

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Código</b>	FO-GC-04
		<b>Versión</b>	03
		<b>Fecha</b>	11/01/2017
		<b>Páginas</b>	1 de 12

<b>Área</b>	Rendición de Cuentas		
<b>Asunto</b>	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2021		
<b>Acta N°</b>	01	<b>Fecha</b>	04 de mayo de 2022
<b>Lugar</b>	Canal de YouTube de Savia Salud EPS	<b>Hora</b>	09:00 a.m. a 9:40 a.m.

<b>1. ASISTENTES</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Ver listado de asistencia			

<b>2. ORDEN DEL DÍA</b>
1. Presentación y bienvenida
2. Plan de modernización y saneamiento financiero
3. Prestación de servicios de salud
4. Contratación
5. Gestión financiera
6. Satisfacción del usuario
7. Interacción con el público

<b>3. VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS ANTERIORES</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>ESTADO DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Publicación de la convocatoria para la rendición de cuentas a través de un medio masivo y de amplia circulación	Comunicaciones	Cumplido 05/04/2022	Publicación en sitio web de Savia Salud EPS. Publicación en redes sociales de Savia Salud EPS.
Invitación a participar en la audiencia pública de rendición de cuentas.	Comunicaciones al usuario	Cumplido 29/04/2022	Invitación enviada por correo electrónico a red de prestadores, organizaciones sociales, asociaciones de usuarios, direcciones locales de salud, entes de control, proveedores y periodistas.
Reporte del archivo tipo GT003	Atención al usuario	Cumplido 31/03/2022	Reporte realizado a través de la plataforma de la Superintendencia Nacional de Salud.

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Código</b>	FO-GC-04
		<b>Versión</b>	03
		<b>Fecha</b>	11/01/2017
		<b>Páginas</b>	2 de 12

#### 4. DESARROLLO DE LA REUNIÓN

##### **Presentación y bienvenida.**

Siendo las 09:00 am, se inicia la transmisión en vivo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Savia Salud EPS vigencia 2021, por el canal de YouTube institucional (<https://www.youtube.com/channel/UC4n2gix8QUvaoB5ab2T4-Rq>).

Se da apertura a la presentación con un video corporativo en el que se dan a conocer aspectos claves de la EAPB:

Savia Salud EPS hoy opera en el 98% de los municipios de Antioquia. El **92%** de sus afiliados pertenece al régimen subsidiado y el **8%** al régimen contributivo.

**Misión:** “Somos una Entidad Administradora de Planes de Beneficios de Salud que gestiona el aseguramiento de la población pobre y vulnerable, para impactar en la calidad de vida de sus afiliados”.

**Visión:** “En el 2028 seremos la mejor alternativa de aseguramiento en régimen subsidiado para la población pobre y vulnerable del Departamento de Antioquia”.

**Participación de mercado regional – Régimen subsidiado:** Savia Salud es la EPS con mayor número de afiliados entre las EPS del régimen subsidiado, incluyendo aquellas que aplican para movilidad al contributivo.

**Participación de mercado regional total:** Savia Salud es la segunda EPS con mayor número de afiliados en Antioquia. Ocupa el puesto número 12 entre las 35 EPS habilitadas en el país en relación con el número de afiliados.

Tiene una participación del 3,24% sobre el total de población afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud a nivel nacional.

##### **Objetivos estratégicos:**

Sus objetivos estratégicos apuntan a:

- Convertir la EPS en el eje articulador de la política de salud de Antioquia, en torno a una Red Integrada de Servicios de Salud.
- Controlar la variación en la probabilidad de ocurrencia de una condición de salud o de su severidad y consecuencias.
- Controlar la probabilidad de ocurrencia de eventos evitables atribuibles a la prestación de servicios que afectan la calidad y el resultado esperado.
- Controlar la variación en el costo de atención en salud asociado al proceso de prestación de servicios.
- Controlar la probabilidad de fallas en la implementación de los planes y estrategias de negocio, en la asignación de recursos y en poder adaptarse a los cambios del entorno.

