

## ACTA DE REUNIONES

ACTA No 1	FECHA: 10 junio 2022	LUGAR: TEAMS	HORA INICIAL: 09:00 am	HORA FINAL: 10: 00
-----------	----------------------	--------------	------------------------	--------------------

### ASISTENTES: LISTADO DE ASISTENCIA ANEXO

NOMBRE	CARGO	INSTITUCION
YONIS ALVAREZ	GERENTE ZONAL	EPS FAMISANAR
ADRIANA FLOREZ	DIRECTORA COMERCIAL	EPS FAMISANAR
KAREN CABARCAS	LIDER DE OFICINA	EPS FAMISANAR
YANERYS ORTIZ	PROFESIONAL DE CALIDAD	EPS FAMISANAR
LADYS CHARRIS	PROF. SALUD PUBLICA	EPS FAMISANAR
ALBERTO ECHEVERRIA	EJECUTIVO CONTRATACION	EPS FAMISANAR
DANELLYS MERCADO	PROF. GESTION SALUD	EPS FAMISANAR
VIANA VILLADIEGO	ANALISTA ADMINISTRATIVO Y PQRS	EPS FAMISANAR
ELDA GUERRERO	ANALISTA ADMINISTRATIVO	EPS FAMISANAR
ANTONIO PARDO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	SECRETARIA DE SALUD DISTRITAL
PIEDAD MANOTAS	SUBSECRETARIA DISTRITAL	SECRETARIA DE SALUD DISTRITAL

### 1. ORDEN DEL DIA (TEMAS)

1.1.	Registro y bienvenida a los asistentes
1.2.	Intervención Gerente zonal Atlántico-Magdalena
1.3.	Informe de gestión
1.4.	Preguntas y Respuestas

### 2. DESARROLLO DE LA REUNION

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

## Informe de Gestión

**1 Contexto del Sector**  
Gerente Zonal  
Yonis Álvarez Acosta

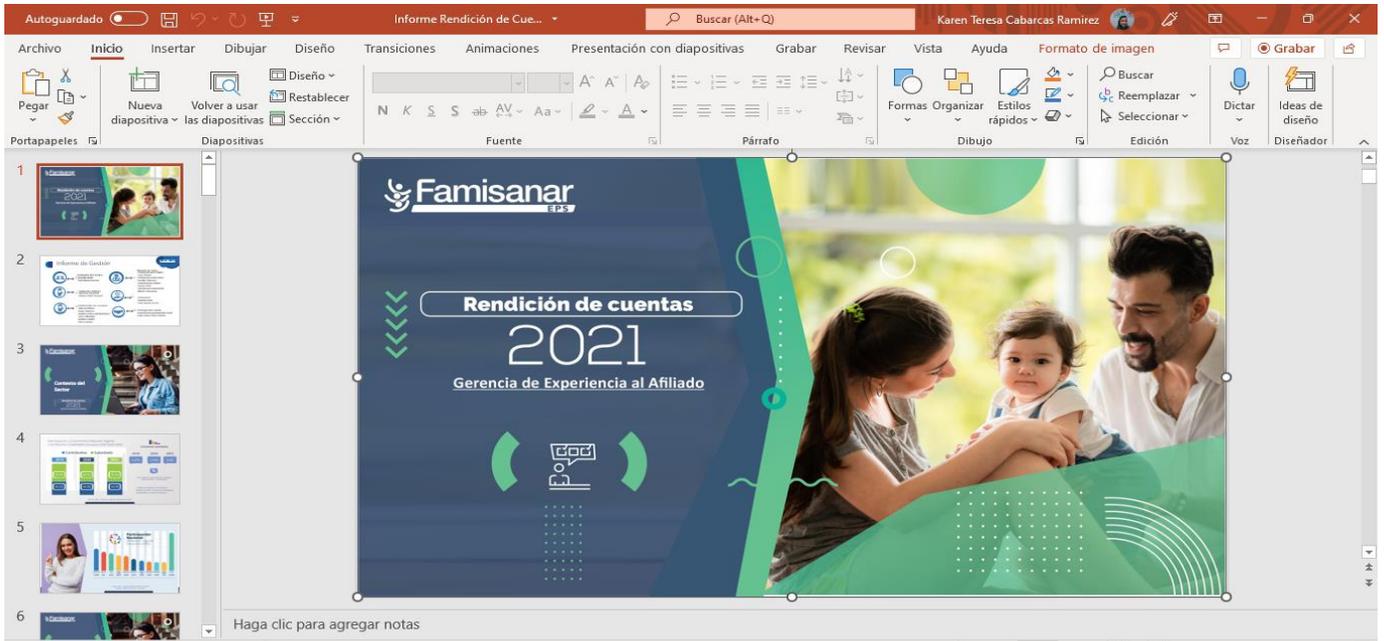
**2 Población Afiliada**  
Directora Comercial  
Adriana Florez Vasquez

