

Rendición de Cuenta 2020 Regional Boyacá

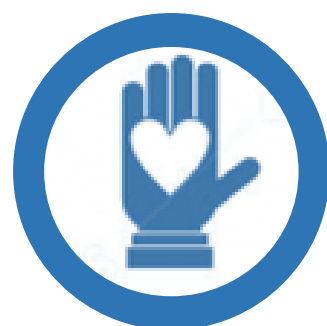
Agenda

Registro y bienvenida a los asistentes	11:00 - 11:10 am
Intervención Gerente Regional Boyacá	11:10 – 11:20 am
Informe gestión	11:20 – 12:00 m
Preguntas y Respuestas	12:00 - 12:10 am
Cierre	12:30 m.





1 Gestión
Población Afiliada



2 Gestión
Servicio al usuario



3 Gestión
Modelo de Salud



4 Gestión
Del Riesgo en Salud – resultados de
promoción de la salud



5 Gestión
Financiera



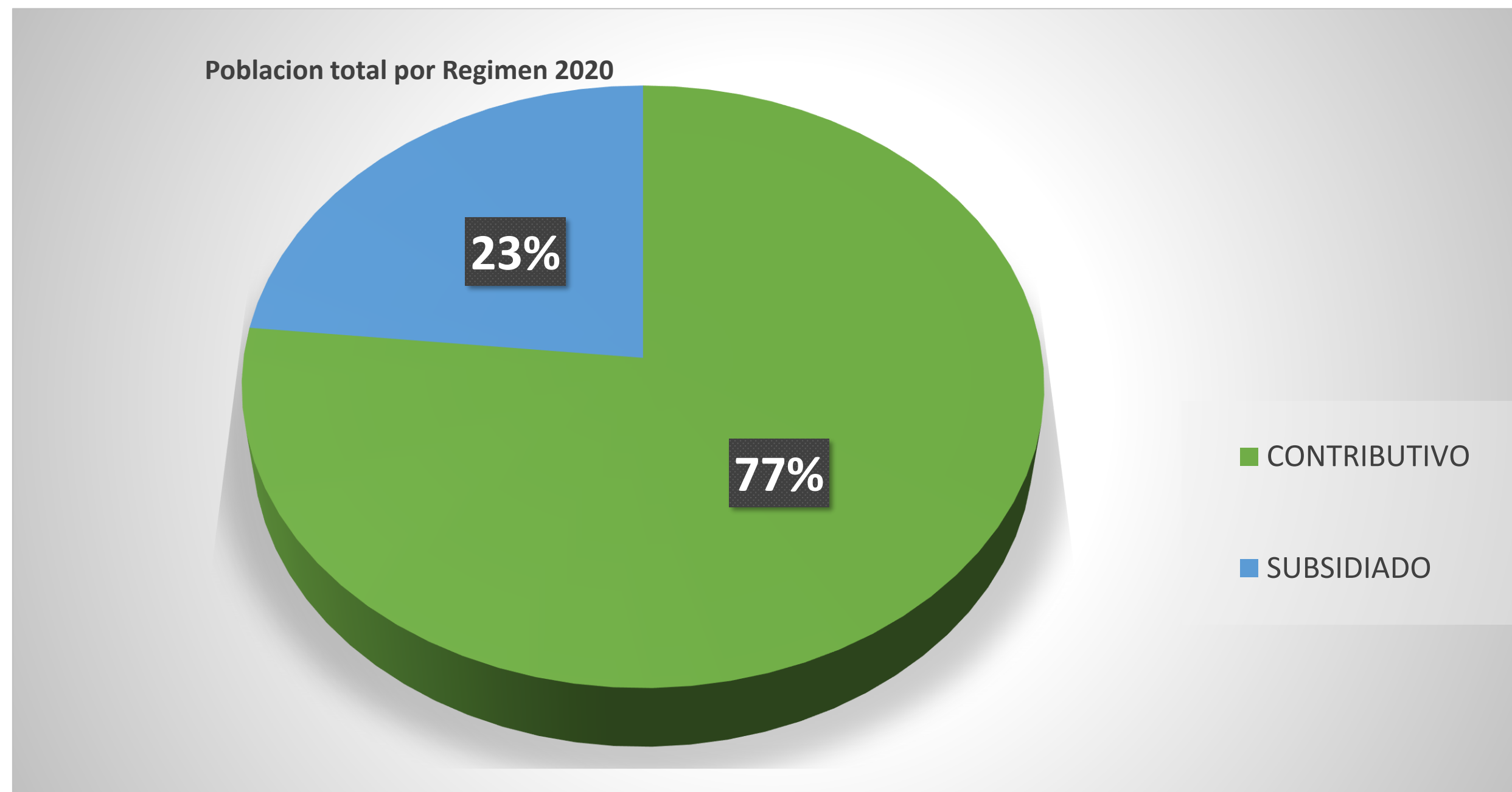
6 Gestión
Participación Social

Informe de Gestión



1 Gestión Población Afiliada 2020

Población total por Régimen Regional Boyacá 2020



Total población: 79.097

Ilustración 1. Población Regional Boyacá a diciembre 2020. EPS Famisanar

Población total por municipios de la Regional Boyacá 2020

Población total por municipios de los dos regímenes de la Regional Boyacá 2020
79.097

Ilustración 2. Población Municipios de Boyacá a diciembre 2020. EPS Famisanar

Población total por municipios pertenecientes a la Regional Boyacá 2020

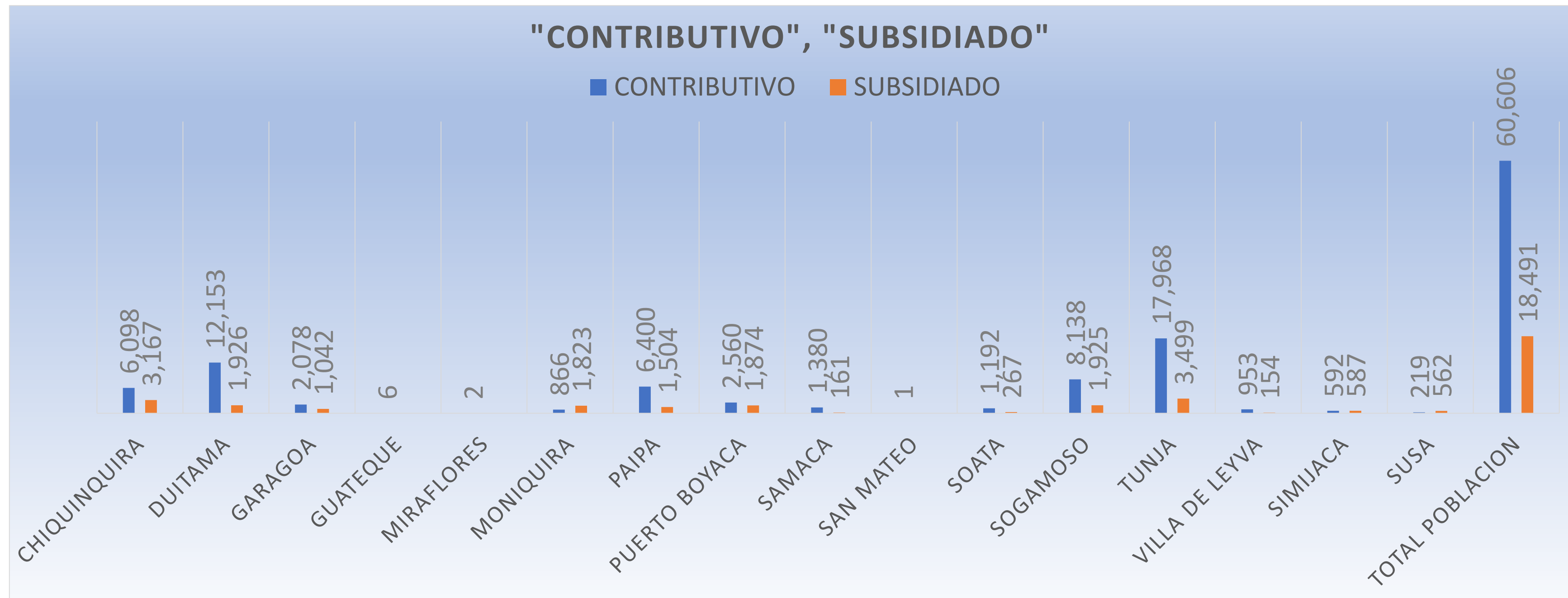


Ilustración 3. Población Municipios de Boyacá a diciembre 2020. EPS Famisanar

Participación Régimen Contributivo Boyacá Dic 2020

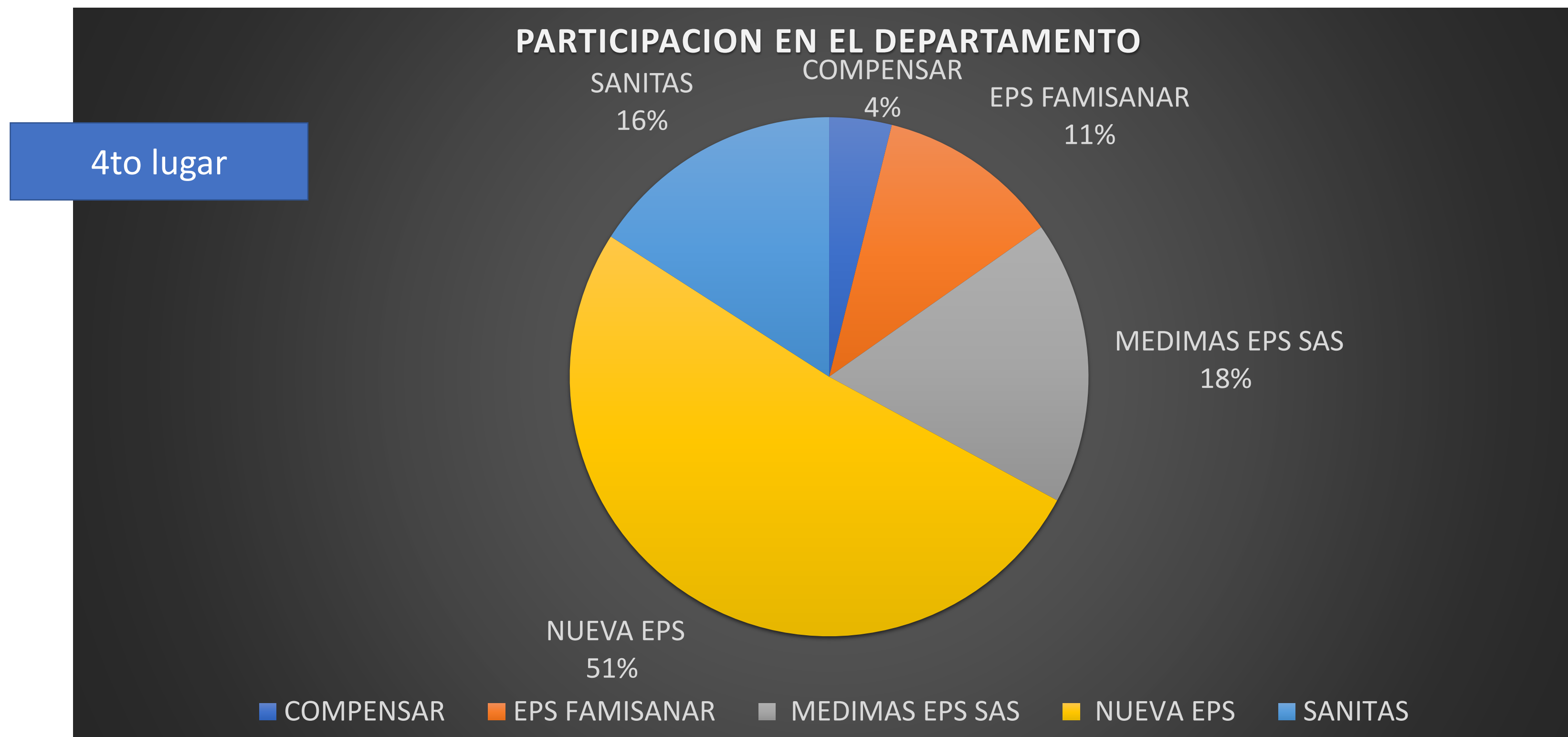


Ilustración 4. Participación de la EPS en Boyacá a diciembre 2020. EPS Famisanar

Total afiliados (Régimen Contributivo + Subsidiado,
puesto 4. 11,0% de Participación de Mercado)