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Código</b>	FO-GC-04
		<b>Versión</b>	03
		<b>Fecha</b>	11/01/2017
		<b>Páginas</b>	3 de 12

**Valores:** Los que orientan el relacionamiento y la cultura de Savia Salud EPS.

- El Respeto por la vida
- La Equidad para cerrar brechas.
- La Transparencia en su hacer.
- La Responsabilidad frente a los grupos de interés.
- La Cercanía con sus afiliados.

Finalizado el video, Andrea Castaño, jefe del área de comunicaciones, da la bienvenida, saluda a los participantes, agradece la participación en el evento y reconoce la importancia que tiene para Savia Salud EPS contar con la confianza de sus aliados. Saluda a accionistas, entes de control, asociaciones de usuarios, red de prestadores de servicios de salud pública y privada, proveedores, colaboradores y a la comunidad en general.

Andrea Castaño, explica que el objetivo del encuentro es presentar un balance de los principales logros de Savia Salud EPS durante la vigencia 2021. En este punto invita a los participantes a enviar sus preguntas o comentarios por medio del chat de la transmisión.

A continuación, hace la presentación del equipo directivo que acompaña la presentación de la rendición de cuentas:

Lina María Bustamante – Gerente de Savia Salud EPS  
Héctor Mario Gabino Restrepo – Subgerente de Salud  
Laura Rueda – Secretaría General y Jurídica  
Javier Álvarez – Subgerente Financiero  
Anabelle Arbeláez – Subgerente de Desarrollo Organizacional

Para comenzar, la Gerente Lina Bustamante toma la palabra para ofrecer un saludo a los participantes del evento y dirige un agradecimiento a los colaboradores de Savia Salud por sus labores para alcanzar los resultados obtenidos.

Introduce el tema de rendición de cuentas diciendo que éste no solo debe ser considerado un asunto de cumplimiento normativo, por el contrario, debe tratarse como una oportunidad para generar cercanía con los usuarios y con todos aquellos con quienes se tiene relación. Adicionalmente, como un acto de transparencia y ética con el quehacer de la EPS.

Da a conocer el orden de los temas a tratar durante la presentación:

- Plan de modernización que se viene implementando para la atención de la medida de vigilancia especial y la reorganización institucional.
- Prestación de servicios
- Gestión financiera
- Satisfacción del usuario
- Contratación

La gerente presenta algunos datos relevantes y que se articulan a la información corporativa que fue presentada en la parte introductoria.

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Código</b>	FO-GC-04
		<b>Versión</b>	03
		<b>Fecha</b>	11/01/2017
		<b>Páginas</b>	4 de 12

Savia Salud EPS tiene actualmente más de 1.600.000 afiliados, tiene relación con aproximadamente 200 prestadores de servicios de salud y está presente en 122 municipios del Departamento de Antioquia.

En el tema financiero menciona que para el año 2021, Savia Salud tuvo ingresos de 2.2 billones de pesos y paga a la red 2.3 billones de pesos.

Finaliza su presentación inicial invitando a los participantes a estar atentos a la información suministrada durante el desarrollo del evento.

### **Plan de modernización y saneamiento financiero**

El plan de modernización de Savia Salud EPS tiene como propósito fundamental lograr que la entidad se convierta en el eje articulador de la política pública de salud de Antioquia, como una red integrada de servicios de salud, enfocada en garantizar que sus usuarios gocen de una protección integral en salud, que les permita acceder a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación.

Estos servicios deben ser ofrecidos por un conjunto integrado de prestadores públicos y privados, capaces de entregarlos con calidad y calidez, en donde prime el bienestar de las personas.

El plan de modernización propone 4 modelos:

- **Modelo de Gestión del riesgo en salud:** propone la promoción y prevención para evitar que la gente se enferme, sufra complicaciones que pueden ser evitables o fallezca prematuramente.

En ese proceso de gestión del riesgo de enfermar, los pacientes y sus grupos familiares serán asignados a personas que se encargarán de su vigilancia, control permanente y de servir de enlace con Savia Salud, quienes se denominarán “Gestores Familiares de Riesgo en Salud”.

- **Modelo de Prestación de servicios:** organiza los servicios para atender la enfermedad y monitorear los servicios prestados, sus frecuencias de uso y costo. La prestación estará enfocada en servicios ambulatorios o en el domicilio, centrados en el autocuidado y el cuidado familiar, que utilicen tecnología de atención remota.