**3 Satisfacción de Usuarios**  
Líder de Oficina  
Karen Cabarcas  
Analista PQRS y Administrativo  
Viana Villadiego  
Analista Jurídica  
Elda Guerrero

**4 Modelo de Salud**  
Profesional Salud Pública  
Ladys Charris  
Profesional Gestión Salud  
Danellys Mercado  
Profesional de Calidad  
Yanerys Ortiz  
Ejecutivo de Contratación  
Alberto Echeverria

**5 Financiera**  
Gerente Zonal  
Yonis Álvarez Acosta

**6 Participación Social**  
Profesional de participación Social  
Maria Teresa Prieto Gamba

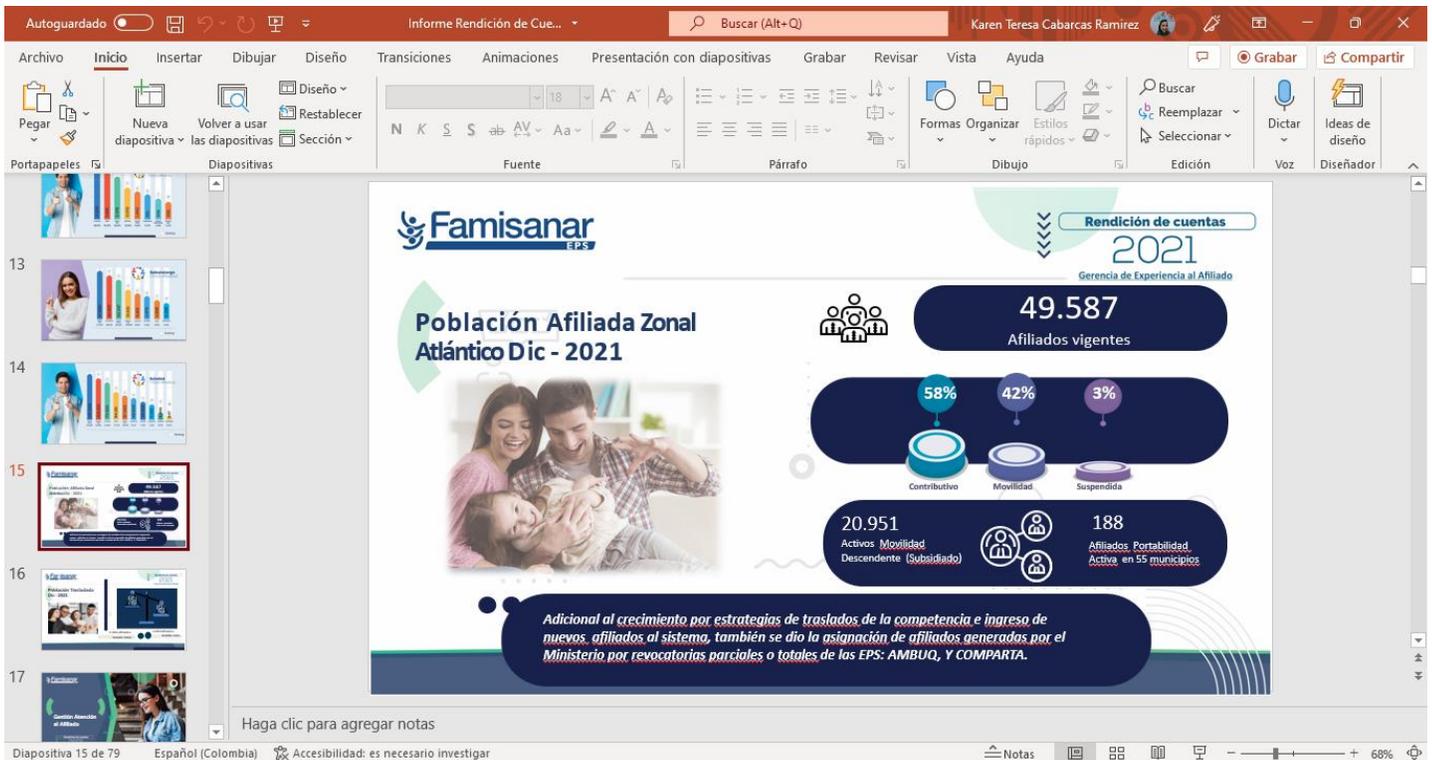


Se inicia la reunión a las 9:00 am, tomando la palabra el Señor Yonis Álvarez Gerente Zonal Atlántico -Magdalena Caribe quien ofrece palabras de bienvenida y quien da lectura al orden del día.