2 Gestión Servicio al Usuario 2020

Oficinas de Atención



COBERTURA

6 OFICINAS

Tunja
Duitama
Sogamoso
Paipa
Chiquinquirá
Garagoa

SERVICIOS

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



20%

Atención
preferencial
2020

Numero de atenciones en oficinas en 2020



149.851 atenciones



Ilustración 5. Numero de atenciones en oficinas a diciembre 2020. EPS Famisanar

Tiempo de espera en oficinas de Atención

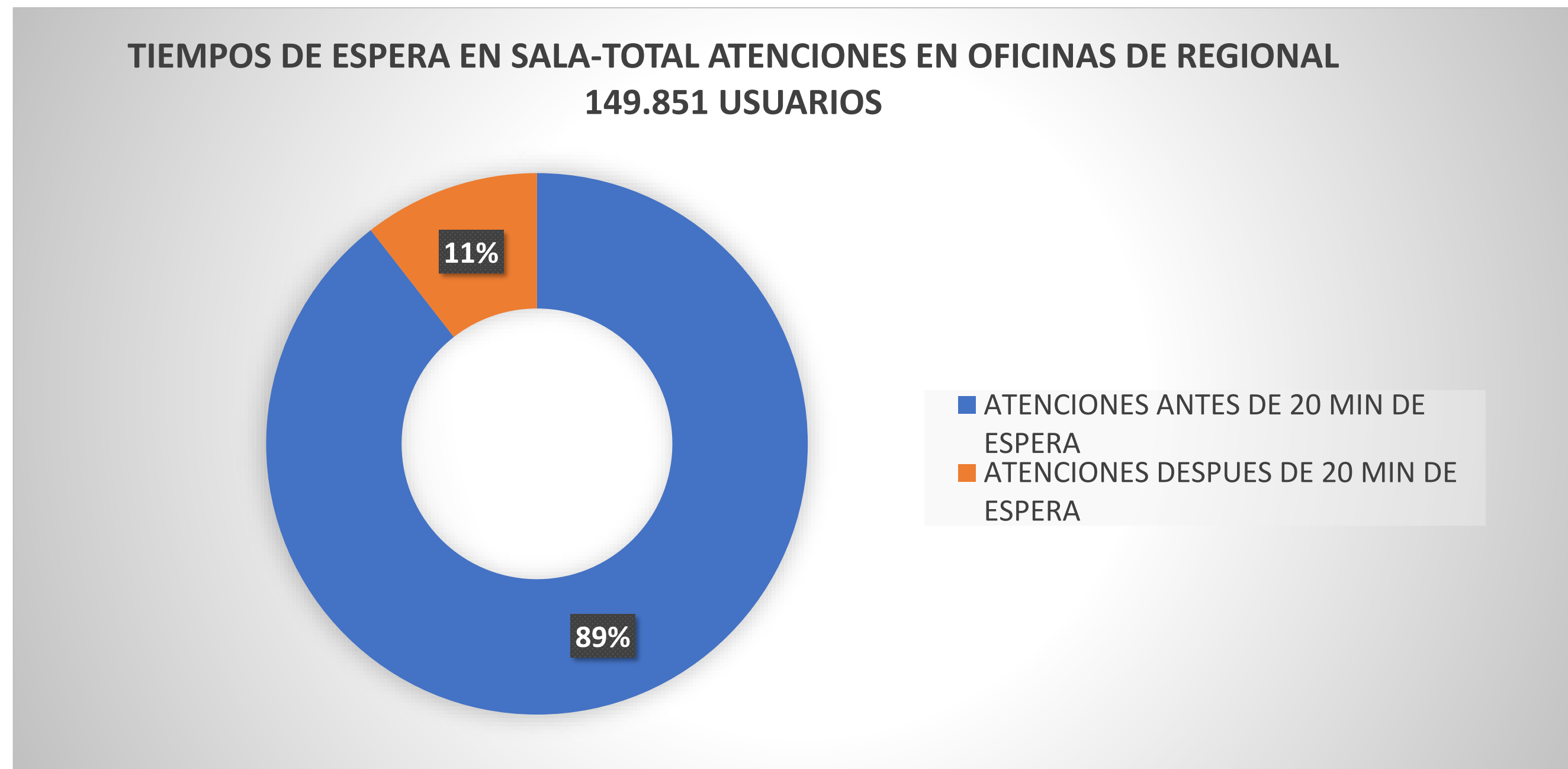


Ilustración 6. tiempos de espera en sala oficinas regional Boyacá a diciembre 2020. EPS Famisanar

Canales de Atención Prioritarios, diferencial y/o Preferencial



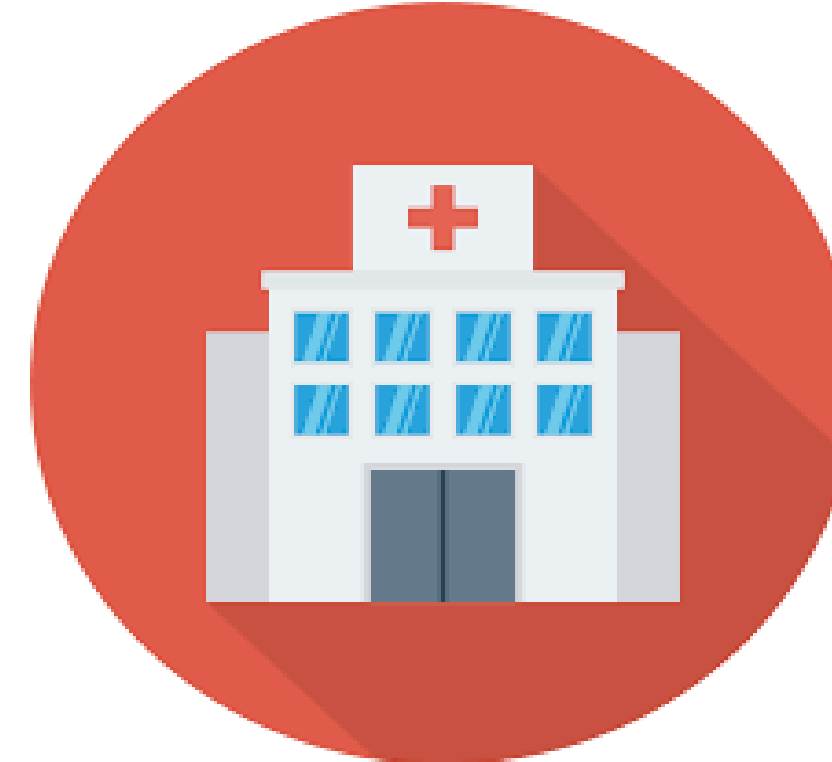
Atención Personal
Preferencial por
Digiturno



**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



ENCUESTAS DE SATISFACCION 2020

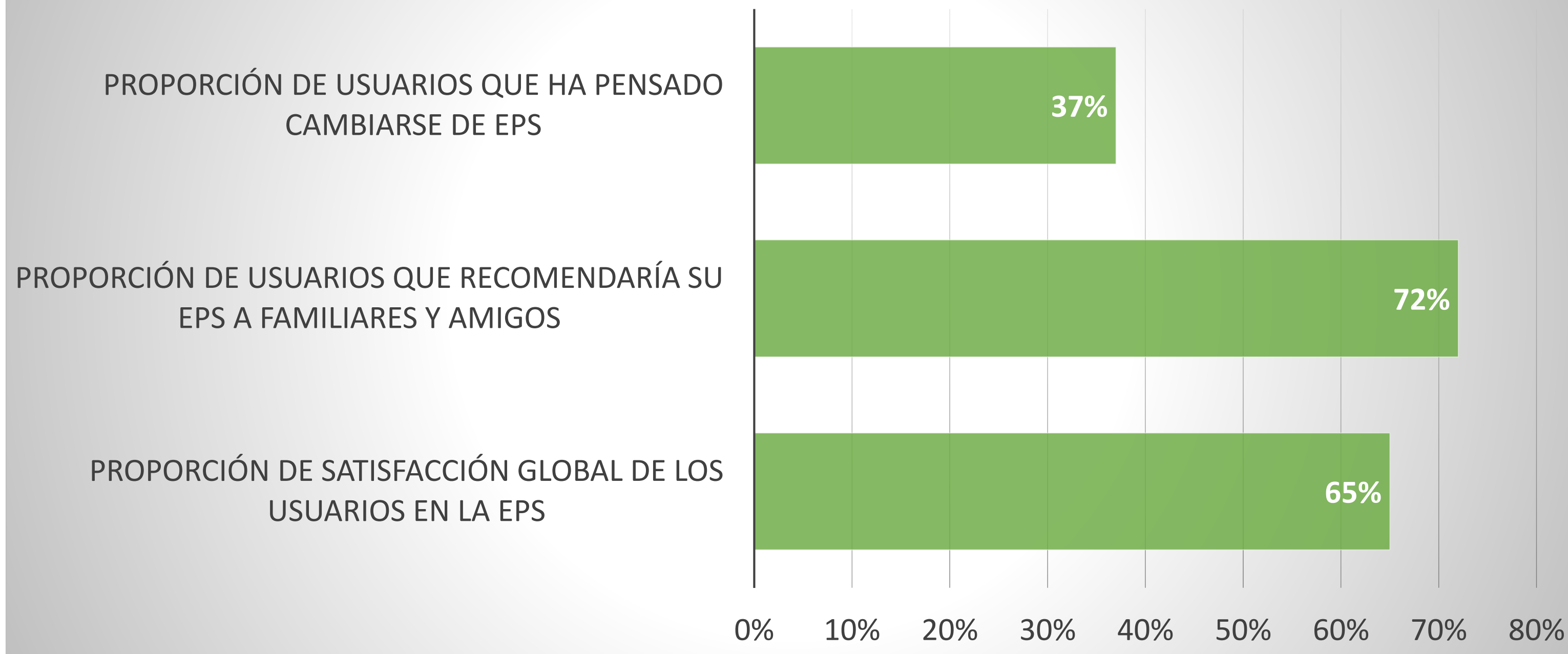


Ilustración 7. Encuestas de Satisfacción de enero a diciembre 2020. EPS Famisanar

El 37 % de los usuarios han pensado cambiar se de EPS

El 72% de los usuarios recomendarían la EPS

El 65% de los usuarios se encuentran satisfechos con la EPS

MOTIVOS DE PQR	AÑO 2020
Inconvenientes para generar autorizaciones	438
Oportunidad para Acceder a la Prestación	394
Requerimientos Entes de Control	393
Inconvenientes para la dispensación de medicamentos	173
Direccionamiento EPS	146
Toma de Pruebas COVID-19	95
Información Inadecuada o insuficiente al usuario	73
Actitud Negativa del Funcionario	54
No prestación del servicio en IPS	54
Inconformidad por el Registro de Afiliaciones y Novedades	45
Entrega de Resultados Prueba COVID-19	41
Solicitud de Información (Entidades)	27
Desacuerdo en cobro de Cuotas Moderadoras y Copagos	25
Desacuerdo Proceso Reembolso	25
Seguimiento Usuario COVID-19	21
Solicitud de Información COVID-19 (Entidades)	14
Rutas de Atención establecidas en IPS	13
Incumplimiento comercial	12
Exoneración de Copagos y Cuotas Moderadoras	10
Tiempo para ser Atendido en la IPS	7
Invitaciones Entes de Control	7
Entrega de Reportes de Apoyos Diagnósticos	7
Valoración a Domicilio COVID-19 (Res.521)	7
Identificación Barreras de prestadores COVID-19/Res.521	7
Cobro de Multas	5
Fallas en el tramite de formulación Res.522	4
Condiciones Físicas de Infraestructura	3
Identificación Barreras Administrativas COVID-19/Res.521	3
Servicios fuera del POS	3
Visitas de auditoria Entes de Control	2
Afectación Tecnológica	2
Pago Virtual Cuotas Moderadoras	1
Total general	2111

Gestión Satisfacción de Usuarios

Fuente: Reporte Discoverer Quejas y Reclamos Comportamiento Mensual (2020)

