43,286	43,282	43,372	43,564	43,746	43,991	44,142	44,145
Total general	298,226	298,413	296,398	295,822	295,006	293,544	293,316	293,685	293,962	294,314	294,309	294,059

DEPARTAMENTO	RS	RC	TOTAL
ANTIOQUIA	46,284	702	46,986
BOYACA	15,123	131	15,254
CUNDINAMARCA	104,765	1,693	106,458
HUILA	30,032	153	30,185
NTE SANTANDER	53,710	573	54,283
TOLIMA	44,145	225	44,370
Total general	294,059	3,477	297,536

De esta población, el Dpto. de Cundinamarca cuenta con un total de **1.693** afiliados en régimen contributivo y **104.765** afiliados en régimen subsidiado, para un total de **106.458** afiliados, distribuidos en los 49 municipios así:

MUNICIPIO	Contributivo Diciembre Del 2017	Subsidiado Diciembre Del 2017	Total General	%
AGUA DE DIOS	13	973	986	1%
ANOLAIMA	2	295	297	0%
ARBELAEZ	27	2,351	2,378	2%
BELTRAN	13	753	766	1%
CAJICA	37	1,497	1,534	1%
CAPARRAPI	48	6,177	6,225	6%
CAQUEZA	1	126	127	0%
CHIA	54	2,060	2,114	2%
CHOACHI	40	2,363	2,403	2%
COTA	25	910	935	1%
CUCUNUBA	11	130	141	0%
FACATATIVA	122	4,709	4,831	5%
FOMEQUE	46	2,649	2,695	3%
FUNZA	86	2,696	2,782	3%
GACHALA	36	2,533	2,569	2%
GACHETA	39	4,904	4,943	5%
GAMA	19	1,136	1,155	1%
GIRARDOT	3	197	200	0%
GRANADA	64	3,329	3,393	3%
GUACHETA	32	352	384	0%
GUADUAS	98	4,711	4,809	5%
GUASCA	63	1,234	1,297	1%
GUATAQUI	10	503	513	0%
JERUSALEN	7	675	682	1%
JUNIN	23	1,717	1,740	2%
MEDINA	25	1,235	1,260	1%
NARIÑO	12	564	576	1%
PACHO	23	1,252	1,275	1%
PASCA	6	1,387	1,393	1%
PUERTO SALGAR	28	1,823	1,851	2%
RICARTE	14	690	704	1%
SAN ANTONIO DEL TEQUENDAMA	18	1,040	1,058	1%
SAN BERNARDO	3	856	859	1%
SAN JUAN RIOSECO	7	223	230	0%
SASAIMA	21	447	468	0%
SIBATE	79	4,596	4,675	4%
SILVANIA	52	4,761	4,813	5%
SIMIJACA	21	1,365	1,386	1%
SOACHA	251	19,276	19,527	18%
SUTATAUSA	9	231	240	0%
TAUSA	4	220	224	0%
UBALA	71	4,917	4,988	5%
UBAQUE	14	2,198	2,212	2%
UBATE	19	517	536	1%
VENECIA	10	1,170	1,180	1%
VERGARA	11	2,276	2,287	2%
VILleta	57	3,451	3,508	3%
YACOPI	8	614	622	1%
ZIPACON	11	676	687	1%
Total	1,693	104,765	106,458	

RED DE SERVICIOS POR COMPLEJIDAD Y POR TIPO

En la actualidad la entidad tiene contratada un total de 130 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 Cundinamarca, algunas ubicadas geográficamente en esta región y otras en diferentes ciudades circunvecinas.

DEPARTAMENTO	PUBLICA	PRIVADA
CUNDINAMARCA	42	88
TOTAL	130	

NIVEL	TOTAL IPS
I	45
II	42
III	33
AMBULANCIAS	4
MEDICAMENTOS	4
OXIGENO	2
TOTAL IPS	130

INFORME DE TUTELAS

Dada la gran cantidad de municipios y usuarios, Cundinamarca se caracteriza por presentar el mayor volumen de usuarios tutelantes, es así como en el año 2017, se presentaron 476 tutelas, distribuidas como se detalla a continuación:

COBERTURA					
POS	NO POS	MIXTA	ADMINIS TRATIVA	ASEGURA MIENTO	TOTAL
200	173	86	13	4	476

Como se puede observar las tutelas por servicios NO Pos, corresponden a 173 en total, valor cercano a las tutelas Pos, situación que no debería darse y se debe convencer al usuario para que no proceda de esta forma, por cuanto son servicios que le corresponde es al ente territorial y no a la EPS; es de aclarar que esta situación desestabiliza financieramente los costos de la EPS, ya que por cubrir servicios No Pos, dejamos de cubrir servicios que sí lo son.

