



Rendición de cuentas

2021

Regional Sur Occidente
Departamento de
Risaralda



AGENDA DEL DIA

- 1 Bienvenida.
- 2 Presentación gerencia zonal.
- 3 Presentación del informe de gestión.
- 4 Preguntas y respuestas.
- 5 Cierre.

Informe de Gestión



1 Contexto del Sector



4 Modelo de Salud



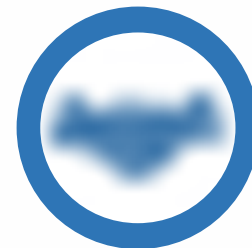
2 Población Afiliada



5 Financiera



3 Satisfacción de Usuarios



6 Participación Social



Rendición de cuentas

2021

Contexto del Sector



PARTICIPACION EN EL MERCADO

Risaralda

Regimen Contributivo

Ranking	EPS	Población	Participación
1	Salud Total	129,464	31.7%
2	Sura	78,188	19.2%
3	Nueva EPS	68,597	16.8%
4	SOS	59,263	14.5%
8	Famisanar	3,710	0.9%

Famisanar: 8vo puesto, 0,9%
Tamaño de Mercado: 407.988

Movilidad Descendente

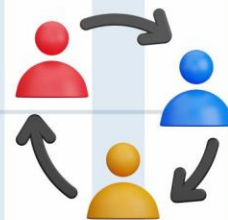
Ranking	EPS	Población	Participación
1	Asmet	60,071	37.5%
2	Medimas	53,241	33.3%
3	Salud Total	13,543	8.5%
4	SOS	11,620	7.3%
9	Famisanar	782	0.5%

Famisanar: Puesto 9, 0,5%
Tamaño de Mercado: 160,049

Total

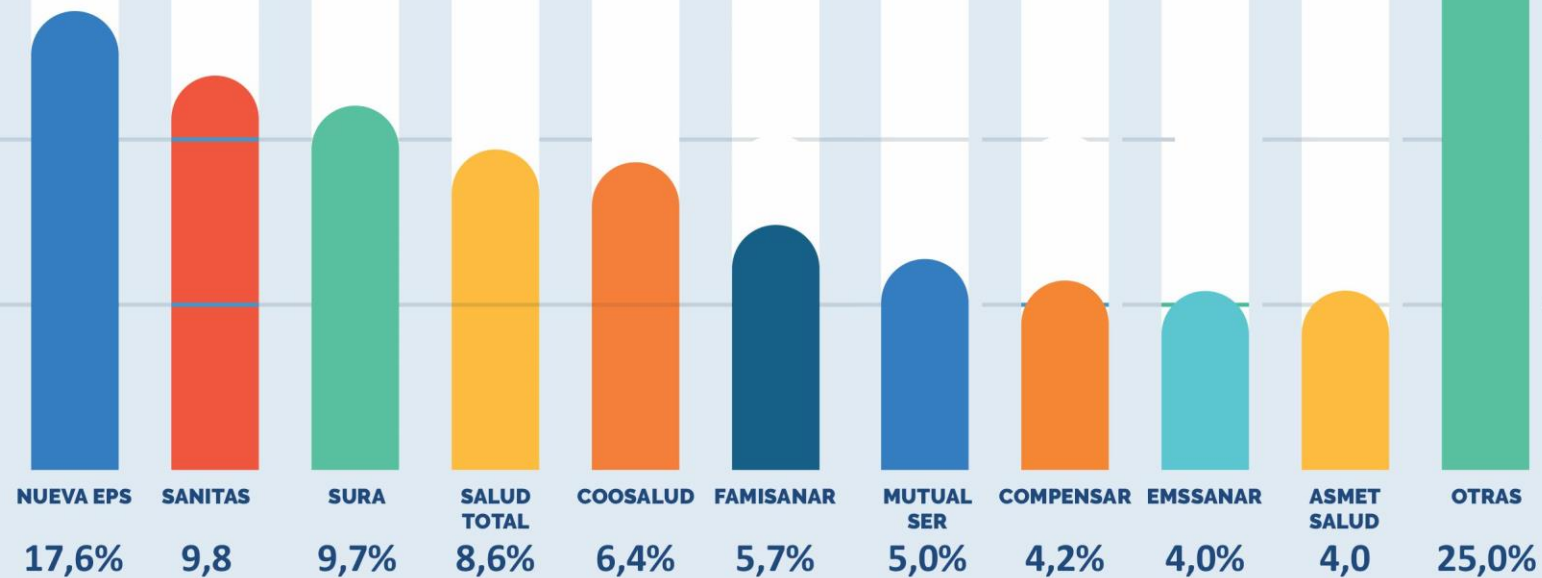
Ranking	EPS	Población	Participación
1	Salud Total	143,007	25.2%
2	Sura	83,936	14.8%
3	Medimás	75,916	13.4%
4	Nueva EPS	75,020	13.2%
9	Famisanar	4,492	0.8%

Famisanar: puesto 9, 0,8%
Tamaño de Mercado: 568.037



Participación Nacional

(Población Vigente Diciembre 2021)



Fuente: Adres - Población vigente a diciembre de 2021
Población vigente Contributivo - Movilidad descendente

Participación y Crecimiento Población Vigente Régimen Contributivo y Régimen Subsidiado (Diciembre 2019-2020-2021)



Fuente: Adres - Población vigente a diciembre de 2021
Información de todas las EPS
DANE proyección población 2021



Crecimiento contributivo



Porcentaje de crecimiento con respecto al año anterior - Régimen Contributivo.

Habitantes Total Colombia: 51.049.498.
Población cubierta: 99,4%

* Población Régimen Contributivo:
Afiliados Activos, Activos por Emergencia,
Suspendidos y Protección laboral.



Rendición de cuentas

2021

**Gestión Población
Afiliada**

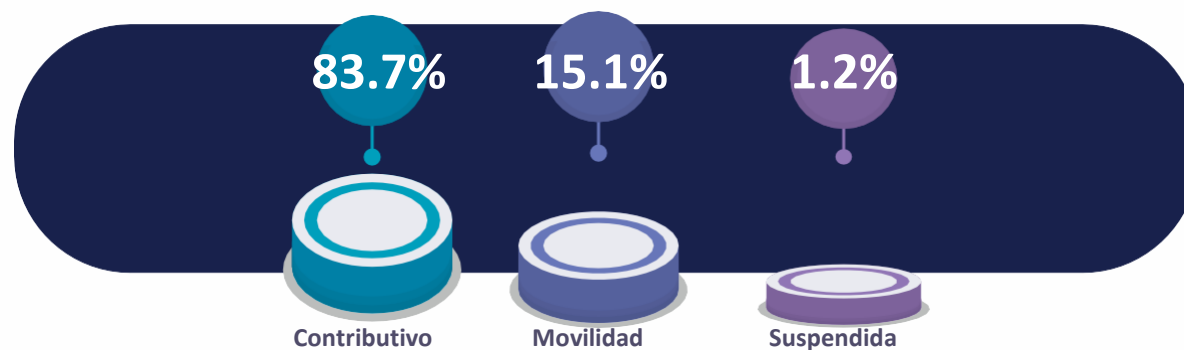


Población Afiliada Dic - 2021



3.267

Afiliados vigentes



COMPARATIVO DE POBLACION 2020 - 2021

	dic-20			dic-21		
	CONTR	SUBS	TOTAL MES	CONTR	SUBS	TOTAL MES
DOSQUEBRADAS	260	46	306	251	51	302
PEREIRA	817	122	939	1983	368	2351
SANTA ROSA	204	40	244	540	74	614
TOTAL POBLACION MES	1,281	208	1,489	2,774	493	3,267
PARTICIPACION POR REGIMEN	86%	14%		84.9%	15.1%	45.6%



