

**ACTA**  
**ASAMBLEA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**  
**DEPARTAMENTO DE NORTE DE SANTANDER**

Siendo las 3:00 a.m. del día 24 de Marzo de 2018 en las instalaciones de las Oficinas de Atención al Usuario de los Municipios de Cúcuta y Patios y en conexión en línea con la Oficina de Atención al usuario del Municipio de Ocaña, ubicada en la Calle 2 No. 15-31 Barrio Juan 23., se dio inicio a la **Asamblea de Rendición de Cuentas del Departamento de Norte de Santander 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, 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. Propositiones y Varios
10. Clausura

**DESARROLLO**

**1. Instalación**

El Dr. Juan Carlos Fonseca, Coordinador Regional Norte, saluda a los afiliados, empleados e integrantes de los Comités Alianzas Municipales presentes y los que se encuentran conectados en línea a la video conferencia, agradeciendo el compromiso y el esfuerzo que realizan para participar de este encuentro. El Dr. Juan Carlos 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 dialogo 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 Supervisores que atienden en el Departamento: Luis Martín Cúcuta, Yenny Bermon Patios y En Línea Yenferon Ortega Ocaña.

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

El Dr. Juan Carlos realiza validación de la conectividad y asistencia de cada uno de los Municipios desde donde son confirmados los datos relacionados a continuación:

MUNICIPIO	Conectividad	No. Asistentes
Cúcuta	Si	4
Patios	Si	7
Ocaña	Si	6
<b>Total Departamento</b>	<b>Si</b>	<b>17</b>

## 3. Himno Nacional, Departamental o Municipal

Se entona el himno Nacional de la Republica de Colombia y el Himno del Departamento de Norte de Santander.

## 4. Lectura y aprobación del orden del día

El Dr. Juan Carlos 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)

El Dr. Juan Carlos 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. Para el cargo de Presidente y Secretario se postulan 2 personas la Sra. **María**

**Yamile Avendaño** del Municipio Cúcuta y la Sra. **Gladys Judith Sánchez** del Municipio de los Patios, la asamblea solicita que la mayor votación asuma el cargo de presidente y la menor votación el cargo de Secretaria, procediendo a la votación, que presento los siguientes resultados:

Nombres y Apellidos del Postulante	Municipio	No. Votos
Sra. María Yamile Avendaño	Cúcuta	10
Sra. Gladys Judith Sánchez	Patios	7
Votos en Blanco		0
Total		17

De acuerdo a la votación se elige como Presidente a la señora **María Yamile Avendaño** y como Secretaria a la señora **Gladys Judith Sánchez**.

## 6. Presentación Informe de Gestión del CAU

El Dr. Juan Carlos Coordinador Regional del Departamento de Norte de Santander, procede a presentar el informe de gestión del Comité Alianza de Usuarios para la Vigencia:

**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 los tres municipios deberán realizar el Proceso de Nombramiento y Organización del CAU en el siguiente mes de Abril ya que se venció en Marzo pero debido a que la próxima reunión Cau es en Abril se aprovechara ese espacio para realizar la Elección de Nombramiento y Organización.

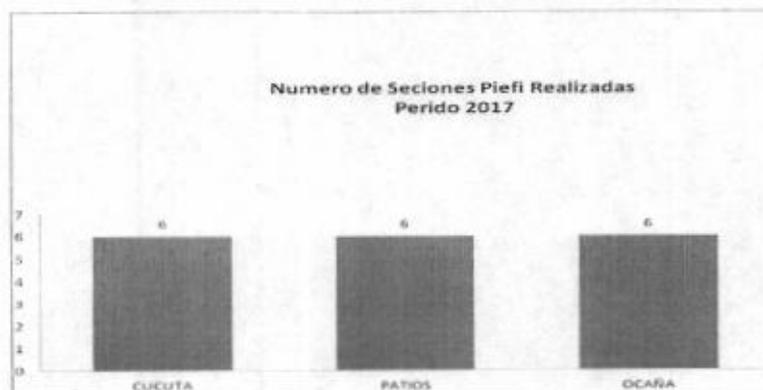
MUNICIPIO	No. DE CAU conformado	No. De defensores del usuario 2017
Cúcuta	1	11
Patios	1	14
Ocaña	1	10
<b>Total Departamento</b>	<b>3</b>	<b>35</b>