En este orden de ideas, los municipios con mayor cantidad de tutelas durante el año 2017 son:

- Choachí: con 48 tutelas
- Funza: con 24 tutelas
- Gachalá: con 34 tutelas
- Gachetá: con 23 tutelas

- Granada: con 23 tutelas
- Puerto salgar: con 28 tutelas
- Simijaca: con 26 tutelas
- Soacha: con 52 tutelas

INFORME DE PQR´s

Las manifestaciones de PQR´s es un tema bastante complejo para la entidad, toda vez que el volumen de estas es altísimo, y la entidad ha tenido que disponer de un equipo humano grande para poder atender la demanda de las pqr´s recepcionadas. Durante el año 2017, se recibieron un total de **3.863 PQR'S**, distribuidas así:

- Actas SINS: 20
- Buzón: 2351
- Fax ó Correo Electrónico: 110
- WEB EPS: 14
- Personal: 6
- Telefónica: 33
- Web Supersalud: 1329

Los principales motivos por las cuales los usuarios interponen una PQR´s, son los siguientes:

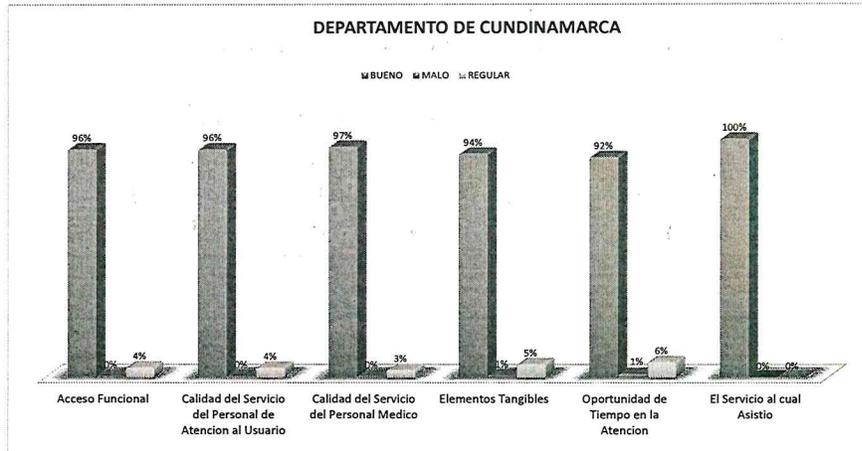
MOTIVO PQR	CANT.
DEMORA AUTORIZACION SERVICIOS	1718
DEMORA AUTORIZACION Y ENTREGA MEDICAMENTOS	780
FALTA OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS EN IPS	396
ASEGURAMIENTO	190
MALA ATENCION EMPLEADOS DE EPS	154
MALA ATENCION FUNCIONARIOS DE IPS	6
FELICITACIONES A LA EPS	13
TEMAS FINANCIEROS (COPAGOS, PREST. ECON, REEMBOI	22
OTROS MOTIVOS	584
TOTAL	3863

Ahora bien, los municipios con mayor demanda de Pqr´s son: Agua de Dios, Cajicá, Caparrapí, Chía, Facatativá, Funza, Gachetá, Granada, Pacho, Sibaté, Soacha, Ubalá y Villeta.

SATISFACCION AL USUARIO

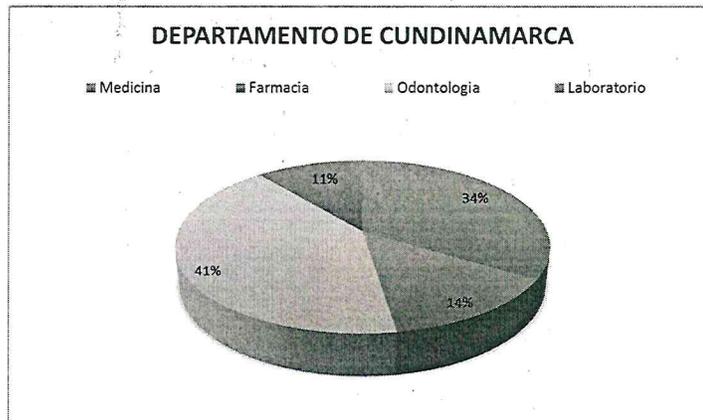
Este informe se clasifica en dos ítems importantes, **uno, el que tiene que ver con la monitorización de la satisfacción de los usuarios con respecto a la atención brindada en la EPS**, y para lo cual se evalúan los aspectos que se detallan en la gráfica en cuanto a la atención en materia de: cómo califica la atención telefónica, si se siente a gusto con la Eps, cómo le parece la oficina, como califica la atención personalizada que brinda el trabajador y si el tiempo de atención fue suficiente.

A continuación los resultados del año 2017, en los cuales se observa gran aceptación por parte de los usuarios, arrojando como resultado un 97% de satisfacción. Este hecho 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.



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 y oportunidad de tiempos de atención.

También podemos observar que el servicio que mayor demanda presenta y por el cual los usuarios acuden a las IPS es el servicio de odontología, seguido de medicina, medicamentos y por último laboratorios clínicos.



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 Cundinamarca 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	TRANSPLANTADOS RENALES	TOTAL
TOTAL	105065	100	86	844	5	60	73	4	1172
TASA x 1000		9.5	0.8	8.0	0.0	0.6	0.7	0.0	11.2

Como se puede observar la patología con mayor cantidad de usuarios afectados es la de cáncer, seguida de pacientes renales y luego pacientes con VIH.

Para Cundinamarca, los municipios con mayor presencia de estas patologías son los que se detallan a continuación, siendo Soacha por su volumen de usuarios, el que mayor porcentaje presenta.