Toma la palabra cada designado como ponente por tema a tratar, haciendo informe de gestión según orden del día.

Se presenta en detalle los indicadores más relevantes de sistemas de administración de riesgo en salud y de riesgo financiero, así como del sistema de atención al usuario, indicadores de oportunidad y calidad de la atención en salud, y los servicios prestados comparativo con la vigencia anterior.

1. Gestión población Afiliada, ponente: Directora Comercial Zonal Atlántico



2. Gestión Servicio al usuario, ponente: Líder de oficina Barranquilla

- Cantidad de oficinas de atención al usuario y gestión de cada una de ellas. Resultado de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

**Oficinas de Atención**

**Cobertura**  
Barranquilla Cra 50 No 84-110

**Rendición de cuentas 2021**  
Gerencia de Experiencia al Afiliado

1 oficina  
2 puntos de atención  
Ubicado en IFS Comfamiliar,  
Cra 47 # 57-43  
11 Consultores Integrales

78% Autorizaciones  
22% Otros trámites

2 Líneas Usuarios (Línea Amable)  
2 Líneas IFS (Familiares)  
Línea COVID

- Orientación al Usuario
- Tramite de autorizaciones
- Transcripción de Incapacidades
- Servicios Comerciales

Cierre 2021	
Cantidad de Atenciones	76,637
Cantidad de Oficinas	2
Cantidad de Puntos	2
Nivel de Servicio	73.77%

Haga clic para agregar notas

Diapositiva 18 de 79 Español (Colombia) Accesibilidad: es necesario investigar

**ENCUESTA DE SATISFACCION MINISTERIO DE SALUD**

**Rendición de cuentas 2021**  
Gerencia de Experiencia al Afiliado

**SATISFACCION**

Categoría	Porcentaje
Buena	17.46%
Mala	8.27%
Muy Buena	51.56%
Muy Mala	19.58%
Responde Plano inferior	3.13%