Comportamiento PQRS BOYACA 2020 Total Radicado – 2.111

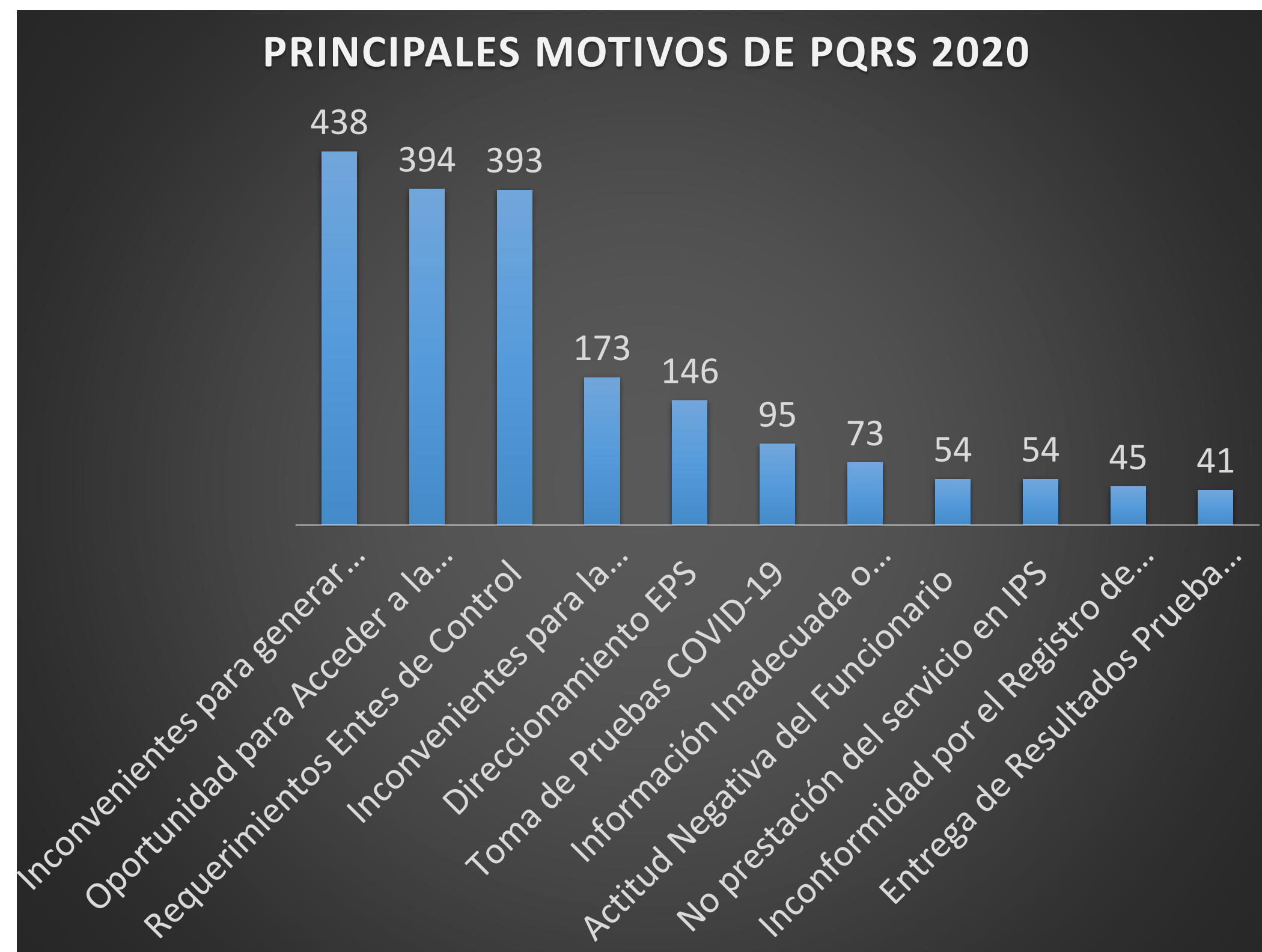


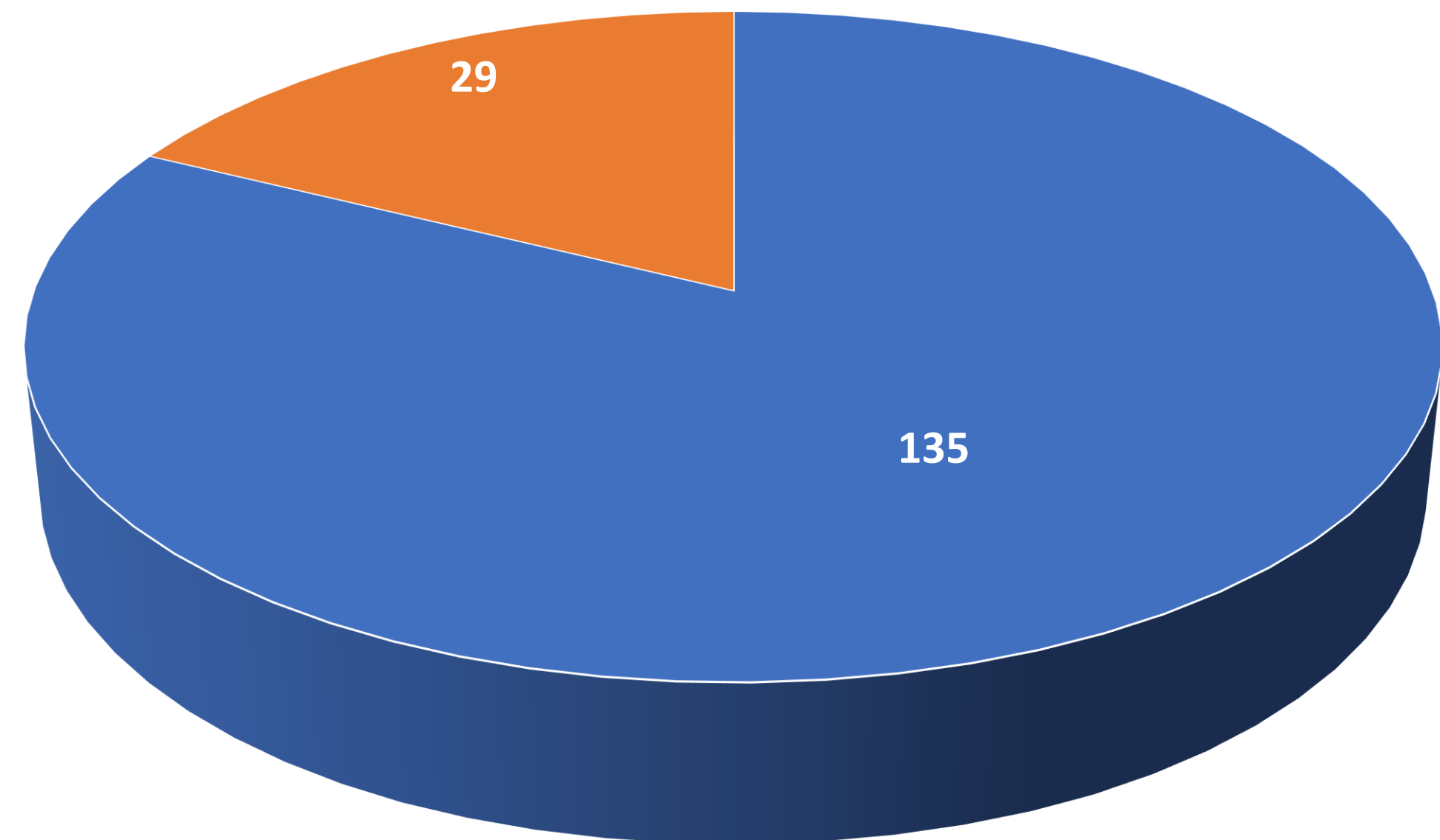
Ilustración 8. principales motivos de PQRS de enero a diciembre 2020. EPS Famisanar