Con este modelo se pretende reducir autorizaciones, remisiones, PQRS y tutelas, reducir la fragmentación en la atención y mejorar la oportunidad del servicio, haciendo énfasis en el concepto de atención primaria ampliada altamente resolutoria llevada a cabo en el ámbito ambulatorio y domiciliario; y de atención complementaria ofrecida en el ámbito hospitalario organizados sobre la base de especialización de servicios, diseñando e implementando “Rutas Integrales de Atención en Salud”.

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Código</b>	FO-GC-04
		<b>Versión</b>	03
		<b>Fecha</b>	11/01/2017
		<b>Páginas</b>	5 de 12

- **Modelo de Gestión del riesgo financiero:** en este se señala como hace el manejo y el control del dinero con el que se financia la gestión del riesgo y la prestación de los servicios, con el objetivo de que estos se ajusten al ingreso recibido mediante la Unidad de Pago por Capitación -UPC-.

Este modelo tiene que ver con los mecanismos de contratación y pago que se utilicen para reconocer los servicios ofrecidos (Presupuestos Globales Prospectivos con incentivos al Desempeño PGP), enfocados en que el prestador también asuma una parte del riesgo financiero inherente a la atención que estimule hacer las cosas con mayor calidad y eficiencia.

Adicionalmente implementar un acompañamiento a los prestadores el cual tiene como objetivo la triple meta: resultados en salud, equilibrio financiero y satisfacción al afiliado.

- **Modelo de Gobierno Corporativo:** con este modelo se crea la Red Integrada de Servicios de Salud de la que hacen parte el asegurador, los prestadores de servicios y las autoridades sanitarias. Esto tiene como objetivo fortalecer la integración descentralizada del sistema de salud por medio de la integración de actores, planificación y control conjunto y la disminución de la conflictividad.

El modelo contempla la articulación de una red integrada de servicios de salud territorializada a través de diferentes formas asociativas, que desarrolle los componentes de gestión de la información, servicios, sistemas de información, tecnológicos, adecuada estructura organizacional, tomando decisiones compartidas entre todos los actores del sistema de salud.

Los 4 modelos se materializan y desagregan en 7 proyectos estratégicos:

**1. Gestor familiar en salud por riesgo poblacional:** tiene un avance de **60%** con la puesta en marcha de la prueba piloto en el municipio de Arboletes y en el barrio Santa Cruz de Medellín. Cuenta con 21 gestores y 2 madrinan saludables para el fortalecimiento del talento humano para la gestión en salud.

**2. Rutas integrales de atención en salud:** en el año 2021 se tenían 5 rutas de atención en salud en operación, Hemofilia, Enfermedad Renal, Enfermedades Autoinmunes, VIH y Visual.

En proceso de contratación están las rutas de Cáncer de Mama y Auditiva.

**3. Solución integrada tecnológica para mejorar la experiencia en el proceso de atención al usuario:** sus logros son el desarrollo propio de la plataforma transaccional Conexiones Savia, la implementación de WhatsApp Business con atención personalizada para población adulta mayor y para personas con discapacidad, y el chat AVIS.

**4. Nuevas modalidades de contratación en salud:** con un avance del **59%**, el alcance de este proyecto es el desarrollo de esquemas de contratación, que incentiven la atención integral de los afiliados y la eficiencia en el uso de los recursos del Sistema de Seguridad Social en Salud administrados por la EPS.

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Código</b>	FO-GC-04
		<b>Versión</b>	03
		<b>Fecha</b>	11/01/2017
		<b>Páginas</b>	6 de 12

**5. Democratización, capitalización y nuevo esquema de gobierno corporativo:** con un **70%** de avance con la capitalización de los actuales socios de la EPS, este proyecto tiene como propósito los mecanismos de capitalización y democratización ampliando la participación de actores en el gobierno corporativo.

**6. Redefinición de plataforma estratégica y reestructuración organizacional con prácticas de buen gobierno:** con un avance del **8.3%** este proyecto tiene entre sus logros el Análisis de la línea base de gobierno corporativo que incluye: estado del arte, acuerdos de gobierno corporativo, adaptación de la documentación y acuerdo de accionistas.