MUNICIPIO	POBLACION CORTE DICIEMBI	ERC	VIH	CANCER	HEMOFILIA	ARTRITIS	HUERFANAS	TRANSPLANTADOS RENALES	TOTAL
CAPARRAPI	6162	2	1	52	1	1	2	0	59
FACATATIVA	4705	6	3	37	0	2	0	0	48
GACHETA	4896	4	1	57	0	5	2	0	69
SIBATE	4578	5	3	42	0	1	3	0	54
SILVANIA	4752	2	6	40	0	1	3	1	53
SOACHA	19358	23	44	205	4	31	36	3	346
UBALA	4907	4	0	34	0	0	2	0	40

PROGRAMAS DE INTERVENCION DEL RIESGO EN SALUD

De otra parte, se presenta las estadísticas que en materia de programas de salud preventivos maneja la entidad en el Departamento de Cundinamarca 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 tempranas de enfermedades que se puedan identificar y poder así atenderlas oportunamente.

Los programas son los siguientes:

PROGRAMA MUJER GESTANTE:

MUNICIPIO	GESTANTES 2017	% GESTANTES DE ALTO RIESGO	% GESTANTES DE BAJO RIESGO	% CONTROLES PRENATALES ADECUADOS	% DE TOMA DE SEROLOGIA
TOTAL	1874	47%	51%	62%	39%

De 1874 gestantes en el 2017, el equivalente al 47% 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. Aquí es importante resaltar a los municipios de Agua de Dios, Caparrapí, Cucunubá, Facatativá, Gachetá, Guasca y Puerto Salgar, se caracterizaron por presentar una tasa alta de controles por parte de las maternas, lo cual es motivo de felicitación para ellas.

PROGRAMA ADULTO SANO:

HIPERTENSOS	DIABETICOS	HTA- DM	TOTAL	% DE USUARIOS CON HTA CONTROLADOS	% DE USUARIOS CON DIABETES CONTROLADOS
8765	932	1750	11447	59%	3%

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.

Se destacan los municipios de Arbelaez, Fómez, Funza, Gama, Guasca, Jerusalen, Pasca, Puerto Salgar, Ricaurte, San Antonio del Tequendama, Sasaima, Tausa, Sutatausa y Ubaté, con un alto porcentaje de pacientes controlados en estas patologías.

PROGRAMA SALUD FEMENINA:

POBLACION OBJETO	USUARIAS CON TOMA DE CITOLOGIA	% DE COBERTURA	USUARIAS CON RESULTADOS ANORMALES	% DE USUARIAS CON RESULTADOS ANORMALES
27788	8750	31%	434	5%

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. Los resultados no son los que hubiese esperado la EPS, toda vez que solo el 31% de las usuarias femeninas han accedido a practicarse su citología. Es importante que el CAU fomente este tipo de prácticas de prevención.

Los municipios con mayor porcentaje de participación en este programa es Agua de Dios.

PROGRAMA INFANCIA SANA:

POBLACION OBJETO MENORES DE 5 AÑOS	MENORES DE 5 AÑOS CON EVALUACION DE RIESGO	% DE COBERTURA	MENORES CON BAJO PESO	% DE MENORES CON BAJO PESO
6,400	4,375	68%	2,397	55%

Este programa ha tenido una mayor aceptación por parte de la población, alcanzando una cobertura del 68%, no obstante se invita a que participen con mayor vehemencia, toda vez que se trata de nuestros niños que están en su proceso de crecimiento.

Los municipios con mayor cobertura son: Agua de Dios, Cajicá, Arbelaez, Funza, Gachalá, Girardot, Medina, Pasca, San Bernardo, San Juan de Rio Seco, Sasaima, Sutatausa, Tausa y Venecia.

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 una disminución de los ingresos operacionales y un incremento no tan representativo 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 millones.

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%
EXCEDENTE (PERDIDA) BRUTO	17,108,002	26,002,252	-8,894,250	-34.21%
Gastos Operacionales Administración	14,543,313	15,917,724	-1,374,412	-8.63%
EXCEDENTE (PERDIDA) OPERACIONAL DIRECTO	2,564,690	10,084,528	-7,519,838	-74.57%
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%
EXCEDENTE (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	2,607,739	10,044,562	-7,436,823	-74.04%
Impuesto de Renta y Complementario	0	240,717	-240,717	0.00%
EXCEDENTE (PERDIDA) DEL EJERCICIO	2,607,739	9,803,845	-7,196,106	-73.40%

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 por cada municipio pendiente de reorganización las meses en que se debe llevar a cabo dicha actividad.

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:

AGUA DE DIOS	ANOLAIMA	ARBELAEZ	BELTRAN
CARLOS GONZALEZ RIANO	BENITO ROA	MARIA OFELIA PULGARIN	ALCIRA CASTRO ZARATE
YAMILE LEON LONDOÑO	ZULLY PILAR GIL MUÑOZ	MIREYA GONZALEZ	ALCIRA CARRILLO
CLORIS MARLENE GALINDO	JOSE GREGORIO BEJARANO	MARIA CRECENCIA REY	CARMENZA OTALORA
LUZ MARINA LEDESMA	MIGUEL ENRIQUE LLANOS	LIGIA STELLA SOLANILLA	ESPERANZA USATEGUI
FLOR ELBA LEON	MARIA HELENA GONZALEZ	CLARA INES MONTAÑA	OLGA LUCIA BASTO
CLAUDIA LORENA ARANGO		FLORINDA LOPEZ	BLANCA DORA GARAVITO
OMAR ROJAS		MAGDA PABON	VIRGELINA RAMIREZ
MARIA HELENA MURCIA		CARLOS QUESADA	VIRGELINA SARMIENTO
LUZ MARINA LEDESMA		ANGELA GUTIERREZ	BALLANIRA FONSECA
CENEN ALBERTO SABOGAL			MARIELA GORDILLO
MARTHA NUBIA DAZA			JIMMY ZARATE
OMAR ROJAS			

