


|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-<br/>ESTRUCTURACION DE ALIANZAS DE<br/>USUARIOS<br/>ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS</b> | CÓDIGO DE MUNICIPIO:<br><u>08141</u><br>REGIONAL:<br><u>Atlántico</u><br>FECHA:<br><u>07 de marzo del 2025</u> |
|---|--|--|

Constitución   X   Reestructuración       

Nombre Asociación o Alianza: Asociación de Alianza de usuarios de Mutual SER

Tipo de Asociación o Alianza:   Municipal   Municipio: Candelaria


Departamento: Atlántico

Lugar de celebración de la asamblea: Oficina de Atención al Usuario

Periodo de constitución y/o reestructuración Desde   2025   Hasta   2027  

**La Asociación Mutual SER EPS-S**, se inicia la Asamblea de constitución y/o reestructuración de Alianza de Usuarios según lo estipulado en el Decreto 1757 de 1994, siguiendo el orden del día

1. Verificación quórum y toma de asistencia.
2. Instalación y objetivo de la actividad.
3. Charla a los asistentes sobre Normatividad en salud, POSS, 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.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <p align="center"><b>ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-<br/>ESTRUCTURACION DE ALIANZAS DE<br/>USUARIOS<br/>ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS</b></p> | <p>CÓDIGO DE MUNICIPIO:<br/>08141</p> <p>REGIONAL:<br/>Atlántico</p> <p>FECHA:<br/>07 de marzo del 2025</p> |
|---|--|---|

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 reestructuración y firma de los elegidos.

### **DESARROLLO**

**Anote los aspectos más relevantes de la asamblea según orden del día.**


el municipio de Candelaria, se realiza asamblea de elección de nuevos miembros representantes ante la alianza de usuarios de Mutual SER EPS, se reúnen los afiliados invitados a esta conformación a través de la modalidad presencial en la oficina de atención al usuario el día 07 de marzo del año 2025, en una asamblea constitucional para su respectiva elección y representación de los miembros de la alianza.

Siguiendo el orden del día y una vez verificada el quorum y una vez presentados los objetivos del programa de participación social, se explica la metodología a utilizar, generalidades del Decreto 1757 de 1994, socialización del reglamento interno, sus funciones, sanciones y procedimientos como miembro de la alianza de usuario y la respectiva organización de los diferentes grupos de trabajo y la Junta directiva.

Se presenta un informe de las actividades y generalidades de las alianzas de usuarios, se otorga un espacio para intervenciones, dudas, sugerencias y propuestas que posteriormente fueron aclaradas conforme avanzaba la actividad, se motivan a los postulantes para participar en los espacios otorgados y representar a su sector en las alianzas de usuario ante los diferentes espacios de participación social.

Ingresan como nuevos 6 miembros de la alianza de usuarios en el municipio.

Se procede al diligenciamiento del acta de conformación de alianzas de usuario de Mutual SER y su elección de forma democrática, dando como resultado ante la Junta directiva de la nueva alianza, a Agustín Rafael González Araujo como presidente y único representante al cargo, se hace la aclaración que el señor Agustín González no puede


|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <p align="center"><b>ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-<br/>ESTRUCTURACION DE ALIANZAS DE<br/>USUARIOS<br/>ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS</b></p> | <p>CÓDIGO DE MUNICIPIO:<br/>08141</p> <p>REGIONAL:<br/>Atlántico</p> <p>FECHA:<br/>07 de marzo del 2025</p> |
|---|--|---|

ser electo o reelegido nuevamente porque ya fue electo el periodo anterior, pero debido a que ningún otro representante se postula ni desea aspirar al cargo para presidencia, actualmente será asumido por el señor hasta aumentar nuestros números de asociados y posteriormente en una reunión futura reestructurar la junta directiva; a Julio Cesar Pacheco Escamilla como secretario y a Tarcisio Rafael Valencia Cervantes como tesorero; como revisor fiscal queda a cargo de Denys Cervantes Valencia, posteriormente se establecieron los espacios para escoger y representar ante los diferentes grupos de trabajo en las IPS.

En el municipio de Candelaria siendo las 12:00 pm, del día 07 de marzo del 2025, se da como finalizada la conformación de la nueva alianza de usuarios de Mutual SER EPS Periodo 2025 - 2027.

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.

## FIRMAS


|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | <b>ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-<br/>ESTRUCTURACION DE ALIANZAS DE<br/>USUARIOS<br/>ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS</b> | CÓDIGO DE MUNICIPIO: |
|   |  | 08141                |
|   |  | REGIONAL:            |
|   |  | Atlántico            |
|   |  | FECHA:               |
|   |  | 07 de marzo del 2025 |

## JUNTA DIRECTIVA

| <b>Nombre y Apellidos</b>             | <b>Documento</b> | <b>Correo y Teléfono</b>   | <b>Cargo</b> | <b>Firma</b>         |
|---------------------------------------|------------------|--|--------------|----------------------|
| AGUSTIN RAFAEL GONZALEZ<br>ARAUJO     | 8636835          | <a href="#">NA</a><br>3042703586   | PRESIDENTE   | <i>Agustín G.</i>    |
| JULIO CESAR PACHECO<br>ESCAMILLA      | 3724560          | <a href="mailto:pachecoescamillaj@gmail.com">pachecoescamillaj@gmail.com</a><br>3002672956 | SECRETARIO   | <i>Julio Pacheco</i> |
| TARCISIO RAFAEL VALENCIA<br>CERVANTES | 3724984          | <a href="#">Na</a><br>3017389538   | TESORERO     | <i>TValencia</i>     |

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

| <b>Especialidad del grupo</b>     | <b>Nombres y apellidos</b>            | <b>Documento</b> | <b>Firma</b>           |
|-----------------------------------|---------------------------------------|------------------|------------------------|
| E.S.E<br>Hospital Local           | CYNDI GREGORIA GOMEZ CORPAZ           | 1081275986       | <i>Cindy</i>           |
| E.S.E Urgencias<br>Hospital Local | TARCISIO RAFAEL VALENCIA<br>CERVANTES | 3724984          | <i>TValencia</i>       |
| Viva 1a<br>Especialistas          | DARLIS MERCADO BLANCO                 | 22613831         | <i>Darlis Mercado</i>  |
| Viva 1a<br>Laboratorios           | DENYS CERVANTES VALENCIA              | 22485372         | <i>Denys Cervantes</i> |
| Viva 1a<br>Medicina Interna       | DARLIS MERCADO BLANCO                 | 22613831         | <i>Darlis Mercado</i>  |

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | <b>ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-<br/>ESTRUCTURACION DE ALIANZAS DE<br/>USUARIOS<br/>ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS</b> | CÓDIGO DE MUNICIPIO: |
|   |  | 08141                |
|   |  | REGIONAL:            |
|   |  | Atlántico            |
|   |  | FECHA:               |
|   |  | 07 de marzo del 2025 |


| <i>Especialidad del grupo</i> | <i>Nombres y apellidos</i>         | <i>Documento</i> | <i>Firma</i>      |
|-------------------------------|------------------------------------|------------------|-------------------|
| Farmacia                      | AGUSTIN RAFAEL GONZALEZ ARAUJO     | 8636835          | <i>Agustín G.</i> |
| Farmacia                      | TARCISIO RAFAEL VALENCIA CERVANTES | 3724984          | <i>T Valencia</i> |

