

## ACTA DE REUNIONES

**REUNIÓN: Rendición de cuentas 2020 Sur Occidente – Nariño**

**ACTA N.º 1**

**FECHA: 29-06-2021**

### ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	INSTITUCION
1. German Bastidas	Gerente Regional	EPS FAMISANAR
2. Carmen Elena Angulo	Gerente Zonal	EPS FAMISANAR
3. Maria Teresa Prieto	Profesional Participación Social	EPS FAMISANAR
4. Carlos Andres Castellanos	Analista Administrativo	EPS FAMISANAR
5.		
6.		
7.		

**No Asistentes: 6**

**LUGAR: Virtual plataforma team**

**HORA INICIAL: 2:15pm**

**HORA FINAL:3:06 pm**

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

1. Rendición de cuenta vigencia 2020 zonal Occidente, departamento de Nariño, se realiza en modalidad virtual por medio de la plataforma Teams debido a la pandemia Covid 19 que se presenta en el País.

#### **Desarrollo**

2. Inicia la Dra Carmen Elena Angulo dando la bienvenida a la reunión e importancia de la rendición de cuenta, contando con la asistencia de la gerencia Regional, La profesional de participación social.
3. La rendición de cuenta corresponde a los municipios que tiene habilitados la EPS Famisanar por parte de la SNS para operar en el Departamento de Nariño, para este caso el municipio de Pasto.
4. Luego se sigue con la agenda del día por parte de la Dra Carmen Elena Angulo Gerente zonal Occidente:
  - Gestión Población Afiliada
  - Gestión servicio al usuario
  - Gestión modelo de salud
  - Gestión del riesgo en salud- resultados de promoción de la salud

- Gestión Financiera
  - Gestión Participación Social
5. Luego cada líder de los procesos realizan las respectivas presentaciones de la gestión 2020 así:  
 Gestión Población Afiliada expuesta por la Dra. Carmen Elena Angulo Gerente Zonal:

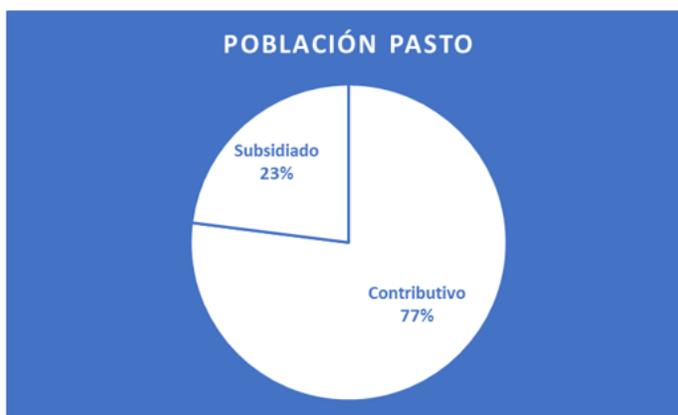
En la región la población a corte diciembre 2020 es:

### Población total por Régimen Zonal Occidente 2020



Régimen	Total Población	% Participación
Contributivo	5039	77%
Subsidiado	1503	23%
Total	6542	100%

### Población total municipio de Pasto 2020



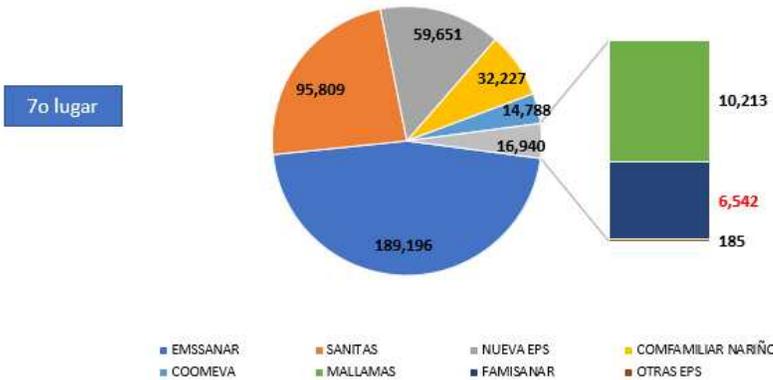
Régimen	Población Pasto
Contributivo	5039
Subsidiado	1503
Total	6542