**INTENCION DE CAMBIO**

Respuesta	Porcentaje
SI	32.75%
NO	67.25%

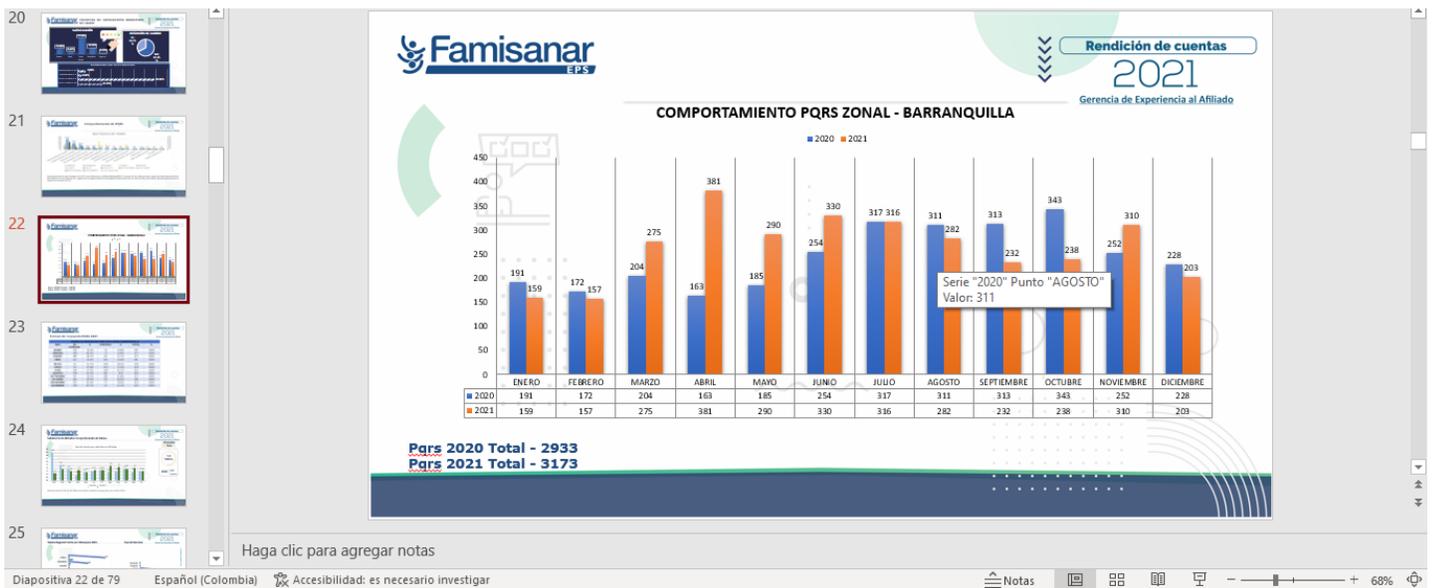
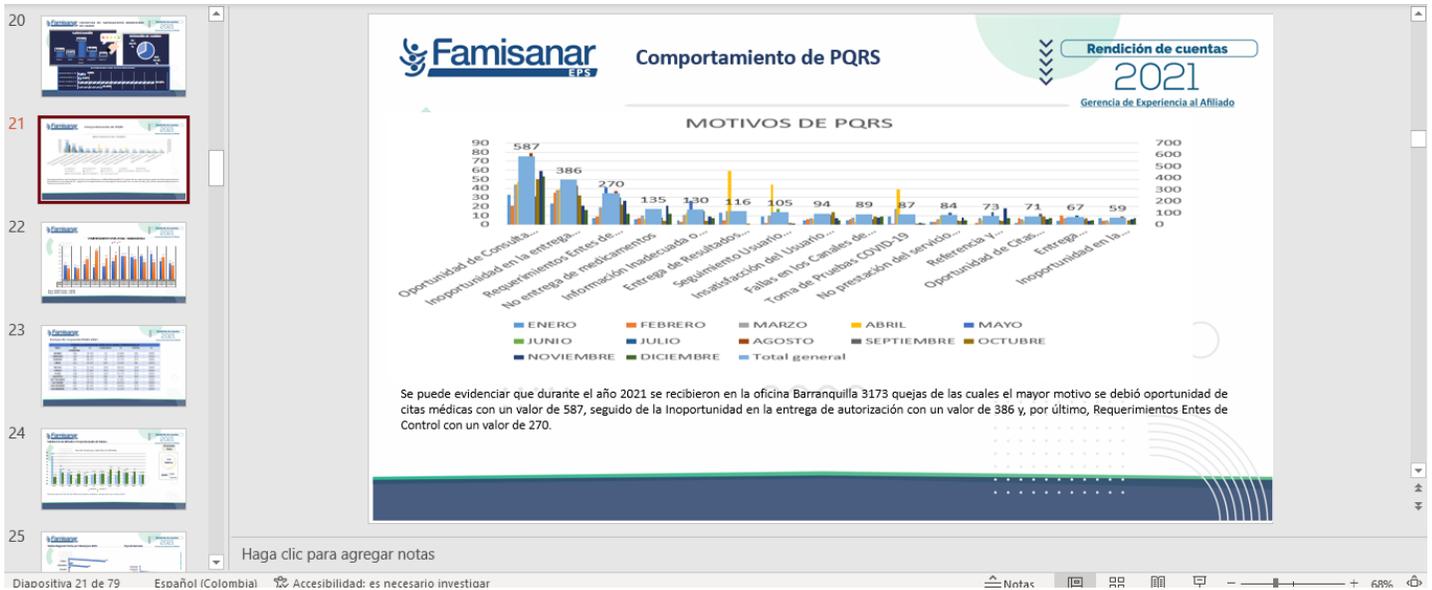
**RECOMENDABILIDAD ESCALA MINISTERIO**

Categoría	Porcentaje
PROBABLEMENTE NO	7.06%
PROBABLEMENTE SI	2.62%
DEFINITIVAMENTE SI	69.02%
DEFINITIVAMENTE NO	21.29%