**REPRESENTANTES COMITES ESPECIALIZADOS – ENFERMEDADES DE ALTO COSTO Y ENFERMEDADES RUINOSAS (aplica para vigilancia de 2 y 3 nivel de los servicios de salud)**

| <i>Especialidad del grupo</i> | <i>Nombres y apellidos</i> | <i>Documento</i> | <i>Firma</i> |
|-------------------------------|----------------------------|------------------|--------------|
| NA                            | NA                         | NA               | NA           |
|                               |                            |                  |              |
|                               |                            |                  |              |

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

| <i>Nombres y apellidos</i>     | <i>Documento</i> | <i>Dirección y Teléfono</i>              | <i>Firma</i>           |
|--------------------------------|------------------|--|------------------------|
| AGUSTIN RAFAEL GONZALEZ ARAUJO | 8636835          | CLL 10 11 23 LOS ALMENDROS<br>3042703586 | <i>Agustín G.</i>      |
| DENYS CERVANTES VALENCIA       | 22485372         | CLL 15 16 27 PARAISO<br>3206297582       | <i>Denys Cervantes</i> |

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | <b>ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-<br/>ESTRUCTURACION DE ALIANZAS DE<br/>USUARIOS<br/>ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS</b> | CÓDIGO DE MUNICIPIO: |
|   |  | 08141                |
|   |  | REGIONAL:            |
|   |  | Atlántico            |
|   |  | FECHA:               |
|   |  | 07 de marzo del 2025 |

#### DELEGADOS REPRESENTANTES AL SISBEN


| <i><b>Nombres y apellidos</b></i>     | <i><b>Documento</b></i> | <i><b>Dirección y Teléfono</b></i>     | <i><b>Firma</b></i> |
|---------------------------------------|-------------------------|--|---------------------|
| TARCISIO RAFAEL VALENCIA<br>CERVANTES | 3724984                 | CLL 16 18 62 SAN VICENTE<br>3017389538 | <i>T Valencia</i>   |

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

| <i><b>Nombre de la IPS<br/>y/o E.S.E</b></i> | <i><b>Nombre y Apellidos</b></i>      | <i><b>Dirección y<br/>Teléfono</b></i>    | <i><b>Documento</b></i> | <i><b>Firma</b></i>  |
|--|---------------------------------------|---|-------------------------|----------------------|
| E.S.E Hospital Local                         | JULIO CESAR PACHECO<br>ESCAMILLA      | CLL 16 18 49 SAN<br>VICENTE<br>3002672956 | 3724560                 | <i>Julio Pacheco</i> |
| E.S.E viva                                   | TARCISIO RAFAEL<br>VALENCIA CERVANTES | CLL 16 18 62 SAN<br>VICENTE<br>3017389538 | 3724984                 | <i>T Valencia</i>    |
|  |                                       |   |                         |                      |

#### DELEGADOS REPRESENTANTES AL COPACO

| <i><b>Nombre y Apellidos</b></i> | <i><b>Documento</b></i> | <i><b>Dirección y teléfono</b></i>     | <i><b>Firma</b></i>  |
|----------------------------------|-------------------------|--|----------------------|
| JULIO CESAR PACHECO<br>ESCAMILLA | 3724560                 | CLL 16 18 49 SAN VICENTE<br>3002672956 | <i>Julio Pacheco</i> |

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | <b>ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-<br/>ESTRUCTURACION DE ALIANZAS DE<br/>USUARIOS<br/>ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS</b> | CÓDIGO DE MUNICIPIO: |
|   |  | 08141                |
|   |  | REGIONAL:            |
|   |  | Atlántico            |
|   |  | FECHA:               |
|   |  | 07 de marzo del 2025 |

## DELEGADOS REPRESENTANTES AL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA


| <b>Nombre y apellidos</b>             | <b>Documento</b> | <b>Dirección y teléfono</b>              | <b>Firma</b>      |
|---------------------------------------|------------------|--|-------------------|
| AGUSTIN RAFAEL GONZALEZ<br>ARAUJO     | 8636835          | CLL 10 11 23 LOS<br>ALMENDROS 3042703586 | <i>Agustín G.</i> |
| TARCISIO RAFAEL VALENCIA<br>CERVANTES | 3724984          | CLL 16 18 62 SAN VICENTE<br>3017389538   | <i>TValencia</i>  |

## DELEGADOS REPRESENTANTES A LAS VEEDURÍAS

| <b>Nombre y apellidos</b>        | <b>Documento</b> | <b>Dirección y teléfono</b>            | <b>Firma</b>           |
|----------------------------------|------------------|--|------------------------|
| DENYS CERVANTES VALENCIA         | 22485372         | CLL 15 16 27 PARAISO<br>3206297582     | <i>Denys Cervantes</i> |
| JULIO CESAR PACHECO<br>ESCAMILLA | 3724560          | CLL 16 18 49 SAN VICENTE<br>3002672956 | <i>Julio Pacheco</i>   |

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

| <b>Nombres y Apellidos</b>            | <b>Documento</b> | <b>Dirección y teléfono</b>            | <b>Firma</b>     |
|---------------------------------------|------------------|--|------------------|
| TARCISIO RAFAEL VALENCIA<br>CERVANTES | 3724984          | CLL 16 18 62 SAN VICENTE<br>3017389538 | <i>TValencia</i> |

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | <b>ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-<br/>ESTRUCTURACION DE ALIANZAS DE<br/>USUARIOS<br/>ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS</b> | CÓDIGO DE MUNICIPIO: |
|   |  | 08141                |
|   |  | REGIONAL:            |
|   |  | Atlántico            |
|   |  | FECHA:               |
|   |  | 07 de marzo del 2025 |

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

| <i><b>Nombres y apellidos</b></i> | <i><b>Documento</b></i> | <i><b>Dirección y teléfono</b></i>       | <i><b>Firma</b></i> |
|-----------------------------------|-------------------------|--|---------------------|
| AGUSTIN RAFAEL GONZALEZ<br>ARAUJO | 8636835                 | CLL 10 11 23 LOS ALMENDROS<br>3042703586 | <i>Agustin G.</i>   |

## REVISOR FISCAL

| <i><b>Nombres y apellidos</b></i> | <i><b>Documento</b></i> | <i><b>Dirección y teléfono</b></i> | <i><b>Firma</b></i>    |
|-----------------------------------|-------------------------|------------------------------------|------------------------|
| DENYS CERVANTES VALENCIA          | 22485372                | CLL 15 16 27 PARAISO<br>3206297582 | <i>Denys Cervantes</i> |

Se realizo Asamblea de CONSTITUCION y CONFORMACION de la AU y sus grupos de trabajo.

Para mayor constancia se anexa registro de asistentes a la elección y conformación de la nueva alianza de usuario en Candelaria a los 07 de marzos del 2025.