Rendición de cuentas

2021

**Gestión Satisfacción
de Afiliados**



Satisfacción de Afiliados: Resultados en servicio



	Cierre 2021
Cantidad de Atenciones	10.441
Cantidad de Oficinas	1
Nivel de Servicio	87.84%

78% Autorizaciones

22% Otros trámites

Satisfacción

PQRS

Satisfacción (Encuesta Ministerio)	56%
Recomendabilidad (Encuesta Ministerio)	58.6%
Tasa Global PQRS X mil afiliados (Prom. Mes)	85
Tasa SNS PQRS X 10 mil afiliados (Prom. Mes)	21%



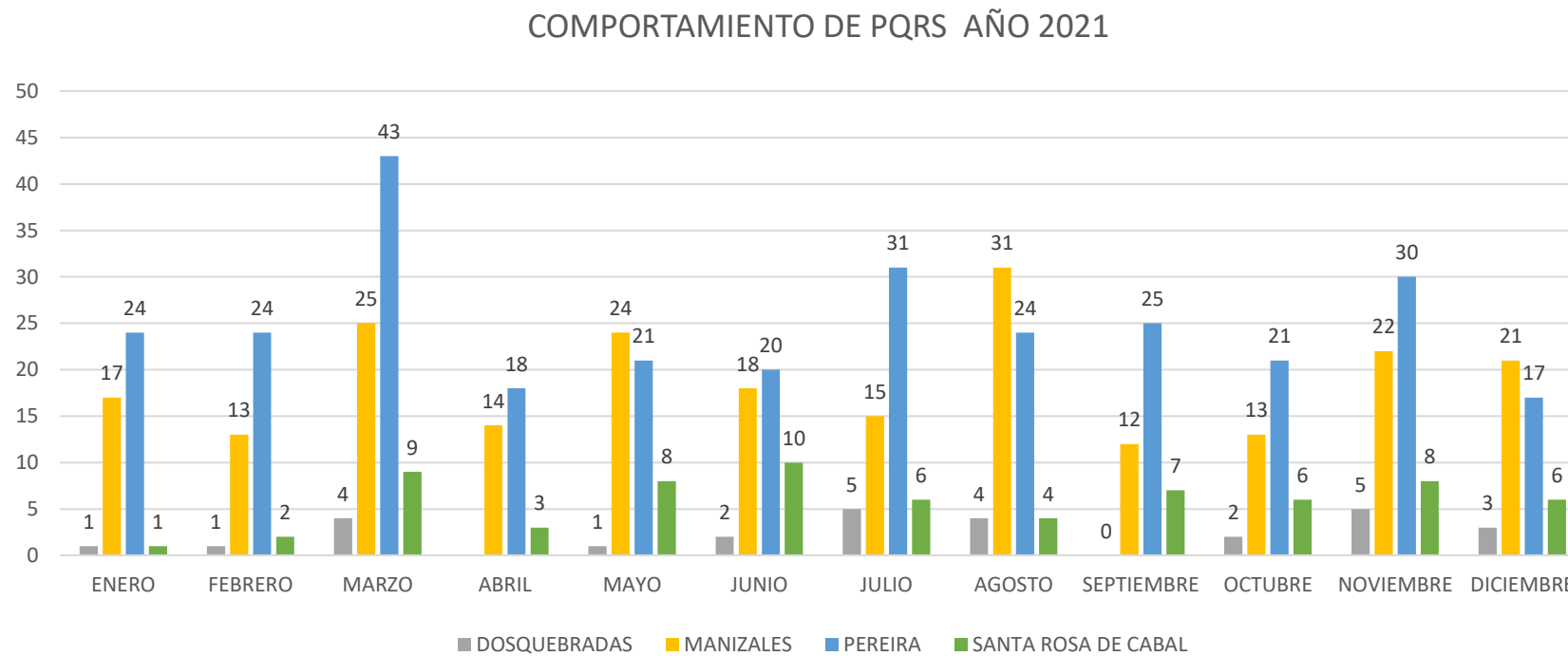
Centros de Atención al Afiliado

OFICINA PEREIRA

- Solicitud de autorizaciones.
- Tramite de novedades.
- Tramite de incapacidades.
- Proceso de afiliación.
- Solicitudes generales



Satisfacción de Afiliados: Comportamiento de PQRS



Promedio
tasa PBS

85
PQRS

2020 | 56
PQRS

Se evidencia un crecimiento de las PQRS dada la apertura de servicios por la nueva normalidad y las afectaciones presentadas en el acceso por los efectos pandemia.

Satisfacción de Afiliados: Motivos de PQRS

TIPO DE PROCESO		%
Oportunidad de citas Medicas		29%
Inoportunidad en la entrega de autorización		26%
Solicitud Información (IAS)		9%
No prestación del servicio en IPS		7%
Insatisfacción del Usuario por IPS remitida		6%
Información Inadecuada o insuficiente al usuario		5%
Oportunidad de citas Medicas		5%
Inconformidad por el Registro de Afiliaciones y Novedades		5%
Error en el Direccionamiento (Back Ambulatorio)		4%
Fallas en los Canales de Acceso		4%
Total general		100%

El principal motivo de quejas es la oportunidad para acceder a la prestación, en el cual tenemos oportunidad para citas médicas, apoyo diagnóstico, programación de cirugías y fallas en los canales para acceder. Con afectaciones presentadas en el acceso por los efectos pandemia.