TUTELAS 2020

REPORTE DE TUTELAS REGIONAL BOYACA 2020



164

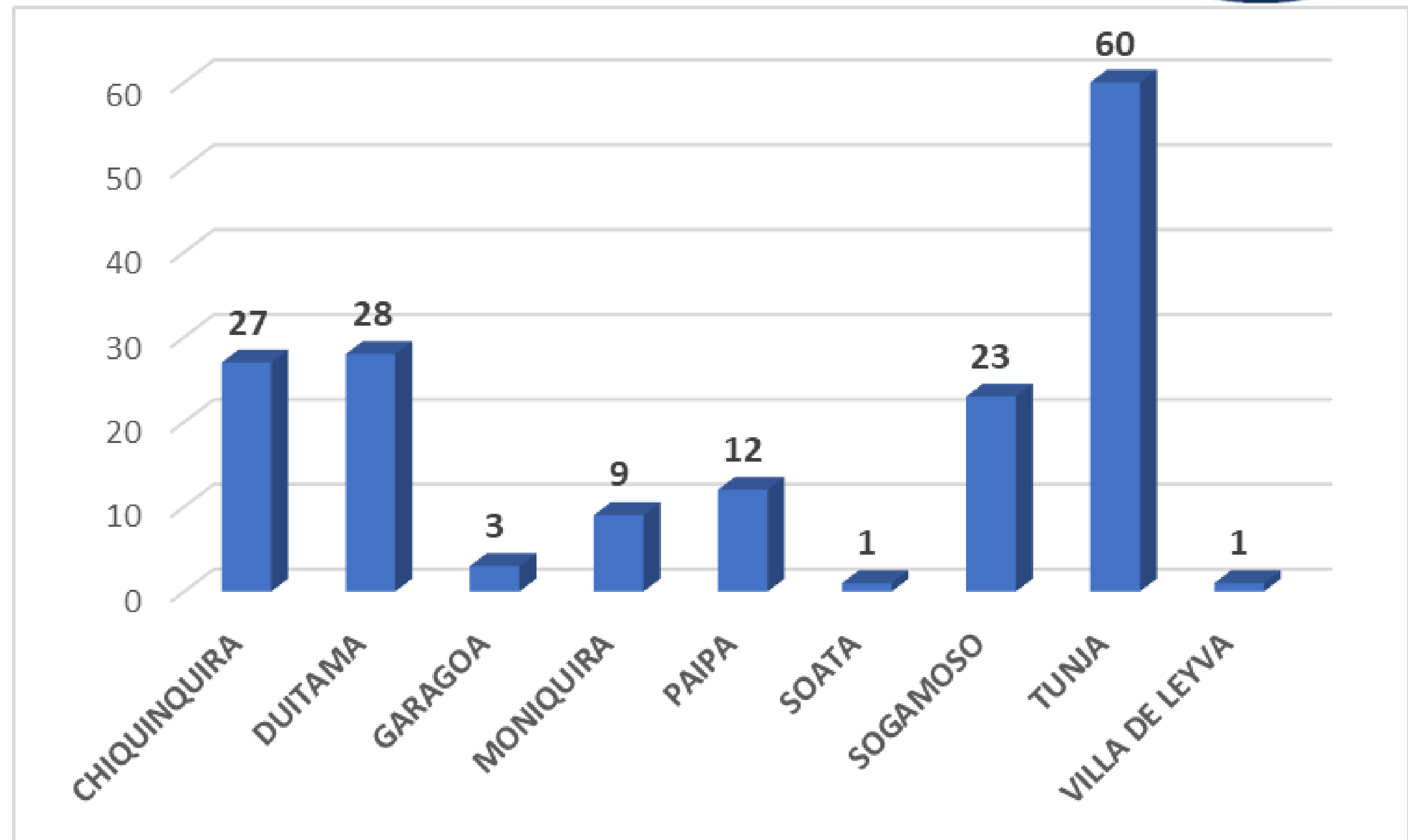


■ TUTELAS EPS FAMISANAR

■ TUTELAS DE USUARIOS TRASLADADOS DE OTRA EPS

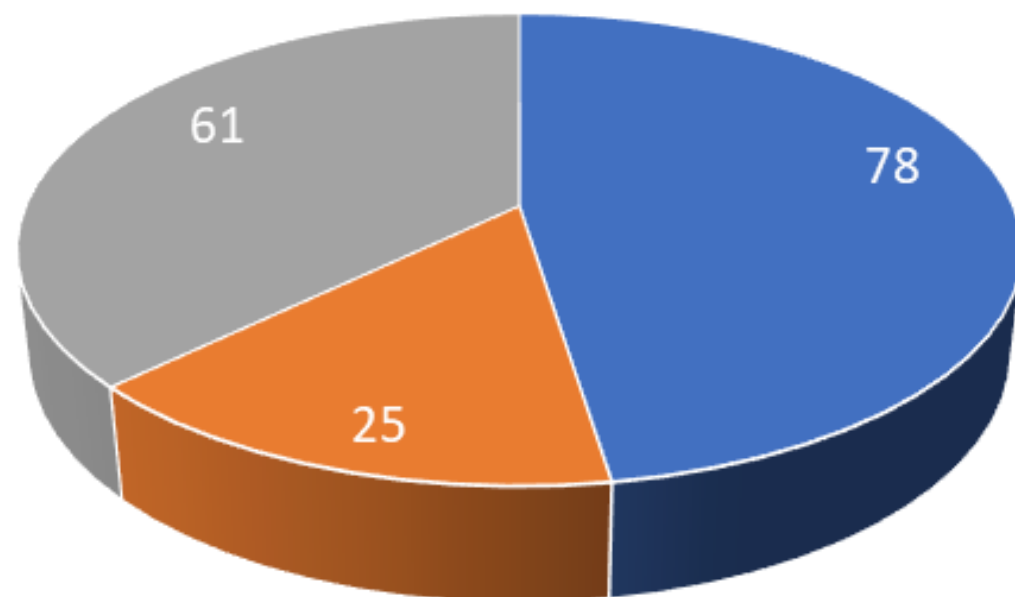
TUTELAS 2020

REPORTE DE TUTELAS REGIONAL BOYACA POR MUNICIPIO



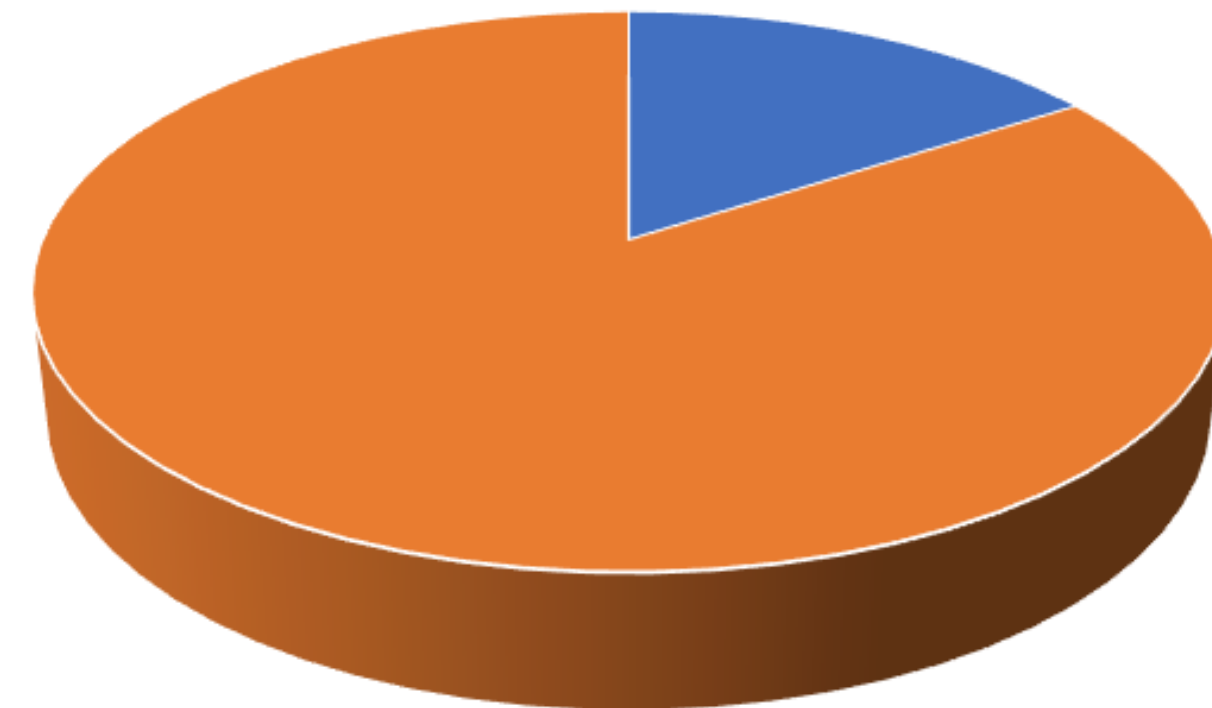
TUTELAS 2020

FALLO



■ NO TUTELAR ■ SIN FALLO ■ TUTELAR

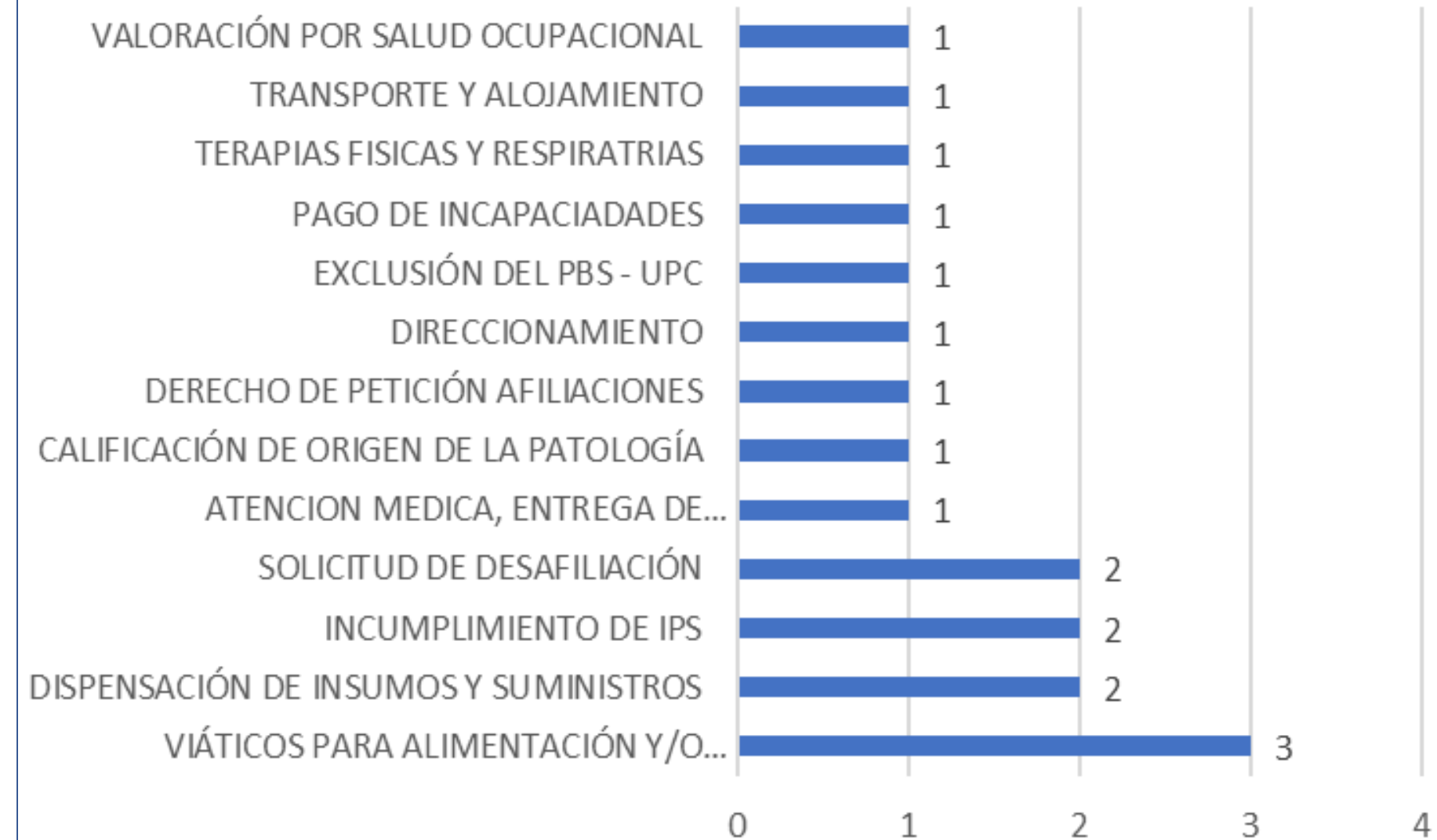
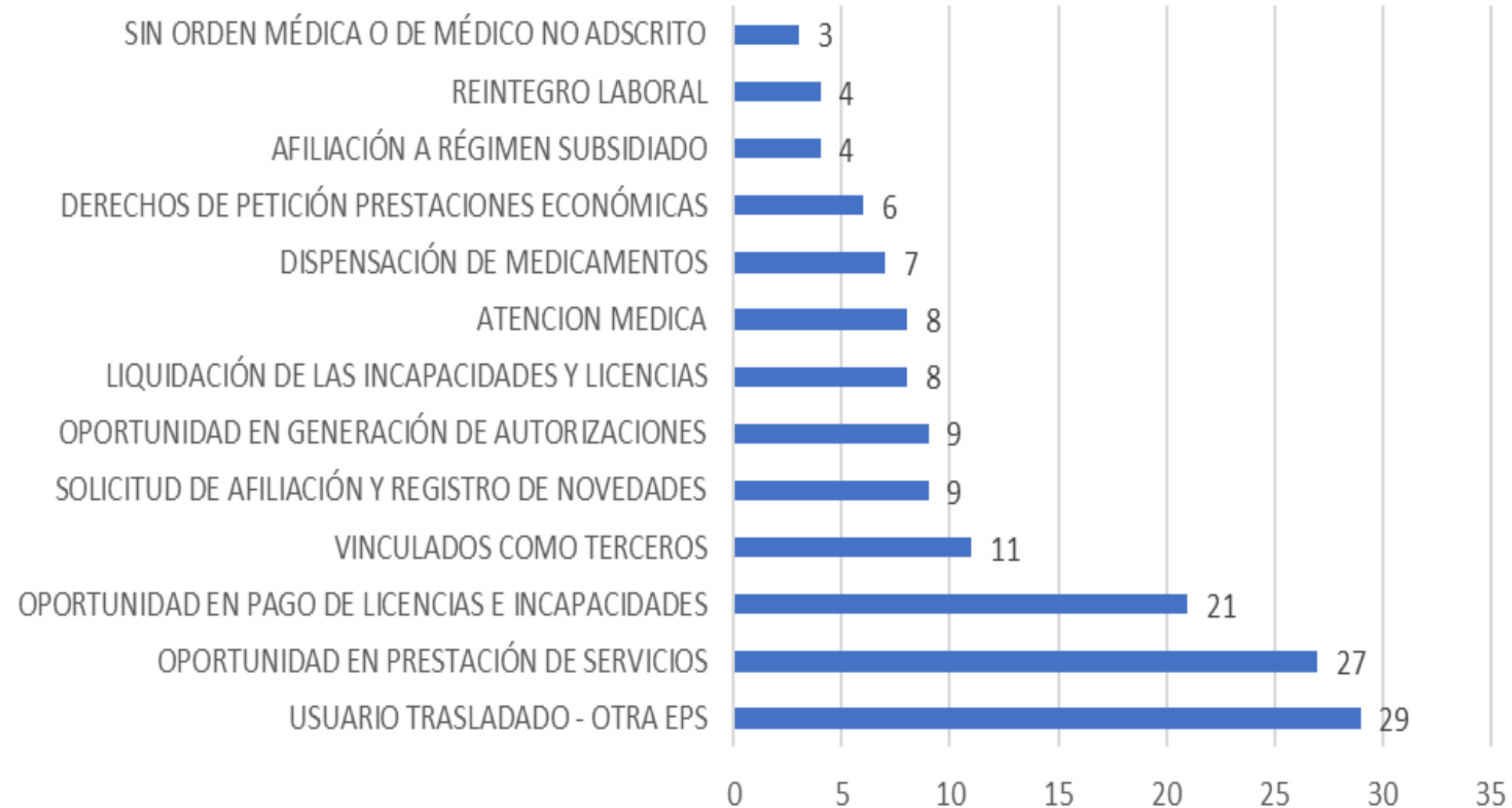
COBERTURA



■ OTRAS CAUSAS ■ SERVICIO NO POS

TUTELAS 2020

CAUSALES





3 Gestión Modelo de Salud 2020

Pirámide Poblacional Regional Boyacá

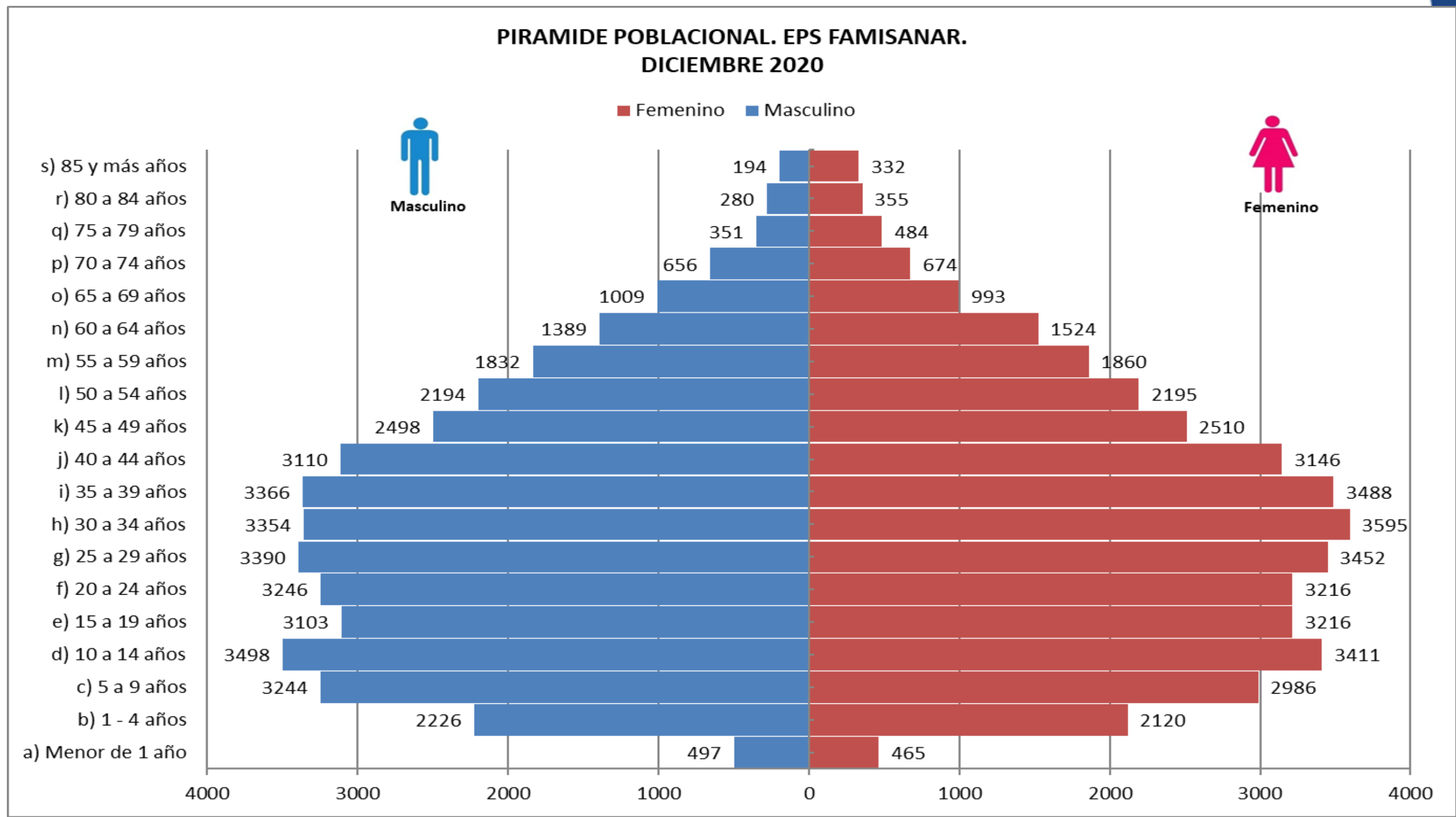


Ilustración 1. Pirámide poblacional. Zonal Boyacá a diciembre 2020. EPS Famisanar

Al verificar la población afiliada se observa un total de 79459, concentrada en los cursos de vida de juventud y adultez.

Población Caracterizada Regional Boyacá



**Primera infancia
(0 - 5 años):**
6560
8%



**Infancia
(6 – 11 años):**
7710
10%



Adolescencia:
(12-18 años):
9398
12%



**Juventud
(19-28 años):**
13004
16%

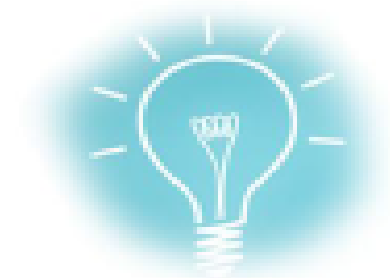


**Adultez
(29-59):**
34546
43%



Ajuste del Modelo de Atención y Gestión de Riesgo en Salud

Ser la EPS No 1 en Satisfacción y Recomendabilidad

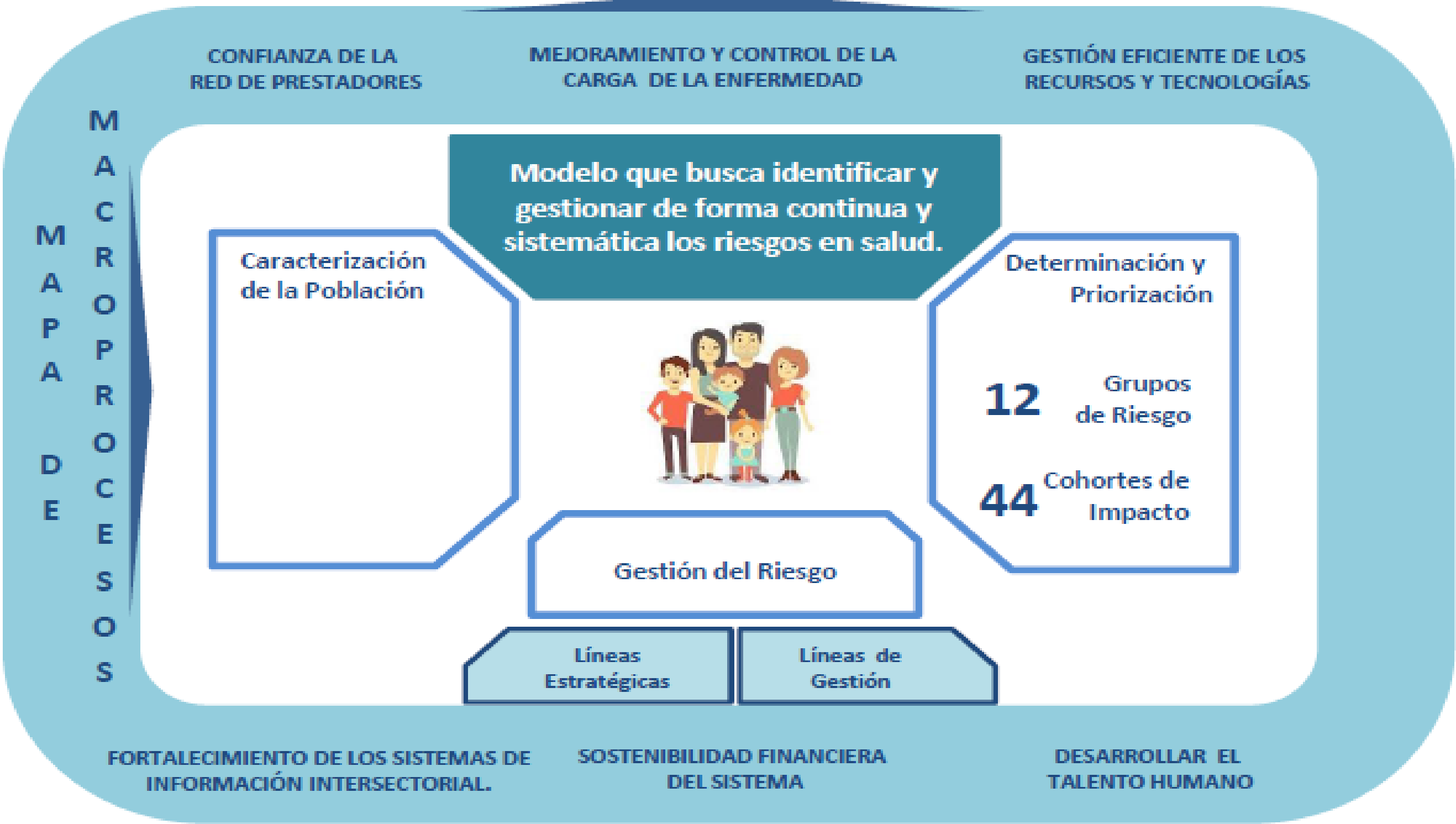


Caracterización
De Población
Nueva

LESP
(Líderes de Enlace
en Salud
Preventiva)

