



**ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-  
ESTRUCTURACIÓN DE ALIANZAS  
DE USUARIOS  
ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS**

CÓDIGO DE MUNICIPIO:  
13657  
REGIONAL:  
BOLIVAR CENTRO  
FECHA: 18/03/2025

**TEMA:** Asamblea General de Afiliados para la Constitución de Alianza de Usuarios

Fecha: 18-03-2025 Hora: 9:00 pm Lugar: Oficina de Atención al Usuario Mutual Ser Ciudad / Municipio: San Juan Nepomuceno					
MODALIDAD:	Capacitación		Constitución AU	X	Reestructuración

**OBJETIVO:**

Constituir alianza de usuario de Mutual Ser EPS del municipio de San Juan Nepomuceno

**ORDEN DEL DIA**

1	Verificación quórum y toma de asistencia.
2	Instalación y objetivo de la actividad.
3	Charla a los asistentes sobre Normatividad en salud, SIAU, Participación Social (Decreto 1757/94) y la importancia de las Alianzas de Usuarios en el sistema de salud.
4	Presentación de los miembros actuales de la Alianza de Usuarios, y socialización del informe de Gestión.
5	Intervención o preguntas de los asistentes.
6	Motivación a los asistentes a postularse para hacer parte de la asociación o alianza de Usuarios.
7	Presentación de los postulados y elección o ratificación por parte de la asamblea general.
8	Cierre de la asamblea.
9	Capacitación a la nueva Alianza de Usuarios y conformación de grupos de trabajo.
10	Diligenciamiento del Acta de constitución y/o re-estructuración y firma de los elegidos.



**ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-  
ESTRUCTURACIÓN DE ALIANZAS  
DE USUARIOS  
ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS**

CÓDIGO DE MUNICIPIO:  
13657  
REGIONAL:  
BOLIVAR CENTRO  
FECHA: 18/03/2025

**DESARROLLO**

En el municipio de San Juan Nepomuceno, siendo las 8:00 am del 18-03-2025, se reúnen en asamblea de forma presencial los miembros activos de la Alianza de Usuario, Asistente de Participación Social, Fundación Sersocial IPS y Mutual Ser EPS, SIAU Regional, entes de Control del Municipio: Subdirección de Salud, representantes de las IPS y afiliados a Mutual Ser, los cuales fueron convocados anticipadamente a través de redes sociales y oficios, con el propósito de constituir y/o re-estructurar la Alianza de Usuarios según lo estipulado en el Decreto 1757 de 1994.

La asistente de participación Social Jellen Vergara da apertura a la Asamblea General, dando un saludo cordial de bienvenida a todos los asistentes que se encuentran en la Oficina de Atención al Usuario Mutual Ser del municipio de San Juan Nepomuceno, seguidamente se presenta el objetivo del encuentro el cual es conformar la alianza de usuarios con la intención de promover espacios de participación para los afiliados bajo el amparo del decreto 1757/1994, el cual establece los parámetros de participación en el sector salud, considerándose esta una herramienta proporcionada por el estado para que los actores del sistema creen Alianzas de Usuarios y que estas a su vez participen en las acciones que conlleven a mejorar o preservar la calidad de los servicios de salud. Mencionando dentro de ellos también; el comité de ética hospitalaria, comités de participación comunitaria, veedurías en salud, consejos territoriales en salud.

Se precisa que participar es un deber y un derecho como afiliado de una EPS de los regímenes de salud de acuerdo con sus sistemas de afiliación, estos velarán por la calidad de los servicios y defensa de los usuarios, convirtiéndose en la figura transparente dentro de la aseguradora, por lo cual sus actividades de acompañamiento en la inspección y vigilancia de la calidad de los servicios de salud contratados y educación proporcionada en los diferentes escenarios sin ánimo de lucro.

Así mismo ratifica que la EPS Mutual Ser ha venido desarrollando de forma anual con la asesoría de la IPS Fundación Ser social, una propuesta educativa dirigida a los grupos de las Alianzas de usuarios e incorporarlos en los espacios de participación anteriormente mencionados e incursión al uso de las tecnologías como herramientas de difusión masivas para abarcar toda la población afiliada y que estos conserven su rol activo de liderazgo.