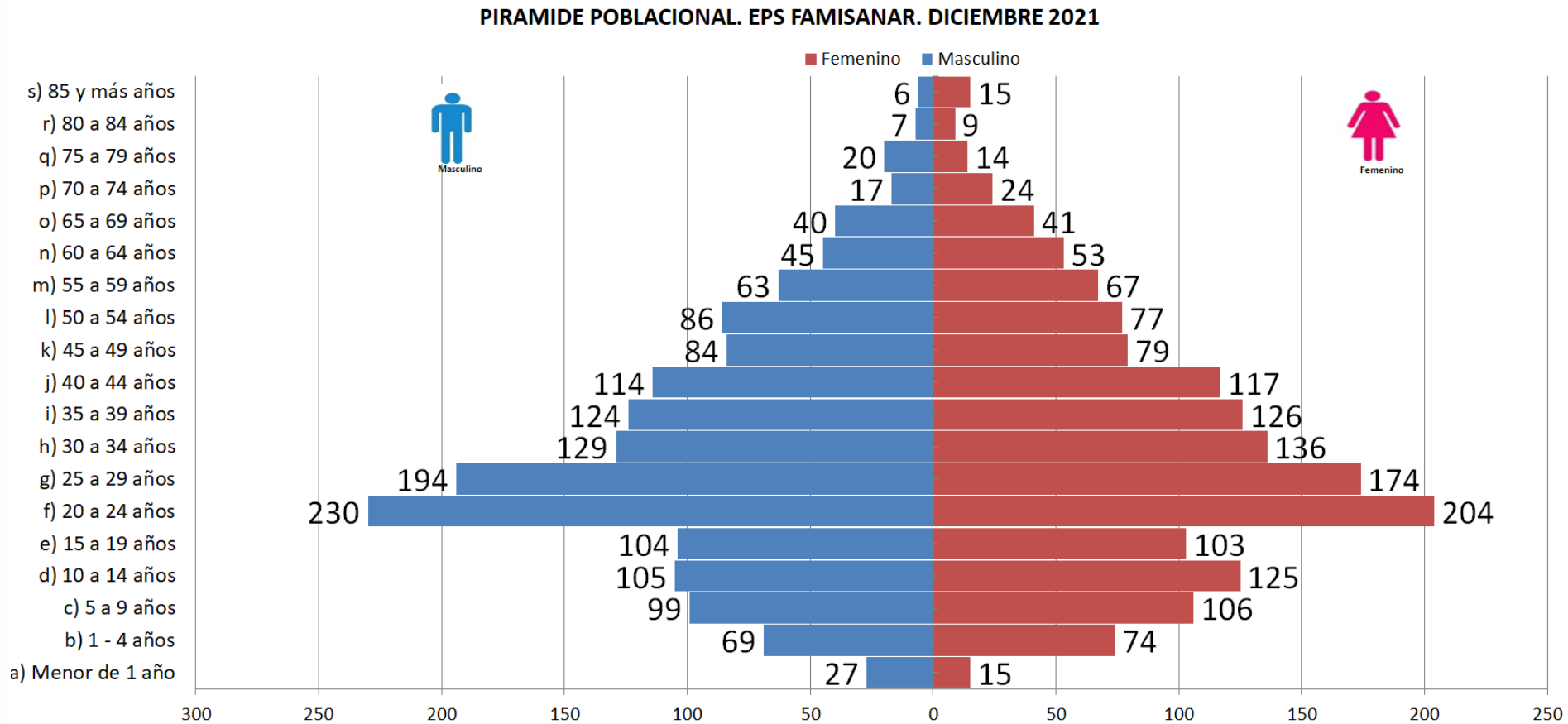
Rendición de cuentas

2021

Gestión Salud



Población afiliada a EPS Famisanar



Población afiliada a EPS Famisanar



RISARALDA					
PRIMERA INFANCIA (0 -5 AÑOS)	INFANCIA (6 a 11 años)	ADOLESCENCIA (12 - 18 AÑOS)	JUVENTUD (19 A 28 AÑOS)	ADULTEZ (29 - 59 AÑOS)	VEJEZ (60 AÑOS Y MAS)
222	270	269	659	1193	291
7.1%	9%	9%	21%	38%	9%

Fuente: Base de Datos BI - Operaciones Comerciales Dic. 2021

Modelo de atención y Gestión del Riesgo en Salud

- Se actualizaron los lineamientos para la atención con enfoque diferencial a las poblaciones especiales.
- Se incluyó el Grupo de Riesgo para alteraciones visuales y auditivas.
- Se documentaron y socializaron 50 estrategias en salud a los colaboradores de la EPS y Red de Prestadores.