CAJICA	CAPARRAPI	CAQUEZA	CHIA
NATIVIDAD LEE ZORRO	ORLANDO RAMIREZ	MARIA OMAIRA RUIZ GONZALEZ	SERAFIN SANCHEZ ACOSTA
MAIDY KATHERINE CARDENAS	DANIELA MERCHAN GOMEZ	ROSA IDALI HERNANDEZ	MIRIAM CECILIA CASTAÑEDA
MARTHA P. SARMIENTO	CAMPO ELIAS CUESTA	HERNAN DARIO LONDOÑO	MARGARITA VAZQUEZ
JAIME LAMPREA	BLANCA M. HERNANDEZ	CONSOLACION GONZALEZ	JORGE HERMES
	DELIA GOMEZ FLORIDO		NANCY TABORDA
	MERCEDES PARRA SANCHEZ		

CHOACHI	COTA	CUCUNUBA	FACATATIVA
LUIS FERNANDO MORA BONILLA	ALEXANDRA ESPERANZA MELO JULA	LAURA NATALY ALVARADO BELLO	JOSE ANTONIO GIL NUÑEZ
NUBIA MARCELA ROA	ROSALBA DIAZ MONCADA	ADRIANA ALONSO CASTIBLANCO	ELVIA MARIA ACEVEDO
ELIZABETH MATEUS OVALLE	PEDRO TAUTA	YOORMAN YAMEL VELAZCO	TERESA D IMATE
DIANA INES SABOGAL	ANA ISABEL PINZON		ANA ROSA PEÑA
ALBA LEONOR CIFUENTES	SANDRA RODRIGUEZ		ANA DILMA HERNANADEZ
MARIA DEL CARMEN RIVEROS	JAVIER VELEZ		
	ALEXANDRA MELO		
	MELBA GRISALES		
	ROSA NELLY ROBAYO		
	CENIDE LORENA CASTRO		
	ANGEL HORACIO CASTRO		
	EDWIN CASTRO		
	MARISOL DELGADO		
	ANITA NARANJO		
	CLAUDIA CANTOR		

FOMEQUE	FUNZA	GACHALA	GACHETA
MARGARITA HERRERA DE BOBADILLA	ANA CECILIA VELANDIA ACOSTA	MARIA LUCRECIA BUITRAGO	ADELA DEL CARMEN JIMENEZ
YOLANDA NEYRA	ANA AQUILINA PEREZ DIAZ	LUZ STELLA SARMIENTO CALDERON	SANDY JULIETH MARTIN
MARIA EMMA ROJAS	FLOR NIDIA BELLO	MARIA DE JESUS MENDIETA	ROSA ALICIA CHALA
MARIA IRENE ROJAS	ANA LIGIA CORONADO	DOLLY CECILIA BERMUDEZ	LUZ MARINA MARTIN
WELFI AGUDELO	MARIA ALICIA PUENTES	LIGIA CALDERON	CARMEN ROSA NOVOA
LIDA RINCON	MANUEL CARO	ALBA JUDITH MORENO	JOSE GUZMAN
ANA GONZALEZ	BAUTISTA VASQUEZ	ELISEO GARZON	BETULIA ACOSTA
BEATRIZ VELAZQUEZ	JORGE ALIRIO BARRERA	YURI JOHANA CARDENAS	MARLEN DUARTE
LUIS RINCON	DIANA PEREZ	ANA DORIS ORTIZ	RUBIELA BELTRAN
DEMETRIO PADILLA AGUDELO	MARINA ROJAS	NOHORA GRISELDA MORENO	OLGA MARTIN
LEOPOLDINA RINCON	BENJAMIN CIFUENTES		CARMEN RODRIGUEZ
MARIA ELIZA GUEVARA	MARIA NELLY CASTRO		MARIA BARBARA CANO
CONCEPCIÓN ACOSTA	ESPERANZA PINZON		TERESA BABATTVA
ROBERTO VALERA			MARIA JIMENEZ
MARTHA CECILIA MENDIETA			VIVIANA REYES
			ROSALBA REYES
			LUCILA DUARTE
			GERMAN MARTINEZ

GAMA	GIRARDOT	GRANADA	GUACHETA
JUSTINA PEÑA	CARLOS ERNESTO PAEZ SALDAÑA	ABRAHAM MORA	CARLOS NICOLAS TORRES MURCIA
LEONOR MARTINEZ	GUSTAVO MEDINA	MARTHA OROZCO	JHON WILMER CORTEZ
JHOSEPH PALACIOS	ANA DEL PILAR RODRIGUEZ	CLEMENCIA TORRES	CESAR ALFONSO CUBILLOS
	IRMA CECILIA TOVAR	HERMENCIA JIMENEZ	JOSE ANTONIO RODRIGUEZ
		JAIME RAMIREZ	EDILBARDO CHAVEZ
		JAIME SANCHEZ	