Pago por
Desempeño

M
A
C
R
O
P
R
O
C
E
S
O
S



Política Atención Integral
en Salud

Modelo Integral
Atención Salud

Rutas Integrales de
Atención en Salud

Red contratada PBS Regional Boyacá

RED HABILITADA Y CONTRATADA SEGÚN NATURALEZA DEL PRESTADOR



Departamento de Boyacá

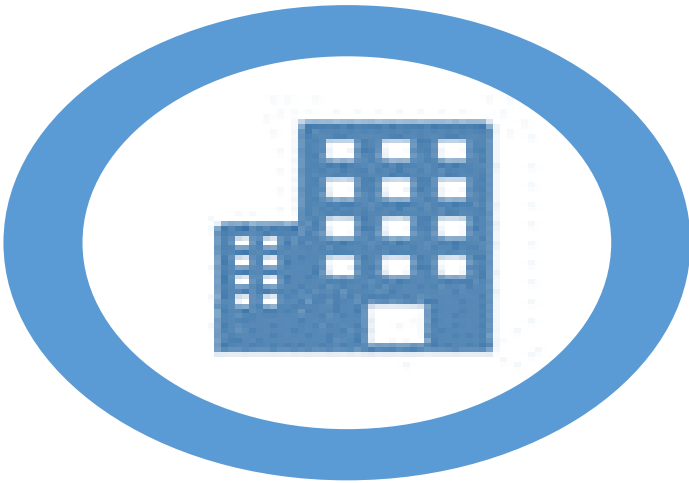
11 Municipios

MUNICIPIO	MIXTA	Privada				Publica
	Instituciones – IPS	Instituciones - IPS	Objeto Social Diferente a la Prestacion de Servicios de Salud	Profesional Independiente	Transporte Asistencial	Instituciones - IPS
CHIQUINQUIRA	0	5	0	0	0	1
DUITAMA	0	14	0	5	0	0
GARAGOA	0	0	0	0	0	1
MONIQUEIRA	0	1	0	0	0	1
PAIPA	0	2	0	0	0	1
PUERTO BOYACA	0	1	0	1	0	1
SAMACA	0	0	0	0	0	1
SOATA	0	1	0	0	0	1
SOGAMOSO	0	13	0	1	0	1
TUNJA	0	28	0	5	1	3
VILLA DE LEYVA	0	1	0	0	0	1
Total general	0	66	0	12	1	12



91 IPS RED CONTRATADAS
Zona Boyacá

66 IPS y 12 Profesionales independientes, 12 IPS publicas y 1 Transporte asistencial



4

Gestión del Riesgo en Salud y
Promoción de la salud 2020

Resultados Prevención de la Enfermedad



Vacunación

Cobertura vacunación niños y niñas menores de 1 año

3ra dosis de polio **91%**

Triple viral **96%**



Crecimiento y Desarrollo

Menores de 10 años con consulta crecimiento y desarrollo

4to trim 2020

1 PP

Crecimiento en puntos porcentuales



Control Prenatal

Gestantes con consulta de control prenatal primera vez

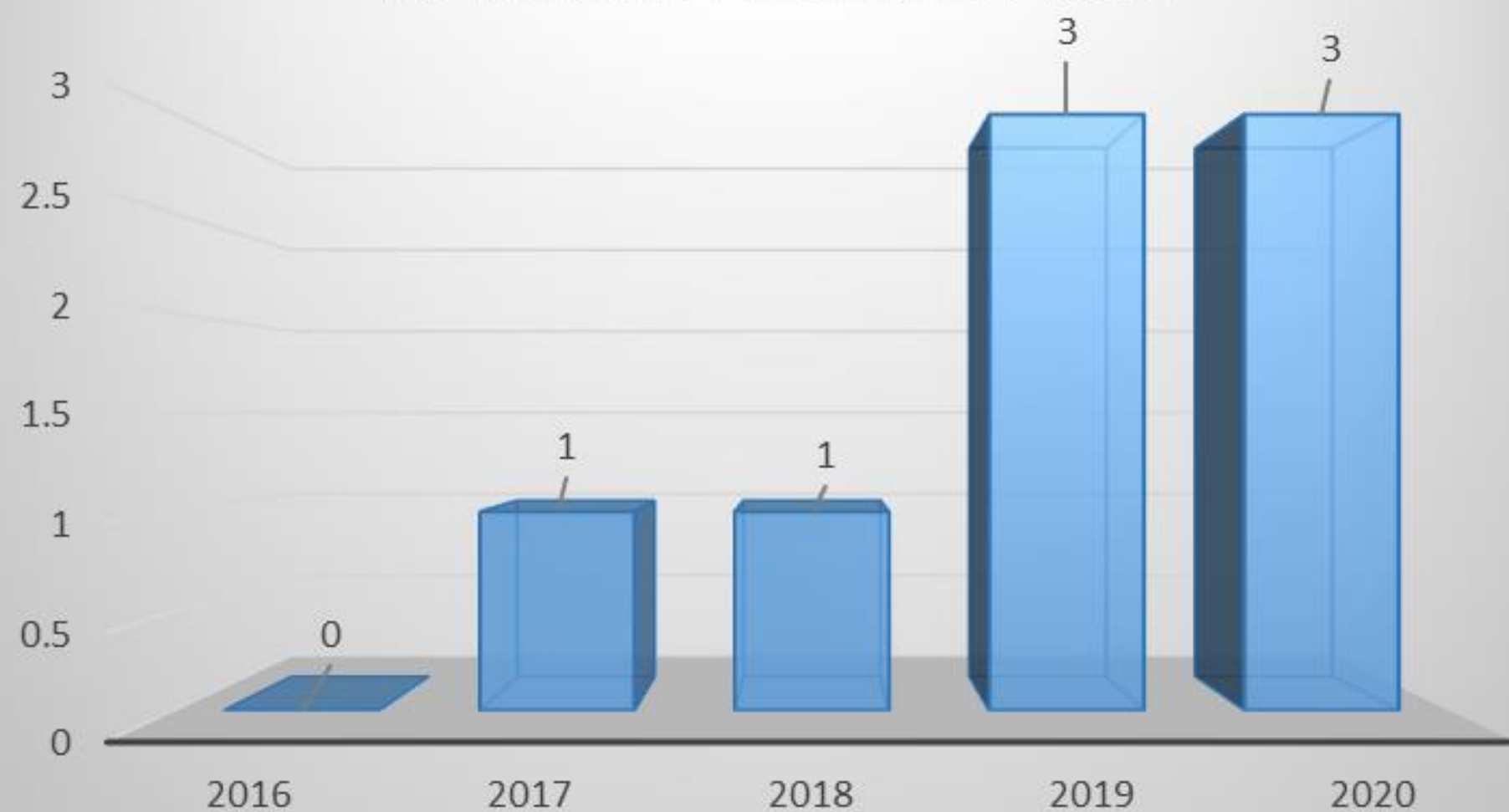
1 pp por encima de la meta nacional

91%

Resultados Prevención de la Enfermedad

Año 2016 - 2020

CASOS CA CERVIX 2020



CASOS CA MAMA



Proporción de casos nuevos de cáncer de mama y cérvix detectados in situ

COHORTES

Total Afiliados

474

Cáncer adultos

5.148

Hipertensión Arterial
(HTA)

547

Diabetes Mellitus (DM)

61

VIH

Resultados Dimensión Salud Pública



	Resultado		Referente
	Año 2019	Año 2020	
Razón de Mortalidad Materna por causas directas (por 100.000 nacidos vivos) Total de recién nacidos: 2019: 0 2020: 0	0,0	0,0	50.7 (SIVIGILA 2020)
Mortalidad Perinatal (por 1.000 nacidos vivos) total 6: 2019 14: 2020	5.9	13.5	14.4 (SIVIGILA 2020)
Mortalidad por IRA (Por 100.000 menores de cinco años)	0,0	0,0	12,5 (ASIS 2016)
Mortalidad por EDA (Por 100.000 menores de cinco años)	0,0	0,0	3,42 (ASIS 2013)

Resultados Oportunidad

**Cumplimiento
Estándar**



2019: 4.8 días
2020: 3.1 días
Medicina General

**Cumplimiento
Estándar**



2019: 5.5 días
2020: 5.3 días
Odontología General

**Cumplimiento
Estándar**

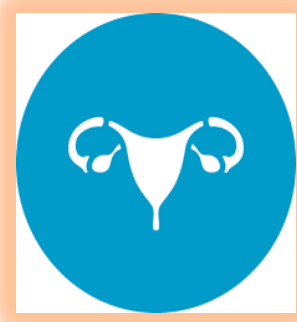


2019: 5.1 días
2020: 4.2 días
Medicina Interna

Resultados Oportunidad



Cumplimiento
Estándar



2019: 404 días
2020: 5.3 días
Ginecología



2019: 3.1 días
2020: 2.5 días
Obstetricia



2019: 3.4 días
2020: 2.6 días
Pediatría



2019: 3.5 días
2020: 3.5 días
Cirugía General

Cumplimiento
Estándar Estándar: 30 días

Resultados Promoción de la Salud 2020



Boletín Contigo Siempre



Edición #1, Bogotá, Enero 2020

CONTIGO SIEMPRE

Comienza el año con **PAC Famisanar**

Tener un Plan de Atención Complementaria de Famisanar es contar con atención diferencial y exclusiva en clínicas altamente reconocidas y con acceso a un amplio Directorio de Especialistas. Seguramente encontrarás un Plan PAC Famisanar para ti.

VER MÁS



Día de ponerse al día

Comienza el año con tus vacunas y las de cada miembro de tu familia al día; recuerda que son el mejor camino para evitar muchas enfermedades. Participa en la I Jornada Nacional de Vacunación.

Puntos de Vacunación



Para el regreso a **CLASES**...
Lancheras saludables en **5 minutos**.

Quitar la salud de los más pequeños de tu casa también es nuestra misión: comen nuestra guía de lanchas saludables en 5 minutos y aprenden a saludablemente.

VER MÁS

www.famisanar.com.co

[FamisanarOficial](#) [Famisanar](#) [@famisanar](#) [Famisanar](#)

Boletín Faminews



Edición 01
Comunicación
Página 11, Enero 2020

FamiNEWS

Feliz año **2020**

En Famisanar nos sentimos muy orgullosos de contar contigo como parte de nuestra familia. Nuestro principal compromiso este 2020 es seguir comprometidos con tu salud y la de tus colaboradores a través de nuestro Plan de Beneficios en Salud y de nuestros Planes de Atención Complementaria.

Conoce más aquí

Cuotas moderadoras y copagos 2020

Te invitamos a conocer los valores de Pagos Moderadores, Copagos y DPC. Además, como parte de nuestro compromiso con tu salud, te ofrecemos un servicio adicional: un asesor que te ayude a entender mejor cómo funcionan los valores de salud y los beneficios.

Conoce más aquí



Nuevas oficinas de Experiencia al Usuario

Famisanar busca nuevas ciudades del país, te invitamos a visitar nuestro directorio de Oficinas de Experiencia al Usuario, conocer los servicios y horarios de atención y definir tu ruta de atención para ti.

VER MÁS



VACUNAS al día.

Enero es el mes de tener las vacunas al día; hacerlo te permitirá estar sano así que te invitamos a participar en nuestra Jornada Nacional de Vacunación y promocionarla con tus colaboradores.

Verifica los puntos de vacunación aquí

www.famisanar.com.co

[FamisanarOficial](#) [Famisanar](#) [@famisanar](#) [Famisanar](#)



VACUNAS al día.

Enero es el mes de tener las vacunas al día; hacerlo te permitirá estar sano así que te invitamos a participar en nuestra Jornada Nacional de Vacunación y promocionarla con tus colaboradores.