Manifiesta 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

MUNICIPIO	No. De sesiones Piefi 2017
Cúcuta	6
Patios	6
Ocaña	6
<b>Total Departamento</b>	<b>18</b>

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

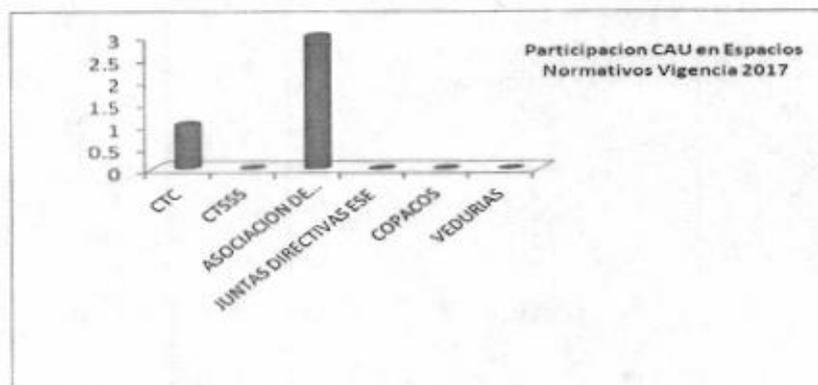
### 6.3 Informe Gestión Adelantada por los Grupos de Trabajo por la Calidad:

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:

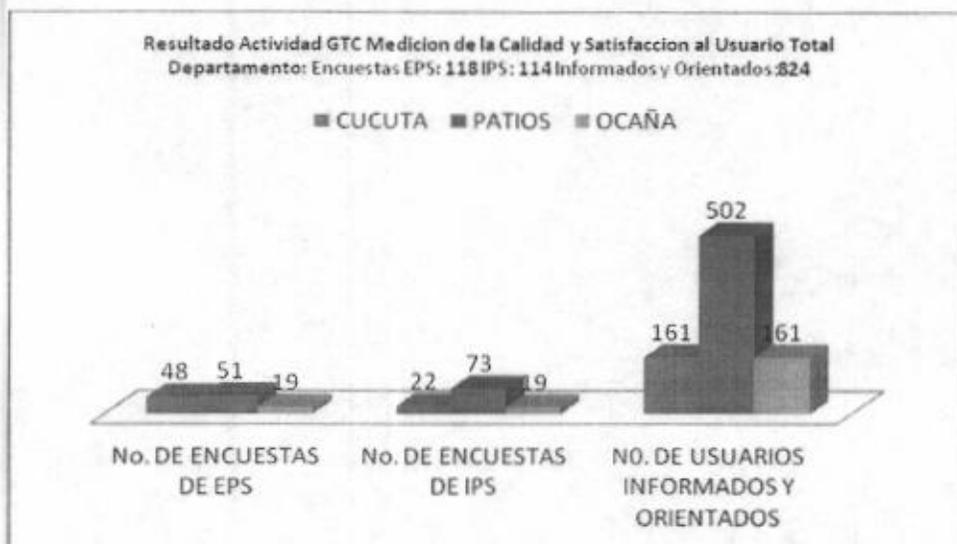
MUNICIPIO	CTC	CTSSS	ASOCIACION DE USUARIOS IPS	JUNTAS DIRECTIVAS ESE	COPACOS	VEDURIAS	TOTAL
CUCUTA	1	0	1	0	0	0	2
PATIOS	0	0	1	0	0	0	1
OCAÑA	0	0	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>