**7. Reorganización institucional:** con el objetivo de contribuir a la generación del plazo necesario para lograr la modernización y el cumplimiento de las condiciones de habilitación financiera de la EPS, se avanzó en un 53,6% con la sustentación y trámite de la escisión como medio de reorganización institucional (Plan de Reorganización Institucional - PRI) ante la Superintendencia Nacional de Salud.

### Prestación de servicios de salud

Principales indicadores en salud en el año 2021.

**- Población afilada a Savia Salud, por género:**

- **52%** femenino – 858.608
- **48%** masculino – 786.173

**- Población afilada a Savia Salud, por regímenes:**

- **1.516.518** pertenecen al Régimen Subsidiado – 92%
- **128.263** pertenecen al régimen Contributivo – 8%

**- Grupos priorizados:**

- **422.316** mujeres en edad fértil
- **285.497** adultos mayores de 60 años
- **105.805** niños menores de 5 años

**- Indicadores en Salud**

- Tiempo promedio de espera para la autorización de resonancia magnética nuclear, la meta es 5 días y el cumplimiento está en 4.8 días
- Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de revascularización miocárdica 7 días.
- Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de catarata 0 días. A partir del segundo semestre del 2021 inició la ruta visual, en la cual no se necesitan autorizaciones para acceder al servicio.

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Código</b>	FO-GC-04
		<b>Versión</b>	03
		<b>Fecha</b>	11/01/2017
		<b>Páginas</b>	7 de 12

#### - **Tiempos de espera para inicio de tratamiento**

- Cáncer de mama: la meta es 50 días y para el año 2021 el cumplimiento estuvo en 48 días promedio.
- Leucemia: la meta está a 2 días y para el año 2021 estuvo a 0 días de inicio del tratamiento. Los niños menores de 5 años iniciaron su tratamiento inmediatamente se confirmó la enfermedad.

#### - **Indicadores de Promoción y Prevención**

- Ingreso Control Prenatal: aumento en un **35%** con relación al año anterior alcanzando el **82%** de captación.
- Aumento en el número de mamografías para mujeres entre 50-69 años, en un **3%** que correspondió a **34.274** procedimientos realizados.
- Total de usuarias que utilizan implante subdérmico fue de 16.900.
- Cobertura en el esquema de vacunación en menores de 1 año del 66%

#### - **Indicadores de Salud Pública**

- Aumento en el porcentaje de tamizaje de VIH en gestantes llegando al 95,1%
- Tasa de mortalidad perinatal disminuyó en 7% en relación con el año anterior
- La Razón de Mortalidad Materna disminuyó en un 30%

#### - **Captación de Usuarios de riesgo**

Se reportan incrementos positivos en:

- Enfermedades Huérfanas subió en 13,9% con 1.106 pacientes
- VIH subió en 7,5% con 5235 pacientes
- Cáncer de Mama subió en 11.1% con 3.048 pacientes
- Cáncer Infantil aumento 3% con 345 pacientes

#### - **Indicadores de acceso**

- Trasplantes de riñón incrementó en 86%
- Citologías incrementó en 52%
- Dispensación de Formulas médicas aumentó en 50%
- Autorizaciones de Hospitalización aumentó en 6,9%
- Autorizaciones en Urgencias disminuyeron en un 16,8%
- Atenciones domiciliarias disminuyeron en un 17%
- Prescripciones de MIPRES disminuyeron en un 13%

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Código</b>	FO-GC-04
		<b>Versión</b>	03
		<b>Fecha</b>	11/01/2017
		<b>Páginas</b>	8 de 12

### - COVID 19

Durante el año 2020 y 2021 fueron atendidos 58.579 pacientes en total, de los cuales 36.739 corresponden al año 2021.

### - Red de prestadores de servicios de salud

- 103 prestadores primarios, de los cuales 97 son públicos y 6 privados.
- 91 prestadores complementarios, de los cuales 17 son públicos y 74 privados.

El 59% de la red de servicios la conforman prestadores públicos y 41% prestadores del sector privado.

### Contratación

Aspectos claves del 2021:

- Apoyo a la elaboración de **397** contratos de salud y administrativos y **467** contratos laborales.
- Seguimiento permanente en diferentes etapas del proceso de contratación, logrando alrededor de **5.708** informes de supervisión y **565** liquidaciones de contrato.
- Legalización de **5** Rutas Integrales de Atención en Salud.