Ilustración 1. Población Municipio de Cali a diciembre 2020. EPS Famisanar

## Participación Población Total Cali Dic 2020



### Participación Famisanar Pasto 2020



6. Continúa la gestión del servicio al usuario expuesta por la gerente zonal:

## Oficinas de Atención



### COBERTURA

1 Municipios (Pasto)



### SERVICIOS OFICINA DE EXPERIENCIA AL AFILIADO:

- Trámites de Autorizaciones,
- Transcripción de Incapacidades,
- Servicios Comerciales y
- Orientación en General.



**Sistema de Atención preferencial - Famiturno**

### Canales de Atención Prioritarios, diferencial y/o Preferencial



**Atención Personal**  
Preferencial por Digiturno



**Acceso a Infraestructura**  
Adaptada para población con discapacidad



**Canales No Presenciales**  
Gestión de Autorizaciones, PQRs, Afiliaciones, agendamiento de citas

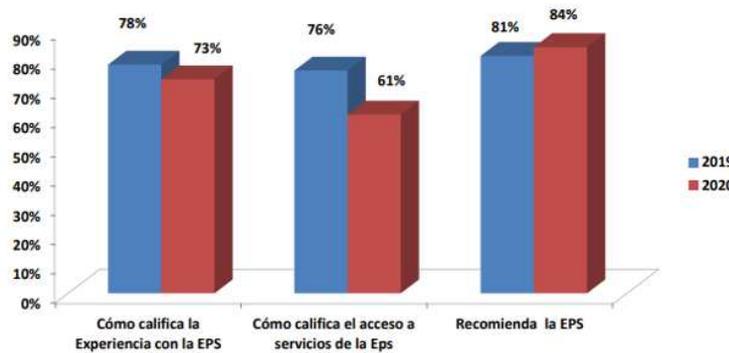


**Prestadores y Farmacias**  
Atención Preferencial por Ventanillas o Digiturno



**Oficinas de Atención**  
Enfoque diferencial e incluyente

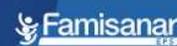
### Encuesta de Satisfacción Ministerio de Salud



Famisanar subió Recomendabilidad 3 puestos Vs 2019

Fuente: Minsalud 2020

### Encuesta de Satisfacción



El 39 % de los usuarios han pensado cambiarse de EPS  
El 64 % de los usuarios se encuentran satisfechos con Famisanar  
El 70% de los usuarios recomiendan a Famisanar

Fuente: MRB SAS OPINAT

## Comportamiento, Quejas, Reclamos PBS



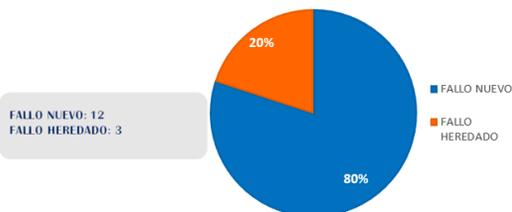
Principales Motivos Agrupados 2020	Cantidad	Participación
Inconvenientes para generar autorizaciones	14	30%
Oportunidad para Acceder a la Prestación	12	26%
Inconvenientes para la dispensación de medicamentos	5	11%
Inconformidad por el Registro de Afiliaciones y Novedades	2	4%
Desacuerdo Proceso Reembolso	2	4%
No prestación del servicio en IPS	2	4%
Inconsistencias en la Aplicación de los Aportes	2	4%
Información Inadecuada o insuficiente al usuario	1	2%
Traslados entre EPS	1	2%
Desacuerdo en cobro de Cuotas Moderadoras y Copagos	1	2%
Referencia y Contrarreferencia de usuarios (Familiéa)	1	2%
Solicitud de Información (Entidades)	1	2%
Proceso de Portabilidad	1	2%
Entrega de Resultados Prueba COVID-19	1	2%
Fallas en el tramite de formulación Res.522	1	2%
<b>Total General</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gestión Satisfacción del Usuario. Reporte PQRS Comportamiento mensual 2020