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

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

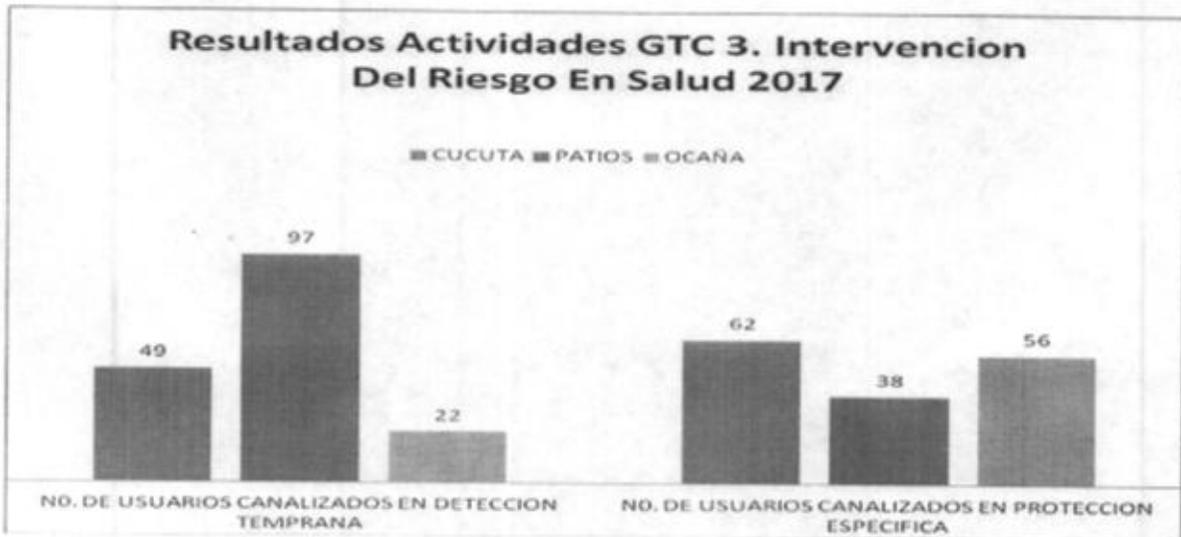
**Actividades para la Monitorización de la Satisfacción:** Las Alianza de usuarios durante el 2017 en el Departamento de Norte de Santander, participaron en la apertura semanal del buzón, aplicaron **118** encuestas de EPS, **114** encuestas a la red de prestadores e informaron y orientaron a **824** 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
CUCUTA	48	22	161
PATIOS	51	73	502
OCAÑA	19	19	161
<b>Total Departamento</b>	<b>118</b>	<b>114</b>	<b>824</b>

3. **Actividades de Intervención del Riesgo:** En la Vigencia evaluada el Comité alianza de usuarios realizó **168** canalizaciones a los programas de Detección temprana y **156** canalizaciones a los programas de protección Específica. Los Municipios presentaron el comportamiento graficado a continuación:



Fuente: Subsistemas de Información Ecoopsos 2017

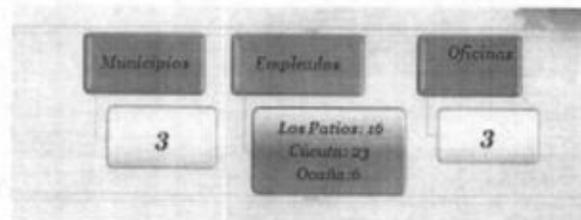
MUNICIPIO	No. DE USUARIOS CANALIZADOS EN DETECCION TEMPRANA	No. DE USUARIOS CANALIZADOS EN PROTECCION ESPECIFICA
CUCUTA	49	62
PATIOS	97	38
OCAÑA	22	56
<b>Total Departamento</b>	<b>168</b>	<b>156</b>

### 7. **Presentación Informe de Gestión de la Entidad**

El Dr. Juan Carlos, procede a presentar el informe de Gestión de la Entidad en el Departamento de Norte de Santander vigencia 2017:

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

#### ✓ **GENERALIDADES DE LA ZONA**



✓ **AFILIADOS ACTIVOS EN EL BDUA**

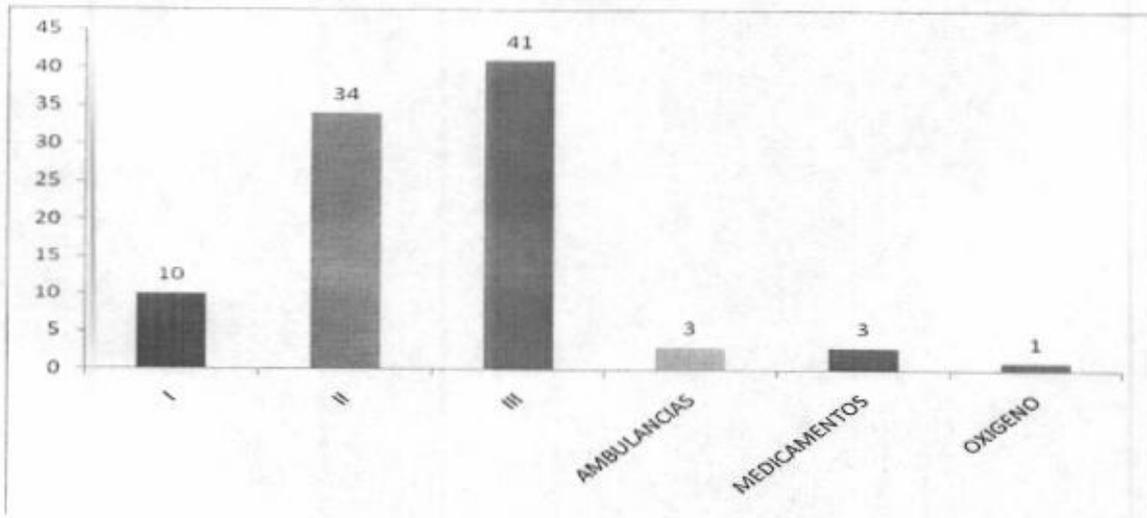
MUNICIPIO	INGRESOS				Total INGRESOS	EGRESOS						Total EGRESOS
	Nacimientos	Nuevos	REINTEGROS	TRASLADOS SUBSIDIADO		MUERTE	RETIROS ECOOPSOS	RETIROS ENTE	TRASLADO CONTRIBUTIVO	TRASLADO SUBSIDIADO	ELIMINADOS	
CUCUTA	136	91	710	126	1,063	107	305	35	1,053	850	34	2,384
LOS PATIOS	117	102	434	154	807	94	195	20	996	567	13	1,885
OCAÑA	79	43	238	57	417	12	102	23	525	521	4	1,187
<b>TOTAL</b>	<b>332</b>	<b>236</b>	<b>1,382</b>	<b>674</b>	<b>2,287</b>	<b>213</b>	<b>602</b>	<b>78</b>	<b>2,574</b>	<b>1,938</b>	<b>51</b>	<b>5,456</b>

MUNICIPIO	CIERRE DICIEMBRE 2016	CIERRE DICIEMBRE 2017
CUCUTA	32,406	29,159
LOS PATIOS	16,337	14,810
OCAÑA	12,666	11,984
<b>TOTAL</b>	<b>61,409</b>	<b>55,953</b>