GUADUAS	GUASCA	GUATAQUI	JERUSALEN
MARTHA ALICIA ALJACH NIETO	JOSE GARZON	FANNY NIÑO CONTRERAS	LUIS ENRIQUE FONSECA
BETSABE MORENO	ALBA LUZ LIZARAZO	EDY LAGUNA SANCHEZ	MARIA NANCY CONTENTO
RUTH GEOVANNA CASTAÑEDA	ANA GEORGINA GONZALEZ	ALEIDA OLMOS CRUZ	OLGA PATRICIA CARREÑO
MILLER HERNANDEZ LOPEZ	TEREZA GARZON	MELIDA ZABALA	ALBA LUCIA SEGURA
JUAN DE JESUS MENDEZ	ANA EUGENIA CARREÑO	MARIA ISMILE CARTAGENA	ADELAIDA BOCANEGRA
		ESPERANZA MOLINA	ELIONOR CARVAJAL DIAZ
		LUZ MARINA NIÑO	DALIA ANDREA SAGUERO
		DORIS IZQUIERDO RAMIREZ	LUZ MARINA PARRA
		ROSALBA NIÑO CONTRERAS	MARTHA MEDINA FONSECA
			FLOR ALBA VALERO
			YENNY MARIA RICO
			ANA MARITZA ANDRADE

GUADUAS	GUASCA	GUATAQUI	JERUSALEN
MARTHA ALICIA ALJACH NIETO	JOSE GARZON	FANNY NIÑO CONTRERAS	LUIS ENRIQUE FONSECA
BETSABE MORENO	ALBA LUZ LIZARAZO	EDY LAGUNA SANCHEZ	MARIA NANCY CONTENTO
RUTH GEOVANNA CASTAÑEDA	ANA GEORGINA GONZALEZ	ALEIDA OLMOS CRUZ	OLGA PATRICIA CARREÑO
MILLER HERNANDEZ LOPEZ	TEREZA GARZON	MELIDA ZABALA	ALBA LUCIA SEGURA
JUAN DE JESUS MENDEZ	ANA EUGENIA CARREÑO	MARIA ISMILE CARTAGENA	ADELAIDA BOCANEGRA
		ESPERANZA MOLINA	ELIONOR CARVAJAL DIAZ
		LUZ MARINA NIÑO	DALIA ANDREA SAGUERO
		DORIS IZQUIERDO RAMIREZ	LUZ MARINA PARRA
		ROSALBA NIÑO CONTRERAS	MARTHA MEDINA FONSECA
			FLOR ALBA VALERO
			YENNY MARIA RICO
			ANA MARITZA ANDRADE

JUNIN	MEDINA	NARIÑO	PACHO
ANA HERMENECIA VELAZQUEZ	MARIA DE JESUS SANCHEZ	ALBA LUZ CALDERON VERGAÑO	GABRIEL GARCIA AREVALO
AURA JOSEFA RODRIGUEZ	BLANCA VELANDIA	MARIA LUISA CHACON	MARIA EMA USAQUEN
ESMERALDA URREGO GARCIA	ARAMINTA SANCHEZ	HAYDEE MEDINA	MANUEL VICENTE MORENO
LUCILA ESTHER RODRIGUEZ	MARIA OLIVIA PRIETO	GLORIA GARCIA	HERLINDA USECHE RUEDA
JUANDE JESUS SASTOQUE	ZOILA CALDERON	JUSTA COGOLLO MENDEZ	DORA ISMENIA CRISTANCHO
PRUDENCIA GARZON	ANA SILVIA CASTAÑEDA	MATILDE RINCON	JEISON ROMERO
ALVARO LEON	PATRICIA SOZA	MARIA ISABEL VELZQUEZ	ROSA MARIA GARCIA BOLIVAR
ALBA MARITZA GUASCA		ESTER GARZON	ROSA MARIA GARCIA CHACON
ROSA ADELA GARZON		ANA BERTHA AYALA	
		FIDELINA VALENCIA	
		MARIELITA BRIÑEZ	
		NUBIA MASMELA	
		ALIZ CHACON	
		NORMA LAGUNA	
		HENRY GARCIA	
		LETICIA ORTIZ	
		MARIA GARZON	
		ERIKA URQUIJO	

PASCA	PUERTO SALGAR	RICAUARTE	SAN ANTONIO
CLARA INES AGUIRRE	LELIO FERNANDO VERA	BLANCA ARLENY PORTELA CRUZ	JOHANNA ANDRADE DE PUYO
LINA VANESA DIAZ	LUZ NELLY ALVAREZ	DIANA VICTORIA RODRIGUEZ LOPEZ	MARTHA FABIOLA ZUBIETA
ANDREA CASTIBLANCO	RODRIGO PARRA	MARY LUZ DAZA	FAIZULY BRIETT ARIAS
MARIA ANGELICA TORRES	LUCRECIA OMAIRA YAIMES SUAREZ	FERNANDO VARGAS	ROSA MARIA FORERO CONEJO
HEIDY SIERRA	FLOR MARIA ROJAS	DAGOBERTO ORTIZ	LUZ MARY RODRIGUEZ
LAURA ALARCON		LADY TATIANA AVILA	
GLORIA HENAO		ANA MILENA BARRERA	
EYDA HERNANDEZ		LUZ MARINA LOZANO	
		JESUS WALTER CAMPOS	
		HERNANDO BENITEZ	
		ANA BELEN PAEZ	
		HERMINDA GARCIA DE C.	
		LUIS EDUARDO SANCHEZ	
		MARTHA LUCIA CEBALLOS	
		MARIA JAIDI PARRA	
		CONSTANZA CELIS	
		MARIA DE J. LOPEZ	