Región Caribe
405 IPS

Región Bogotá
908 IPS

Región Suroccidente
265 IPS

Región Tolima Grande
367 IPS

Región Santander
27 IPS

Región Cundiboyacense
271 IPS

Región Llanos Orientales
116 IPS

662 IPS DE PORTABILIDAD Y
APOYO 306

32 Departamentos

4 Distritos

142 Municipios



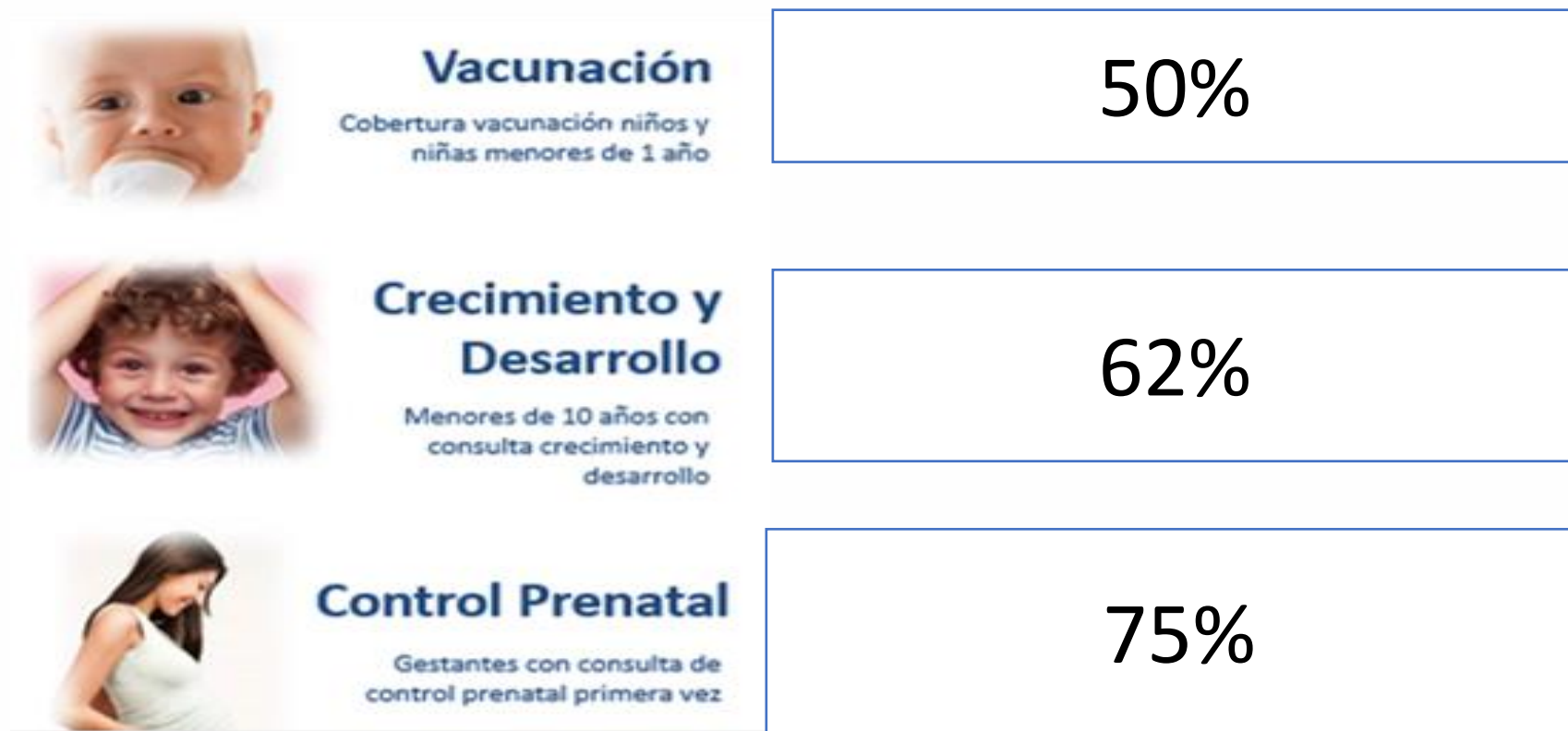
Tipo de Prestadores

TIPO DE PRESTADORES RED PBS

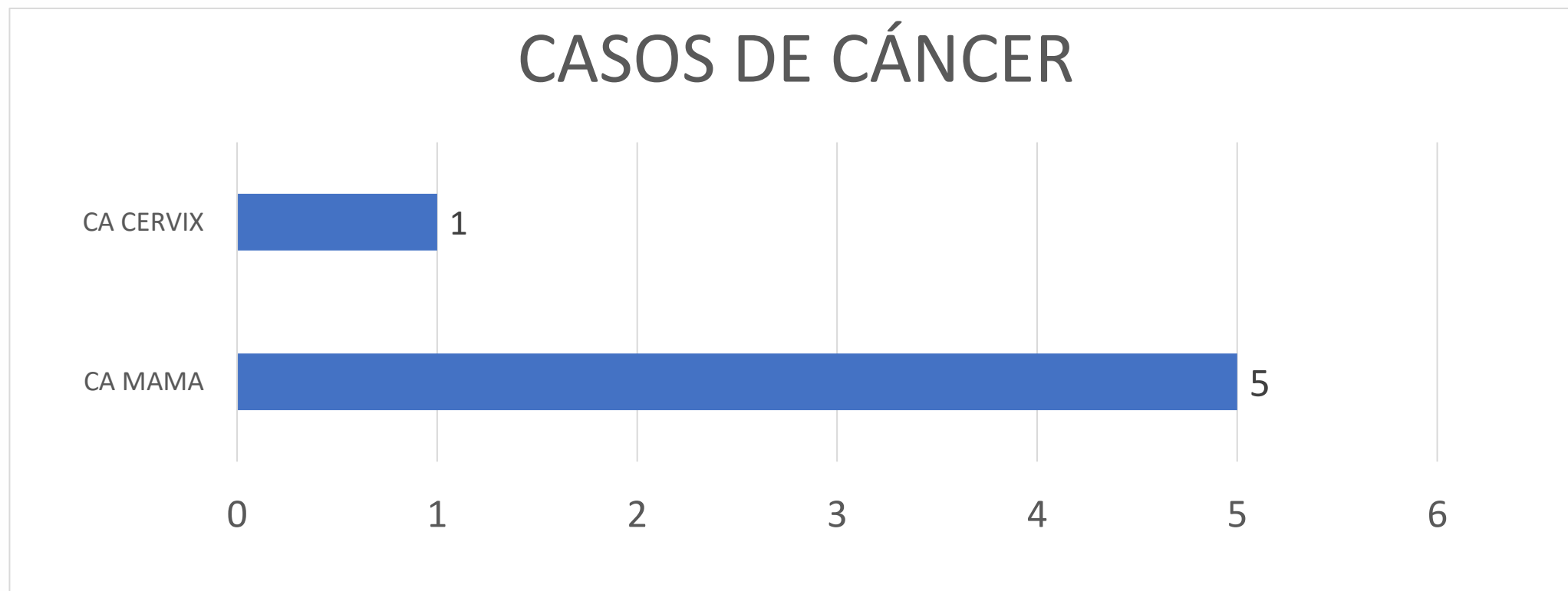
Red	Total
IPS Complementaria	20
IPS Primaria	10
Total General	30