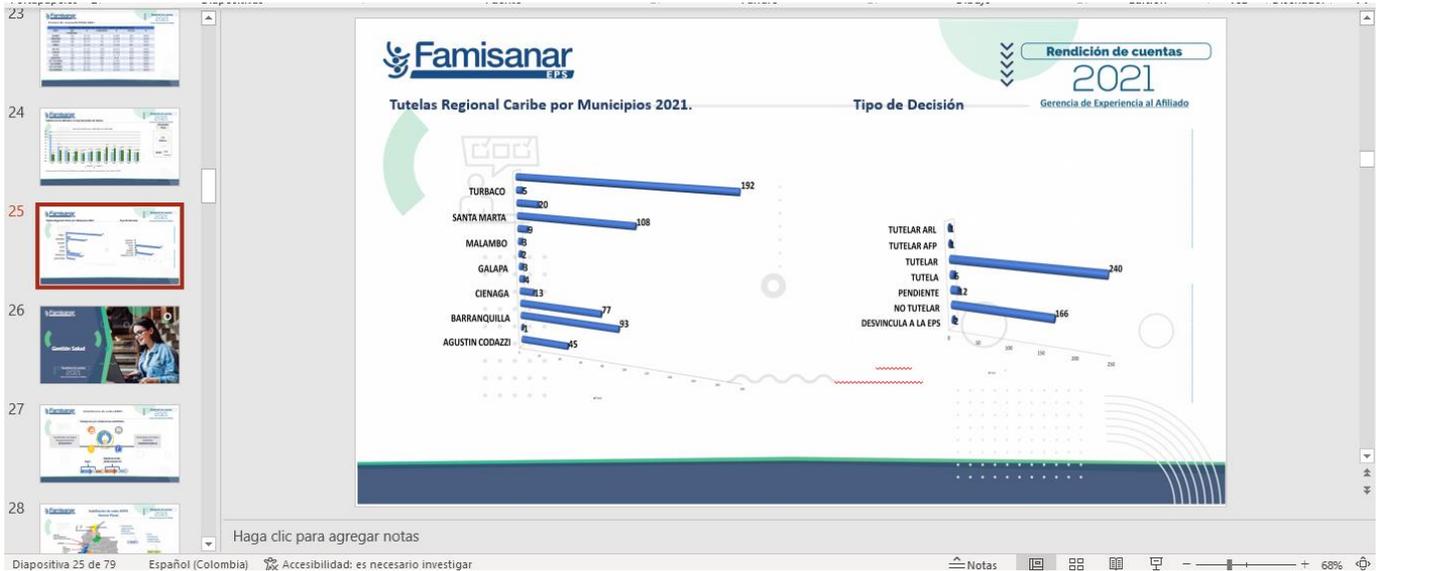
Haga clic para agregar notas

Diapositiva 20 de 79 Español (Colombia) Accesibilidad: es necesario investigar

- Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQRS presentadas durante las últimas dos Vigencias.