SAN BERNARDO	SAN JUAN DE RIO SECO	SASAIMA	SIBATE
MARCO FIDEL SANCHEZ	YANIRA ESPEJO	HILDA JUDITH KOPP VASQUEZ	YURI NELLY GONZALEZ
DARIO DIMATE	FANNY RESTREPO HERNANDEZ	GUSTAVO MORENO	JOSE ANTONIO PATIÑO
ANA ROSA BELTRAN	NOHORA BARRAGAN RANGEL	MARIA EUGENIA MUÑOZ	NOHEMY LAVERDE
ROSA ISABEL REYES	HERMENCIA CHON PEÑA	MARIA INES PRIETO	ERASMO GARZON
MARIA ELENA BELTRAN	YENCY VASQUEZ TORRES	GLORIA VELASQUEZ	ADEL FORERO
		ALBA NIDIA MEJIA	LIBRADA RIOS
		EDUVINA TORO	LUIS LAVERDE
		JOSE GIL	

TAUSA	UBALA-MAMBITA	UBALA ZONA A	UBALA SAN PEDRO
MARIA RUVIALBA VILLAMIL	DORA LULU LESMES	MARIA FERNANDA BELTRAN	MARIA RUTH RODRIGUEZ AMAYA
NIDIA MORELI GOMEZ	YAMILE MORERA	SANDRA MILENA CIPRIAN	NURY SIDNEY NOVOA
GLORIA ODILIA BALEN	SANDRO ELIAS HERNANDEZ	MARIA NOHORA BELTRAN	HEIDY CECILIA PEREZ
YULI MARCELA MARTINEZ	MARIA LEONOR CALDERON	BRENDA MARTINEZ	SANDRA PATRICIA URREGO
	JOSE IGNACIO MENDEZ	CAMILA CARABALLO	
	JOSE VACA	MARIA URREGO	
	MARIA MARTINEZ		

UBAQUE	UBATE	VENECIA	VERGARA
CARLOS ENRIQUE HERRERA	ORLANDO GORDILLO GOMEZ	ISABEL ARIAS RINCON	ANA FELICITA VARGAS
CLARA MARINA MORA	ANGELA MARIA CUTA	ALFONSO CASTELLANOS	FRANCY ESMERALDA LAVERDE
ALBA DORIS PARRADO	MARIA TRINIDAD SANTANA	NIEVES GOMEZ	MARIA LIZARAZO
MIGUEL GONZALEZ	MARTHA NUBIA FUQUENE	LUZ ALBA GONZALEZ	FRANCISCO GONZALEZ
FLORALBA MORENO	ROSA LILIA GARZON	MARIA LILIA PASTOR	EDILMA MORA
MARIA DE LAS M. BARBOSA	ERIKA YULIETH BELTRAN	UBALDO PEÑALOZA	MIRIAM ESPINOZA
CARMEN ROSA HERNANDEZ	RAMON NARANJO	JOSE DEL C. SANCHEZ	
AURA MARIA TORRES	LINA ROCIO MARTINEZ	ISABEL ARIAS RINCON	
ANA AYLEN HERRERA	LUISA BAUTISTA	ERICINDA PIRAFAN	
LILIA FLOREZ LAVADO	MARIA RINCON	CARMEN ELISA MORA	
AURORA LAVADO DE SARAY	GUILLERMO MURCIA		
ROSA MARIA AGUAS	JORGE ENRIQUE PAEZ		
LEON TRUJILLO			

VILLETA	YACOPI	ZIPACON
MARIA OLGA TRIANA	DEISY PLATA MELO	JOSE ALFONSO CAÑON
ANA VICTORIA MONTENEGRO	ANA ROSA BARRAGAN	LUZ MELIDA ORTIZ
MARIA GLADYS NIÑO		ANA RUTH MOLINA
LUZ CELI HERNANDEZ		MARIA DEL CARMEN RUBIANO
MARIA OLIVA PEREZ	CIRO ALFONSO IDALGO	ELDA SEPULVEDA HERNANDEZ
DOLY ESPERANZA ARIZA		MARIA IDALY PIRANEQUE
MARGARITA MENDEZ		LUZ DARY PIRANEQUE
MARIA DEL ROSARIO AREVALO		MARIA ELISA OSPINA

Se informa que los Comités de Alianzas de Usuarios fueron nombrados durante el año 2016 (21 Cau en total), 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.

Efectuada la revisión por cada municipio, confirman los defensores presentes 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:

Nombres y Apellidos	Cargo en la Junta Directiva del CAU Departamental	Municipio de Residencia
<i>Gladys Veloza Carrisoza</i>	<i>Presidente</i>	<i>Soacha</i>
<i>Ana Cecilia Velandia Acosta</i>	<i>Vicepresidente</i>	<i>Funza</i>
<i>Jose Elias Garzon Garzon</i>	<i>Secretario</i>	<i>Guasca</i>
<i>Miguel Porras Diaz</i>	<i>Tesorero</i>	<i>Soacha</i>
<i>Martha Cecilia Jurado Gómez</i>	<i>Vocal</i>	<i>Silvania</i>
<i>Carlos Ernesto Paez Saldaña</i>	<i>Vocal</i>	<i>Girardot</i>

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 Cundinamarca es la **Sra. Gladys Veloza Carrizosa**.