En relación con los contratos y recursos comprometidos por PGP, al 31 de diciembre de 2021 se tuvieron 14 contratos vigentes por un valor de **\$393.266.520.592**, entre ellos: VIH/SIDA, Hemofilia, Cáncer de Mama, Enfermedad Renal Crónica, Atención Integral Visual y Atención Domiciliaria.

### Gestión financiera

Para el año 2021 se destacan logros financieros en la gestión:

- Generación de utilidades y mejora del patrimonio en \$1.298 millones
- Incremento de las atenciones de la población afiliada
- Mayor inversión en salud en \$531.808 millones con respecto al año 2020.
- Inversión en Salud (incluida reserva técnica) del 106%
- Gasto administrativo del 4,0% sobre el 8% autorizado.
- Disminución de pasivos en \$19.318 millones por pagos realizados a la red prestadora y proveedora de servicios de salud y conciliación de cuentas.

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Código</b>	FO-GC-04
		<b>Versión</b>	03
		<b>Fecha</b>	11/01/2017
		<b>Páginas</b>	9 de 12

### **Acuerdo de punto final.**

Se logró la recuperación de **\$38.938 millones** por parte la Secretaría Seccional de Salud de Antioquia en el marco de la fase 3 de punto final, recursos que se destinaron para el pago de deuda con la red pública y privada del departamento de Antioquia.

### **Satisfacción del usuario**

Aspectos e indicadores de atención al usuario relevantes para el año 2021:

#### **- Indicadores de satisfacción:**

- Porcentaje de satisfacción para el año 2021 fue del **99%**
- El **97,5%** de los afiliados recomendarían a Savia Salud EPS
- El **96,9%** manifiesta su fidelidad a la EPS

#### **- Canales de atención a los afiliados:**

- En el año 2021 se implementaron dos canales de comunicación, CHATBOT AVIS y WHATSAPP CORPORATIVO.
- Del total de **413.170** expresiones que ingresaron, **48.393** llegaron a través CHAT AVIS y **42.744. a través del** WhatsApp corporativo.

En Savia Salud se da prioridad a quienes más lo necesitan a través de atención preferencial, en lo puntos de atención cuentan con taquillas exclusivas y se han dispuesto en el sitio web, línea de atención telefónica y WhatsApp atención prioritaria para las personas con discapacidad y adultos mayores.

#### **- Manifestaciones de los usuarios:**

- El 91 % de las expresiones corresponden a “Solicitud de Información”, en segundo lugar “Reclamos” con 7, 48%

Entre los principales motivos de PQRD están:

- Demora en la autorización con un **32%**
- Falta de oportunidad en la asignación de citas especializadas **19%**.
- Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS y NO PBS **10%**
- Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general **7%**
- Otros motivos **32%**

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Código</b>	FO-GC-04
		<b>Versión</b>	03
		<b>Fecha</b>	11/01/2017
		<b>Páginas</b>	10 de 12

#### - Participación Social en Salud:

Conscientes de la importancia de la Participación Social, se adelanta el proceso de implementación progresiva de la Política de Participación Social en Salud. Para ello, se han diseñado y puesto en marcha estrategias para garantizar escenarios para la participación, la interlocución con la ciudadanía y el desarrollo de habilidades para el ejercicio pleno de los derechos.

En el año 2021 se formuló e implementó el plan de acción por medio del cual se dio cumplimiento a los ejes estratégicos y líneas de acción dispuestas por la Política de Participación Social en Salud

Dentro de sus principales logros están:

- Estrategia pedagógica: **4162 afiliados** informados en temas relacionados con el derecho a la salud y la participación social
- Canales de comunicación activos para la gestión de solicitudes de los usuarios
- Divulgación y adopción de la Política de Participación Social a los colaboradores de la EPS
- Acompañamiento a Asociaciones de Usuarios para la promoción de habilidades para la participación social. Al año 2021 se tenían **91** Asociaciones de Usuarios Municipales conformada y **1** Asociación de Usuarios a nivel Departamental.
- Estrategia comunicativa para la promoción de la salud y el bienestar.