**ESPACIO PARA FIRMA Y/O SELLO RADICADO EN LA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL**





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

MUNICIPIO: Condellana  
REGIONAL: Atlántico  
FECHA: 07 marzo 2025

### REGISTRO DE ASISTENCIA

| NOMBRE Y APELLIDOS      | DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN | BARRIO O SECTOR  | FIRMA              |
|-------------------------|-----------------------------|------------------|--------------------|
| VICTORIOBO CS           | 22486740                    |                  | VICTORIOBO CS      |
| Manuel Sarrabia         | 37 726.060                  | Leña             | Manuel Sarrabia    |
| Ailyn Carrillo          | 1045.166.070                | El Carmen        | Ailyn Carrillo     |
| Lidia Dominguez Boliva  | 22 485.280                  | Villalba         | Lidia Dominguez    |
| Alexis Ospina Govea     | 30.895.417                  | El Carmen        | Alexis Ospina      |
| Judith Bolaño           | 22.486.075                  | Esperanza        | Judith B.          |
| Nestor Pacheco          | 3.724817                    | Villalba         | NESTOR PA          |
| Yurani Mendoza M.       | 1043.023383                 | Los pedregales   | Yurani M M         |
| Gregoria Martinez       | 22.485143                   | La Victoria      | Gregoria Martinez  |
| Jose Luis Volencio      | 72.120 422                  | N. Condellario   | Jose Luis Volencio |
| Yesid Conencio Sanjuan  | 72.120 882                  | Progreso         | Yesid CS           |
| Gloria Govea repimiento | 22.491 236                  | Correto          | Gloria Govea       |
| Maydis Mendoza          | 22.486 134                  | Juana Diaz       | MAYDIS             |
| Ketis Govea Defuhtz     | 1045170 843                 | Esperanza        | Ketty Govea        |
| Reth Govea C.           | 1045169137                  | el campo         | RETH G.C.          |
| Maria Dominguez M.      | 22485 236                   | Principal        | Maria Dominguez    |
| Islenia Fonseca         | 22.485 149                  | buenos aire      | Islenia S.         |
| Cindi Acuna Castro      | 1045169 518                 | nuevo condellana | Cindi Acuna Castro |
| Marlenis Rojas          | 22 485 958                  | Juana Dia.       | Marlenis R         |
| Rocio Dominguez Perez   | 1.002.066.805               | Paraiso          | Rocio Dominguez    |
| Elizabeth Castro D      | 1045174703                  | brisa del junco  | Elizabeth H.       |
| Aurelia Dominguez       | 22485 868                   | Paraiso          | Aurelia D          |
|                         |                             |                  |                    |
|                         |                             |                  |                    |
|                         |                             |                  |                    |







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

MUNICIPIO: Candelaria  
REGIONAL: Atlántico  
FECHA: 28 febrero 2025

### REGISTRO DE ASISTENCIA

| NOMBRE Y APELLIDOS     | DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN | BARRIO O SECTOR  | FIRMA              |
|------------------------|-----------------------------|------------------|--------------------|
| Dubán Fonseca Luque    | 72.120.114                  | N. Candelaria    | Dubán Fonseca      |
| Tatiana Bolívar        | 1045.167.861                | N. Candelaria    | Tatiana Bolívar    |
| Ana Olmo B.            | 1045.120.981                | Nuevo Candelaria | Ana Olmo B.        |
| Era Polino             | 1128.197.681                | Nuevo Candelaria | Era Polino         |
| Luisa Cacho Polino     | 1045.166.104                | Nuevo Candelaria | Luisa Cacho        |
| Korino Rodríguez       | 22.487.569.                 | Nuevo Candelaria | Korino Rodríguez   |
| Dayana Molero          | 66.134.95                   | Nuevo Candelaria | Dayana Molero      |
| Yasaidis Cervantes     | 100206.8127                 | Nuevo Candelaria | Yasaidis Cervantes |
| Yiceth Domínguez       | 1081.812.372.               | Nuevo Candelaria | Yiceth Domínguez   |
| Denis Orozco M.        | 1065.625.383.               | Nuevo Candelaria | Denis Orozco       |
| Monica Taborda R.      | 39.490.957.                 | Nuevo Candelaria | Monica Taborda     |
| Victor Martinez        | 621.20527.                  | Nuevo Candelaria | Victor Martinez    |
| William Valencia       | 8.539.958                   | Progreso         | William Valencia   |
| Emilio Fonseca C.      | 1043.841.679                | San Miguel.      | Emilio Fonseca     |
| James Garcia           | 10165.777                   | Progreso         | James Garcia       |
| Yennifer Sorjano       | 1127.582.205                | San Miguel.      | Yennifer Sorjano   |
| Andrés Carrillo        | 1045.176.156.               | San Vicente.     | Andrés Carrillo    |
| Norelis Castro         | 1045.166.119                | Candelaria Real  | Norelis Castro     |
| Omaira Salas           | 1042.995.156                | N. Candelaria    | Omaira Salas       |
| Merlin Caballero       | 32.855.173                  | -leto.           | Merlin Caballero   |
| Adalberto Cueto        | 22.486.066                  | Alto paraiso     | Adalberto Cueto    |
| Jesús Rodríguez B      | 1045.468.597                | Progreso         | Jesús Rodríguez    |
| Alexis Colón Hernández | 72.120.797                  | Progreso         | Alexis Colón       |
| Yoraine Domínguez      | 1045.167.574                | Progreso         | Yoraine Domínguez  |
| Juan Montaña P.        | 22.487.352                  | Villalba         | Juan Montaña       |

|   |                                     |   |
|---|-------------------------------------|---|
|  | <b>ACTA DE ACTIVIDADES GRUPALES</b> |  |
| FSER-PS-F-001<br>Página 1 de 3  |                                     | Atención sin tanta vuelta   |

|  |                                      |                                 |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Fecha:</b> 07-03-2025   | <b>Hora de inicio:</b> 09:20 am      | <b>Hora de cierre:</b> 12:00 pm |
| <b>Municipio:</b> Candelaria   |                                      |                                 |
| <b>Tipo de Actividad:</b> (marque con una X)<br>1. Conformación de grupo <input type="checkbox"/><br>2. Seguimiento a Cronograma de actividades <input type="checkbox"/><br>3. Capacitación <input checked="" type="checkbox"/> Tema: Asamblea de Elección de Representantes en la Constitución y Conformación de Alianza de Usuarios Mutual SER EPS<br>4. Otros <input type="checkbox"/> ¿Cuál?   |                                      |                                 |
| <b>Nombre del facilitador</b>  | Harry Bryan Garay Charris            |                                 |
| <b>Cargo:</b> Asistente Participación Social ASP   | <b>Empresa:</b> Fundación Ser Social |                                 |
| <b>Grupo objetivo:</b> Afiliados Asociados,  | <b>Empresa:</b> Mutual SER EPSS      |                                 |
| <p><b>Desarrollo:</b> Siendo las 09:20 am nos encontramos reunidos en las Oficina de Atención al Usuario de Mutual SER del municipio de Candelaria, para la realización de la Asamblea general de elección y conformación de los nuevos miembros representantes a alianza de usuarios de la EPS <b>Mutual SER</b>, en el periodo 2025 – 2027.</p> <p>Se inicia con un saludo y agradecimiento por su asistencia; se verifica cumplimiento del quórum y se hace mención del orden del día.</p> <p>La presentación del Objetivo principal: Construir las asociaciones de alianzas de usuarios como estrategia de la cultura y participación social en salud, dirigidos al control social en el marco del SGSSS, (decreto 1757 de 1994), La Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud en su título VII (protección de los usuarios y participación ciudadana); al igual que la Resolución 2063/17 Política De Participación Social En Salud PPSS, los cuales establecen que todos los actores del sistema de salud; aseguradores, prestadores, entes de control deberán fomentar - garantizar la participación de los usuarios en espacios de toma de decisiones que afecten, mejoren o mantengan la calidad de los servicios médicos al igual que sus deberes y derechos, Se aclara que es la alianza de usuarios es la agrupación de afiliados de la EPS, que tienen derecho a la utilización de unos servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación y que velaran por la calidad del servicio de salud y la defensa del usuario.</p> <p>Continuando con el orden del día, se hace presentación del programa de participación social en salud que tiene la IPS fundación ser social, las generalidades de las AU, sus funciones e informe de los procesos de las actividades realizadas, la gestión adelantada en la prestación de los servicios de salud, los avances y logros obtenidos en el ejercicio de vigilancia, educación y control social en salud de la alianza anterior, De manera de recordar, se explica más detalladamente las funciones de los miembros de las AU y su rol como representantes de los usuarios ante los espacios participativos</p> |                                      |                                 |