## Tutelas

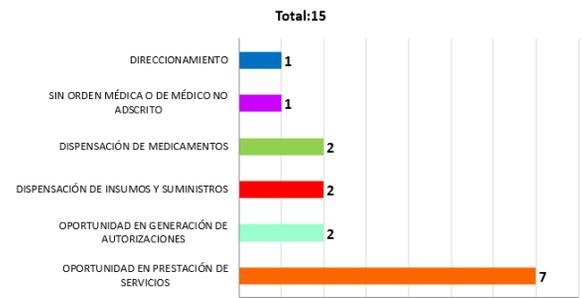
### TUTELAS 2020 - ZONAL OCCIDENTE

TOTAL FALLOS A FAVOR DE USUARIOS POR PRESTACIÓN SERVICIOS DE SALUD: 15



FALLO NUEVO: 12  
FALLO HEREDADO: 3

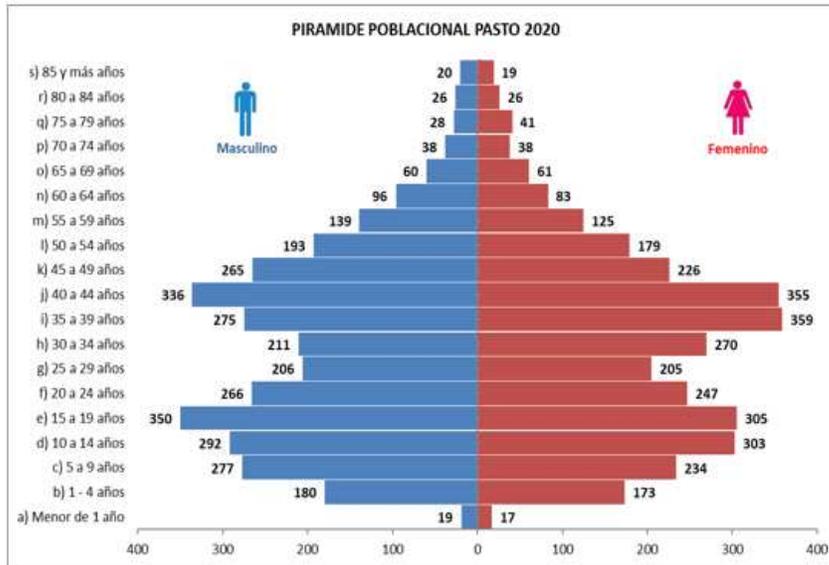
### CAUSALES



7. Luego continua la exposición sobre gestión modelo salud y gestión del riesgo en salud- resultados de promoción de la salud a cargo de la Gerente Zonal.

Se reviso la pirámide poblacional del Nodo:

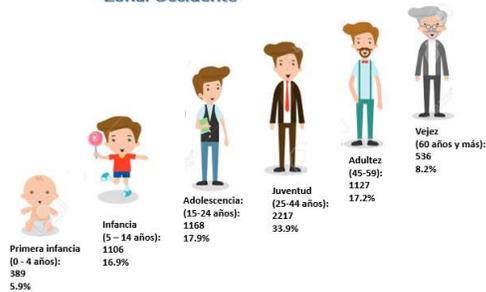
## Pirámide Poblacional Zonal Occidente



GRUPO DE EDAD	Población	Participación
a) Menor de 1 año	36	0,6%
b) 1 - 4 años	353	5,4%
c) 5 a 9 años	511	7,8%
d) 10 a 14 años	595	9,1%
e) 15 a 19 años	655	10,0%
f) 20 a 24 años	513	7,8%
g) 25 a 29 años	411	6,3%
h) 30 a 34 años	481	7,4%
i) 35 a 39 años	634	9,7%
j) 40 a 44 años	691	10,6%
k) 45 a 49 años	491	7,5%
l) 50 a 54 años	372	5,7%
m) 55 a 59 años	264	4,0%
n) 60 a 64 años	179	2,7%
o) 65 a 69 años	121	1,8%
p) 70 a 74 años	76	1,2%
q) 75 a 79 años	69	1,1%
r) 80 a 84 años	52	0,8%
s) 85 y más años	39	0,6%
<b>Total general</b>	<b>6543</b>	<b>100,0%</b>