Verifica los puntos de vacunación aquí

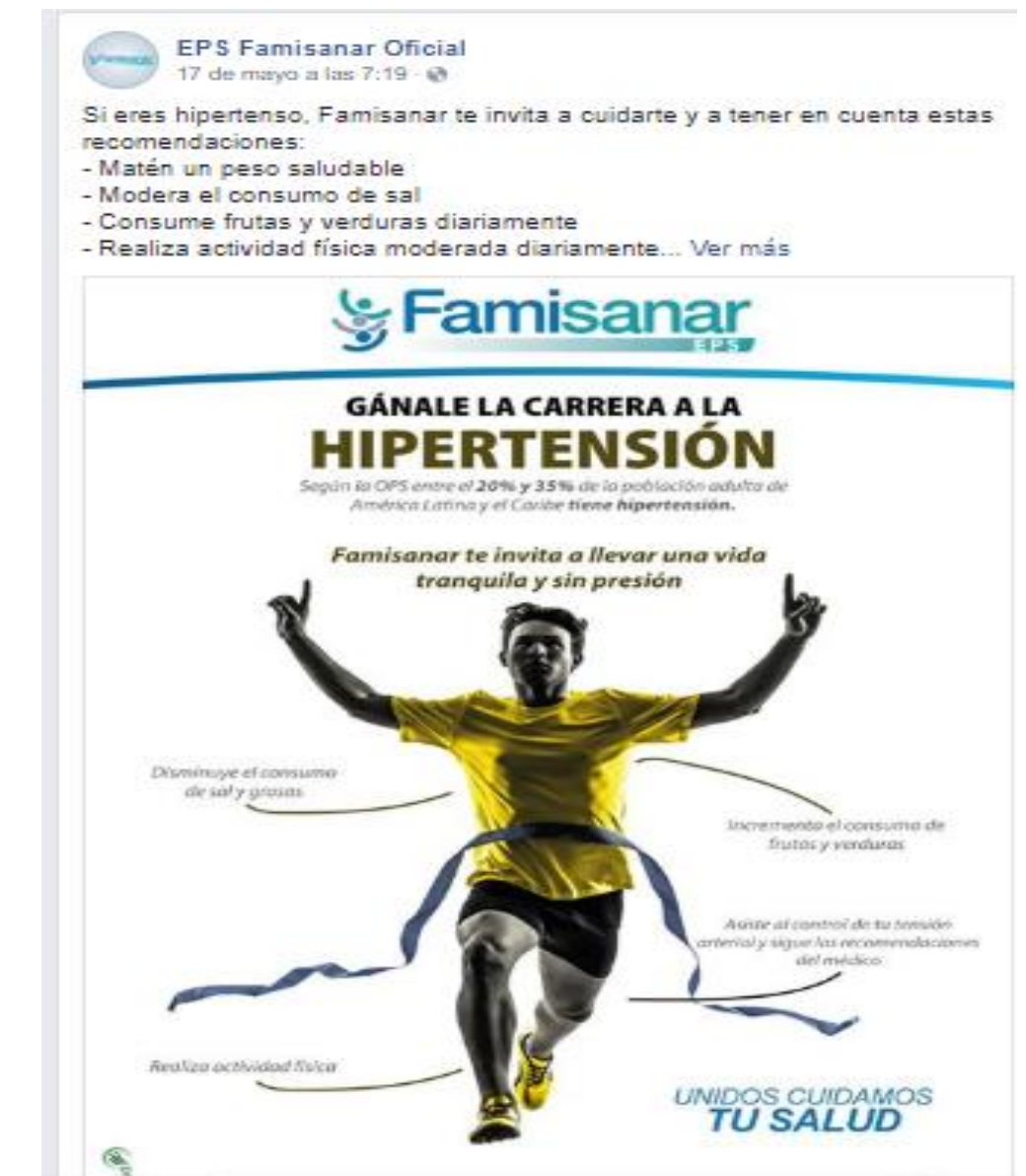
www.famisanar.com.co

[FamisanarOficial](#) [Famisanar](#) [@famisanar](#) [Famisanar](#)



BD: Empleadores
Fecha: 14 de enero
Contactos: 269.044

Promoción de la Salud



• **Medios:** Televisión, Radio y Redes Sociales

Resultados Dimensión Salud Pública:

CASOS REPORTADOS 2019:
956

CASOS REPORTADOS 2020:
1054



CASOS SEGUIMIENTO 2019:
743

CASOS SEGUIMIENTO 2020:
928

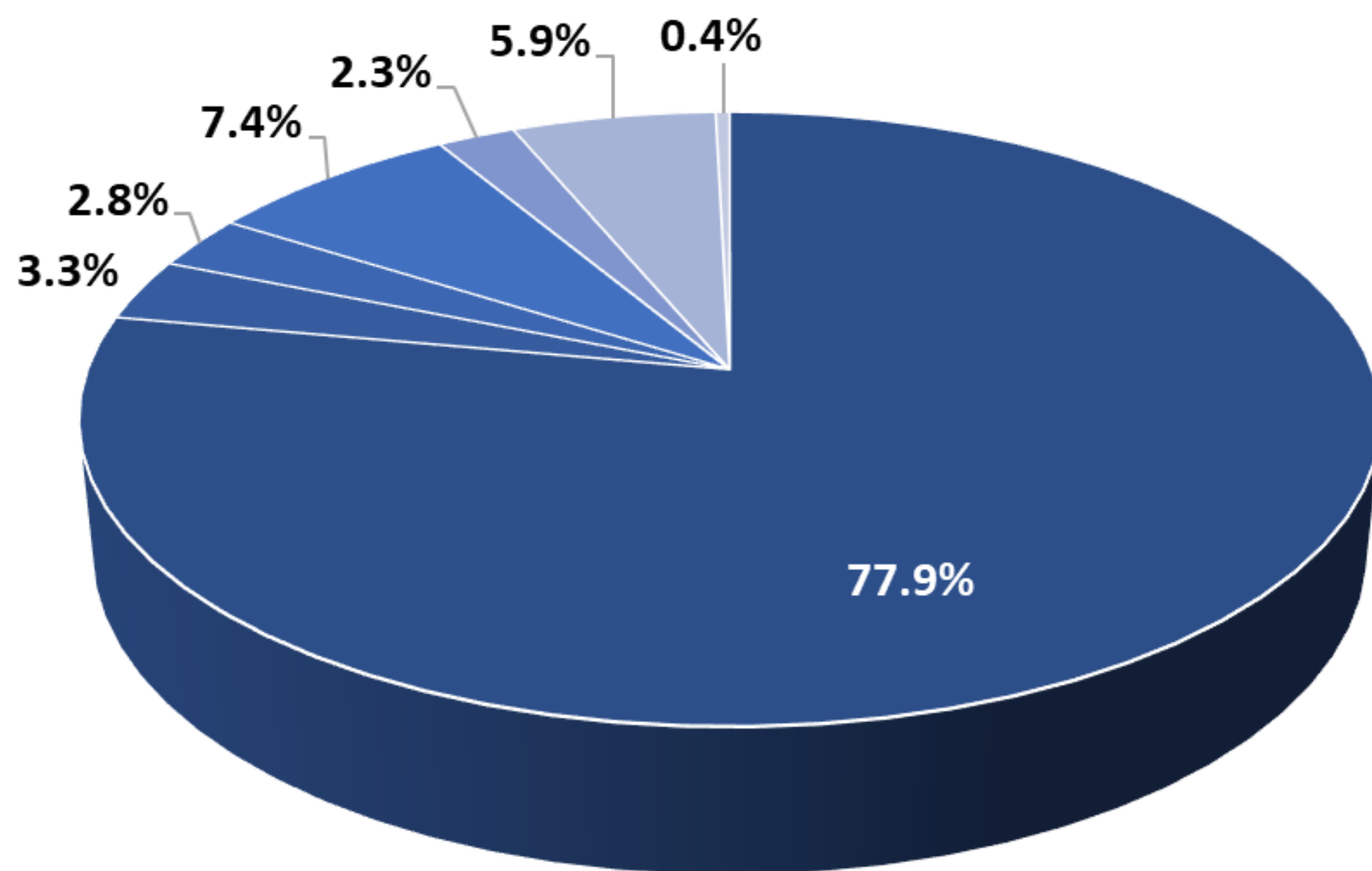


5 Gestión Financiera 2020

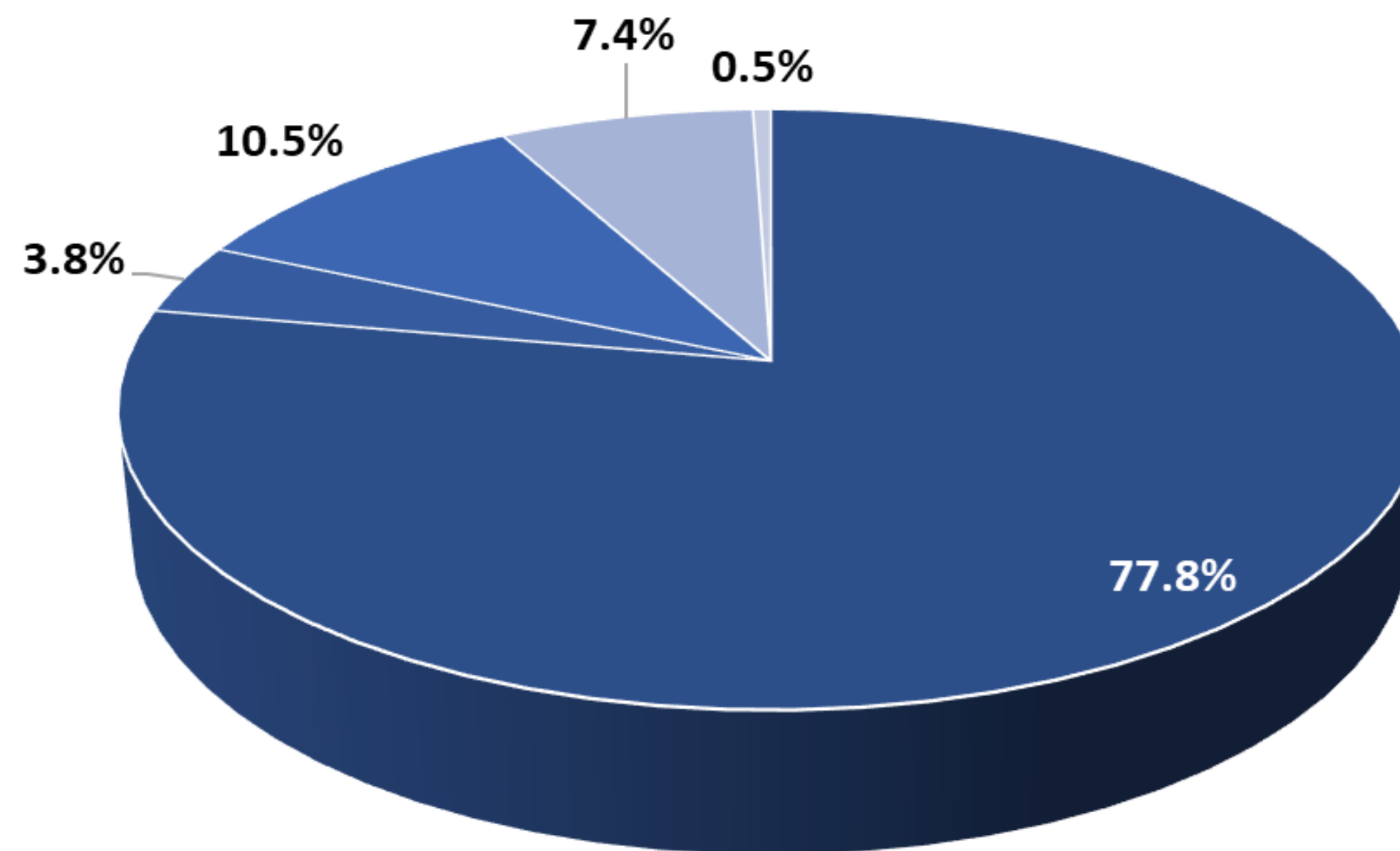
7.1 Composición de ingresos

(COP MM -%)

2020: 2.881.854



2019: 2.438.480



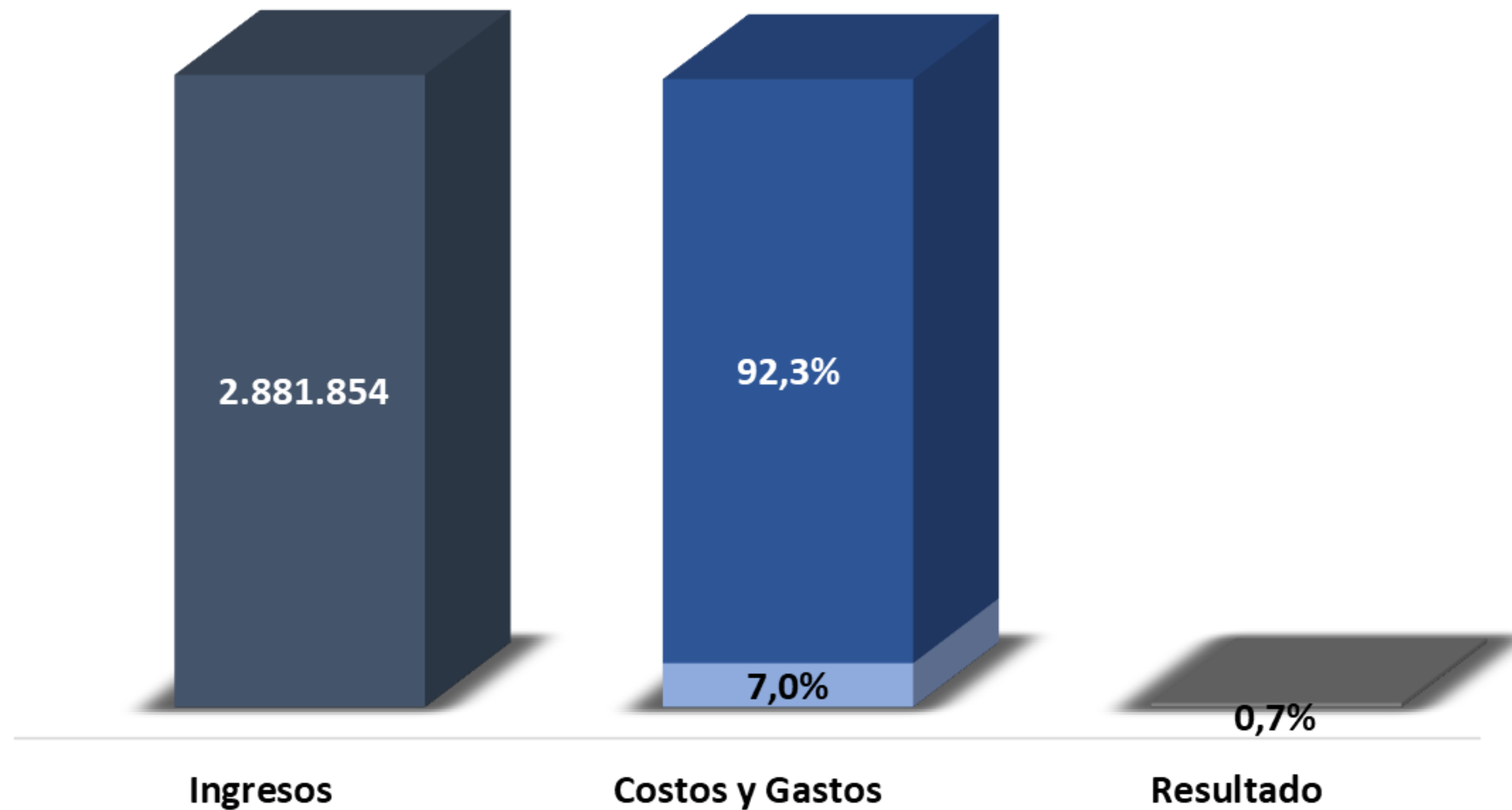
■ UPC ■ PAC ■ No PBS ■ Presupuestos máximos ■ Pruebas Covid-19 ■ Otros ingresos ■ Ingresos No operacionales