para la toma de decisiones, se invita a los asistentes presentes en la asamblea, quienes quieran pertenecer y ser parte de la nueva alianza de usuarios, que alcen las manos para registrar sus datos para llenar su registro como nuevos miembros y posteriormente ser postulados; Dando como resultado solo a 1 nuevo integrante de los usuarios y 5 miembros anteriores de la Alianza para un total de 6 nuevos representantes para este periodo.

Se hace entrega del break y se propicia un espacio donde los asistentes expresan sus inquietudes y sugerencias que posteriormente se fueron aclarando; concluyendo y dando gracias por la asistencia, se hace el cierre de la presentación del programa y generalidades de las AU y se procederá a la respectiva elección de los representantes de la nueva Asociación con los nuevos miembros que salieron y los anteriores que se postularon para este nuevo periodo, (Formato - Acta de constitución).

El Asistente de Participación Social, Harry Garay Charris de Fundación Ser Social IPS, explica el formato de acta de constitución y el procedimiento para la elegir la Junta directiva, representantes por grupos de trabajo y los otros espacios de participación reglamentarios, (procedimiento de constitución AU), Se motivan a los asistentes a postularse como nuevos miembros, e ingresar como representante ante los diferentes cargos para hacer parte de la nueva alianza, dando como resultados ante la Junta directiva así:

Presidencia a AGUSTÍN RAFAEL GONZÁLEZ ARAUJO como presidente y único representante al cargo, se hace la aclaración que el señor Agustín va a ser el presidente temporal hasta agrandar el números de representantes asociados para posteriormente reestructurar la junta directiva.

Secretario a JULIO CESAR PACHECO ESCAMILLA

Tesorero a Tarcisio RAFAEL VALENCIA CERVANTES

Representando así a la Junta Directiva.

Los grupos de trabajo se organizan de manera que puedan quedar ubicados por los sectores por donde provienen los usuarios que quedaron como representantes de la alianza de usuarios, estos sectores son: Barrio Buenos Aires, La Piragua, El Paraíso, Los Almendros, Etapa 1 y 2, Nueva Colombia, Nueva Sede, San Vicente Centro Bohórquez, Carreto, entre otros, Así mismo queda como revisor Fiscal a DENYS CERVANTES VALENCIA escogidos por los demás representantes miembros de la alianza.

Una vez conformado los grupos, se socializa y comparte el reglamento interno para su sana convivencia, se conforma un comité organizador que lideraran las actividades a realizar, grupos de trabajos para el logro de metas y aquellos que se proyecten a participar en espacios de participación social a nivel del municipio, Por lo tanto, hace énfasis en la competencia o rol que deberán asumir como instrumento transparente



frente a los detalles de la calidad del servicio en la red de prestadores contratada o en la EPS para notificar y que se realicen las adaptaciones según sea el caso, Finalmente termina la intervención mencionando que la EPS Mutua SER, tiene un plan de formación continua anual, dirigido a las Alianzas de usuario, el cual, no solo tiene el componente educativo sino también, el de interactuar en espacios participativos con herramientas virtuales y el cual es liderado por la IPS Fundación SER SOCIAL.

En total quedan elegidos como nuevos miembros de la asociación de alianza de usuarios (Nuevos y antiguos) 6 personas para el periodo 2025 a 2027, se anexa lista de asistencia general de la asamblea y base de datos Excel con los datos personales de cada representante.

Se agradece la participación e intervenciones realizadas en la Asamblea, Dando por cerrado la asamblea a las 12:00 pm.

**Seguimiento a Cronograma de actividades:**

No aplica

**Seguimiento a acta anterior:**

No aplica,

**Compromisos:**

| Actividad | Fecha | Responsable |
|-----------|-------|-------------|
|           |       |             |
|           |       |             |

Para mayor constancia se anexa Acta de Constitución o reestructuración de AU y asistentes,

**INFORME DE ASAMBLEAS**
**REGIONAL:**
**Atlántico  
Candelaria**
**N° DE ASAMBLEAS  
REALIZADAS:**
**01**

|  |              |               |                 |
|--|--------------|---------------|-----------------|
| <b>TOTAL, DE ASISTENTES</b>                                | <b>34</b>    |               |                 |
| <b>REPRESENTANTES DE ALIANZAS DE<br/>USUARIOS ELEGIDOS</b> | <b>TOTAL</b> | <b>NUEVOS</b> | <b>ANTIGUOS</b> |
|  | <b>6</b>     | <b>1</b>      | <b>5</b>        |

**PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

1. La farmacia presenta inconsistencias por demoras en la atención debido que solo atiende 1 personas y no hay garantía de atención para tanta espera (más de 2 horas).
2. Los usuarios manifiestan tener mucha insatisfacción por todas las inconsistencias debido a los pendientes de medicamentos por parte de la farmacia (demoras en la entrega, muchos Pendientes, desabastecimientos y además envían al usuario a buscar medicamento en la ips de atención para cambio de formula.
3. No hay garantía de una prestación de un buen servicio en la farmacia, no resuelven ni garantiza la prestación de los servicios, simplemente manifiesta “que no lo hay o que vaya al médico para que le cambie los medicamentos”

**SITUACIONES ENCONTRADAS**

|   |
|---|
| <b>Demoras en atención de farmacia.</b>   |
| <b>No cuentan con baños</b>   |
| <b>No hay garantía de entrega de<br/>medicamentos ni generales ni por<br/>especialistas</b>   |
| <b>La entrega de dotaciones e insumos esta<br/>tardía (ensure, medicinas y pañales), hay<br/>pendientes hasta con más de 2 meses...</b> |

**PROPUESTA DE MEJORA**

|   |
|---|
| <b>Aumentar el personal de atención para<br/>mejorar la oportunidad de atención,<br/>recepción y entrega de medicamentos.</b> |
| <b>Realizar un punto o baño externo para<br/>los afiliados.</b>   |
| <b>Contratar con otras farmacias que<br/>puedan prestar los servicios para<br/>garantizar la entrega</b>                      |
| <b>Realizar seguimiento a la farmacia por la<br/>no entrega y perdidas de estos<br/>pendientes.</b>                           |

  
1052.349.131

Firma del Asistente de Participación Social  
Fundación Ser Social IPS:

**Confirmación de Recibido  
Invitación Constitución Alianza de Usuarios  
Mutual SER EPS-S**

| Nº | Nombre y Apellidos  | Identificación | Email y Teléfono | Firma               | Fecha de recibido | Confirmación Invitación |
|----|---------------------|----------------|------------------|---------------------|-------------------|-------------------------|
| 1  | Maria Porras        | 1045167243     | 3142056488       | Maria Porras        | 4/03/2025         | Maria Porras            |
| 2  | Eyer Dominguez      | 1045166366     | 3234918222       | Eyer Dominguez      | 4/03/2025         | Eyer Dominguez          |
| 3  | Momon Raygo         | 22486655       | 3013807191       | Momon Raygo         | 04/03/25          | Momon Raygo             |
| 4  | YAMIL CERDANTES C.  | 1045166807     | 3114351535       | Yamil               | 04-03-25          | Yamil                   |
| 5  | Concepción J. J. J. | 32.842.919     | 3115448114       | Concepción J. J. J. | 04-03-25          | Concepción J. J. J.     |
| 6  |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 7  |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 8  |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 9  |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 10 |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 11 |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 12 |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 13 |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 14 |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 15 |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 16 |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 17 |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 18 |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 19 |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 20 |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 21 |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 22 |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 23 |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 25 |                     |                |                  |                     |                   |                         |
| 26 |                     |                |                  |                     |                   |                         |



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

CÓDIGO DE MUNICIPIO:

08141

REGIONAL:

Atlántico

FECHA:

07 de marzo del 2025

Constitución X Reestructuración     

Nombre Asociación o Alianza: Asociación de Alianza de usuarios de Mutual SER

Tipo de Asociación o Alianza: Municipal Municipio: Candelaria

Departamento: Atlántico


Lugar de celebración de la asamblea: Oficina de Atención al Usuario

Periodo de constitución y/o reestructuración Desde 2025 Hasta 2027

**La Asociación Mutual SER EPS-S**, se inicia la Asamblea de constitución y/o reestructuración de Alianza de Usuarios según lo estipulado en el Decreto 1757 de 1994, siguiendo el orden del día

1. Verificación quórum y toma de asistencia.
2. Instalación y objetivo de la actividad.
3. Charla a los asistentes sobre Normatividad en salud, POSS, 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.



|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | <b>ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-<br/>ESTRUCTURACION DE ALIANZAS DE<br/>USUARIOS<br/>ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS</b> | CÓDIGO DE MUNICIPIO: |
|   |  | 08141                |
|   |  | REGIONAL:            |
|   |  | Atlántico            |
|   |  | FECHA:               |
|   |  | 07 de marzo del 2025 |

- 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 reestructuración y firma de los elegidos.

**DESARROLLO**

**Anote los aspectos más relevantes de la asamblea según orden del día.**


el municipio de Candelaria, se realiza asamblea de elección de nuevos miembros representantes ante la alianza de usuarios de Mutual SER EPS, se reúnen los afiliados invitados a esta conformación a través de la modalidad presencial en la oficina de atención al usuario el día 07 de marzo del año 2025, en una asamblea constitucional para su respectiva elección y representación de los miembros de la alianza.

Siguiendo el orden del día y una vez verificada el quorum y una vez presentados los objetivos del programa de participación social, se explica la metodología a utilizar, generalidades del Decreto 1757 de 1994, socialización del reglamento interno, sus funciones, sanciones y procedimientos como miembro de la alianza de usuario y la respectiva organización de los diferentes grupos de trabajo y la Junta directiva.

Se presenta un informe de las actividades y generalidades de las alianzas de usuarios, se otorga un espacio para intervenciones, dudas, sugerencias y propuestas que posteriormente fueron aclaradas conforme avanzaba la actividad, se motivan a los postulantes para participar en los espacios otorgados y representar a su sector en las alianzas de usuario ante los diferentes espacios de participación social.

Ingresan como nuevos 6 miembros de la alianza de usuarios en el municipio.

Se procede al diligenciamiento del acta de conformación de alianzas de usuario de Mutual SER y su elección de forma democrática, dando como resultado ante la Junta directiva de la nueva alianza, a Agustín Rafael González Araujo como presidente y único representante al cargo, se hace la aclaración que el señor Agustín González no puede

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | <b>ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-<br/>ESTRUCTURACION DE ALIANZAS DE<br/>USUARIOS<br/>ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS</b> | CÓDIGO DE MUNICIPIO: |
|   |  | 08141                |
|   |  | REGIONAL:            |
|   |  | Atlántico            |
|   |  | FECHA:               |
|   |  | 07 de marzo del 2025 |


ser electo o reelegido nuevamente porque ya fue electo el periodo anterior, pero debido a que ningún otro representante se postula ni desea aspirar al cargo para presidencia, actualmente será asumido por el señor hasta aumentar nuestros números de asociados y posteriormente en una reunión futura reestructurar la junta directiva; a Julio Cesar Pacheco Escamilla como secretario y a Tarcisio Rafael Valencia Cervantes como tesorero; como revisor fiscal queda a cargo de Denys Cervantes Valencia, posteriormente se establecieron los espacios para escoger y representar ante los diferentes grupos de trabajo en las IPS.

En el municipio de Candelaria siendo las 12:00 pm, del día 07 de marzo del 2025, se da como finalizada la conformación de la nueva alianza de usuarios de Mutual SER EPS Periodo 2025 - 2027.

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.

FIRMAS




|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | <b>ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-<br/>ESTRUCTURACION DE ALIANZAS DE<br/>USUARIOS<br/>ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS</b> | CÓDIGO DE MUNICIPIO: |
|   |  | 08141                |
|   |  | REGIONAL:            |
|   |  | Atlántico            |
|   |  | FECHA:               |
|   |  | 07 de marzo del 2025 |

**JUNTA DIRECTIVA**

| Nombre y Apellidos                 | Documento | Correo y Teléfono                             | Cargo      | Firma         |
|------------------------------------|-----------|---|------------|---------------|
| AGUSTIN RAFAEL GONZALEZ ARAUJO     | 8636835   | NA<br>3042703586                              | PRESIDENTE | Agustin G.    |
| JULIO CESAR PACHECO ESCAMILLA      | 3724560   | pachecoescamillaj@gmail.<br>com<br>3002672956 | SECRETARIO | Julio Pacheco |
| TARCISIO RAFAEL VALENCIA CERVANTES | 3724984   | Na<br>3017389538                              | TESORERO   | TValencia     |

**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           |
|-----------------------------------|------------------------------------|------------|-----------------|
| E.S.E<br>Hospital Local           | CYNDI GREGORIA GOMEZ CORPAZ        | 1081275986 | Cindy           |
| E.S.E Urgencias<br>Hospital Local | TARCISIO RAFAEL VALENCIA CERVANTES | 3724984    | TValencia       |
| Viva 1a<br>Especialistas          | DARLIS MERCADO BLANCO              | 22613831   | Darlis Mercado  |
| Viva 1a<br>Laboratorios           | DENYS CERVANTES VALENCIA           | 22485372   | Denys Cervantes |
| Viva 1a<br>Medicina Interna       | DARLIS MERCADO BLANCO              | 22613831   | Darlis Mercado  |

|  |  |                      |
|--|--|----------------------|
| <br>Atención sin tanta vuelta | <b>ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-<br/>ESTRUCTURACION DE ALIANZAS DE<br/>USUARIOS<br/>ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS</b> | CÓDIGO DE MUNICIPIO: |
|  |  | 08141                |
|  |  | REGIONAL:            |
|  |  | Atlántico            |
|  |  | FECHA:               |
|  |  | 07 de marzo del 2025 |


| Especialidad del grupo | Nombres y apellidos                   | Documento | Firma             |
|------------------------|---------------------------------------|-----------|-------------------|
| Farmacia               | AGUSTIN RAFAEL GONZALEZ<br>ARAUJO     | 8636835   | <i>Agustín G.</i> |
| Farmacia               | TARCISIO RAFAEL VALENCIA<br>CERVANTES | 3724984   | <i>T Valencia</i> |