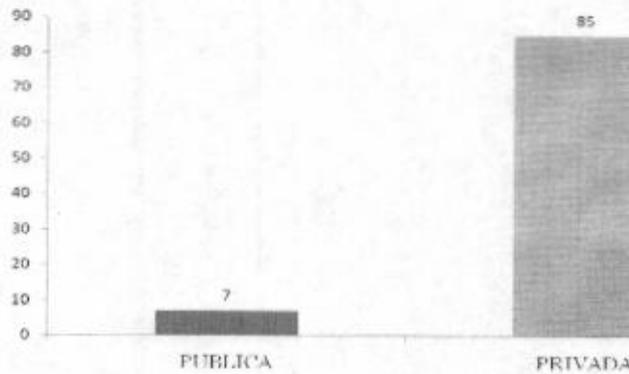
**AFILIADOS CONTRIBUTIVO**

MUNICIPIO	CIERRE DICIEMBRE 2017
CUCUTA	371
LOS PATIOS	272
OCAÑA	98
<b>TOTAL</b>	<b>741</b>

✓ **RED DE SERVICIOS POR COMPLEJIDAD**



✓ **RED DE SERVICIOS POR TIPO**



Actualmente se ha venido trabajando con la red de servicios para el mejoramiento de los servicios en cuanto a tarifas y calidad.

## ✓ PROGRAMA PATOLOGIAS DE ALTO IMPACTO

Corte : 30 de Diciembre de 2017

MUNICIPIO	POBLACION CORTE DIC/2017	ERC	VIH	CANCER	HEMORRAGIA	ARTROITIS	HUERFANAS	TRANSPLANTADOS RENALES	TOTAL
CUCUTA	27793	25	104	89	2	24	12	1	257
LOS PATIOS	14396	6	36	60	1	9	12	0	124
OCAÑA	11552	0	14	39	0	6	7	1	67
<b>TOTAL</b>	<b>53741</b>	<b>31</b>	<b>154</b>	<b>188</b>	<b>3</b>	<b>39</b>	<b>31</b>	<b>2</b>	<b>448</b>
<b>TASA x 1000</b>		<b>0,6</b>	<b>2,9</b>	<b>3,5</b>	<b>0,1</b>	<b>0,7</b>	<b>0,6</b>	<b>0,0</b>	<b>8,3</b>

## ✓ PROGRAMA MUJER GESTANTE

Corte : 30 de Diciembre de 2017

MUNICIPIO	GESTANTES 2017	% GESTANTES DE ALTO RIESGO	% GESTANTES DE BAJO RIESGO	% CONTROLES PRENATALES ADECUADOS	% DE TOMA DE SEROLOGIA
CUCUTA	478	57%	43%	60%	63%
LOS PATIOS	242	68%	32%	48%	38%
OCAÑA	214	73%	27%	61%	50%
<b>TOTAL</b>	<b>934</b>	<b>66%</b>	<b>34%</b>	<b>57%</b>	<b>51%</b>

✓ **PROGRAMA ADULTO SANO**

Corte : 30 de Diciembre de 2017

MUNICIPIO	HIPERTENSOS	DIABETICOS	HTA-DM	TOTAL
Los Patios	689	111	275	<b>1075</b>
Ocaña	469	65	96	<b>630</b>
San Jose De Cúcuta	1687	240	399	<b>2326</b>
<b>TOTAL DEPARTAMENTO</b>	<b>2845</b>	<b>416</b>	<b>770</b>	<b>4031</b>

 ✓ **PROGRAMA SALUD FEMENINA**

Corte : 30 de Diciembre de 2017

MUNICIPIO	POBLACION OBJETO	USUARIAS CON TOMA DE CITOLOGIA	% DE COBERTURA	USUARIAS CON RESULTADOS ANORMALES	% DE USUARIAS CON RESULTADOS ANORMALES
CUCUTA	7791	6436	83%	52	1%
LOS PATIOS	4223	1461	35%	32	2%
OCAÑA	2540	1040	41%	33	3%
<b>TOTAL</b>	<b>14554</b>	<b>8937</b>	<b>61%</b>	<b>117</b>	<b>1%</b>

✓ **PROGRAMA INFANCIA SANA**

Corte : 30 de Diciembre de 2017

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
CUCUTA	1.504	1.430	95%	408	29%
LOS PATIOS	888	718	81%	443	62%
OCAÑA	674	564	84%	115	20%
<b>TOTAL</b>	<b>3.066</b>	<b>2.712</b>	<b>88%</b>	<b>966</b>	<b>36%</b>

