

	FOR-CAL-029	Página 1 de 8
	ACTA DE REUNIÓN CON EXTERNOS	VERSION 4

Fecha	año	mes	día	Hora inicial	Hora final
	2025	07	18	2:00 pm	4:00 pm

Proceso que lidera	Servicio al Clientes
Objetivo	Audiencias Pública de Rendición de Cuentas Año 2024
Tema de la reunión	Socialización del informe de rendición de cuentas de la EPS vigencia año 2024

PARTICIPANTES			
No.	NOMBRE	PROCESO / EMPRESA	FIRMA
1.			Reunión realizada virtual por medio de la plataforma Teams. Revisar listado de asistencia

AUSENTES				
No.	NOMBRE	PROCESO / EMPRESA	OBSERVACIONES	FECHA Y HORA*
1.	NA			

*FECHA Y HORA solo aplica cuando el colaborador se ausenta durante el desarrollo de la reunión.

FIRMAS ASISTENTES			
Reunión realizada virtual ver listado de asistencia			

COMPROMISOS DE LA REUNION ANTERIOR					
No. TEMA	COMPROMISOS ESTABLECIDOS	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	CUMPLE SI / NO	NUEVA FECHA DE ENTREGA
	NA				

No.	TEMAS A TRATAR
1.	Convocatoria
2.	Desarrollo de la Audiencia de Rendición de Cuentas
3.	Asistentes

	FOR-CAL-029	Página 2 de 8
	ACTA DE REUNIÓN CON EXTERNOS	VERSION 4

4.	Espacio de Participación
5.	Respuesta y Aclaraciones de las inquietudes sugeridas en la audiencia
6.	Evaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas

No. TEMA	DESARROLLO Y/O DECISIONES TOMADAS POR TEMA
1.	<p>De acuerdo con el proceso de planeación de la audiencia de rendición de cuentas de la gestión del año 2024, se desarrollaron las siguientes actividades previas a la realización del evento de acuerdo al cronograma establecido.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Contenido</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad 2. Prestación de Servicios de Salud 3. Caracterización y Gestión de Riesgo 4. Contrataciones 5. Aspectos Financieros 6. Satisfacción del Usuario </div> <p style="text-align: right; font-size: small;">Vigilado Supersubidío</p>
	<p>Convocatoria</p> <p>Desde el 09 junio de 2024, en la página web se realizó la invitación a participar de la audiencia pública de rendición de cuentas de Comfenalco Valle EPS delagente, con el objetivo de presentar los resultados de la gestión de la vigencia 2024 y que se puede ver en la sección del micrositio de rendición de cuentas https://www.epsdelagente.com.co/personas/rendicion-de-cuentas/</p>



En cumplimiento de los proceso de convocatoria establecidos en la Circular Externa 008 de 2018, se realizaron dos publicaciones en el periódico La Republica, en la **publicación del 29 Junio 2024 Página 9** y el **9 Julio 2024 Página 11**.





2. Desarrollo de la Audiencia de Rendición de Cuentas:

Dando cumplimiento al cronograma donde se estableció la audiencia de rendición de cuentas vigencia 2024 para el 18 julio de 2024 a las 2:00 pm; se dio apertura a la audiencia, dando la bienvenida a los participantes, se procede a solicitar la autorización de los asistentes para la grabación de la misma.

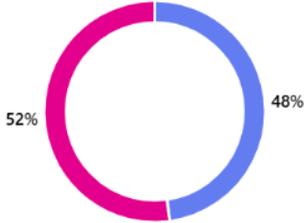
La Jefe de Servicio al Cliente inicio la sesión y se da paso a la presentación de los resultados de la gestión del año 2024, desarrollándose de forma virtual a través de la plataforma Microsoft Teams con una duración de 1 hora con 50 minutos.

Se inició la exposición de los resultados de la gestión, así:

Jefe de Capitas, expuso los resultados y el balance en la Prestación de servicios de salud y las cifras obtenidas en oportunidad de citas de Comfenalco Valle EPS; así como la gestión de riesgos de la entidad para el 2024.

De igual manera se presentó la gestión de la red hospitalaria y la Central de Referencia y Contra Referencia (Central de Acompañamiento al Prestador CAP); al igual que lo relacionado con la gestión de vigilancia de salud pública por parte del Jefe de Capitas.