**REPRESENTANTES COMITES ESPECIALIZADOS – ENFERMEDADES DE ALTO COSTO Y ENFERMEDADES RUINOSAS (aplica para vigilancia de 2 y 3 nivel de los servicios de salud)**

| Especialidad del grupo | Nombres y apellidos | Documento | Firma |
|------------------------|---------------------|-----------|-------|
| NA                     | NA                  | NA        | NA    |
|                        |                     |           |       |
|                        |                     |           |       |

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

| Nombres y apellidos               | Documento | Dirección y Teléfono                     | Firma                  |
|-----------------------------------|-----------|--|------------------------|
| AGUSTIN RAFAEL<br>GONZALEZ ARAUJO | 8636835   | CLL 10 11 23 LOS ALMENDROS<br>3042703586 | <i>Agustín G.</i>      |
| DENYS CERVANTES<br>VALENCIA       | 22485372  | CLL 15 16 27 PARAISO<br>3206297582       | <i>Denys Cervantes</i> |

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | <b>ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-<br/>ESTRUCTURACION DE ALIANZAS DE<br/>USUARIOS<br/>ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS</b> | CÓDIGO DE MUNICIPIO: |
|   |  | 08141                |
|   |  | REGIONAL:            |
|   |  | Atlántico            |
|   |  | FECHA:               |
|   |  | 07 de marzo del 2025 |

**DELEGADOS REPRESENTANTES AL SISBEN**

| <i>Nombres y apellidos</i>            | <i>Documento</i> | <i>Dirección y Teléfono</i>            | <i>Firma</i> |
|---------------------------------------|------------------|--|--------------|
| TARCISIO RAFAEL VALENCIA<br>CERVANTES | 3724984          | CLL 16 18 62 SAN VICENTE<br>3017389538 | TValencia    |


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

| <i>Nombre de la IPS<br/>y/o E.S.E</i> | <i>Nombre y Apellidos</i>             | <i>Dirección y<br/>Teléfono</i>           | <i>Documento</i> | <i>Firma</i>  |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---|------------------|---------------|
| E.S.E Hospital Local                  | JULIO CESAR PACHECO<br>ESCAMILLA      | CLL 16 18 49 SAN<br>VICENTE<br>3002672956 | 3724560          | Julio Pacheco |
| E.S.E viva                            | TARCISIO RAFAEL<br>VALENCIA CERVANTES | CLL 16 18 62 SAN<br>VICENTE<br>3017389538 | 3724984          | TValencia     |
|                                       |                                       |   |                  |               |

**DELEGADOS REPRESENTANTES AL COPACO**

| <i>Nombre y Apellidos</i>        | <i>Documento</i> | <i>Dirección y teléfono</i>            | <i>Firma</i>  |
|----------------------------------|------------------|--|---------------|
| JULIO CESAR PACHECO<br>ESCAMILLA | 3724560          | CLL 16 18 49 SAN VICENTE<br>3002672956 | Julio Pacheco |



|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | <b>ACTA DE CONSTITUCIÓN O RE-<br/>ESTRUCTURACION DE ALIANZAS DE<br/>USUARIOS<br/>ASOCIACIÓN MUTUAL SER EPS</b> | CÓDIGO DE MUNICIPIO: |
|   |  | 08141                |
|   |  | REGIONAL:            |
|   |  | Atlántico            |
|   |  | FECHA:               |
|   |  | 07 de marzo del 2025 |

**DELEGADOS REPRESENTANTES AL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA**

| Nombre y apellidos                    | Documento | Dirección y teléfono                     | Firma             |
|---------------------------------------|-----------|--|-------------------|
| AGUSTIN RAFAEL GONZALEZ<br>ARAUJO     | 8636835   | CLL 10 11 23 LOS<br>ALMENDROS 3042703586 | <i>Agustín G.</i> |
| TARCISIO RAFAEL VALENCIA<br>CERVANTES | 3724984   | CLL 16 18 62 SAN VICENTE<br>3017389538   | <i>TValencia</i>  |

**DELEGADOS REPRESENTANTES A LAS VEEDURÍAS**

| Nombre y apellidos               | Documento | Dirección y teléfono                   | Firma                  |
|----------------------------------|-----------|--|------------------------|
| DENYS CERVANTES VALENCIA         | 22485372  | CLL 15 16 27 PARAISO<br>3206297582     | <i>Denys Cervantes</i> |
| JULIO CESAR PACHECO<br>ESCAMILLA | 3724560   | CLL 16 18 49 SAN VICENTE<br>3002672956 | <i>Julio Pacheco</i>   |

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

| Nombres y Apellidos                   | Documento | Dirección y teléfono                   | Firma            |
|---------------------------------------|-----------|--|------------------|
| TARCISIO RAFAEL VALENCIA<br>CERVANTES | 3724984   | CLL 16 18 62 SAN VICENTE<br>3017389538 | <i>TValencia</i> |



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

CÓDIGO DE MUNICIPIO:  
08141  
REGIONAL:  
Atlántico  
FECHA:  
07 de marzo del 2025

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

| Nombres y apellidos            | Documento | Dirección y teléfono                     | Firma      |
|--------------------------------|-----------|--|------------|
| AGUSTIN RAFAEL GONZALEZ ARAUJO | 8636835   | CLL 10 11 23 LOS ALMENDROS<br>3042703586 | Agustín G. |

REVISOR FISCAL

| Nombres y apellidos      | Documento | Dirección y teléfono               | Firma           |
|--------------------------|-----------|------------------------------------|-----------------|
| DENYS CERVANTES VALENCIA | 22485372  | CLL 15 16 27 PARAISO<br>3206297582 | Denys Cervantes |

Se realizo Asamblea de CONSTITUCION y CONFORMACION de la AU y sus grupos de trabajo.

Para mayor constancia se anexa registro de asistentes a la elección y conformación de la nueva alianza de usuario en Candelaria a los 07 de marzos del 2025.