#### - Tutelas:

En el año 2021 interpusieron **7.045** tutelas. Las principales causas fueron:

- No programación del servicio con **31%**
- Falta de autorización con el **18%**
- Falta de entrega por parte del proveedor con el **8%**
- Remisión a niveles 3 y 4 con el **3%**
- Traslados con el **1%**

En los servicios solicitados por tutelas, el **63%** corresponde a PBS, el **20%** a servicios no asociados a Salud y el **9%** a servicios NO PBS.

- Total de fallos a favor: **2.209**, los cuales se incrementaron en un **1,5%** en relación con el año anterior
- Disminución de los desacatos en un **19%**
- Disminución de un **41%** en las sanciones confirmadas lo que da cuenta de la buena y oportuna gestión jurídica.

Finalizada la presentación de la gestión realizada por las áreas, la gerente Lina Bustamante resalta de la rendición de cuentas varios elementos:

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Código</b>	FO-GC-04
		<b>Versión</b>	03
		<b>Fecha</b>	11/01/2017
		<b>Páginas</b>	11 de 12

Por un lado, la gestión financiera, los logros en la recuperación del patrimonio, la disminución de los pasivos con la red prestadora de servicios, considerando que se finaliza el año con pasivos aproximados de \$260.000.000.000 de pesos.

La conformación de la reserva técnica que permite cumplir con los indicadores financieros y que favorecen la habilitación de la EPS.

De otro lado, menciona la atención en salud, los modelos de atención por medio de los cuales Savia Salud EPS busca prestar atenciones integrales y que se materializan en la Rutas de Atención que ya se tienen en funcionamiento.

Reconoce, también, los avances administrativos en los sistemas internos de información y los canales de comunicación con sus usuarios, garantizando diferentes alternativas por medio de los cuales sea posible brindar respuestas oportunas a todas las manifestaciones de los usuarios.

Y para cerrar, hace alusión al tema de la capitalización diciendo que en el año 2021 se hizo una definición importante en la capitalización de la EPS con la puesta de acciones para que Savia Salud pueda cumplir con el plan de modernización y así cumplir con el patrimonio adecuado que pide la Superintendencia Nacional de Salud.

### **Interacción con el Público**

Con las preguntas realizadas por los participantes por medio del chat, se da paso al tiempo de interacción con el público.

- Pregunta Elkin Estrada Suarez: ¿En cuanto a la prótesis dental que puedo hacer o donde debo ir para mejorar las que tengo?

Responde Héctor Mario Gabino Restrepo: Savia Salud EPS con la red contratada tiene un programa completo de prótesis. Actualmente el usuario tiene 3 alternativas de prestadores para la atención que requiere. Marinilla en el oriente, Bello Salud en el Valle de Aburrá y Ciudad Bolívar en el suroeste.

Se espera continuar ampliando la oferta de servicios de prótesis total considerando que este es un aspecto fundamental para la calidad de vida de los afiliados.

- Pregunta Yuli Tatiana Amado: Una queja frecuente de los usuarios es la barrera en la asignación de citas ¿los gestores de familia darán apoyo desde la autorización, conseguir la cita y volver a llamar si requiere algo más?

Responde Héctor Mario Gabino Restrepo: Los gestores familiares buscan mejorar y facilitar el relacionamiento del usuario en cada uno de los municipios con el prestador de los servicios de salud, pero es la IPS donde esta el usuario adscrito quien puede ayudar y facilitar la gestión de las autorizaciones.

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Código</b>	FO-GC-04
		<b>Versión</b>	03
		<b>Fecha</b>	11/01/2017
		<b>Páginas</b>	12 de 12

Se esta haciendo un gran esfuerzo para quebrar barreras en ese sentido y se pueda brindar atención rápida y oportuna en la asignación de las citas correspondientes.

Sin más preguntas por resolver, siendo las 09:40 am, con un total de 263 personas registradas en el formulario de asistencia, Andrea Castaño, hace cierre del evento agradeciendo la participación y recordando que la transmisión quedará guardada en el sitio web para que pueda ser consultada en cualquier momento.

<b>5. ACUERDOS Y COMPROMISOS</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>FECHA DE CUMPLIMIENTO</b>
No aplica	No aplica	No aplica

**Acta elaborada por:** Catalina Ocampo Dávila

**Revisada por:** Ana Hoyos Almanza