Fuente: BD Red de Servicios Zonal Eje Cafetero
enero 2021

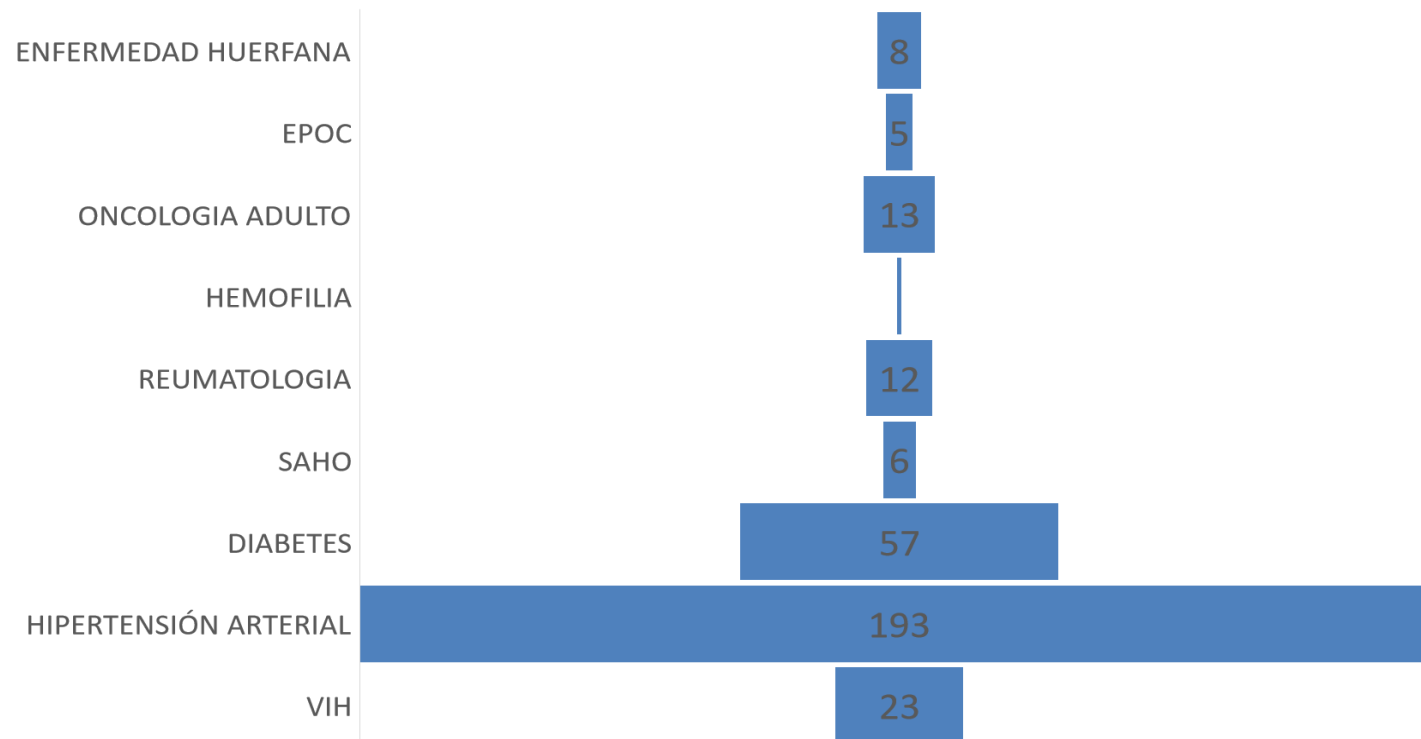
Resultados Prevención de la Enfermedad



Resultados Prevención de la Enfermedad



Variación Poblacional Grupos de Riesgos y Cohortes



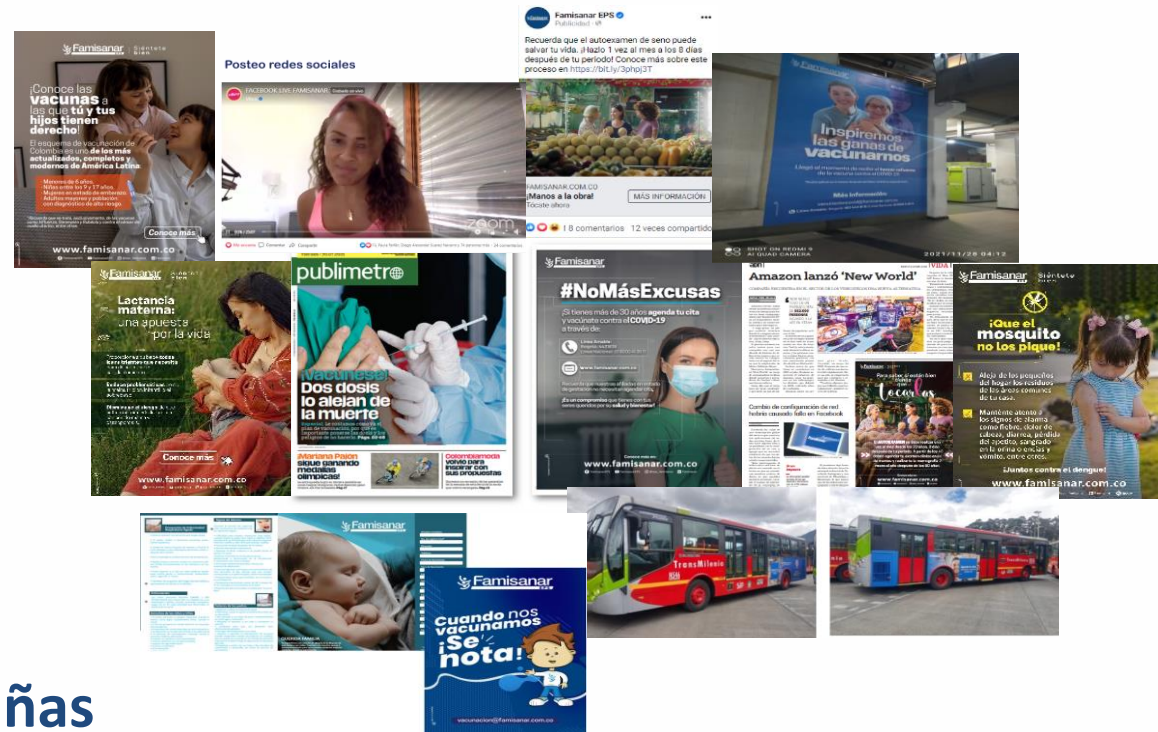
Actividades de información, educación y comunicación 2021



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

167
campañas
↓
(MAGRIS)

Estrategias de comunicación masiva



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

Cómo están sus dientes y encías.