Esta propuesta contiene la socialización de temas actuales del sistema de salud, temas de interés de la EPS, promoción de participantes en espacios de participación, establecer acuerdos con los entes e IPS de la Red Contratada para que los participantes realicen su



**ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-  
ESTRUCTURACIÓN DE ALIANZAS  
DE USUARIOS  
ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS**

CÓDIGO DE MUNICIPIO:  
13657  
REGIONAL:  
BOLIVAR CENTRO  
FECHA: 18/03/2025

labor y se logren constituir como redes de apoyo, certificaciones por adherencia a la propuesta de participación social e incentivos de dotación de uniformes, materiales de trabajos u otros.

Una vez socializado el decreto 1757/1994, continuo la intervención, la Siau Regional, Yeniffer Novoa, la cual menciona detalles generales de la EPS, como que es la aseguradora de mayor aceptación en el Régimen subsidiado, incursionando también en el Régimen contributivo, cuenta con oficinas locales de atención personalizada, página web [www.mutualser.org](http://www.mutualser.org) -APP Zona Ser Afiliado, creando un usuario donde se pueden hacer consultas de estado de afiliación, tramites de PQRD, portabilidades, autorizaciones web, red de servicios, certificados de afiliación, sitio legislativo que contiene los estatutos de creación y funcionamiento de la EPS, espacios de rendición de cuentas, línea permanente de atención al usuario 018000116882, #603.

Posterior se realizó la presentación de los miembros actuales de la Alianza de Usuarios activos y socialización del informe de Gestión, se presentaron cada uno ante los usuarios en sala, mencionando su experiencia dentro del rol que han cumplido el transcurso de los años perteneciendo a la Alianza de usuarios de Mutual Ser del Municipio de San Juan Nepomuceno y su aprendizaje personal e intelectual.

Con la Intervención o preguntas de los asistentes, levanta la mano una usuaria manifestando la Insatisfacción por la generación de pendientes de medicamentos en la farmacia contratada Audifarma.

La Asistente de participación social da la palabra a la SIAU Yeniffer Novoa, manifiesta que se han implementado muchas estrategias y planes de contingencia (seguimiento a farmacia, reuniones con gerencia regional, coordinación regional, SIAU de mutualser eps y farmacia, etc) con el propósito de solucionar la situación.

Es evidente y reconoce que se han presentado muchos inconvenientes con algunos medicamentos a nivel nacional lo que ha generado desabastecimientos o dificultad logística y generación de pendientes, manifiesta la siau que se continua con la contingencia gestionando desde la oficina Regional (El Carmen) la entrega de muchos medicamentos que se envían a los diferentes Municipios de Bolívar Centro solicitándolos a otras Droguerías contratada.

Se reciben 3 solicitudes de partes de los asistentes:

1. BARRIOS RODELO NORMA ROSA CC 33339300, solicitando transporte para cumplir cita en Cartagena.
2. Cita Oftalmología: EDILSA OLIVERA DE CASTRO CC 33337428.
3. Cita otorrino: MANUEL RAMON BERMEJO VARGAS CC 7927938.





**ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-  
ESTRUCTURACION DE ALIANZAS  
DE USUARIOS  
ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS**

CÓDIGO DE MUNICIPIO:  
13657  
REGIONAL:  
BOLIVAR CENTRO  
FECHA: 18/03/2025

Los cuales gestionaran para dar respuesta dentro de las próximas 72 horas.

Presentación de los postulados y elección o ratificación por parte de la asamblea general.

Se motiva a los miembros activos de la alianza de usuarios vigente y a los presentes, vincularse al grupo; en este momento no se postulan usuarios, por lo que quedó conformada la alianza de usuarios con 10 miembros.

Cierre de la asamblea:

Se da por terminada la Asamblea general de afiliados para la constitución de la alianza de usuarios, reiterando el agradecimiento a los usuarios en sala por brindar su tiempo y espacio en este encuentro.

Capacitación a la nueva alianza de usuarios y conformación de grupos de trabajo:

Continuación con la alianza de Usuarios hoy conformada socializando el reglamento interno y escogencia de la junta directiva interna y grupos de trabajos para proseguir al Cronograma de Plan De Gestión.

Culmina con el Diligenciamiento del Acta de constitución y/o re-estructuración y firma de los elegidos.

**Las personas que han sido elegidas para hacer parte de la Alianza de Usuarios de la EPS-S, Mutual SER, no tendrán jerarquía entre ellos y realizaran su ejercicio de participación de forma voluntaria y son los siguientes grupos de trabajo.**





**ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-  
ESTRUCTURACIÓN DE ALIANZAS  
DE USUARIOS  
ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS**

CÓDIGO DE MUNICIPIO:  
13657  
REGIONAL:  
BOLIVAR CENTRO  
FECHA: 18/03/2025

**FIRMA — JUNTA DIRECTIVA**

Nombre y Apellidos	Documento	Correo y Teléfono	Cargo	Firma
Juan Carlos Sanchez	7931073	316507528	Presidente	<i>Juan Carlos Sanchez</i>
Alfredo Carmona Pertuz	79285876	3246660573	Secretario	<i>Alfredo</i>
Gledis Ortega Serrano	23337412	3128525076	Tesorero	<i>Gledis</i>

**REPRESENTANTES A LOS GRUPOS DE TRABAJO EN LA VIGILANCIA DE LA  
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Especialidad del grupo	Nombres y apellidos	Documento	Firma
Vigilancia en la prestación de urgencia	Vilma Barrios Rodelo	33337846	<i>Vilma Barrios</i>
Vigilancia en la prestación de consulta externa	Daris Guzman Centeno	33341406	<i>Daris Guzman</i>
Vigilancia en la prestación de servicio de droguería	Juan Sanchez Ballestas	7931073	<i>Juan Sanchez B.</i>
Vigilancia en la prestación de servicio de consulta especializada	Willian Julio	12535191	<i>Willian Julio</i>
Vigilancia en la prestación de servicio IPS y EPS del Municipio	Gledis Ortega Serrano	33337412	<i>Gledis</i>


**DELEGADOS A LA APERTURA DE BUZONES DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS**

Nombres y apellidos	Documento	Dirección y Teléfono	Firma
Alfredo Carmona Pertuz	79285876	3246660573	<i>Alfredo</i>
Vilma Barrios Rodelo	33337846	3117476761	<i>Vilma Barrios</i>

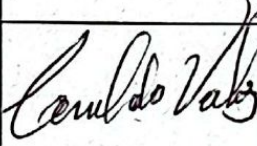
**DELEGADOS REPRESENTANTES AL SISBEN**

Nombres y apellidos	Documento	Dirección y Teléfono	Firma
Willian Julio	12535191	3009754120	<i>Willian</i>

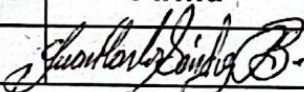


 <p><b>mutualser</b> Atención sin tanta vuelta</p>	<p align="center"><b>ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE- ESTRUCTURACION DE ALIANZAS DE USUARIOS ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS</b></p>	<p>CÓDIGO DE MUNICIPIO: 13657 REGIONAL: BOLIVAR CENTRO FECHA: 18/03/2025</p>
---	--	--

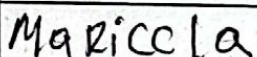
**DELEGADOS PARA LAS ELECCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA IPS Y/O E.S.E.**

Nombre de la IPS y/o E.S.E	Nombre y Apellidos	Dirección y Teléfono	Documento	Firma
ESE Hospital local San Juan Medisan	Cenilda Valdez de Avila	3156254892	45443732	

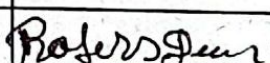
**DELEGADOS REPRESENTANTES AL COPACO**

Nombre y Apellidos	Documento	Dirección y teléfono	Firma
Juan Carlos Sanchez	7931073	316507528	

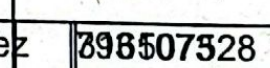
**DELEGADOS REPRESENTANTES AL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA**

Nombre y apellidos	Documento	Dirección y teléfono	Firma
Maricela Castro Pedroza	45780897	3126446841	

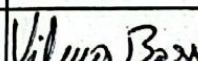
**DELEGADOS REPRESENTANTES A LAS VEEDURÍAS**

Nombre y apellidos	Documento	Dirección y teléfono	Firma
Rosiris de Avila Ballesteros	33341387	3135165411	