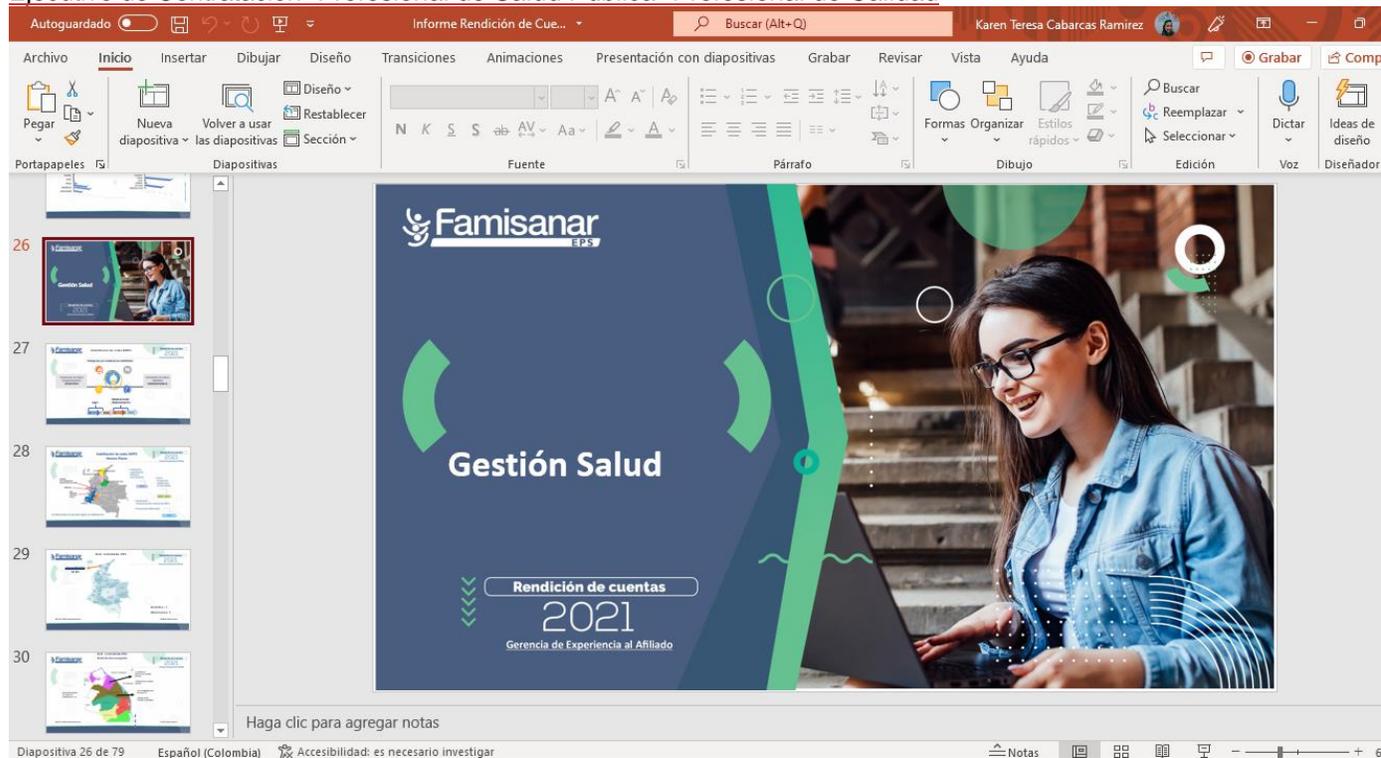


Número de fallos de tutelas a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud discriminado por motivos.

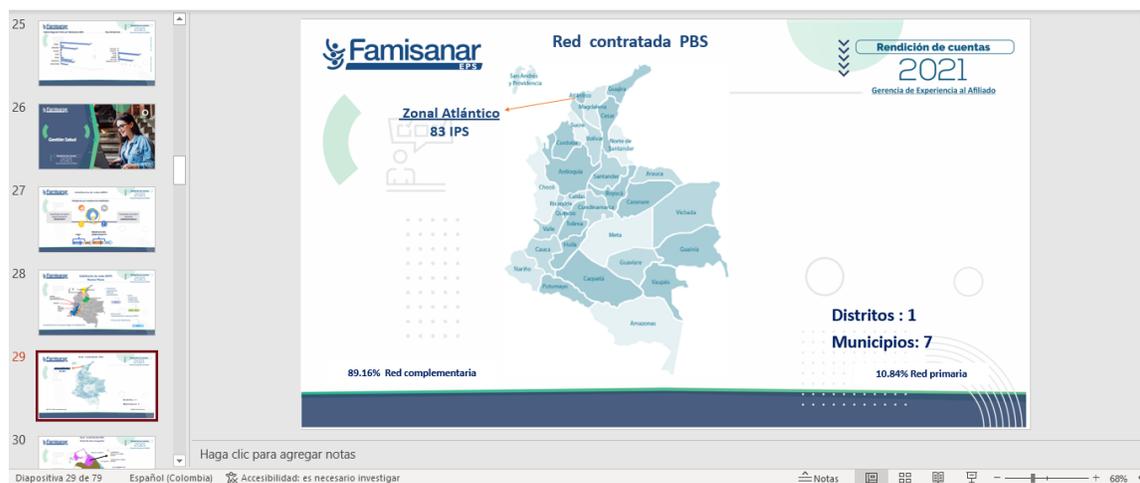


### 3. Gestión modelo de salud, ponente:

#### Ejecutivo de Contratación -Profesional de Salud Pública- Profesional de Calidad



Se presentó la red prestadora de servicios en salud y sus variaciones durante la vigencia.



- Actividades de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad desarrolladas durante la vigencia.
- Actividades de salud pública implementadas durante la vigencia, objeto de reporte en el marco del plan decenal de salud Pública vigente y sus variaciones frente a la vigencia anterior.
- Información relacionada con la caracterización de los usuarios y la gestión del riesgo en salud

34

35

36

37

38

39

**Famisanar** EPS Actividades de información, educación y comunicación 2021

Rendición de cuentas 2021  
Gerencia de Experiencia al Afiliado

Estrategias de comunicación masiva

167 campañas (MAGRIS)

Alrededor de 139 mil de impactos: SMS, canales digitales, correos, impresos.

Apropiación de hábitos saludables y acceso a Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud

Haga clic para agregar notas

Autoguardado Informe Rendición de Cue... Karen Teresa Cabarcas Ramirez

Buscar (Alt+Q)

Archivo Inicio Insertar Dibujar Diseño Transiciones Animaciones Presentación con diapositivas Grabar Revisar Vista Ayuda

Pegar Nueva diapositiva Volver a usar las diapositivas Diseño Restablecer Sección

Portapapeles Diapositivas Fuente Párrafo Dibujo Edición Grabar Compartir

37

38

39

40

41

42

**Famisanar** EPS Estrategias educativas - Afiliados - 2021

Rendición de cuentas 2021  
Gerencia de Experiencia al Afiliado

Acompañando al Cuidador: Aprendiendo pautas de autocuidado, mejorando su calidad de vida y de la persona a quien cuida.

Líderes de enlace en salud preventiva: fortalecimiento de capacidades técnicas y comunicativas, hábitos saludables, comunicación asertiva.