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

7.2

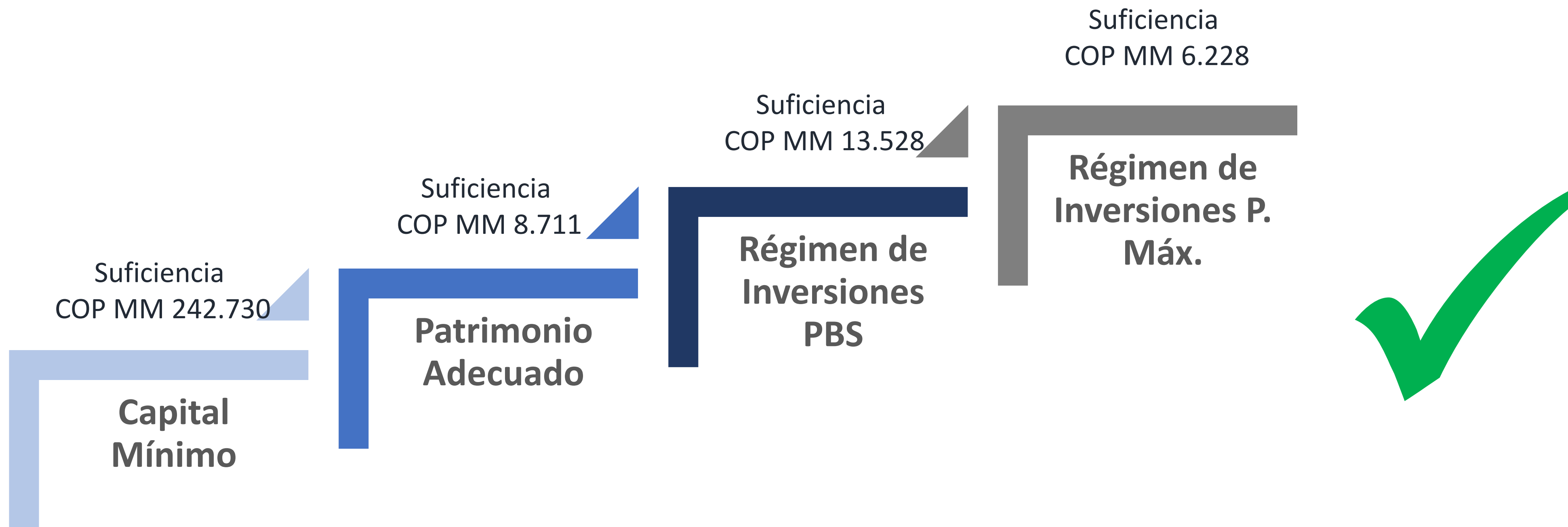
Resultado Neto

(COP MM -%)



Crecimiento de costo inferior a crecimiento de ingresos genera resultado de 19 mil millones.

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.



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

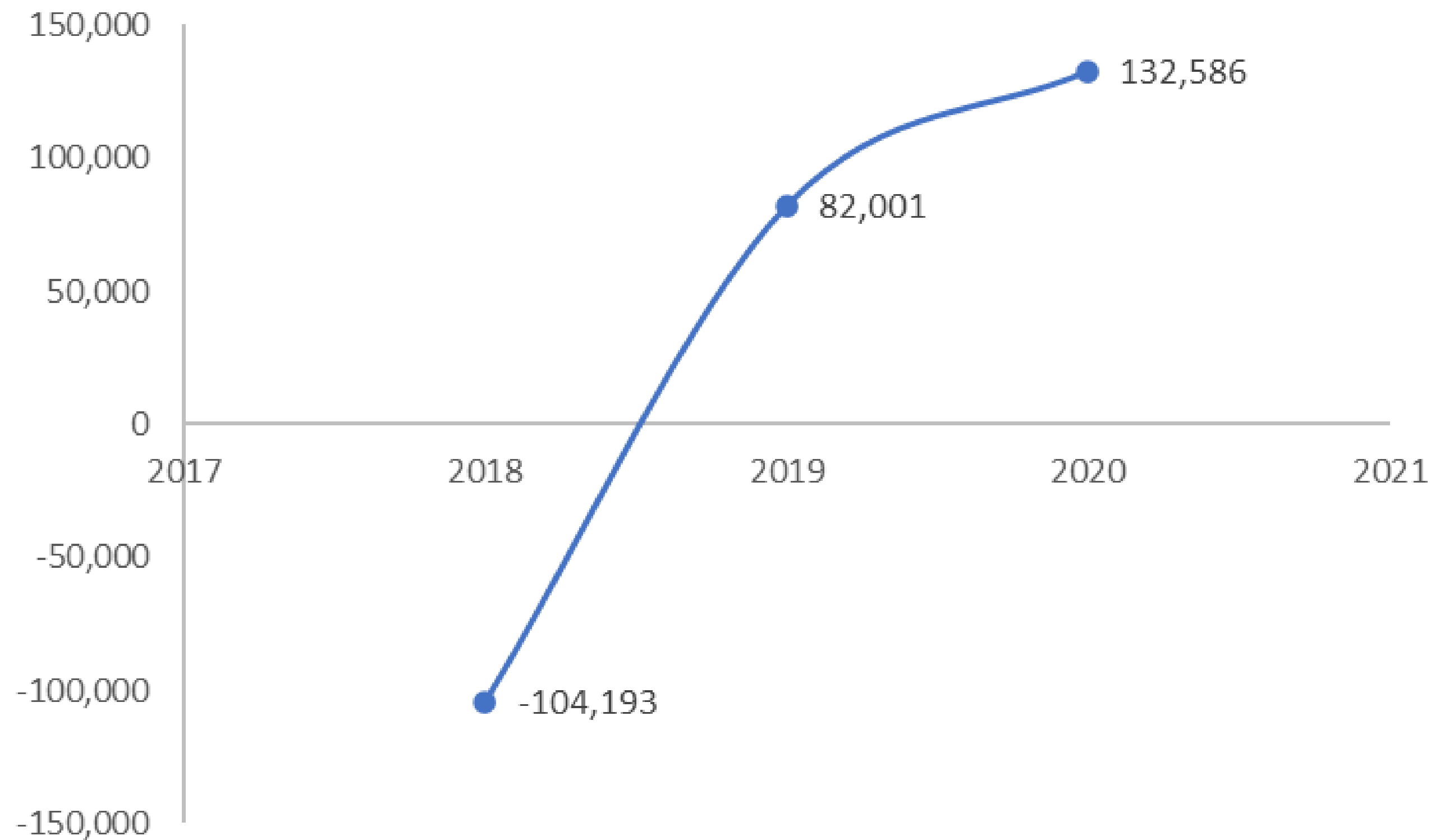
Recursos FOSPEC 172.000 acumulados



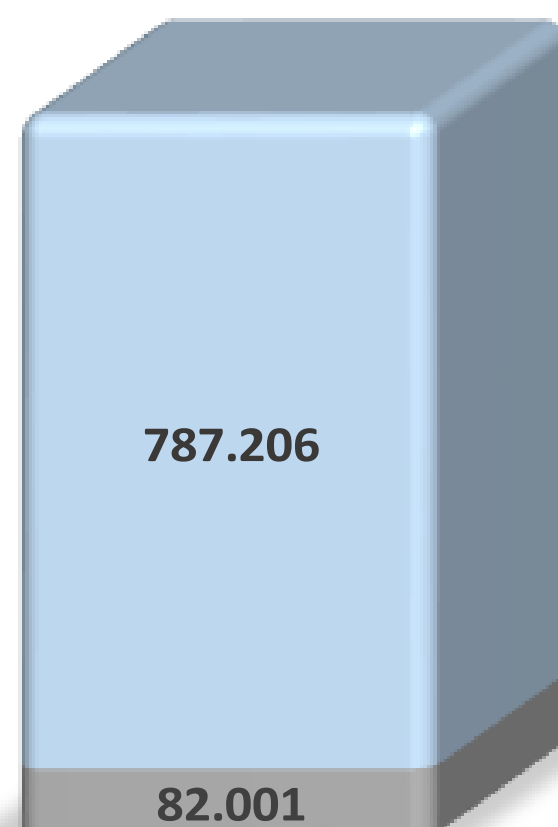
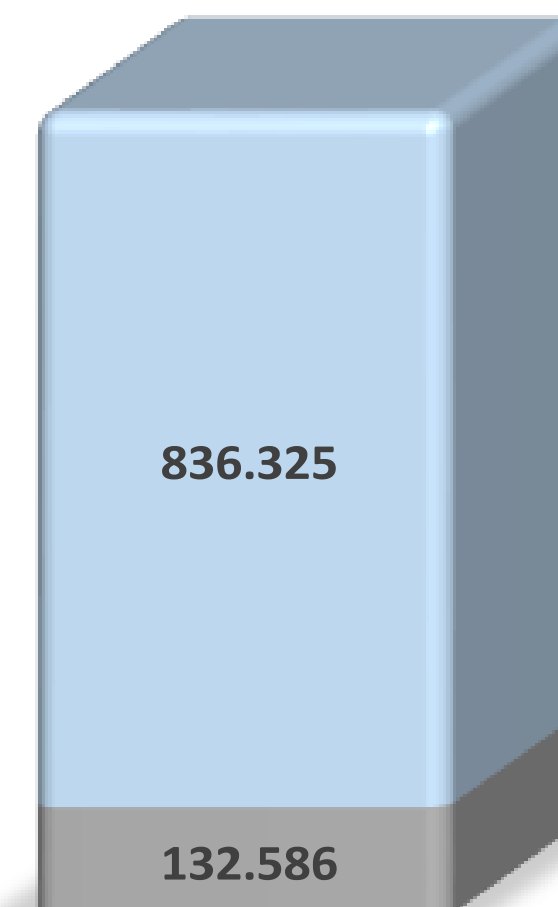
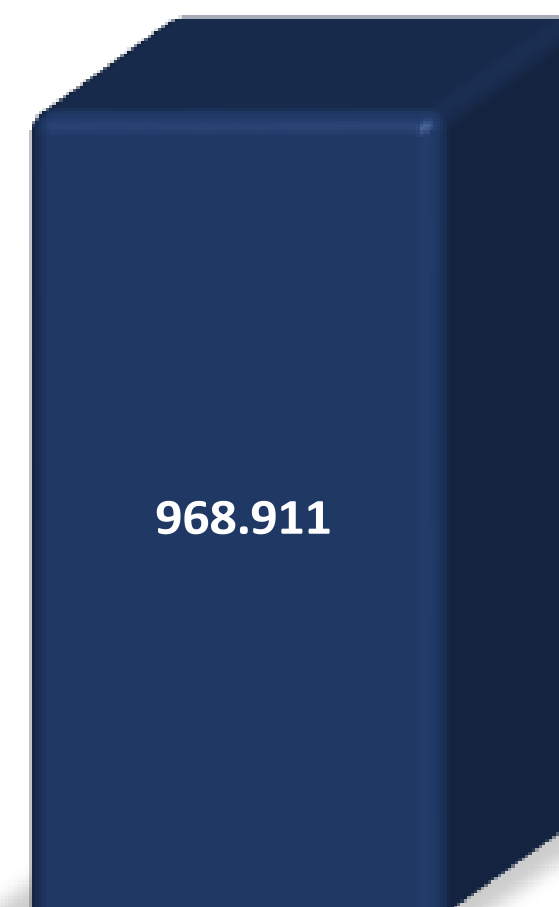
7.6

Patrimonio Total

(COP MM)



Futuras Capitalizaciones (Respaldo de los accionistas)
Total: 80.120

diciembre 2019**ACTIVO****PASIVO****PATRIMONIO****diciembre 2020****ACTIVO****PASIVO****PATRIMONIO**

Fortalecimiento patrimonial (capitalización y resultados del ejercicio) se conjuga con mayor liquidez, reducción otras cuentas por pagar y proveedores en salud.

7.8 Dictamen de Revisoría Fiscal

2018

Opinión sin
salvedades,
dictamen en
limpio con párrafo
de énfasis.

2019

Opinión sin
salvedades,
dictamen en
limpio, sin párrafo
de énfasis.

2020

Opinión sin
salvedades,
dictamen en
limpio, sin párrafo
de énfasis.