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 sugerencias, manifestaciones y propuestas, de parte de los integrantes del CAU, así:

1. **AGUA DE DIOS:** Los integrantes al CAU, solicitan agilizar la entrega de las autorizaciones y que el proveedor de medicamentos sea oportuno con la entrega de estos.
2. **ANOLAIMA:** comparten la opinión referente a mayor oportunidad para las autorizaciones y en la entrega de medicamentos.
3. **BELTRAN:** demora en la entrega de las autorizaciones y agilizar contrato con la IPS Dumian

4. **CAJICA:** *Hacen referencia también a la demora en la entrega de autorizaciones para servicios solicitados por los usuarios, y también que el proveedor de medicamentos no está entregando oportunamente.*
5. **CAPARRAPI:** *hacen varias manifestaciones relacionadas a continuación:*
 - **MEDICAMENTOS:** *Que se entreguen los medicamentos en su totalidad, pero en especial las Insulinas, Kit de Glucometría y medicamentos en general para evitar que los usuarios presenten daños renales entre otros.*
 - **AUTORIZACIONES:** *Que agilicen las autorizaciones para todos los usuarios ya que la mayoría de quejas e inconformidades es por la demora en los servicios, además esto genera que a veces los usuarios visiten varias veces al médico para que les vuelvan a emitir las órdenes médicas.*
 - **CONTRATO II NIVEL GUADUAS:** *Que por favor abran el contrato de segundo nivel en Guaduas ya que es el municipio más cercano a Caparrapí y a la fecha solo está contratado primer nivel.*
 - **SERVICIO DE LABORATORIO CENTRO DE SALUD CAPARRAPI:** *El Centro de Salud de Caparrapí no cuenta con Bacterióloga desde el 1 de Diciembre 2017, lo que están haciendo es tomar muestras dos veces a la semana Martes y Jueves y solo atienden 17 usuarios por lo tanto la mayor población no alcanza a este servicio.*
6. **CAQUEZA:** *No hay suficiente abastecimiento de medicamentos por parte del proveedor.*
7. **CHIA:** *mucha demora en las autorizaciones y los medicamentos los entregan incompletos ó simplemente no se entregan y eso hace que los pacientes se desmejore su salud. Preguntan que cómo pretendemos contar con más usuarios si no estamos cumpliendo con estos servicios y la imagen hoy de la EPS es muy regular.*
8. **COTA:** *La Sra. Alexandra Melo, pregunta sobre la posibilidad de contratar servicios con el Instituto Roosevelt en la ciudad de Bogotá y también hace referencia a la demora para emitir autorizaciones.*
9. **FACATATIVA:** *Persisten las demoras para entregar las autorizaciones y los medicamentos también los entregan incompletos.*
10. **GACHETA:** *manifiestan demoras en las citas médicas con especialistas, entrega parcial de medicamentos y demora en las autorizaciones, teniendo que volver a visitar al médico.*
11. **GAMA:** *Inconformidad por la red de IPS hacia donde se emiten las autorizaciones y demora para la remisión de insulinas.*
12. **GIRARDOT:** *pregunta sobre la posibilidad de contratar los servicios con la IPS Dumian y que mientras esto se da que se envíen brigadas de salud con más frecuencia.*
13. **GRANADA:** *agradece la excelente atención que brindan las Promotoras del municipio. Solicita se brinde capacitación sobre aspectos contables, para poder comprender de mejor forma las cifras que maneja la entidad. También pide agilizar las autorizaciones de servicios y que los integrantes del CAU no hagan parte de la mesa directiva departamental ya que pueden haber inhabilidades.*
14. **GUASCA:** *Que se puedan autorizar los procedimientos quirúrgicos que fueron radicados meses atrás. Que se logre contratar con la subred y se vuelvan a realizar jornadas de optometría.*
15. **GUATAQUI:** *ha habido baja asistencia por parte de afiliados en las jornadas de salud y solicitan gestionar contrato con la IPS Dumían.*
16. **JERUSALEN:** *Demoradas las citas con especialistas, piden contratos con la subred y agilizar las autorizaciones.*
17. **MEDINA:** *Volver a realizar jornadas de optometría y agilizar las autorizaciones.*
18. **NARIÑO:** *gestionar lo pertinente para poder tener contrato con la IPS Dumian*
19. **PACHO:** *hacen referencia a Demora en las autorizaciones y esto genera que los usuarios se trasladen. No hay suficientes medicamentos en la farmacia, los más afectados son los hipertensos, diabéticos y maternas. No hay red para pediátricos de segundo y tercer nivel.*
20. **PASCA:** *Gestionar contrato con el Hospital San Rafael de Fusagasugá, ya que la IPS Medsalud también tomó la decisión de cerrar servicios pese a que no se nos ha comunicado.*