I Congreso virtual Capacítate con Famisanar: cobertura nacional; fortaleciendo conocimientos en normas, acceso, derechos, deberes y modelo de atención.

Haga clic para agregar notas

Diapositiva 39 de 79 Español (Colombia) Accesibilidad: es necesario investigar 68%

39

40

41

42

43

44

Haga clic para agregar notas

Diapositiva 41 de 79    Español (Colombia)    Accesibilidad: es necesario investigar    Notas    68%

**Famisanar** E.S.P.

## Actividades Promoción en Salud Salud Empresarial-2021

**Rendición de cuentas 2021**  
Gerencia de Experiencia al Afiliado

7 talleres en 7 empresas.

**¡Muy pronto!**  
Tú y tu equipo ganan

4 empresas, 137 trabajadores. Estrategias educativas empresariales.

400 Toma de Muestra Covid.

55

56

57

58

59

60

Haga clic para agregar notas

Portapapeles    Dispositivos    Fuente    Formato    Lápiz    Borrador    Vol    Dispositivos

**Famisanar** E.S.P.

## Estrategias de Comunicación y divulgación Vacunación COVID

**Rendición de cuentas 2021**  
Gerencia de Experiencia al Afiliado

SMS    Mail    "Camila" actualización datos, Home, microsítio COVID    Mensaje call    Familiar y TV cajas    Call Center - Líneas: 018000413614 - 4411838    Redes sociales    Flyer    Afiche oficinas administrativas    Contenido linkeado página MinSalud    Campaña masiva medios    Mensaje unificado ACEMI    Comunicado empresas - actualización de datos    Página MinSalud

**Usuarios Agendados para vacunación**    **20.324**

**Se realizaron 49 piezas comunicativas enviadas**    **28.678**

**Se realizaron 117 diferentes mensajes de texto enviados a**    **48.562**

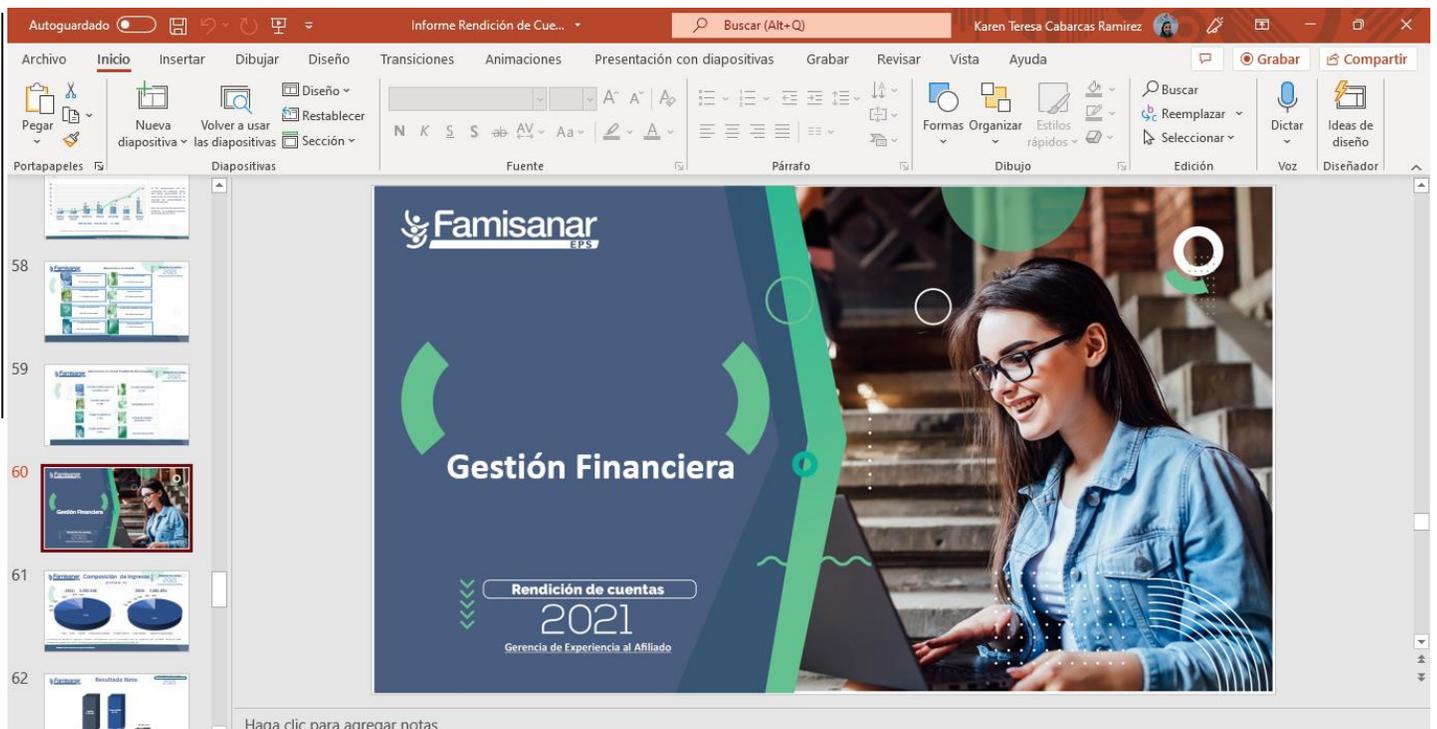
**Cantidad de usuarios que actualizaron sus datos**    **7.521**