6

PARTICIPACION SOCIAL 2020

Participación Social 2020

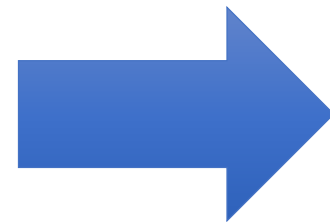


Asociaciones

*1 Asociación
con una base de 26 Usuarios

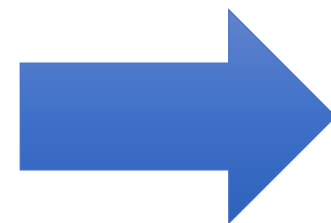
Gestión

casos reportados



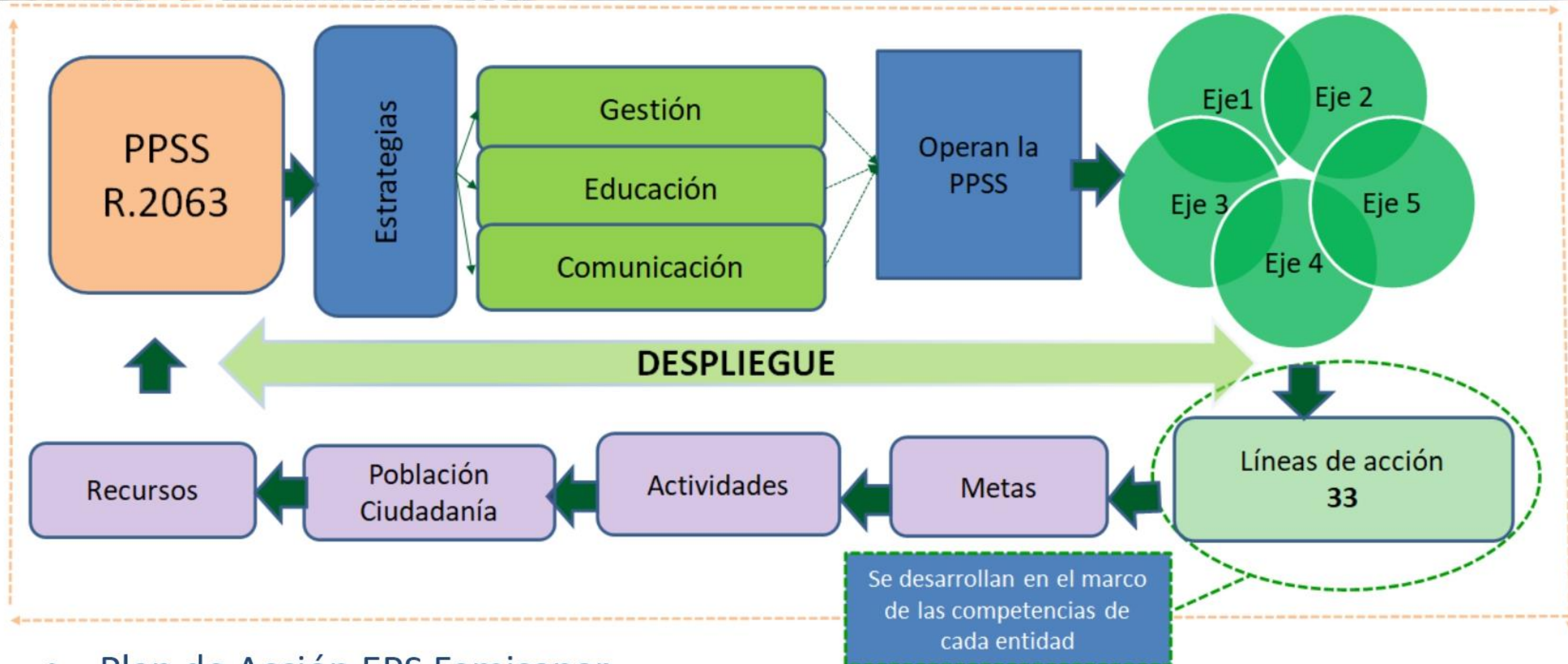
*27 Casos reportados
y Notificados

Logros



*3 Reuniones
*1 Capacitación

Participación Social en Salud



- Plan de Acción EPS Famisanar.
- Despliegue a 143 municipios.
- Dirigido a toda la ciudadanía.

Fuente: Ministerio de Salud

Estrategias Políticas Participación Social en Salud - PPSS 2020

Eje1*

- Video dirigido a las diferentes etnias invitando a sus comunidades a ser parte del equipo de participación social impactando a 715 afiliados a nivel nacional.



<https://youtu.be/9qlEMa81srk>

Número total funcionarios capacitados nivel nacional	Temas en los que fueron capacitados (lista)
707	Trato digno y humanización
297	PAPSIVI
25	Curso de Lengua de Señas

Estrategias Políticas Participación Social en Salud - PPSS 2020

Eje3*

Estas fotografías muestran a la familia en tres momentos la primera en el plato saludable ,la segunda en la socialización
De las infografías de los hábitos saludables y la tercera de la higiene postural se comparo las infografía con la forma en que la familia esta organizando sus hábitos guiado por el Personaje de la Payasita Arcoiris



PRIMER RESPONDIENTE LISTO PARA AYUDAR LÍDER FAMISANAR

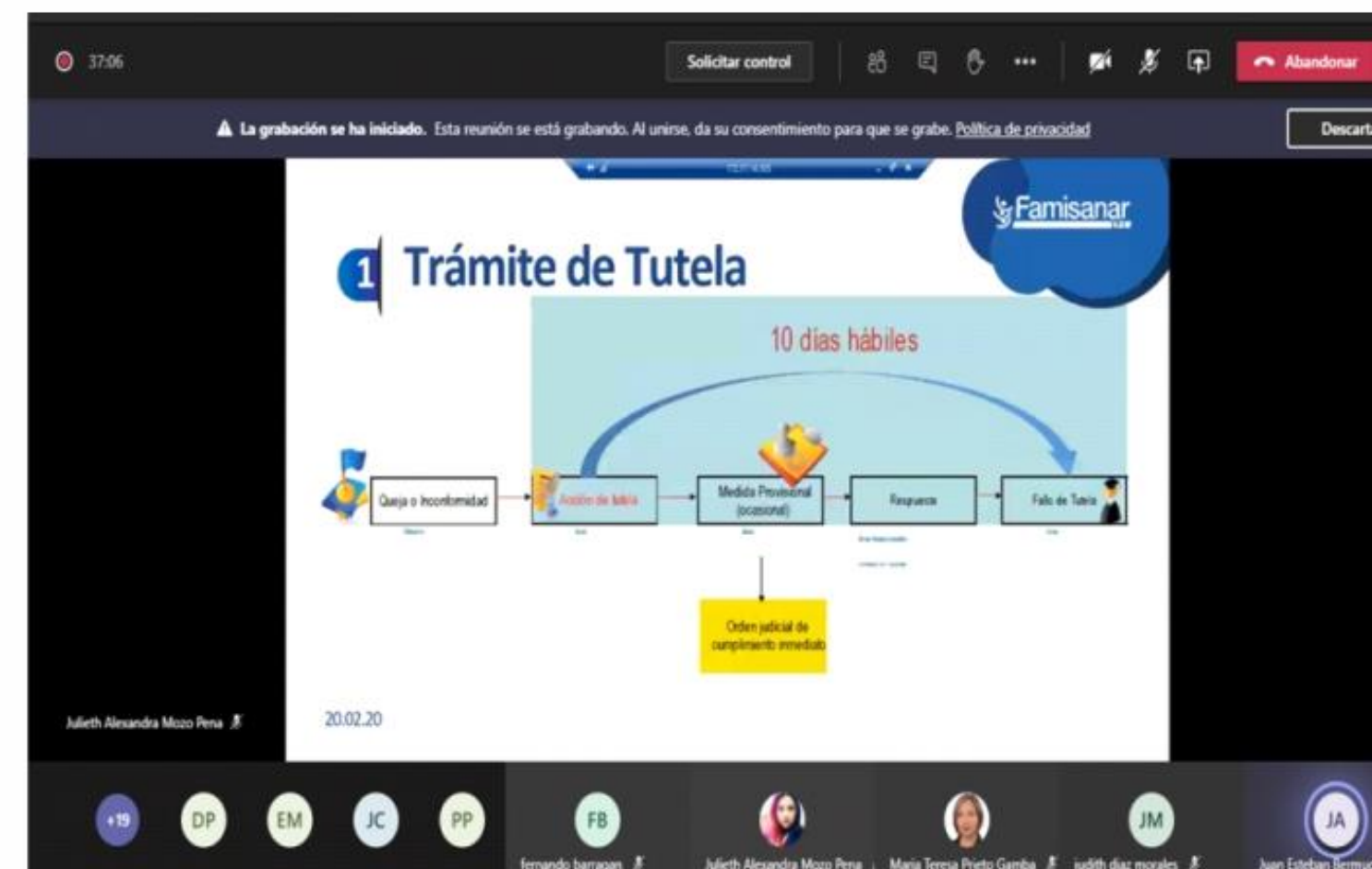
EVIDENCIA CAPACITACION:



- Programa LESP (Líderes de enlace en salud preventiva): enfocado a desarrollar habilidades para el autocuidado y mantenimiento de su salud, su familia y su comunidad.
- Acompañando al cuidador: dirigido a fortalecer pautas de autocuidado y atención psicosocial al cuidador Impactando en estos dos programas a 100 afiliados en Bogotá y Cundinamarca.
- Invitación a la ciudadanía para participación de los programas de promoción a nivel nacional.
- **49 actividades en Comunicaciones y 704.284 afiliados impactados a nivel nacional.**

Estrategias Políticas Participación Social en Salud - PPSS 2020

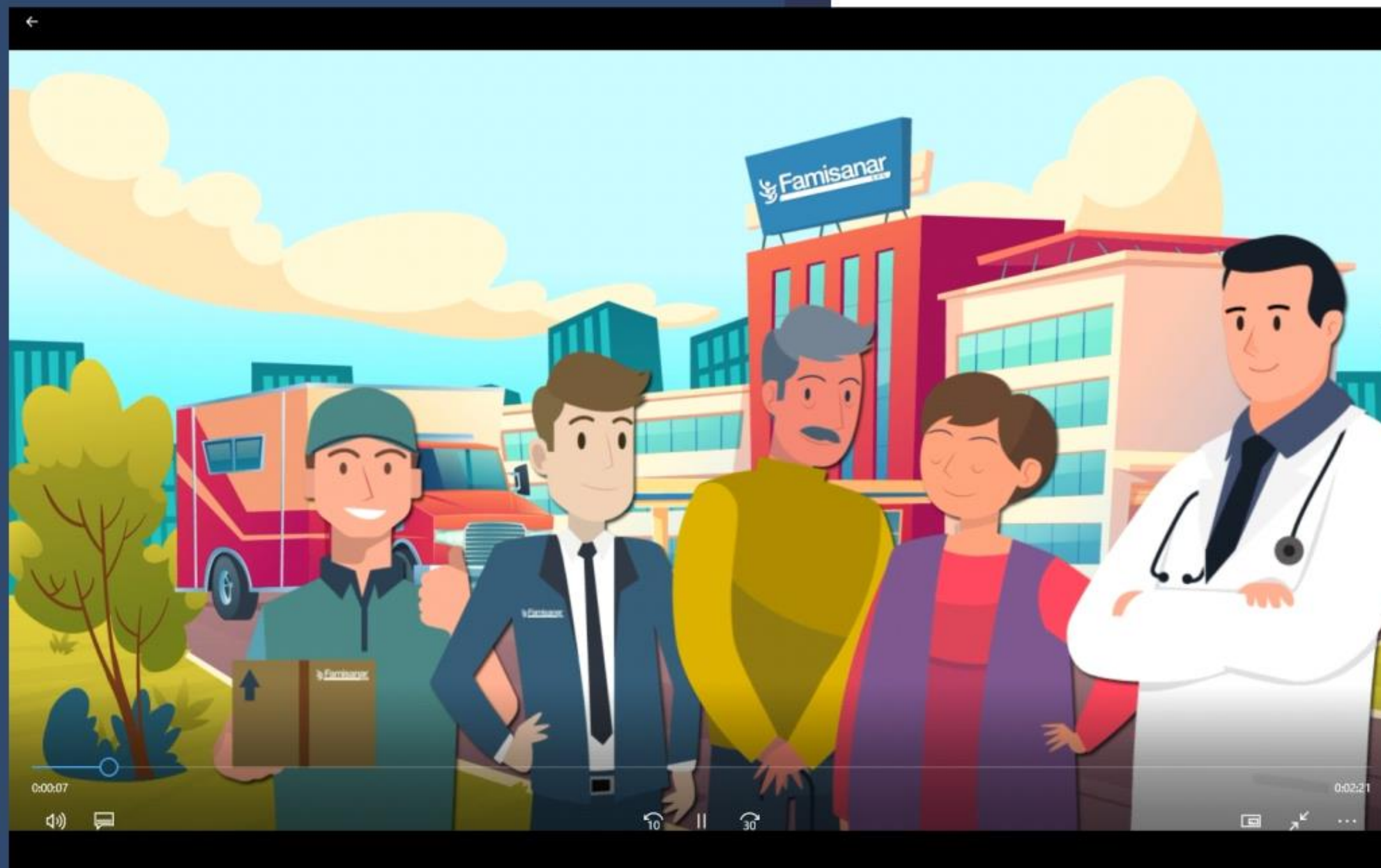
Eje4*



- Divulgación del video informativo donde observan tips educativos sobre fortalecimiento y promoción de control social impactando 2.206.446 afiliados a nivel nacional.
- Capacitación a la Asociación de usuarios en diferentes temas como lo son Liderazgo en Participación Ciudadana, deberes y Derechos en la Participación Ciudadana, veedurías y Control Social, tutelas, desacato, y comunícate con Famisanar.

Estrategias Políticas Participación Social en Salud - PPSS 2020

Eje5*



- Información en página web y video referencia "Modelo de atención del riesgo en salud" impactando a 2.576.795 afiliados a nivel nacional.

• <https://www.youtube.com/watch?v=PGDeMmWqsBY>



Gracias

www.famisanar.com.co



FamisanarEPS



FamisanarEPS



@eps_famisanar



famisanar