	<b>ACTA DE AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS INFORME DE GESTION 2015</b>	Fecha : 18/05/2016
		Hora de Inicio: 8:00 am
		Hora finalización: 9:45 am

En cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 3 del Capítulo Segundo, Título VII de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, COOMEVA EPS S.A., ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD realiza la Audiencia Pública de Rendición de cuentas con el objetivo de informar a la comunidad en general, su Gestión durante el año 2015.

Con el fin de garantizar la participación ciudadana y transparencia en la Audiencia se convocó e invitó indistintamente a diferentes públicos, tales como organismos rectores y Entes de Control y Vigilancia, la comunidad afiliada y no afiliada a la EPS, miembros de asociaciones de usuarios, IPS adscritas, usuarios de la EPS, colaboradores del grupo empresarial y órganos internos de control, entidades financieras que son operadores de recaudo de aportes al SGSSS, prestadores de servicios de salud, hospitales, clínicas y demás actores.

Para tal efecto se convocó a través de diversos medios como lo son, avisos en prensa publicados el 18 de abril de 2016 en El Periódico "La Republica" de circulación a nivel nacional. Se remitió cartas de invitación a organismos de control y vigilancia tanto del nivel nacional como en cada una de las regionales; afiches en las carteleras, envío de Mailing a colaboradores, empleadores y asociación de usuarios y adicionalmente se publicó en nuestro sitio web, [www.eps.comeva.com.co](http://www.eps.comeva.com.co).

**ASISTENTES:** Siendo las ocho y treinta de la mañana del día 18 de mayo de 2016, se reunieron en el Auditorio Uriel Estrada Calderón ubicado en la Calle 13 No. 57-50 de la ciudad de Cali, la Gerente y Representante Legal ( E ) de COOMEVA EPS S.A., Dra. ANGELA MARÍA CRUZ LIBREROS, los miembros del equipo directivo, Jefes regionales, Representantes de algunas IPS de la red de prestadores, proveedores externos, representantes de la asociación de usuarios y demás asistentes, los cuales se encuentran relacionados con su respectiva firma en documento anexo que es parte integral de la presente Acta. La reunión tuvo por objeto presentar el informe de Rendición de Cuentas respecto a la gestión de la vigencia 2015, de conformidad con lo regulado por la Superintendencia Nacional de Salud en la Circular Única y sus correspondientes modificaciones.

Durante la jornada se dio desarrollo al siguiente **orden del día:**

1. Himno Nacional de la República de Colombia
2. Aspectos generales
3. Informe de Gestión en la prestación del servicio de salud, el manejo presupuestal, financiero y administrativo.
5. Preguntas y respuestas

Los temas fueron expuestos al público con ayudas audiovisuales consistentes en presentación de powerpoint y video en formato DVD el cual contiene la grabación completa de la audiencia, los cuales hacen parte integral de la presente acta. Cada tema fue explicado de manera precisa y personal por la Gerente General Encargada de Coomeva EPS Dra. Angela María Cruz Libreros, cuya intervención se resume de la siguiente manera:

En el punto de Aspectos Generales. Inició, haciendo una breve presentación general de COOMEVA EPS en cuanto al número de afiliados, los departamentos en donde se tiene presencia, el número de salas de atención al usuario con el que contamos a Nivel Nacional; de otra parte se informó el volumen de actividades asistenciales autorizadas en el año 2015 y la generación de empleos generados de manera directa. En lo que

Por su parte, el programa de Riesgo Cardiovascular alcanzó una cobertura del 47% con 274.318 usuarios. Para fortalecer y maximizar su resultado, se vienen realizando trabajos extramurales en las empresas a través de estrategias de tamizaje de la población de trabajadores y mayores de 18 años con la aplicación de la encuesta "conoce tu peso, conoce tu riesgo".

En Salud Sexual y reproductiva se lograron inscribir 300.951 usuarios, además se atendieron 41.225 en consultas de planificación familiar de alto riesgo reproductivo.

En el transcurso del año 2015 se realizó intervención a 64.034 gestantes en los programas de maternidad segura y saludable, de las cuales el 68.4%, o sea 43.799, ingresaron en el primer trimestre de la gestación.

Del total de gestantes Nuevas el 38.9% es decir, 16.250, fueron intervenidas a través de las estrategias de alto riesgo.

El resultado de la evaluación en el programa de maternidad segura y saludable, fue de 12 muertes, para una razón de 29.3. Esta cifra evidencia un gran trabajo con la gestantes, si se tiene en cuenta que la meta esperada era de 40 \*100,000 Nacidos Vivos

Por su parte, la tasa de hospitalización tuvo una tendencia a la disminución, siendo más significativa en el último trimestre, donde se pasó de 5.2 a 4.8 por cada 1000 afiliados.