**Mensajes enviados por el correo vacunacioncovid@famisanar.com.co**    **6.986**

- Los indicadores de gestión del sistema obligatorio de garantía de la calidad de la entidad
- Avances y logros obtenidos.



#### 4. Gestión Financiera, ponente: Gerente Zonal



- Se presentó en la audiencia, información relacionada con las condiciones financieras de la entidad y la gestión de los recursos del sistema.



### 5. Gestión participación social, ponente: Profesional de participación social.

**Gestión Participación Social**

Rendición de cuentas 2021  
Gerencia de Experiencia al Afiliado

- Número de asociaciones de usuarios vigentes. Informe de los logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la administración y las alianzas.

**Famisanar EPS** Rendición de cuentas 2021  
Gerencia de Experiencia al Afiliado

Activaciones Política Participación Social en Salud-PPSS 2021

Se generaron espacios de educación virtual, donde los miembros de la Asociación de usuarios se capacitan sobre los mecanismos relacionados con derechos y deberes en salud y temas de interés en salud (mitos y verdades vacunación COVID, herramientas oftalmológicas, prestaciones económicas, lavado de manos y COVID y rumboterapia; Impactando a 23 afiliados.

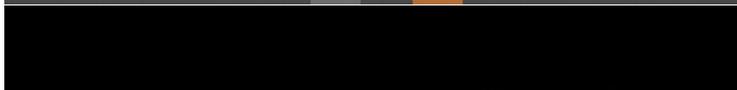
ASOCIACIÓN	TOTAL
Asufamisanar Bogotá	9
Asufamisanar Cartagena	1
Asufamisanar Girardot	1
Comité Fusagasugá	1
Asufamisanar Valledupar	1
Asufamisanar Agua de Dios	1
Asufamisanar Ibagué	1
Asufamisanar Barranquilla	1
Asufamisanar Bucaramanga	1
Asufamisanar Villavicencio	1
Asufamisanar Zipaquirá	1
Comité Barrancabermeja	1
Comité Huila	1
Asufamisanar Boyacá	1
Comité Pereira	1
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

**23 Afiliados Capacitados**

E3Lc

Haga clic para agregar notas

Diapositiva 72 de 79 Español (Colombia) Accesibilidad: es necesario investigar



**Famisanar EPS** Rendición de cuentas 2021  
Gerencia de Experiencia al Afiliado

Activaciones Política Participación Social en Salud-PPSS 2021

Se generaron espacios de educación virtual, donde los miembros de la Asociación de usuarios se capacitan sobre los mecanismos relacionados con derechos y deberes en salud y temas de interés en salud (mitos y verdades vacunación COVID, herramientas oftalmológicas, prestaciones económicas, lavado de manos y COVID y rumboterapia; Impactando a 23 afiliados.

ASOCIACIÓN	TOTAL
Asufamisanar Bogotá	9
Asufamisanar Cartagena	1
Asufamisanar Girardot	1
Comité Fusagasugá	1
Asufamisanar Valledupar	1
Asufamisanar Agua de Dios	1
Asufamisanar Ibagué	1
Asufamisanar Barranquilla	1
Asufamisanar Bucaramanga	1
Asufamisanar Villavicencio	1
Asufamisanar Zipaquirá	1
Comité Barrancabermeja	1
Comité Huila	1
Asufamisanar Boyacá	1
Comité Pereira	1
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

**23 Afiliados Capacitados**

E3Lc

Karen Teresa R. ...

Yanerys O. ...

Maria Teresa P.

Adriana Carol...

AV

Microphone icons and a red call button.

**PREGUNTAS Y RESPUESTAS:** No se plantean preguntas o solicitudes.

Siendo las 10:00 am se da por terminada la reunión. Se anexa grabación, listado de asistencia y presentación.