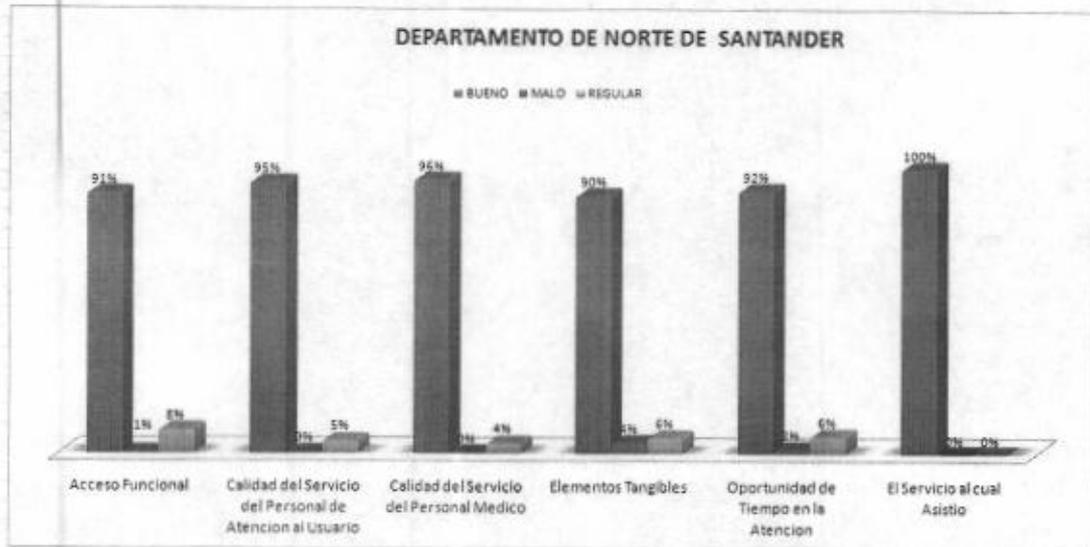
 ✓ **CONSOLIDADO PQR**

Año 2017

MUNICIPIO	NO. QUEJAS	POBLACION CORTE DIC/2017	%
CUCUTA	1744	27793	6,3
LOS PATIOS	496	14396	3,4
OCAÑA	656	11552	5,7
<b>Total</b>	<b>2896</b>	<b>53741</b>	

✓ **CONSOLIDADO SATISFACCION EPS**



✓ **CONSOLIDADO SATISFACCION IPS**

 ✓ **CONSOLIDADO TUTELAS**

AÑO 2017

MUNICIPIO	TUTELAS					POBLACION CORTE DIC/2017	%
	ADMINISTRATIVA	NO POS	POS	MIXTA	TOTAL		
CUCUTA	8	64	144	59	275	27793	1,0
LOS PATIOS	1	39	74	28	142	14396	1,0
OCAÑA		62	43	92	197	11552	1,7
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>165</b>	<b>261</b>	<b>179</b>	<b>614</b>	<b>53741</b>	

## ✓ ESTADO DE RESULTADOS

	DICIEMBRE 31/2017	DICIEMBRE 31/2016	Variación \$	Variación%
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>249,444,994</b>	<b>257,924,845</b>	<b>(8,479,851)</b>	<b>-3.29%</b>
<b>Costos en la Prestación del Servicio</b>	<b>232,336,991</b>	<b>231,922,593</b>	<b>414,398</b>	<b>0.18%</b>
<b>EXCEDENTE (PERDIDA) BRUTO</b>	<b>17,108,002</b>	<b>26,002,252</b>	<b>-8,894,250</b>	<b>-34.21%</b>
<b>Gastos Operacionales Administración</b>	<b>14,543,313</b>	<b>15,917,724</b>	<b>(1,374,412)</b>	<b>-8.63%</b>
<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>
<b>Ingresos no Operacionales</b>	<b>1,416,750</b>	<b>1,138,726</b>	<b>278,024</b>	<b>24.42%</b>
<b>Gastos no Operacionales</b>	<b>1,373,700</b>	<b>1,178,692</b>	<b>195,009</b>	<b>16.54%</b>
<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>
<b>Impuesto de Renta y Complementario</b>	<b>0</b>	<b>240,717</b>	<b>(240,717)</b>	<b>0.00%</b>
<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>