Ilustración 1. Pirámide poblacional. Zonal Occidente a diciembre 2020. EPS Famisanar

### Población Caracterizada Zonal Occidente



### Ajuste del Modelo de Atención y Gestión de Riesgo en Salud



En cuanto a la red, la zonal Occidente cumple con una amplia red de prestación de servicios distribuida así:

## Red contratada PBS Zonal Occidente

Departamento  
De Nariño

**1** Municipio

Red complementaria  
**20%**



Red primaria  
**80%**



15 IPS en el municipio de Pasto.

1 IPS Básicas y 1 proveedor de medicamentos, que se distribuyen en el municipio

Fuente: BD Red de Servicios 2020

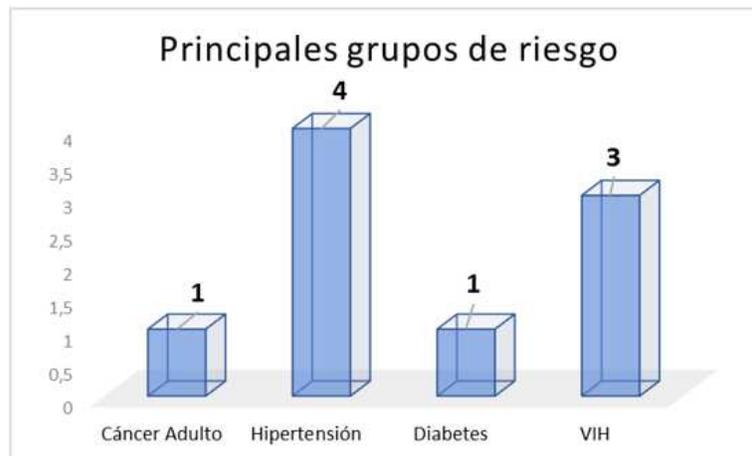
## GESTION DEL RIESGO Y PROMOCION

En cuanto a los indicadores de resultados de prevención eps famisanar realiza seguimiento a los indicadores de inmunoprevenibles, y resolución 3280.

### Resultados Cohortes



**COHORTES**



Fuente: SIVIGILA 2020, cohorte de Riesgo 2020

## Número de Atenciones en Salud (2020)



**ATENCIONES EN SALA 2801**



**ATENCIONES AMBULATORIAS  
7190**

### GESTION COVID

Creación de la línea de orientación y seguimiento exclusivo para COVID-19 con el entrenamiento de gestoras comunitarias que son las rastreadoras desde el aseguramiento.

Diseño e implementación mas de 20 protocolos y rutas de atención de casos sospechoso o confirmados COVID 19, población priorizada, desarrollo de software de seguimiento.

Atención domiciliaria y de teleconsultas de mas 3.000 usuarios como casos sospechosos y confirmados COVID 19

Fortalecimiento, ampliación y articulación de la red de prestadores domiciliarios, ambulatorios y hospitalarios tanto COVID como no COVID



Famisanar  
EPS



## RESULTADOS PROMOCION EN SALUD

Se fortaleció la demanda inducida por medio de la promoción de la salud por parte del área de comunicaciones:

### Promoción de la Salud

Estrategias de Información, Educación y Comunicación 2020



### Boletín Contigo Siempre



### Boletín FamiNews



BD: Empleadores  
Fecha: 14 de enero  
Contactos: 269.044

### Promoción de la Salud



•Medios: Televisión, Radio y Redes Sociales

## PROMOCIÓN DE LA SALUD

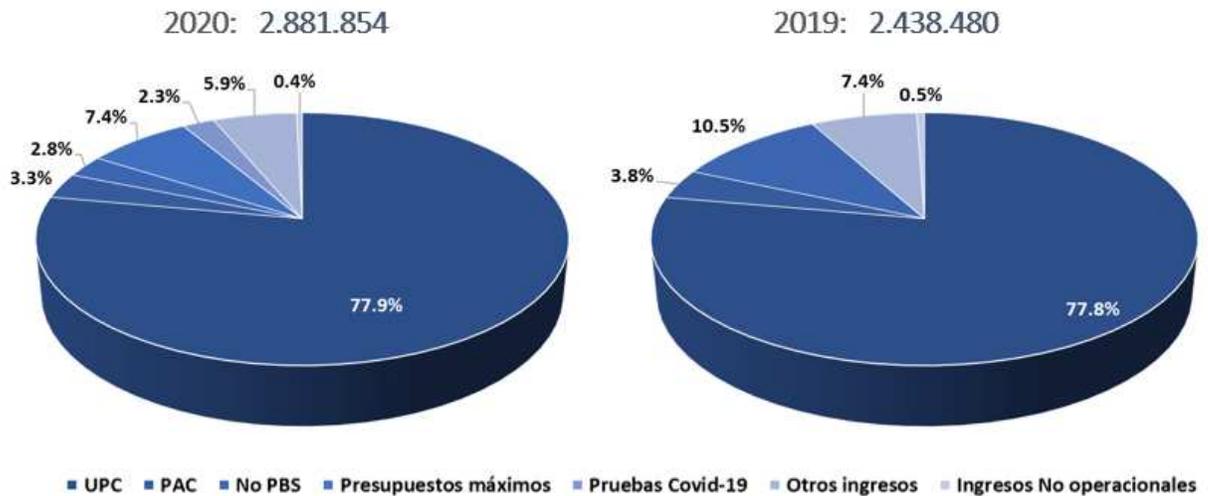


También se realiza actividades de demanda inducidas por medio de llamadas telefónicas, mensajes de textos y correos electrónicos.

8. continua el Dr German Ignacio Bastidas Gerente Regional para exponer la gestión financiera:

### 7.1 Composición de ingresos

(COP MM -%)



Incremento UPC por aumento en tarifa y afiliados \$346.229, entrada en vigencia de presupuestos máximos \$214.499, e ingreso por pruebas COVID \$65.365

### 7.3 Indicadores de habilitación financiera



Al cierre del ejercicio se cumple con indicadores patrimonio adecuado, régimen de inversión reserva técnica PBS y régimen de inversión reserva técnica Presupuestos máximos Según Plan de Habilitación Resolución 2117 de 2016.

### 7.4 Gestión Financiera (COP MM)

Resultado antes de impuestos	33.467
Impuestos	13.762
Resultado Neto	19.705

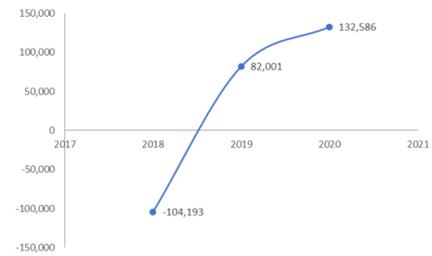
Mejora significativa en ingreso por reconocimiento de pruebas COVID, e ingresos adicionales por UPC, y Presupuestos máximos, equilibra mayor costo COVID y gastos de deterioro por ajuste en metodología de cálculo.

### 7.5 Capitalizaciones de los accionistas (COP MM)

2015	60.000
2017	100.000
2018	150.000
2019	239.000
2020	31.000

Total: 580.000  
Recursos POSPEC 172.000 acumulados

### 7.6 Patrimonio Total (COP MM)



Futuras Capitalizaciones (Respaldo de los accionistas)  
Total: 80.120

### 7.8 Dictamen de Revisoría Fiscal

<p><b>2018</b></p> <p>Opinión sin salvedades, dictamen en limpio con párrafo de énfasis.</p>	<p><b>2019</b></p> <p>Opinión sin salvedades, dictamen en limpio, sin párrafo de énfasis.</p>	<p><b>2020</b></p> <p>Opinión sin salvedades, dictamen en limpio, sin párrafo de énfasis.</p>
--	---	---

8. Continúa Carmen Elena Angulo con la exposición de la gestión de participación social:



**12 Asociaciones:**

- Bogotá, Bucaramanga, Girardot, Agua de Dios, Santa Marta, Barranquilla, Cartagena, Tunja, Ibagué, Valledupar, Villavicencio, Zipaquirá.