**REPRESENTANTES ANTE EL COMITÉ TÉCNICO CIENTÍFICO DE LA EPS-S**

Nombres y Apellidos	Documento	Dirección y teléfono	Firma
Juan Carlos Sanchez	7931073	316507528	

**DELEGADOS PARA LAS ELECCIONES DEL CONSEJO MUNICIPAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD**

Nombres y apellidos	Documento	Dirección y teléfono	Firma
Vilma Barrios Rodelo	33337846	3117476761	



 <b>mutualser</b> <small>Atención sin tanta vuelta</small>	<b>ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE- ESTRUCTURACION DE ALIANZAS DE USUARIOS ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS</b>	<b>CÓDIGO DE MUNICIPIO:</b> 13657 <b>REGIONAL:</b> BOLIVAR CENTRO <b>FECHA:</b> 18/03/2025
---	--	--

## REVISOR FISCAL


Nombres y apellidos	Documento	Dirección y teléfono	Firma
Alfredo Carmona Pertuz	79285876	3246660573	Alfredo

## OBSERVACIONES

Para mayor constancia se firma en el Municipio de San Juan Nepomuceno a los 18 días del mes de marzo del año 2025

Se anexa listado de asistencia.

RADICADO EN LA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL

  
Secd. Salud (E)  
18-03-2025



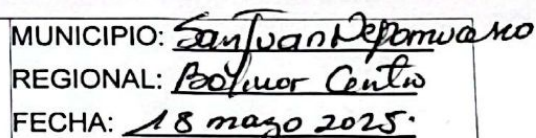


ASISTENCIA DE LA ASAMBLEA DE  
AFILIADOS DE MUTUAL SER PARA LA  
CONSTITUCIÓN O RE-ESTRUCTURACION  
DE ALIANZAS DE USUARIOS

MUNICIPIO: San Juan Nepomucano  
REGIONAL: Bolívar Centro  
FECHA: 18 marzo 2025.

NOMBRE Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	BARRIO O SECTOR	FIRMA
1. Angela Angulo Joris	1051817298	B. La Soledad	Angela
2. Alfredo Garmona	7928586	San José	Alfredo
3. Juan Luis Eidy Ballón	7.931.073	B. Guamanal	Juan Luis
4. Ilesenia Reyes	33275599	Progreso Amel	Yesenia
5. JESUS DAVID RIVERA	7.057.826.276	Progreso	Jesús
6. Norma Buitrago V	33338246	B. Abajo	Norma
7. Margarita Blanquicel	45780340	Progreso	Margarita
8. Emilee Manjares	33337608	Progreso	Emilee
9. Saida Torres	7193537122	Pueblo Nuevo	Saida
10. Nini Johana Castro	33273079	San Cayetano	Nini Castro
11. Ezequiel Serrano	73228413	San José	Ezequiel
12. Katta Baron Armas	1007864704	B. Chile	Katty
13. Margelies Mendoza B	1051821680	B. Chile	Margelies
14. Garmen Pina Monroy	33.339.229	B. Machila	Garmen
15. Lercy Rodriguez	38.341.533	B. Abajo	Lercy
16. Daris Luján	33.341.406	B. San José	Daris
17. William Tulio	12535191	B. San José	William
18. Vilma J Barrios Pabelo	33337846	El Eden	Vilma Barrios
19. Gladie Ortega Serrano	33337412	Silvías	Gladie
20. Yennifer Nava Payares	1052075372	La Cumbre	Yennifer
21. Daniela Lozano Buitrago	1051826342	La Paz	Daniela
22. Boris Jorale S.	33341377	San Cayetano	Boris
23. Mauricio Barrios Castellar	1.051.820.834	Nuevo Valle	Mauricio B.C.
24. Karina J Gonzalez Cassiano	1.051.823.815	Vereda Puerta Roja	Karina G.C.
25. Milagro Acosta Viloria	1.050.482.865	Vereda Puerta Roja	Milagro A.V.
26. Dayelis Ramirez	33273610	Villa Espranza	Dayelis
27. Maria Gulló Jara	33.337.346	Guamanal.	Maria
28. Cesar Torres Jorale	1051830886	Pueblo Nuevo	Cesar
29. Esther Ruiz Quiñones	1001500181	Pueblo Nuevo	Esther



4