✓ **COSTOS EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD**



**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. 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**

El Dr. Solicita al Municipio de Ocaña 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 son los coordinadores y los resaltados en amarillo los secretarios de cada alianza de usuarios:

CUCUTA	PATIOS	OCAÑA
MARCO TULIO RODRIGUEZ	EUMELINA SANTOS GOMEZ	ANA EDITH BARBOSA
GLORIA AGUILAR	ELEUTERIA MARTINEZ	MIRIAM YANETH CRIADO
ORLANDO BAEZ NEPOMUCENO ARIZA MARIA NIEVES PINEDA DORIS NUBIA QUINTERO OFELIA ARDILA TOLOZA OLGA LUCIA SANCHEZ YAMILE AVENDAÑO GUILLERMINA BLANCO CARMEN ELENA PEÑA	GLADYS ORTEGA GLADYS SANCHEZ JULIO RODRIGUEZ ELSA MARTINEZ GOMEZ MARIA ELENA AMADO LUZ ALBA CEBALLOS MARTHA RAMIREZ FIDELINA MUÑEZ ELDA CRUZ VILLAR YENNY CAROLINA NIÑO WALDINA MARTINEZ DORIS AREVALO	AURORA ALBERNIA MILADIS BARBOSA MALEY BARBOSA ALBA LUZ MENESES RUTH MARINA FLOREZ CARMEN ANTONIO COLLANTES MONICA BARBOSA YEINI CAROLINA CARRASCAL

Informa que los comités 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 éste mes se estarán adelantando las conformaciones de las nuevas vigencias; aprovecha el momento para invitar a los presentes a fortalecer la participación 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 NORTE DE SANTANDER</b>		
<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Cargo en la Junta Directiva del CAU Departamental</b>	<b>Municipio de Residencia</b>
Andrea León Serrano	Presidente	Cúcuta
Eumelina Santos Gómez	Vicepresidente	Cúcuta
Ana Edith Barbosa	Secretario	Ocaña
Elsa Martínez Gómez	Tesorero	Patios
Gloria Estela Aguilar	Vocal	Patios
Gladys Sánchez	Vocal	patios

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

De acuerdo al 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 Norte de Santander es la Sra. **Andrea León** pero manifiesta que no desea continuar ya que presenta inconvenientes personales para asistir a las reuniones en remplazo se elige la Sra **Maria Yamile Avendaño** quien manifiesta estar dispuesta a participar durante el periodo vigente, quien ostenta el cargo de Secretaria en el CAU Nacional.

### **9. Propositiones y varios**

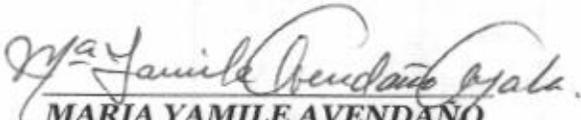
#### **• Propositiones y Varios**

- Los asistentes a la reunión coinciden en que lo que se viene evidenciado en los últimos meses es la demora en la entrega de las autorizaciones, ante lo cual el dr. Juan Carlos manifiesta que estas vienen siendo entregadas de acuerdo a evaluación realizada por el Dpto. Medico, y que algunas se generan de manera automática como lo son las de pacientes de Alto Costo, Gestantes y menores de un año.

**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, El Dr. 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**

La Sra. presidente procede a clausurar y cerrar la reunión, siendo las 5:40 p.m. del 24 de Marzo del año Dos Mil Dieciocho (2.018)

  
MARIA YAMILE AVENDAÑO  
Presidente

  
GLADYS JUDITH SANCHEZ  
Secretaria