21. **PUERTO SALGAR:** se solicita que no se demoren tanto las autorizaciones, se agilice la entrega a tiempo de kit de glucometría, insulinas, medicamentos de control y medicamentos en general. Así mismo, que la farmacia entregue a tiempo los medicamentos ya que cuando los van a reclamar les informan a los usuarios que la fórmula médica se encuentra vencida. Que se vuelvan a programar jornadas de optometría. Solicitan por último que se viabilice contrato con la Ips Fundasalud ya que queda a 10 minutos del municipio.
22. **SASAIMA:** Demora en la remisión de las insulinas, se debe mejorar la imagen si se pretende crecer en usuarios y por ello se recomienda autorizar con mayor prontitud.
23. **SAN JUAN DE RÍO SECO:** Gestionar brigadas de optometría.
24. **SIBATE:** Mala atención del proveedor de medicamentos y se debe pensar en otra alternativa. Se han incrementado las PQR dado a que no se entrega medicamento y tampoco se dan las autorizaciones de servicios.
25. **SIMIACA:** el suministro de medicamentos es demorado y en especial las insulinas que no llegan.
26. **SILVANIA:** Hay baja participación de los integrantes del CAU, las autorizaciones son muy demoradas y por tal motivo Personería y Secretaría motivan a que se ponga tutelas. Agradece estos espacios de participación y los informes que se han brindado.
27. **SOACHA:** Felicita por el trabajo realizado y la participación del CAU; solicita se estudie la posibilidad de contratar otro proveedor de medicamentos y agilizar las autorizaciones.
28. **SUTATAUSA:** Hay mucho pendiente de medicamento, también piden se estudie la posibilidad de cambio de proveedor.
29. **TAUSA:** mayor agilidad en las autorizaciones.
30. **RICAUURTE:** que se contrate con la IPS los insumos para inserción de Jadell.
31. **UBALA:** solicitan estudiar la posibilidad de ampliar la red de servicios para tener mayores opciones en los servicios de subespecialidades. Solicitan que en lo posible las autorizaciones se den para el Hospital regional, salvo aquellos que no tengan habilitadas por temas de transporte.
32. **SAN PEDRO DE JAGUA:** Gestionar para que coloquen un punto de dispensación de medicamentos en la inspección y agilizar la entrega de medicamentos.
33. **MAMBITA:** gestionar lo pertinente para la toma de laboratorio, ya que el Hospital regional no los toma y ser más oportuno en las autorizaciones.
34. **UBAQUE:** ante la demora en las autorizaciones se ha venido trasladando usuarios, piden mayor agilidad en la remisión de las insulinas.
35. **UBATE:** manifiestan mucha demora en la entrega de medicamentos especialmente las insulinas; que se gestionen las citas para la IPS San Nicolás y se agilice la contratación del Promotor de la oficina.
36. **VENECIA:** informan sobre la demora para citas en Medsalud
37. **VERGARA:** demora en la entrega de medicamentos ó estos se hace de manera parcial
38. **VILLETA:** manifiestan demora en las autorizaciones y entrega de medicamentos y ojalá que se pueda volver a contratar con Profamilia.
39. **YACOPI:** muchos medicamentos pendientes, especialmente para hipertensos e insulinas. Solicitan mayor oportunidad en la entrega de autorizaciones y que se contrate el implante del jadell.
40. **ZIPACON:** demora en la entrega de medicamentos y existe también malestar por las autorizaciones de servicios que también salen muy tarde.

Los demás integrantes del resto de municipios coincidieron en los mismos aspectos antes detallados, específicamente en la demora en las autorizaciones y pendientes de medicamentos.

Nota: Se aclara que 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 Serafín Sánchez Acosta procede a clausurar y cerrar la reunión, siendo las 11:30 p.m. del 23 de Marzo del año Dos Mil Dieciocho (2.018).

Para constancia firman:



SERAFIN SANCHEZ ACOSTA
Presidente



MYRIAM CECILIA CASTAÑEDA
Secretario

FECHA: 23/03/2018

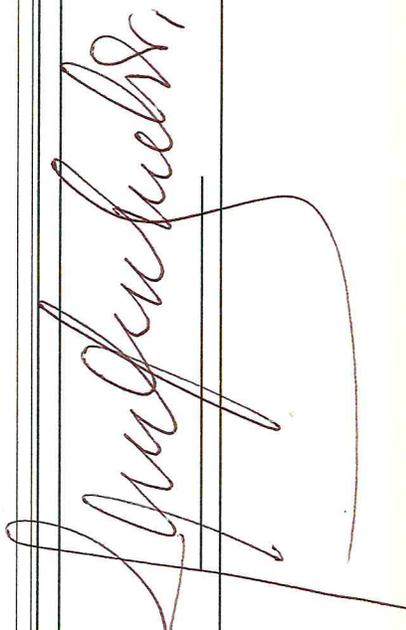
FUENTE DEL PLAN: ASAMBLEA RENDICION DE CUENTAS CUNDINAMARCA

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	SEGUIMIENTO	FINAL	SI	NO	CERRADA	ABIERTA
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	Falta de Oportunidad en la entrega de medicamentos por parte del proveedor servicio logístico farmacéutico, en los municipios de Cundinamarca			X		Departamento de Gestión del servicio – Auditoría Médica	2018-03-23	2018-03-23	2018-03-23				
PRESTACION DE SERVICIOS	Falta de accesibilidad a los servicios de radiología en el Hospital San Rafael de Fusagasugua, IPS DUMIAN			X		Departamento de Gestión del servicio – Auditoría Médica	2018-03-23	2018-03-23	2018-03-23				
AUTORIZACION DE SERVICIOS	Falta de oportunidad en la entrega de autorizaciones por parte de la EPS a los usuarios en el Departamento de Cundinamarca.			X		Departamento Médico							
REFERENCIA DE SERVICIOS	Demora en el proceso de asignación de citas en las IPS de II y III nivel			X		Departamento de Gestión del servicio – Auditoría Médica							
ACCESIBILIDAD	Falta de accesibilidad para recibir servicios en las IPS de las Subredes en Bogotá			X		Departamento de Gestión del servicio – Auditoría Médica	2018-03-23	2018-03-23	2018-03-23				

Conveniones: PM= Plan de Mejora, CO= Corrección a la Operación, AC= Acción Correctiva

Compromisos:

FIRMA RESPONSABLE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO: 

FIRMA PRESIDENTE ASAMBLEA DEPARTAMENTAL: 