La tasa de hospitalización en Unidad de Cuidados Intensivos, presenta un incremento del 3,4% comparativamente con el 2014, lo que evidencia un aumento en la severidad por mayor carga de enfermedad en esos usuarios.

Por otro lado, Coomeva EPS en sus planes de salud, ha incorporado el componente de salud oral, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos definidos en el Plan Nacional de Salud Pública del Ministerio de Salud

El resultado obtenido a nivel nacional del índice de dientes Careados Obturados o Pérdidos (COP) en los niños y niñas de 12 años para Coomeva EPS en el periodo enero-diciembre del año 2015 fue de 1.52, dando cumplimiento a la meta y presentando un excelente indicador.

#### **Estos son los resultados en servicio de Coomeva EPS.**

La medición de satisfacción de usuarios para el segundo semestre de 2015 realizada por la firma CdM Research fue de 94,6% para la escala T3B y de 73,9% para la T2B, presentando un incremento en calidad general de 4,1 puntos porcentuales en la primera de ellas y de 9,3 en la segunda.

#### **Otras acciones enfocadas a mejorar la atención de nuestros afiliados.**

- 920.412 mensajes de texto con estado de la orden.
- Monitoreo en 33 Salas SIP de todo el país a través de turneros.
- Implementación del modelo decreto 4747 en prestadores oncológicos en 5 regionales.
- Disminución de los tiempos de espera en las salas SIP.
- Se atendieron 54.213 llamadas de Grandes Empleadores, Asociados y Fuerza Comercial a través de la Línea de Atención LISA, con una resolutivez del 98%.
- 3.240 órdenes virtuales para asociados, colaboradores y colectivos.
- Respuesta dentro de los primeros 12 días hábiles al 88% de las 121.676 quejas y reclamos de los usuarios.

El desarrollo del talento humano para contar con un equipo de trabajo Competente, Comprometido y Contributivo ha sido un objetivo fundamental para Coomeva EPS. Por ese motivo, se continuó trabajando en los siguientes frentes:

- Se certificó a todos los líderes en los 7 hábitos de la Gente Altamente Efectiva.
- Se capacitó en brechas sensibles para líderes.
- Se desarrolló el Programa Hágase Millonario para cultura de ejecución.
- También se inició convenio con el SENA para apoyo a población vulnerable.
- El 6% de las vacantes del año, fueron ocupadas por talento interno.
- Se dio capacitación en equipos de alto desempeño.

Como se ha venido hablando en los diferentes medios de comunicación y se viene planteando en los espacios en los que la Administración y la dirigencia amplían la gestión de la compañía, se espera que pronto los resultados del programa de recuperación avalado por la Superintendencia de salud, empiece a entregar mejores resultados para Coomeva EPS.

El informe concluye en esta forma para dar paso al panel de preguntas e intervenciones de los asistentes, en el cual intervinieron la señora Lucia Gonzales de Rodríguez, Representante de la Asociación de Usuarios de Ibagué, el señor Fernando Gomez, de la Clínica Oftalmológica de Pereira, la señora Bertha Ligia representante de la Asociación de Usuarios, la Doctora Ximena Betancourt Gerente de la IPS Litoprado de Santa Martha, el Doctor Gino Bello Gerente de la IPS Molecular, el Doctor Francisco Prado,


Asociado a la Cooperativa Coomeva, la Doctora Madelaine Molina de la IPS Barranquilla, cuyas preguntas fueron absueltas sin observación o réplica por parte de los intervinientes.

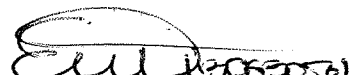
#### **Cierre y evaluación de la Audiencia**

En esta etapa se realiza el cierre de la audiencia, la cual fue el espacio para destacar la gestión adelantada en la prestación del servicio de salud, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos y el seguimiento efectuado en los procedimientos administrativos adoptados por la empresa así como dar a conocer las propuestas de mejora realizadas, cumpliendo de esa manera, la agenda planteada acorde a la normatividad que le rige.

#### **Firmas:**

Siendo las 9:45 am se da por terminada la presente Audiencia Pública de Rendición de cuentas con la presentación el Informe de Gestión de la vigencia 2015, suscribiéndose la presente Acta por quienes lideraron la presentación en el presente caso la Gerente General ( E ) y la presentadora y moderadora, Evelyn Catalina Morales Henao, Analista nacional de Comunicaciones Sector Salud.

  
ANGELA MARIA CRUZ LIBREROS  
Gerente General

  
CATALINA MORALES HENAO  
Presentadora