Rendición de cuentas

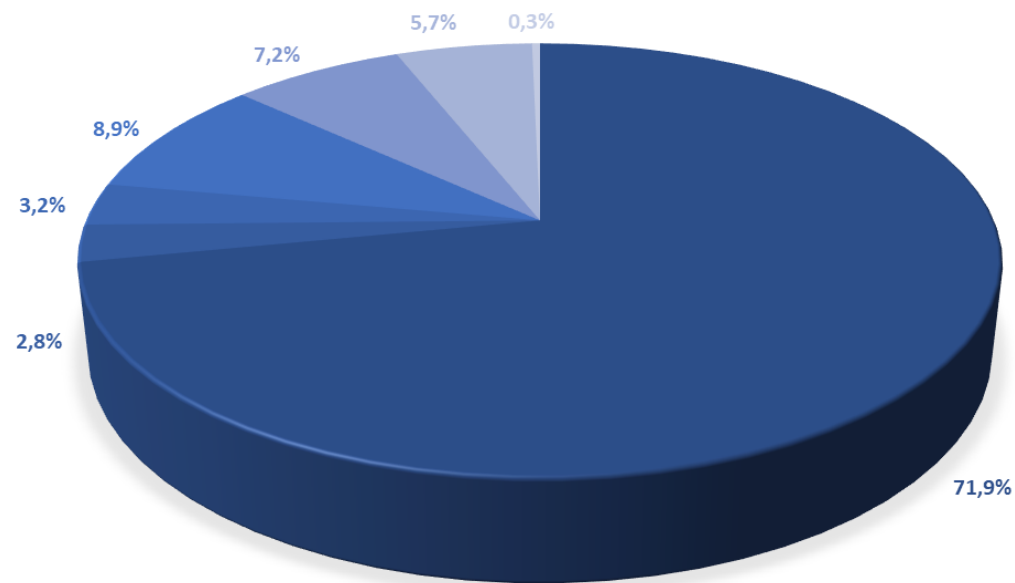
2021

Gestión Financiera

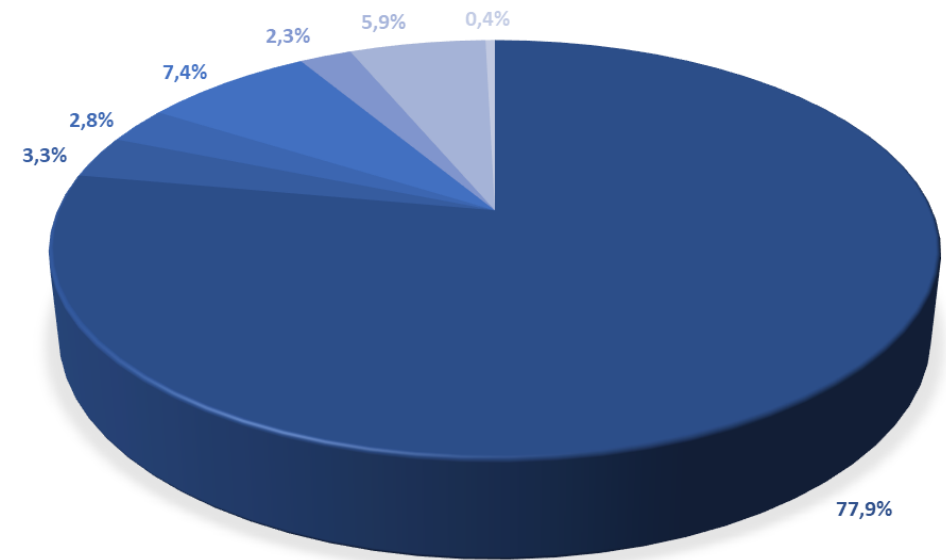


Composición de ingresos

2021: 3.593.546

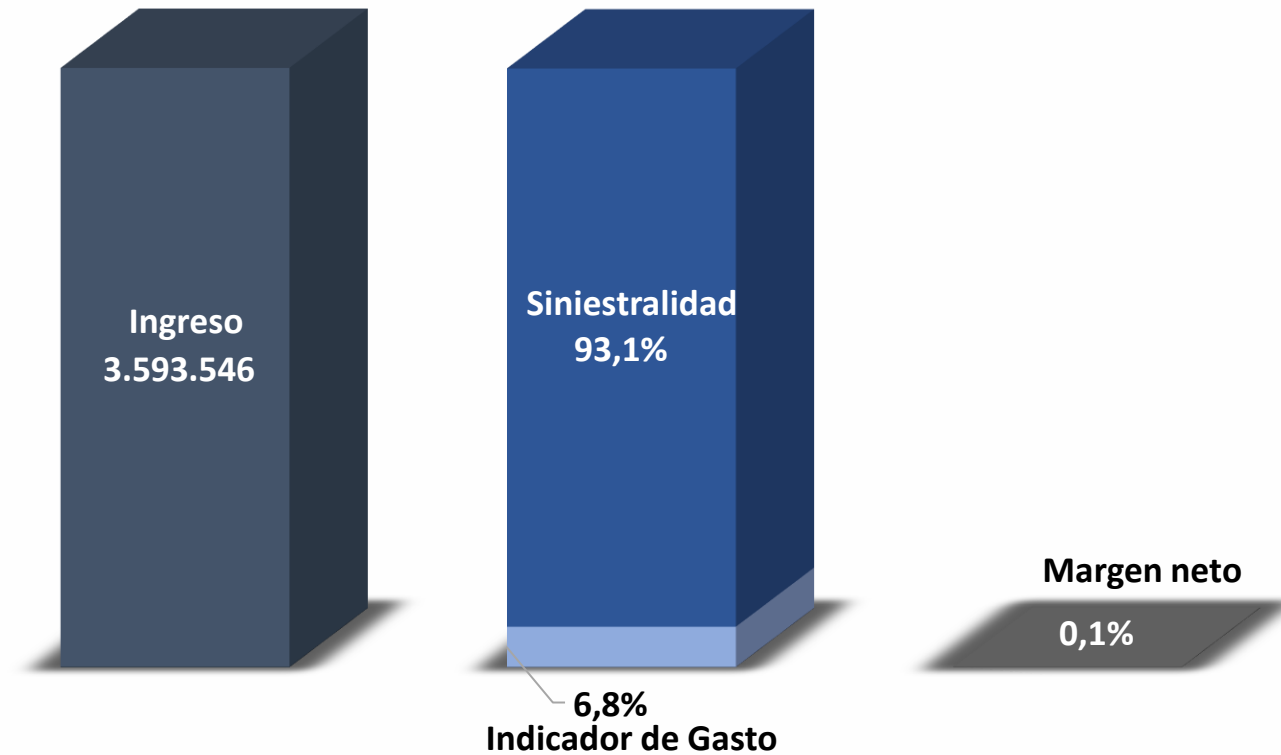


2020: 2.881.854



Incremento del **24,7%** en ingresos, derivado principalmente por el crecimiento total en población PBS del **4,6%**, donde el **2,6%** corresponde a población cedida, adicional mayor reconocimiento de pruebas Covid del **295,7%**

Resultado Neto



Resultado positivo del **0,1%** equivalente a \$3 mil millones, apalancado por mayores ingresos y eficiencia en gasto operacional.

Respaldo de los accionistas

2015	60.000
2017	100.000
2018	149.318
2019	239.587
2020	30.880
2021	6.164

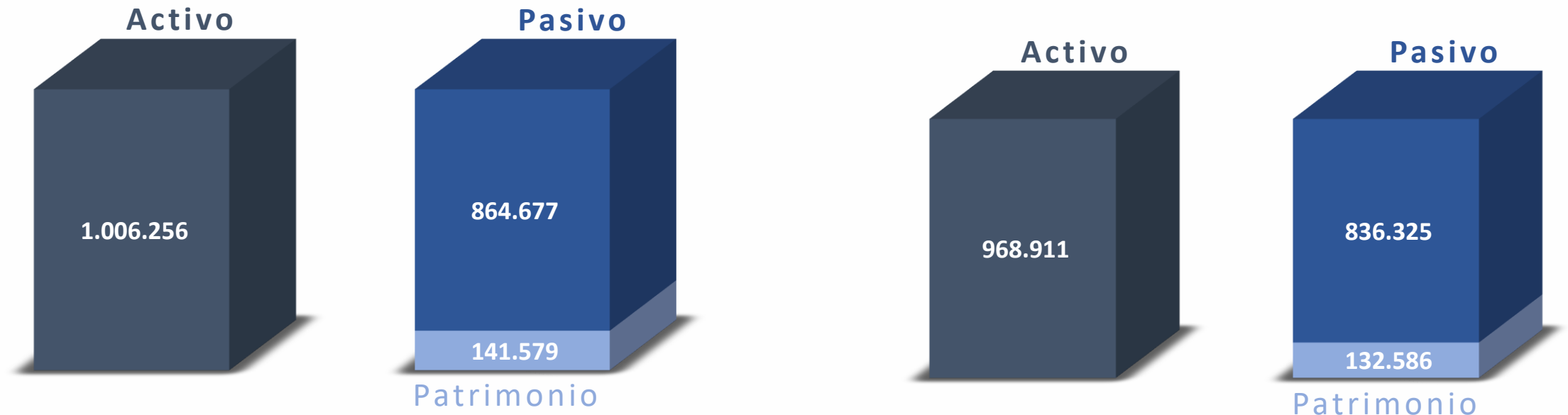
Total: 585.949

El compromiso de los accionistas ha fortalecido la Entidad a través de capitalizaciones y saneamiento de pasivos con recursos FOSFEC.

Estado de situación Financiera

Diciembre 2021

Diciembre 2020



Incremento en el Activo originado principalmente en las cuentas por cobrar a la ADRES y en el Pasivo por mayor dinámica en la prestación de servicios de salud asociado al aumento de población.

Indicadores de Habilitación Financiera



Al cierre del ejercicio se cumple con indicador de capital mínimo. La Entidad continúa en gestión para el cumplimiento de Patrimonio Adecuado y Régimen de Inversión de Reserva Técnica.



Rendición de cuentas

2021

**Gestión
Participación Social**



Activaciones Política Participación Social en Salud-PPSS

Difusión por medio de video con lenguaje de señas y testimonial, donde se muestren los espacios de participación social en salud. Impactando a **1.503.362** afiliados a nivel nacional.



DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	914.095
CUNDINAMARCA	380.222
SANTANDER	47.436
BOYACA	47.003
META	25.284
TOLIMA	24.501
ATLANTICO	17.202
CESAR	15.507
BOLIVAR	10.037
MAGDALENA	8.189
CALDAS	3.262
VALLE DEL CAUCA	2.885
HUILA	2.590
NARIÑO	2.420
RISARALDA	1.478
QUINDIO	1.243
ANTIOQUIA	5
SUCRE	2
CHOCO	1
Total general	1.503.362

1.503.362
Envíos



Activaciones Política Participación Social en Salud-PPSS

Se brindaron espacios de capacitación donde se fomentaron temas de interés en salud logrando la participación de 626 afiliados a nivel nacional (parto respetado, hábitos de vida saludable, lactancia materna, salud mental, mamás listas, embarazo adolescente, rumboterapia).