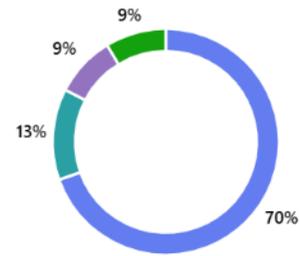
	FOR-CAL-029	Página 5 de 8
	ACTA DE REUNIÓN CON EXTERNOS	VERSION 4

	<p>La Coordinadora de Contrataciones de la EPS presentó el balance del año 2024 frente al ítem de contrataciones.</p> <p>Los aspectos financieros fueron expuestos por el Gerente Administrativo y Financiero, quien socializó los resultados del año 2024.</p> <p>La jefe de Servicio al Cliente inicia su intervención de los aspectos de satisfacción del usuario socializando el comportamiento de las PQRS; de igual manera los resultados de la encuesta de Satisfacción al Usuario y participación social.</p> <p>El informe presentado en la audiencia se puede visualizar en el siguiente enlace:</p> <p>https://cms.epsdelagente.com.co/uploads/Informe_Rendicion_de_Cuentas_2024_4441462d89.pdf</p>
3.	<p>Se solicitó diligenciar el formulario de asistencia</p> <p>https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=KPwnBGPS1UOmICQXkAk0dc4o4oehFNxAtVkvHokm-m5UMDVTMkJWMVBRNDhFWkRWSE4wSjhSRINXUC4u</p> <p>en el cual se registraron 66 personas, siendo pertenecientes a la EPS Comfenalco Valle delagente, Asociación de Usuarios de Comfenalco EPS, Entes de Control y usuarios (Ver listado al final)</p>
4.	<p>Se informó que las preguntas serían recibidas a través del chat de la plataforma teams y que las preguntas que no fueran discutidas en vivo en la rendición o para las cuales no contáramos con la respuesta inmediata, se contestarían a través de un informe que sería publicado posteriormente en nuestro sitio web https://epsdelagente.com.co/personas/rendicion-de-cuentas/, sin embargo, este mecanismo no fue necesario ya que las inquietudes fueron solucionadas durante el espacio.</p>
5.	<p>En la evaluación del espacio, 22 personas respondieron la encuesta dando los siguientes resultados:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>3. Es afiliado a la EPS delagente Más detalles</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-between;"> <div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> ● SI 11 </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> ● NO 12 </div> </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> </div>

4. El medio por el cual se enteró de la audiencia publica de rendición de cuentas fue

[Más detalles](#)

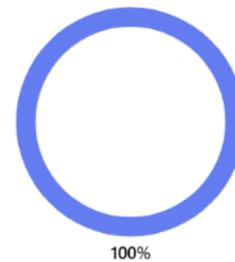
● Invitación directa	16
● Afiche	0
● Pagina web	3
● Aviso en prensa	2
● Otras	2



5. Cree usted que la audiencia publica se desarrolló de forma

[Más detalles](#)

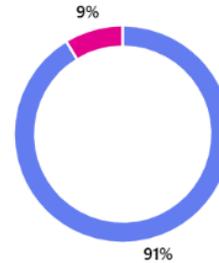
● Organizada	23
● Desorganizada	0



6. La presentación de rendición de cuentas realizada por la EPS le pareció

[Más detalles](#)

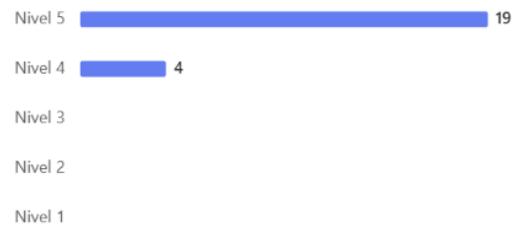
- Clara 21
- Completa 2
- Dinámica 0
- Otras 0



7. Califique la metodología utilizada para recoger las preguntas sobre el tema. (siendo 5 excelente y 1 mala)

[Más detalles](#)

4.83
Clasificación promedio

COMPROMISOS

No. TEMA	COMPROMISOS ESTABLECIDOS	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
	No se generaron compromisos		
Fecha de la próxima reunión: Por definir			

Elaborado por: Profesional Experiencia del usuario.

	FOR-CAL-029	Página 8 de 8
	ACTA DE REUNIÓN CON EXTERNOS	VERSION 4