**11 Comités:**

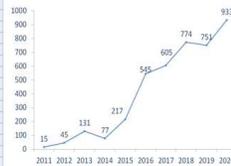
- Facatativá, Barrancabermeja, La Dorada, Villeta, Nariño, Pereira, Manizales, Fusagasugá, Huila, Quindío, Valle del Cauca.

Base Social 614 afiliados inscritos 2020



ASOCIACIÓN	SOLICITUDES RADICADAS
BOGOTÁ	605
ZIPAQUIRÁ	82
BUCARAMANGA	48
GIRARDOT	41
VILLAVICENCIO	32
BARRANQUILLA	29
VALLEDUPAR	27
FUSAGASUGÁ	22
FACATATIVÁ	16
BARRANCABERMEJA	6
SANTA MARTA	6
IBAGUÉ	6
CARTAGENA	5
TUNJA	3
AGUA DE DIOS	3
DORADA - CALDAS	1
QUINDÍO	1
UBATE	
CAU	
PEREIRA	
NARIÑO	
VILLETÁ	
TOTAL	933

Comportamiento Solicitudes Asociaciones



Comportamiento de requerimientos por año  
Fuente: Base de Datos - Oficina de Participación Social.

Distribución de Solicitudes por Regional  
Fuente: Base de Datos - Oficina de Participación Social.

**POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD RESOLUCIÓN 2063 DE 2017**



La POLÍTICA SOCIAL EN SALUD (PPSS) Resolución 2063 de 2017 es un esfuerzo del Ministerio de Salud y Protección Social para dar cumplimiento al mandato legal de direccionar y garantizar la participación social en el sector salud en el marco de la Ley 1428 de 2011, la Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015 y la Ley Estatutaria de Participación 1757 de 2015

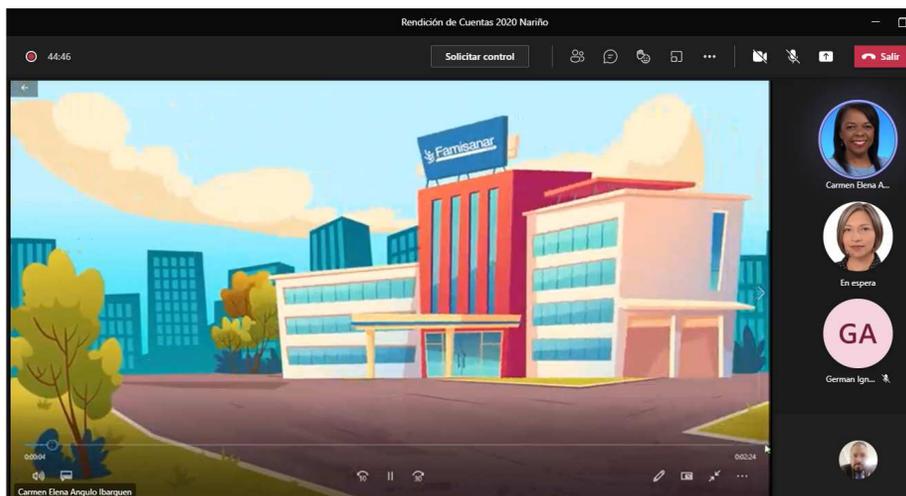


**Conclusión:**

Realiza intervención la Dra Carmen Elena Angulo donde refiere si hay alguna pregunta sobre la rendición de Cuenta.

Sin tener respuesta de los participantes se da cierre a la reunión sin recibir preguntas al respecto.

Se entrega copia de grabación a funcionarios de línea de frente y demás personal administrativo de la zonal Cesar Adjunto lista de asistencia, grabación y copia de pantallazo fotográfico.



Rendición de Cuentas 2020 Nariño

01:15:32 Solicitar control

¡Tú participación cuenta!

Carmen Elena Angulo Ibarguen

GA

German Ignacio Bastidas And...

Escribe aquí para buscar

3:04 p.m. 29/06/2021