ESPACIO PARA FIRMA Y/O SELLO RADICADO EN LA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL

RECIBIDO  
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL  
Rc: Dda Opimera  
Fecha: 21/03/25  
Hora: 3:38 pm  
Rd: 01930



REGISTRO DE ASISTENCIA

| NOMBRE Y APELLIDOS       | DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN | BARRIO O SECTOR | FIRMA              |
|--------------------------|-----------------------------|-----------------|--------------------|
| VICTORIOBO CS            | 224186740                   |                 | VICTORIOBO CS      |
| Manuel Sarrabia          | 37 726.060                  | Leña            | Manuel Sarrabia    |
| Ailyn Carrillo           | 1045.166.070                | El Carmen       | Ailyn C.           |
| Lidis Dominguez Boliva   | 22 485.280                  | Villalba        | Lidis Dominguez    |
| Alexis Ospina Goreau     | 30.895.417                  | El earmen       | A.O.G.             |
| Judith Bolano            | 22.486.075                  | Esperanza       | Judith B.          |
| Nestor Pacheco           | 3.724817                    | Villalba        | NESTOR PA          |
| Muraris Mendozani        | 1043.023383                 | Los pedreiros   | Muraris M.M.       |
| Gregoria Martinez        | 22.485143                   | La Victoria     | Gregoria Martinez  |
| Jose Luis Volencio       | 72.121 422                  | N. Condellario  | Jose Luis          |
| Jesid Conancio Sanguin   | 72.120 882                  | Progreso        | Jesid H.C.S.       |
| Gloria Goreau ne pimento | 22.491 236                  | Correto         | Gloria             |
| Maydis Mendez            | 22.486 134                  | Juana Diaz      | MAYDIS             |
| Ketis Guerrero Buitrago  | 1045170 843                 | Esperanza       | Ketty Guerrero     |
| Reth Glanados C.         | 1045169137                  | el campo        | RETH G.C.          |
| Maria Dominguez H.       | 22485 236                   | Principal       | Maria Dominguez    |
| Islenia Fonseca          | 22.485 149                  | bienos aire     | Islenia S.         |
| Cindi Acuna Castro       | 1045169 518                 | new earden      | Cindi Acuna Castro |
| Marlenis Rojas           | 22 485 958                  | Juana Dia.      | Marlenis R.        |
| Rocio Dominguez Perez    | 1002.066.805                | Paraiso         | Rocio Dominguez    |
| Elizabeth Castro D       | 1045174703                  | brizadel junco  | Elizabeth H.       |
| Aurelia Dominguez        | 22485 868                   | Paraiso         | Aurelia D.         |
|                          |                             |                 |                    |
|                          |                             |                 |                    |
|                          |                             |                 |                    |



REGISTRO DE ASISTENCIA

| NOMBRE Y APELLIDOS     | DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN | BARRIO O SECTOR   | FIRMA             |
|------------------------|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| Dobán Fonseca Luque    | 72.120.114                  | N. Candelaria     | Dobán Fonseca     |
| Tatiana Bolívar        | 1045.167.861                | N. Candelaria     | Tatiana Bolívar   |
| Ana Olmo B.            | 1045.120.981                | Nuevo Candelaria  | Ana Olmo B.       |
| Eris Holguín           | 1128.197.681                | Nuevo Candelaria  | Eris M.           |
| Luisa Cacho Holguín    | 1045.166.104                | Nuevo Candelaria  | Luisa Castro      |
| Karina Rodríguez       | 22.487.569.                 | Nuevo Candelaria  | Karina R.R.       |
| Doyana Holguín         | 66.134.95                   | Nuevo Candelaria  | Doyana Holguín    |
| Yasaidis Cervantes     | 100206.8127                 | Nuevo Candelaria  | Yasaidis          |
| Yiceth Domínguez       | 1081.812.372.               | Nuevo Candelaria  | Yiceth D.         |
| Denis Orozco M.        | 1065.625.383.               | Nuevo Candelaria  | Denis Orozco      |
| Monica Taborda R.      | 39.490.957.                 | Nuevo Candelaria  | Monica Taborda    |
| Victor Martínez        | 621.20527.                  | Nuevo Candelaria  | Victor Martínez   |
| William Valencia       | 8.539.958                   | Progreso          | William Valencia  |
| Emilio Fonseca C.      | 1043.841.679                | San Miguel.       | Emilio Fonseca    |
| James García           | 101.65.777                  | Progreso          | James García      |
| Yennifer Sorjuon       | 1127.582.205                | San Miguel.       | Yennifer Sorjuon  |
| Andrés Carrillo        | 1045.176.156.               | San Vicente.      | Andrés Carrillo   |
| Norelis Castro         | 1045.168.119                | Candelaria Real   | Norelis Castro    |
| Omaira Salas           | 1042.995.156                | N. Candelaria     | Omaira Salas      |
| Rebeca Caballero       | 32.855.173                  | -leto.            | Rebeca Caballero  |
| Adalberto Cueto        | 22.486.066                  | Alto Páramo       | Adalberto Cueto   |
| Juliano Rodríguez B    | 1045.468.597                | Progreso          | Juliano Rodríguez |
| Alexis Colón Hernández | 72.120.797                  | Junco de los Rios | Alexis Colón      |
| Yoraine Domínguez      | 1045.169.574                | Progreso          | Yoraine Domínguez |
| Lucy Montaña A.        | 22.487.352                  | Villalba          | Lucy Montaña      |



|  |  |                                 |
|--|--|---------------------------------|
| <b>Fecha:</b> 07-03-2025   | <b>Hora de inicio:</b> 09:20 am  | <b>Hora de cierre:</b> 12:00 pm |
| <b>Municipio:</b> Candelaria   |  |                                 |
| <b>Tipo de Actividad:</b> (marque con una X)   |  |                                 |
| 1. Conformación de grupo <input type="checkbox"/>  |  |                                 |
| 2. Seguimiento a Cronograma de actividades <input type="checkbox"/>  |  |                                 |
| 3. Capacitación <input checked="" type="checkbox"/>  | Tema: Asamblea de Elección de Representantes en la Constitución y Conformación de Alianza de Usuarios Mutual SER EPS |                                 |
| 4. Otros <input type="checkbox"/> ¿Cuál?   |  |                                 |
| <b>Nombre del facilitador</b>  | Harry Bryan Garay Charris  |                                 |
| <b>Cargo:</b> Asistente Participación Social ASP   | <b>Empresa:</b> Fundación Ser Social   |                                 |
| <b>Grupo objetivo:</b> Afiliados Asociados,  | <b>Empresa:</b> Mutual SER EPSS  |                                 |
| <p><b>Desarrollo:</b> Siendo las 09:20 am nos encontramos reunidos en las Oficina de Atención al Usuario de Mutual SER del municipio de Candelaria, para la realización de la Asamblea general de elección y conformación de los nuevos miembros representantes a alianza de usuarios de la EPS <b>Mutual SER</b>, en el periodo 2025 – 2027.</p> <p>Se inicia con un saludo y agradecimiento por su asistencia; se verifica cumplimiento del quórum y se hace mención del orden del día.</p> <p>La presentación del Objetivo principal: Construir las asociaciones de alianzas de usuarios como estrategia de la cultura y participación social en salud, dirigidos al control social en el marco del SGSSS, (decreto 1757 de 1994), La Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud en su título VII (protección de los usuarios y participación ciudadana); al igual que la Resolución 2063/17 Política De Participación Social En Salud PPSS, los cuales establecen que todos los actores del sistema de salud; aseguradores, prestadores, entes de control deberán fomentar - garantizar la participación de los usuarios en espacios de toma de decisiones que afecten, mejoren o mantengan la calidad de los servicios médicos al igual que sus deberes y derechos, Se aclara que es la alianza de usuarios es la agrupación de afiliados de la EPS, que tienen derecho a la utilización de unos servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación y que velaran por la calidad del servicio de salud y la defensa del usuario.</p> <p>Continuando con el orden del día, se hace presentación del programa de participación social en salud que tiene la IPS fundación ser social, las generalidades de las AU, sus funciones e informe de los procesos de las actividades realizadas, la gestión adelantada en la prestación de los servicios de salud, los avances y logros obtenidos en el ejercicio de vigilancia, educación y control social en salud de la alianza anterior, De manera de recordar, se explica más detalladamente las funciones de los miembros de las AU y su rol como representantes de los usuarios ante los espacios participativos</p> |  |                                 |



para la toma de decisiones, se invita a los asistentes presentes en la asamblea, quienes quieran pertenecer y ser parte de la nueva alianza de usuarios, que alcen las manos para registrar sus datos para llenar su registro como nuevos miembros y posteriormente ser postulados; Dando como resultado solo a 1 nuevo integrante de los usuarios y 5 miembros anteriores de la Alianza para un total de 6 nuevos representantes para este periodo.