DEPARTAMENTO	TOTAL
CUNDINAMARCA	385
DISTRITO CAPITAL	161
ATLANTICO	18
META	16
BOYACA	12
MAGDALENA	12
BOLIVAR	9
TOLIMA	7
SANTANDER	3
CALDAS	1
VALLE DEL CAUCA	1
CESAR	1
Total general	626

626
Afiliados
capacitados

Activaciones Política Participación Social en Salud-PPSS

Se llevo a cabo el primer congreso virtual de participación social y ciudadana “Capacítate con Famisanar” dirigido a la asociación de usuarios y afiliados de Famisanar a nivel nacional, el cual fue respaldado por un ente educativo (universidad) donde se logró la inscripción de **4.724** afiliados de los cuales se certificaron **377**.



DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	2.941
CUNDINAMARCA	896
BOYACA	182
SANTANDER	162
ATLANTICO	142
CESAR	93
BOLIVAR	72
TOLIMA	67
MAGDALENA	64
META	53
VALLE DEL CAUCA	11
CALDAS	9
ANTIOQUIA	8
HUILA	7
NARIÑO	5
QUINDIO	5
RISARALDA	3
RIOHACHA	2
TUNJA	1
YOPAL	1
TOTAL	4.724

377
Afiliados
Certificados

Activaciones Política Participación Social en Salud-PPSS

Se brinda acompañamiento en actividades del sector salud, propuestas por los entes territoriales a nivel nacional como lo fueron: jornadas de vacunación, capacitaciones a la Asociación de usuarios sobre mitos y verdades vacunación COVID, herramientas ofimáticas, prestaciones económicas, lavado de manos y COVID y webinar sobre tuberculosis; con una participación de **953** afiliados a nivel nacional.

953
Afiliados
Certificados

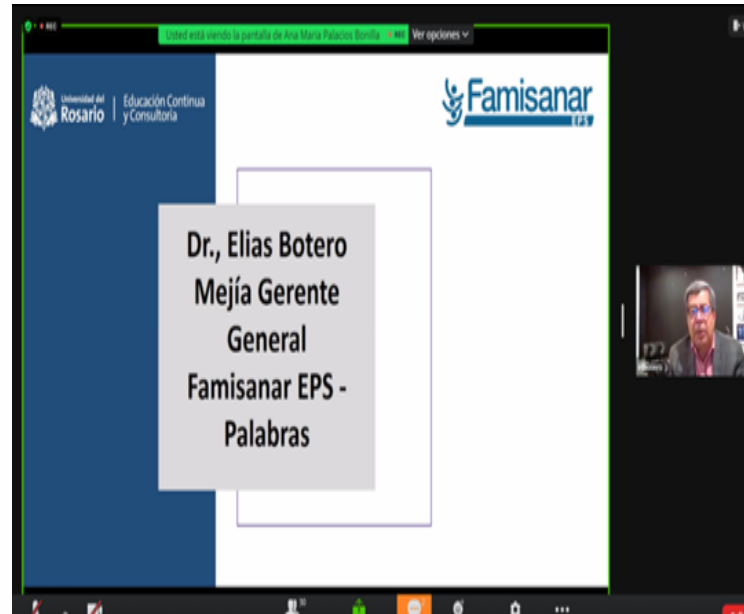


DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	541
CUNDINAMARCA	375
META	16
BOLIVAR	9
BOYACA	7
MAGDALENA	3
TOLIMA	1
SANTANDER	1
Total general	953

Activaciones Política Participación Social en Salud-PPSS

Se llevaron a cabo las estrategias educativas LESP (Líderes de Enlace en Salud Preventiva) y Acompañando al cuidador, donde se brindaron pautas de autocuidado con el fin de fortalecer competencias y hábitos de autocuidado para multiplicar el conocimiento adquirido en su entorno, logrando la certificación de **426** afiliados a nivel nacional.

426
Afiliados
Certificados



DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	217
CUNDINAMARCA	195
TOLIMA	4
MAGDALENA	3
BOYACA	3
META	2
SANTANDER	1
BOLIVAR	1
Total general	426

Activaciones Política Participación Social en Salud-PPSS

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 ofimáticas, prestaciones económicas, lavado de manos y COVID y rumboterapia; Impactando a 23 afiliados.



ASOCIACIÓN	TOTAL
Azufamisanar Bogotá	9
Azufamisanar Cartagena	1
Azufamisanar Girardot	1
Comité Fusagasugá	1
Azufamisanar Valledupar	1
Azufamisanar Agua de Dios	1
Azufamisanar Ibagué	1
Azufamisanar Barranquilla	1
Azufamisanar Bucaramanga	1
Azufamisanar Villavicencio	1
Azufamisanar Zipaquirá	1
Comité Barrancabermeja	1
Comité Huila	1
Azufamisanar Boyacá	1
Comité Pereira	1
TOTAL	23

23
Afiliados
Capacitados

Activaciones Política Participación Social en Salud-PPSS

Se trabaja en impactar a nuestros afiliados dando cumplimiento a los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud, en las estrategias de ICE (informar, comunicar y educar) logrando el impacto de **1.503.361** afiliados a nivel nacional con 167 campañas.



DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	914.095
CUNDINAMARCA	380.222
SANTANDER	47.436
BOYACA	47.003
META	25.284
TOLIMA	24.501
ATLANTICO	17.202
CESAR	15.507
BOLIVAR	10.037
MAGDALENA	8.189
CALDAS	3.262
VALLE DEL CAUCA	2.885
HUILA	2.590
NARIÑO	2.420
RISARALDA	1.478
QUINDIO	1.243
ANTIOQUIA	5
SUCRE	2
Total general	1.503.361

1.503.361
afiliados
impactados

Activaciones Política Participación Social en Salud-PPSS

Se realizó la difusión del video participación social resaltando los beneficios de ser parte y multiplicador de Asumfisanar, logrando el impacto de **1.356.462** afiliados a nivel nacional.



<https://www.youtube.com/watch?v=9qlEMa81srk>

DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	814.095
CUNDINAMARCA	380.222
SANTANDER	37.436
BOYACA	27.003
META	15.284
TOLIMA	24.501
ATLANTICO	17.202
CESAR	15.507
BOLIVAR	10.037
MAGDALENA	6.189
CALDAS	3.262
VALLE DEL CAUCA	2.885
HUILA	990
NARIÑO	720
RISARALDA	878
QUINDIO	243
ANTIOQUIA	5
SUCRE	2
CHOCO	1
Total general	1.356.462

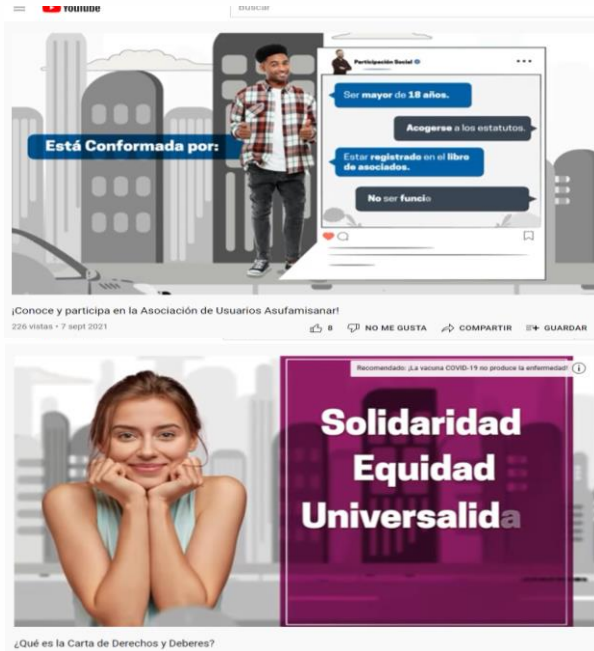
1.356.462
afiliados
impactados



E4La

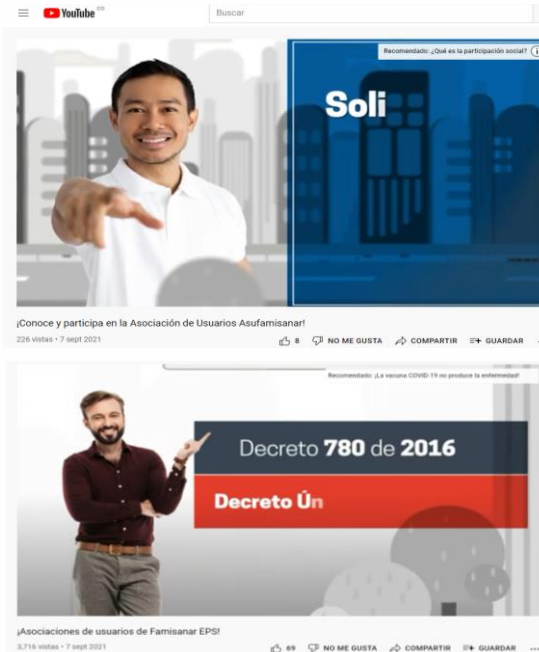
Activaciones Política Participación Social en Salud-PPSS

Se realizó capacitación sobre participación social a los funcionarios de la EPS y posteriormente se difundió por medio de microcápsulas a nuestros afiliados a nivel nacional impactando a **1.036.570** afiliados a nivel nacional.



<https://youtu.be/oYU1yQ-BhaQ>

<https://youtu.be/GIXr1FohvOO>



<https://www.youtube.com/watch?v=z9WlZr2LaMk>

https://youtu.be/Pnz6_wLRR4w

DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	514.095
CUNDINAMARCA	372.222
SANTANDER	37.436
BOYACA	27.003
META	15.284
TOLIMA	20.501
ATLANTICO	10.200
CESAR	15.507
BOLIVAR	10.037
MAGDALENA	6.189
CALDAS	3.262
VALLE DEL CAUCA	1.998
HUILA	990
NARIÑO	720
RISARALDA	878
QUINDIO	243
ANTIOQUIA	5
Total general	1.036.570

1.036.570
afiliados
impactados

Activaciones Política Participación Social en Salud-PPSS

Creación de piezas donde se busca dar a conocer la importancia de asistir a la ruta de intervención diferencial que se encuentran establecidas en nuestro modelo de atención en salud y posterior difusión, logrando el impacto de **1.033.100** afiliados a nivel nacional.



<https://www.famisanar.com.co/modelo-atencion-salud/#:~:text=En%20Famisanar%20contamos%20con%20un,el%20%C3%A9xito%20de%20su%20implementaci%C3%B3n.>

DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	514.095
CUNDINAMARCA	368.752
SANTANDER	37.436
BOYACA	27.003
META	15.284
TOLIMA	20.501
ATLANTICO	10.200
CESAR	15.507
BOLIVAR	10.037
MAGDALENA	6.189
CALDAS	3.262
VALLE DEL CAUCA	1.998
HUILA	990
NARIÑO	720
RISARALDA	878
QUINDIO	243
ANTIOQUIA	5
Total general	1.033.100

1.033.100
afiliados
impactados



E5La

Política Participación Social en Salud-PPSS

14 ASOCIACIONES Y 9 COMITÉS DE USUARIOS ASUFAMISANAR	BASE SOCIAL 2020	BASE SOCIAL 2021	REUNIONES 2020	REUNIONES 2021	REQUERIMIENTOS 2020	REQUERIMIENTOS 2021
Agua de Dios	221	221	3	4	3	3
Barrancabermeja	4	8	3	5	6	20
Barranquilla	15	18	5	5	29	45
Bogotá	51	144	21	41	605	481
Boyacá	25	55	4	4	3	5
Bucaramanga	24	28	4	4	48	29
Cali	1	3	1	3	0	1
Cartagena	21	26	3	6	5	4
Dorada Caldas	2	4	2	4	1	7
Facatativá	8	14	3	4	16	24
Fusagasugá	43	52	5	9	22	10
Girardot	59	73	7	8	41	25
Huila	5	4	2	5	0	2
Ibagué	27	27	3	8	6	9
Manizales	0	0	1	4	0	2
Nariño	1	1	2	4	0	0
Pereira	2	2	2	4	0	2
Quindío	4	6	3	5	1	1
Santa Marta	25	24	3	3	6	6
Valledupar	29	27	3	6	27	3
Villavicencio	19	18	3	5	32	28
Villela	9	9	0	0	0	0
Zipaquirá	19	22	9	4	82	69
TOTAL	614	786	92	145	933	776



Política Participación Social en Salud-PPSS

Capacitaciones (Teams)	Mitos y verdades a la vacunación frente al COVID 19	Herramientas Ofimáticas	Prestaciones Económicas	Lavado de manos con énfasis en COVID 19	Rumboterapia
Fecha	13/04/2021	29/04/2021	17/06/2021	1/10/2021	15/10/2021
Agua de Dios	2	1	0	0	0
Barrancabermeja	1	1	0	0	0
Barranquilla	1	1	0	0	0
Bogotá	9	18	12	6	6
Boyacá	2	0	1	0	0
Bucaramanga	1	1	0	0	0
Cali	0	0	0	0	0
Cartagena	4	1	0	0	0
Dorada Caldas	0	0	0	0	0
Facatativá	0	0	0	0	0
Fusagasugá	2	2	3	0	0
Girardot	3	2	0	0	0
Huila	0	1	1	0	0
Ibagué	0	1	1	0	0
Manizales	0	0	0	0	0
Nariño	0	0	0	0	0
Pereira	0	1	0	0	0
Quindío	0	0	0	0	0
Santa Marta	0	0	0	0	0
Valledupar	1	0	3	0	0
Villavicencio	1	0	1	0	0
Villeta	0	0	0	0	0
Zipaquirá	1	2	0	0	0
Otros	0	0	4	0	0
TOTAL	28	32	22	6	6

5 Capacitaciones

50 Asistencias Técnicas