Se hace entrega del break y se propicia un espacio donde los asistentes expresan sus inquietudes y sugerencias que posteriormente se fueron aclarando; concluyendo y dando gracias por la asistencia, se hace el cierre de la presentación del programa y generalidades de las AU y se procederá a la respectiva elección de los representantes de la nueva Asociación con los nuevos miembros que salieron y los anteriores que se postularon para este nuevo periodo, (Formato - Acta de constitución).

El Asistente de Participación Social, Harry Garay Charris de Fundación Ser Social IPS, explica el formato de acta de constitución y el procedimiento para la elegir la Junta directiva, representantes por grupos de trabajo y los otros espacios de participación reglamentarios, (procedimiento de constitución AU), Se motivan a los asistentes a postularse como nuevos miembros, e ingresar como representante ante los diferentes cargos para hacer parte de la nueva alianza, dando como resultados ante la Junta directiva así:

Presidencia a AGUSTÍN RAFAEL GONZÁLEZ ARAUJO como presidente y único representante al cargo, se hace la aclaración que el señor Agustín va a ser el presidente temporal hasta agrandar el números de representantes asociados para posteriormente reestructurar la junta directiva.

Secretario a JULIO CESAR PACHECO ESCAMILLA

Tesorero a Tarcisio RAFAEL VALENCIA CERVANTES

Representando así a la Junta Directiva.

Los grupos de trabajo se organizan de manera que puedan quedar ubicados por los sectores por donde provienen los usuarios que quedaron como representantes de la alianza de usuarios, estos sectores son: Barrio Buenos Aires, La Piragua, El Paraíso, Los Almendros, Etapa 1 y 2, Nueva Colombia, Nueva Sede, San Vicente Centro Bohórquez, Carreto, entre otros, Así mismo queda como revisor Fiscal a DENYS CERVANTES VALENCIA escogidos por los demás representantes miembros de la alianza.

Una vez conformado los grupos, se socializa y comparte el reglamento interno para su sana convivencia, se conforma un comité organizador que lideraran las actividades a realizar, grupos de trabajos para el logro de metas y aquellos que se proyecten a participar en espacios de participación social a nivel del municipio, Por lo tanto, hace énfasis en la competencia o rol que deberán asumir como instrumento transparente

frente a los detalles de la calidad del servicio en la red de prestadores contratada o en la EPS para notificar y que se realicen las adaptaciones según sea el caso, Finalmente termina la intervención mencionando que la EPS Mutua SER, tiene un plan de formación continua anual, dirigido a las Alianzas de usuario, el cual, no solo tiene el componente educativo sino también, el de interactuar en espacios participativos con herramientas virtuales y el cual es liderado por la IPS Fundación SER SOCIAL.

En total quedan elegidos como nuevos miembros de la asociación de alianza de usuarios (Nuevos y antiguos) 6 personas para el periodo 2025 a 2027, se anexa lista de asistencia general de la asamblea y base de datos Excel con los datos personales de cada representante.

Se agradece la participación e intervenciones realizadas en la Asamblea, Dando por cerrado la asamblea a las 12:00 pm.

**Seguimiento a Cronograma de actividades:**

No aplica

**Seguimiento a acta anterior:**

No aplica,

**Compromisos:**

| Actividad | Fecha | Responsable |
|-----------|-------|-------------|
|           |       |             |
|           |       |             |

Para mayor constancia se anexa Acta de Constitución o reestructuración de AU y asistentes,





### INFORME DE ASAMBLEAS

REGIONAL:

Atlántico  
Candelaria

Nº DE ASAMBLEAS  
REALIZADAS:

01

|  |            |             |               |
|--|------------|-------------|---------------|
| TOTAL, DE ASISTENTES                               | 34         |             |               |
| REPRESENTANTES DE ALIANZAS DE<br>USUARIOS ELEGIDOS | TOTAL<br>6 | NUEVOS<br>1 | ANTIGUOS<br>5 |

### PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS


1. La farmacia presenta inconsistencias por demoras en la atención debido que solo atiende 1 personas y no hay garantía de atención para tanta espera (más de 2 horas).
2. Los usuarios manifiestan tener mucha insatisfacción por todas las inconsistencias debido a los pendientes de medicamentos por parte de la farmacia (demoras en la entrega, muchos Pendientes, desabastecimientos y además envían al usuario a buscar medicamento en la ips de atención para cambio de formula.
3. No hay garantía de una prestación de un buen servicio en la farmacia, no resuelven ni garantiza la prestación de los servicios, simplemente manifiesta "que no lo hay o que vaya al médico para que le cambie los medicamentos"

### SITUACIONES ENCONTRADAS

|  |
|--|
| Demoras en atención de farmacia.   |
| No cuentan con baños   |
| No hay garantía de entrega de medicamentos ni generales ni por especialistas   |
| La entrega de dotaciones e insumos esta tardía (ensure, medicinas y pañales), hay pendientes hasta con más de 2 meses... |

### PROPUESTA DE MEJORA

|  |
|--|
| Aumentar el personal de atención para mejorar la oportunidad de atención, recepción y entrega de medicamentos. |
| Realizar un punto o baño externo para los afiliados.   |
| Contratar con otras farmacias que puedan prestar los servicios para garantizar la entrega                      |
| Realizar seguimiento a la farmacia por la no entrega y perdidas de estos pendientes.                           |

  
1052.349.131

Firma del Asistente de Participación Social  
Fundación Ser Social IPS:

Confirmación de Recibido  
Invitación Constitución Alianza de Usuarios  
Mutual SER EPS-S

| Nº | Nombre y Apellidos  | Identificación | Email y Teléfono | Firma              | Fecha de recibido | Confirmación Invitación |
|----|---------------------|----------------|------------------|--------------------|-------------------|-------------------------|
| 1  | Lidia Porras        | 1045167243     | 3142056488       | <i>[Signature]</i> | 4/03/2025         | <i>[Signature]</i>      |
| 2  | Eyer Dominguez      | 1045166366     | 3234918222       | Eyer Dominguez     | 4/03/2025         | Eyer Dominguez          |
| 3  | Momara Popano       | 22486655       | 3013807191       | Momara P.          | 04/03/25          | Momara Popano           |
| 4  | YAMIL CEVALLOS C.   | 1045166807     | 3114351535       | <i>[Signature]</i> | 04-03-25          | <i>[Signature]</i>      |
| 5  | Carla Juter Guevara | 32.842.919     | 3115448114       | Carla Juter        | 04-03-25          | Carla Juter             |
| 6  |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 7  |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 8  |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 9  |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 10 |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 11 |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 12 |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 13 |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 14 |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 15 |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 16 |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 17 |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 18 |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 19 |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 20 |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 21 |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 22 |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 23 |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 25 |                     |                |                  |                    |                   |                         |
| 26 |                     |                |                  |                    |                   |                         |

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !