

ACTA DE REUNIONES**FECHA** 04 mayo de 2023**ASISTENTES:**

En cumplimiento de la Circular Externa 008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, a continuación, se relacionan las autoridades, grupos y organizaciones asistentes:

RELACION DE ASISTENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022 04 DE MAYO 2023	
--	--

Entes de Control, IPS y Médicos	15
Asociados de Usuarios	20
Usuarios	110
Otros	15
TOTAL ASISTENTES	160

Ver listado de asistentes anexo. Se garantizó el acceso a través de streaming debido a las medidas de aislamiento decretadas por el Gobierno Nacional a nivel nacional desde el siguiente enlace:

<https://www.youtube.com/watch?v=AcSWBXQnt1Q&t=3322s>

LUGAR: Video Conferencia**HORA INICIAL** 08:00 a.m. **HORA FINAL** 09:42 am

<https://www.youtube.com/watch?v=AcSWBXQnt1Q&t=3322s>

DESARROLLO DE LA REUNIÓN**Orden del día:**

1. Contexto del Sector- Expositor: Doctor Santiago Barragán
2. Gestión Población Afiliada- Expositor: Doctora Paula Carulla
3. Gestión en la Prestación de Servicios de Salud- Expositora: Doctora Saidi Osorio
4. Gestión en la Satisfacción del Afiliado- Expositora: Doctora Paula Carulla
5. Gestión de PQRS y Satisfacción - Expositora: Doctora Olga Baquero
6. Gestión Participación Social- Expositor: Doctor Diego Andrés Corredor
7. Gestión Financiera – Expositor: Doctor Luis Eduardo Moreno
8. Preguntas
9. Cierre

Constancia de la Convocatoria: De conformidad con lo establecido de la Circular Externa 0008 de 2018, Famisanar EPS realizó convocatoria para la audiencia de rendición de cuentas mediante los siguientes medios:

1. Publicación en la Página web www.famisanar.com.co, el día 09 de abril de 2022.

2. Se realizaron 0640 invitaciones vía correo electrónico a IPS, médicos, Asociaciones de Usuarios y Entes de Control.
3. Se realizaron 2 publicaciones en medios de amplia circulación.
4. Del mismo modo, se hizo extensiva la invitación para participar en la audiencia de rendición de cuentas a través de correos electrónicos, WhatsApp, SMS, mailing entre otros.

De lo anterior, se anexa soporte.

Por otra parte, garantizando la participación de la ciudadanía se publicó el informe de gestión de la vigencia 2022 el 07 de abril de 2022, el documento fue diseñado acorde con lo establecido en la Circular Externa 008 de 2018 y se encuentra disponible en el link

<https://pdf.famiwebpagesa.z20.web.core.windows.net/public/Rendicion%20de%20cuentas%202022.pdf>

Así mismo se publicó el reglamento y correo electrónico participacionsocial@famisanar.com.co para la interacción con la ciudadanía.

[https://pdf.famiwebpagesa.z20.web.core.windows.net/public/Reglamento%20para%20Audiencia%20P%C3%ABblica%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20a%20la%20Ciudadan%C3%ADa%20Vigencia%202022%20\(1\).pdf](https://pdf.famiwebpagesa.z20.web.core.windows.net/public/Reglamento%20para%20Audiencia%20P%C3%ABblica%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20a%20la%20Ciudadan%C3%ADa%20Vigencia%202022%20(1).pdf)

Como se observa, Famisanar EPS realizó todas las gestiones tendientes a garantizar la participación de la ciudadanía.

Desarrollo de la reunión:

Siendo las 08:00 am, se inicia la reunión de rendición de cuentas vigencia 2022, informando la metodología que se llevará a cabo en la audiencia de rendición de cuentas.

Inicia la presentación Valeria Vila, quien procede con conceder la palabra al Doctor Santiago Barragán - Gerente General, el Dr. interviene dando la bienvenida a todos los participantes y expresando su gratitud y su participación para construir de manera estrecha, escenarios de bienestar para todas las personas que hacen parte de la EPS. .

El Doctor Santiago, continua su intervención realizando la exposición del siguiente punto:

1. CONTEXTO DEL SECTOR

En esta intervención el Dr. Santiago realiza un recuento cronológico de los acontecimientos más importantes y que han impactado directamente al Sector Salud en especial a Famisanar, la atención de los 346.177 afiliados recibidos en cesión de cuatro EPS que fueron liquidadas, a quienes hemos garantizado los servicios de salud, la

reglamentación de la mesa nacional de enfermedades huérfanas y el nuevo observatorio de equidad en salud, la hoja de ruta para la seguridad sanitaria

Procede su relato indicando que, EPS Famisanar consiguió en el año 2022 la creación de nuevos mecanismos para acercar a la EPS con los afiliados, generando interacciones que impactan positivamente en su experiencia, además de articularse con la Red pública de Prestadores de Servicios de Salud para ampliar la cobertura y así garantizar el acceso oportuno y eficaz para sus afiliados.

Igualmente, se informa a la audiencia que, EPS Famisanar realizó el rediseño del modelo de regionalización, pasando de siete a cuatro Regionales, con el objetivo de gestionar de manera más eficiente las necesidades de la población afiliada.

Finalizando su intervención el Dr. Barragán informa que Famisanar consiguió durante la vigencia 2022 el 92% de ejecución en el seguimiento a la implementación de las rutas integrales de salud en Bogotá y se encontró nominada por la Cuenta de alto costo como una de las entidades con mejores resultados en la gestión del riesgo de las enfermedades de alto costo.

2. GESTIÓN POBLACIÓN AFILIADA

Una vez presentado el contexto del sector salud, la Dra. Paula relaciona la gestión de la población afilada, en la cual se resalta que, EPS Famisanar durante el año 2022 incremento el número de afiliados, registrando una población vigente de 3.023.953 afiliados, que representó un crecimiento del 9,2% respecto del cierre del 2021, es decir 255.245 nuevos afiliados. Esta población estuvo conformada por 2.205.235 afiliados al régimen contributivo y 818.718 a población de movilidad descendente.

Es importante resaltar como en comparación al año 2021 aumento la población en régimen subsidiado, dado por la sesión de población de EPS liquidadas; pasando del 17,5% en 2021 al 26,5% en 2022. Con respecto al ámbito territorial encontramos que el 9,0% de la población total de EPS Famisanar reside en zona rural y el 91% se encuentra ubicada en la zona urbana.

3. GESTIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Continuando con la audiencia de rendición de cuentas, la Doctora Saidi Osorio relaciona las actividades que se realizaron desde la Gerencia de Salud teniendo como punto de partida la caracterización de la población afiliada a Famisanar y perfil epidemiológico, cabe resaltar que dicha caracterización se carga en el año 2022, pero la información o datos de morbilidad, determinantes sociales e indicadores demográficos corresponden al año 2021 y mortalidad 2020, este ejercicio se acompaña de la documentación de caracterización poblacional y perfil epidemiológico cual está discriminada por ciclo vital de la siguiente manera:

Ciclo de Vida	2021	%	2022	%
Primera Infancia	193.147	6,98%	198.255	6,56%
Infancia	235.623	8,51%	255.966	8,46%
Adolescencia	255.588	9,23%	282.916	9,36%
Juventud	563.441	20,35%	584.796	19,34%
Adultez	1.227.933	44,35%	1,325.865	43,85%
Vejez	292.984	10,58%	376.176	12,44%

Acto seguido, presenta la actualización de la documentación del Modelo de Atención y Gestión del Riesgo, así mismo, se creó el Procedimiento Evaluación del Modelo de Atención y Gestión del Riesgo en Salud de EPS Famisanar SAS – MAGRIS y se incluyó la evaluación del impacto de la implementación del MAGRIS en sus tres componentes: Salud, Costo y Calidad

A continuación, se presentan los Avances en la implementación MAGRIS por líneas de Intervención:

- ✓ 88% RIAS, guías, programas, consensos y vías clínicas
- ✓ 80% Actualización identificación grupos de riesgo
- ✓ 72% Desarrollos tecnológicos Soporte gestión riesgo salud
- ✓ 83% Fortalecimiento Pr. Auditoria para el Mejoramiento Continuo de Calidad – PAMi
- ✓ 85% Estrategia diferencial del modelo líderes de enlace en salud preventiva
- ✓ 50% Caracterización usuario nuevo

EPS Famisanar realizó la actualización de la metodología para el diseño, adopción y/o adaptación y seguimiento a la implementación de 47 Rutas Integrales de Atención en Salud priorizadas.

Durante el año 2022 se planteó el diseño, actualización y socialización de las estrategias en salud a los procesos internos de la empresa. En tal sentido, cerramos el año con el diseño de una nueva herramienta para la elaboración de las estrategias en salud.

Como parte de la gestión de la vigilancia en salud pública, EPS Famisanar realizó visitas de seguimiento y asistencia técnica de vigilancia en salud pública de manera presencial a los prestadores y capacitó a las IPS en eventos de interés en salud pública específicos, logrando una mayor adherencia a los protocolos del Instituto Nacional de Salud.

Se realizaron de forma mensual los Comités de Vigilancia en salud Pública Institucional -COVEI, donde se presentaron las alertas epidemiológicas, los canales endémicos por grupos de eventos, el comportamiento comparativo de los eventos notificados, las

estrategias de mejoramiento y el avance de los eventos más críticos para mejorar los resultados en salud, los comités fueron integrales con líderes de las cohortes, las diferentes áreas de la Gerencia de Salud de Famisanar y las regionales. En el año 2022 se observó una disminución en las tasas de notificación de mortalidades asociadas a eventos de interés en salud pública con respecto al 2021.

Por otra parte, se exponen los logros del Plan Nacional de Vacunación COVID-19, en los siguientes términos:

1. La Captación y gestión de 2.266.599 casos sospechosos y cadenas de contactos
2. Gestión de seguimiento y atención a 480.448 casos positivos.
3. Un total de 2.334.997 muestras realizadas colocándonos en la posición número 6, por tasa de muestras diagnósticas en el ranking de todos los aseguradores.
4. Atención domiciliaria de 15.845 casos sospechosos y/o confirmados a nivel nacional.
5. Mantenimiento de la letalidad por COVID-19 en 1,4% inferior al referente nacional durante toda la emergencia sanitaria.
6. Incremento en la difusión de campañas comunicativas con énfasis en prevención, identificación de signos de alarma y reporte de contactos entre otros.
7. Cumplimiento en el cargue de información de seguimientos de casos confirmados y sospechosos en SEGCVID del 98%.
8. Adaptación de rutas y desarrollo de herramientas tecnológicas para la autorización de servicios asociados a pruebas COVID-19 acorde a las necesidades de la EAPB y el marco normativo con las variaciones presentadas durante 2022.
9. Seguimiento periódico a la red de prestadores de servicios COVID-19, estableciendo canales de comunicación que permitió realizar mejoramiento continuo para la fluidez de los procesos que impactan la atención de nuestros afiliados.
10. Participación en los ajustes de la ejecución de convenio tripartita AMED en Distrito Capital y posteriormente en Convenio Marco
11. Así mismo, frente a las Llamadas atendidas línea COVID-19; mantuvimos el fortalecimiento de la línea exclusiva COVID-19 de atención para los afiliados, donde se evidenció un total de 633 mil llamadas, de las cuales en el mes de enero se obtuvo la mayor recepción de llamadas con el 57% (49.141 llamadas), seguido del mes de febrero con el 12% (9.944 llamadas). Durante el año 2022 se registró un porcentaje promedio de atención de llamadas de 97%.

Durante el año 2022, se identificaron un total de 494 fallecimientos que representan el 5% del total de fallecidos en EPS Famisanar desde el inicio de la pandemia, presentando una disminución de 92% de los casos registrados durante el año 2021.

En el 2022 Famisanar fortaleció el acercamiento a los afiliados a través de estrategias virtuales y presenciales cuyo fin fue Informar, Educar y Comunicar a la población, es así como, se capacitaron a 298 nuevos **Líderes de Enlace en Salud Preventiva (LESP)**, se certificaron como cuidadores 549 afiliados nuevos duplicando el número de certificados frente al 2021, por último, se realizó el **Segundo congreso “Capacítate con Famisanar”** donde los afiliados fortalecieron conocimientos a través de herramientas virtuales, logrando más de 300 nuevos afiliados certificados.

A continuación, se da a conocer a los asistentes las actividades realizadas dentro de la Atención Primaria a la Población Materno Perinatal donde se realizó seguimiento a 34.982 gestantes con más de 25.856 gestaciones llevadas a término, atendiendo en promedio 2.154 partos mensuales en todo el territorio nacional. El comportamiento de la cohorte muestra una variación positiva en crecimiento de pacientes del 3.3% frente al 2021, respetando y siendo coherentes con los derechos sexuales y reproductivos de nuestras usuarias.

Posteriormente, se socializan los porcentajes de cumplimiento de los Indicadores trazadores de la implementación de la RIAS materno perinatal, :

- ✓ 79,13% Proporción de gestantes con 4 controles prenatales o más durante el embarazo
- ✓ 97,07% Proporción de gestantes con tamizaje para VIH
- ✓ 97,34% Proporción de gestantes con tamizaje para Sífilis
- ✓ 92,52% Proporción de gestantes con tamizaje para Hepatitis B

Frente a los Cursos de Vida se resalta:

- ✓ **Primera Infancia:** EPS Famisanar tiene 199.818 afiliados en curso de vida de primera infancia y 255.848 afiliados en curso de vida infancia.
- ✓ **Adolescencia:** Para el curso de vida de 12 a 17 años EPS Famisanar cuenta con 286.980 afiliados, de los cuales se evidenció una mejora en los indicadores.
- ✓ **Juventud:** Para el curso de vida de 18 a 28 años, la EPS Famisanar cuenta con 590.309 afiliados. Se evidenció un avance en la implementación de la valoración integral y en las atenciones que conlleva la adherencia a la ruta.
- ✓ **Adulthood y Vejez:** Durante el 2022 se estructuraron y ejecutaron acciones estratégicas con el propósito de fortalecer la identificación e intervención del riesgo individual y colectivo para la población en este curso de vida, logrando un cumplimiento en el plan estratégico establecido del 77,2%.

En la Ruta Promoción y Mantenimiento de la Salud durante el 2022, se fortalecieron las acciones de identificación e intervención de riesgo individual y colectivo, obteniendo los siguientes resultados:

- ✓ **Promoción de la actividad física:** Participación en las mesas de trabajo con los Entes Territoriales y el Ministerio de salud para la implementación de la guía de promoción y prescripción de la actividad física, se radicó plan de acción 2022 cuya implementación está en el 80% de acuerdo con el último seguimiento
- ✓ **Actividades cesación de consumo de tabaco y atención del tabaquismo:** Se realizó una identificación de 45.792 afiliados consumidores de tabaco a nivel nacional, permitiendo la ejecución de acciones de información, educación y comunicación para la promoción de la salud y activación de hábitos saludables.

- ✓ **Detección de prevención de enfermedades infecciosas:** Al cierre del 2022, se han realizado un total de 219.147 tamizajes a la población con factores de riesgo identificados, caracterizando por grupo de riesgo y redireccionando a la intervención oportuna del mismo con abordaje de educación en acciones de promoción y prevención, uso de preservativo en derechos sexuales reproductivos así.

En relación con la tabla de tamizajes para identificación de riesgo se realizaron 219.147 tamizajes en el año.

En el Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI, se desplegaron diferentes estrategias como la intensificación de actividades de demanda inducida, difusión de piezas educativas, actividades BTL y publicación a través de página web, medios de comunicación masiva y redes sociales de temáticas de interés general frente al cuidado de la salud y acceso a servicios de protección específica y detección temprana; adicionalmente se implementó la vacunación extramural – domiciliaria.

Frente a los resultados de Promoción y Mantenimiento de la Salud, para la Detección Temprana de Cáncer en el año 2022, se gestionó e incrementó la cobertura de tamización para cáncer de mama, se realizaron 66.114 mamografías a nivel nacional, adicionalmente se identificaron 3.402 pacientes sospechosos de cáncer de mama, el 60% de casos se descartaron, el 22 % se remitieron a la ruta de oncología y continúan en seguimiento y definición diagnóstica 569 casos que corresponden al (17%).

En detección temprana de cáncer de cérvix durante el año 2022, se enfocó la gestión en incrementar significativamente la tamización con ADN – VPH con un cumplimiento de 5.8% a nivel nacional frente a una meta de 4.8%; al cierre del año la cobertura de tamización para cáncer de cérvix alcanzó un cumplimiento de 52,6%, con un total de 201.125 tamizajes realizados a nivel nacional.

Al cierre del 2022, ingresaron a seguimiento de casos sospechosos 38.153 afiliadas, de las cuales al 52% se les descartó patología oncológica, el 3% afiliados se remitieron a la ruta de oncología, y continúan en seguimiento de 16.733 pacientes que corresponden al 44%.

Se dio continuidad al monitoreo de tamización para detección temprana de cáncer de próstata, con un cumplimiento del 41,6%.

Para el año 2022, se recibieron 1.810 afiliados con tumor de comportamiento incierto, dentro los principales tipos de tumores identificados están el de sistema digestivo seguido de cáncer de piel, correspondientes al 16% del total de los eventos y seguido del 12 % de ovario, tiroides y genitourinario.

Frente al Programa de Salud Sexual y Reproductiva; la población de mujeres en edad fértil (MEF) creció en un 38% en el año 2022, en concordancia a este dato, la totalidad de eventos obstétricos presentaron un crecimiento del 2% y las mujeres reportadas con Morbilidad Materna Extrema (MME) tuvieron un aumento del 23%.

En la línea de salud mental, de acuerdo con el ciclo de vida 18.915 afiliados en infancia, 23032 afiliados adolescentes, 590.309 afiliados jóvenes y entre adultos y adultos mayores 92.483 afiliados, presentan deterioro en salud mental.

EPS Famisanar ha fortalecido las campañas de promoción y prevención en salud mental de forma masiva, mediante los diferentes medios de comunicación, haciendo énfasis en temas de depresión, suicidio y consumo de sustancias psicoactivas, implementando la línea de orientación en salud mental atendida por psicólogos clínicos con una disponibilidad de atención de lunes a domingo en el horario de 7 am a 7 pm.

En la Gestión del Riesgo Intermedio y Avanzado la población de los grupos de riesgo de las cohortes definidas como de alto costo, se incrementó en el 15% en el 2022 frente al año anterior. El mayor impacto se presentó en las cohortes de diálisis, VIH y oncología, especialmente por el impacto de las cesiones de las EPS en liquidación, tal como lo demuestra el siguiente cuadro:

Variación número de pacientes Cohortes Alto Costo

Cohortes Riesgo Avanzado	2021	2022	% Variación
Diálisis	1.641	2.019	23%
Enfermedades Huérfanas	2.472	2.667	8%
Esclerosis	327	357	9%
Fibrosis Quística	53	54	2%
Hemofilia	334	360	8%
Hepatitis C	112	89	-21%
Hipertensión Pulmonar	362	410	13%
Oncología Adultos	25.581	29.861	17%
Oncología Pediátrica	593	693	17%
Reumatología y Enf. del Colágeno	10.563	11.532	9%
Trasplante	1909	1.886	-1%
VIH	7253	8.716	20%
Total General	51.200	58.644	15%

Para las cohortes de riesgo intermedio y/o precursoras, se evidenció un incremento global del 14%, con continuidad de las estrategias de búsqueda, aunque sin alcanzar la meta para la captación esperada en HTA. Se presentó variación negativa en la cohorte de EPOC, en donde se continúa con la depuración y confirmación de pacientes con cumplimiento de los criterios definidos para la inclusión, y en TBC por finalización de tratamientos con exclusión de los pacientes al considerarse curados.

Variación número de pacientes Cohortes de Riesgo Intermedio

Cohortes Riesgo Intermedio	2021	2022	% Variación
Hipertensión Arterial (HTA)	212.732	241.735	11%
Diabetes Mielitus (DM)	78.268	95.508	18%
EPOC	20.713	18.442	-11%
Tuberculosis (TBC)	322	250	15%
Total General	312.035	355.935	11%

Fuente: Cuadro Control Poblaciones Riesgo Intermedio y Avanzado

Por otra parte, a continuación se relacionan el número de atenciones realizadas a la población afiliada:

Consultas Medicina General	5.447.909
Consulta de Urgencias	1.320.910
Cirugías Hospitalarias	179.056
Cirugía Ambulatoria	138.417
Consulta Especializada	2.382.509
Hospitalización Clínica	460.008
Unidad Cuidados Intensivos	111.948
TOTAL	10.040.757

Frente a la Oportunidad de Consulta se resalta la variación positiva en número de días en las consultas de Medicina General, Odontología General y Pediatría donde en promedio se generó una mejoría en 3 días la prestación del servicio. Se seguirán enfocando los esfuerzos en Obstetricia, Ginecología y Cirugía General donde se incrementa en 1.5 días promedio el número de días en oportunidad.

Para el acceso a los servicios de salud se generaron un total de COP MM 11 de autorizaciones de servicios PBS por los diferentes canales dispuestos por EPS Famisanar, en esta misma vigencia se presentó una variación relacionada con el ingreso de nuevos afiliados por cesión de otras EPS por lo cual se seguirán implementando las estrategias que garanticen la gestión y la oportunidad para nuestros afiliados.

Frente a la oportunidad en la generación de autorizaciones se exponen los indicadores de oportunidad dando cumplimiento de conformidad con la siguiente relación:

- ✓ 99.89% - Porcentaje de Cumplimiento en la oportunidad de autorizaciones de servicios posteriores a la atención inicial de urgencias servicios subsiguientes 2 horas)
- ✓ 97.48% - Porcentaje de cumplimiento en la oportunidad de autorizaciones de servicios posteriores a la atención inicial de urgencias servicios adicionales 6 horas)
- ✓ 95.91% - Cumplimiento estándar oportunidad para autorización de servicios prioritarios (2 días)

- ✓ 98.78% - Cumplimiento estándar oportunidad para autorización de servicios no prioritarios (5 días)

En la Gestión de la contratación durante el 2022, referente al cumplimiento de los acuerdos de voluntades en sus etapas precontractual, contractual y post contractual de conformidad con lo establecido en el Decreto 441 de 2022 y en conjunto con las Gerencias Técnicas Regionales, se estableció un plan de concentración y actualización de red regional contratada de acuerdo con el perfil epidemiológico y necesidades de la regional en lo relacionado con la prestación de servicios.

En 2022, se gestionaron mil seiscientos ochenta y ocho (1.688) negociaciones entre renovación de minuta, contrato nuevo y otro sí.

Distribución Red por Tipo de Prestador

Departamento	Primaria	Complementaria	Urgencias	Oncología	TOTAL
Atlántico	8	62	7	6	83
Bolívar	2	58	7	11	78
Cesar	2	72	8	6	88
Magdalena	2	39	7	2	50
Santander	8	117	17	12	154
Boyacá	11	69	13	4	97
Meta	7	43	12	5	67
Cundinamarca	94	125	57	2	278
Distrito Capital	27	343	42	32	444
Huila	1	17	1	2	21
Nariño	1	27	3	5	36
Quindío	1	29	2	5	37
Risaralda	3	32	3	4	42
Caldas	2	34	4	3	43
Tolima	9	53	16	8	86
Valle del Cauca	5	62	7	10	84
TOTAL	183	1182	206	117	1688

En la Tabla se detalla la distribución de red por tipo de prestador por regional. Teniendo presente que se cierra el año con 183 IPS primarias, 1182 complementarias, 206 de urgencias y 117 de oncología.

Durante el 2022, desde las redes integrales se trazaron metas y se definieron procesos para el logro de estas. Por otra parte, se realizó evaluación del cumplimiento de los criterios de habilitación de RIPSS en los territorios donde EPS Famisanar cuenta con permiso de operación, frente a los estándares definidos por las Resoluciones 1441 del 2016, 5401 de 2018 y 1344 de 2019, logrando el mantenimiento del 80%.

Para el año 2023, se pretende asegurar la actualización de documentos que soportan la habilitación de redes, logrando una autoevaluación del 95% en los departamentos donde se cuenta con la habilitación y que puedan continuar con el seguimiento y soporte al grupo de autoevaluación de RIPSS, articular las unidades técnicas nacionales conformadas acorde a las Resoluciones 1441 del 2016, 5401 de 2018 y 1344 de 2019,

con el objetivo de evaluar y analizar la operación y el riesgo de la red de prestadores que conforman las redes integrales en salud.

En términos de suficiencia de red el porcentaje de cumplimiento es superior al 90% en 14 de los 16 departamentos donde Famisanar tiene presencia, es importante mencionar que, en el caso de Huila y Boyacá, se recibió población en octubre por cesión de otras EPS y actualmente se está realizando la contratación para la completitud de la red.

Finalmente, en la Gestión Referencia y Contrarreferencia se recibieron en total 109.372 solicitudes en el área de Referencia y Contrarreferencia, un 9,2% más que en el año 2021. De estas, el 76% corresponden a remisiones integrales y el 24% a traslados redondos.

Aunado a lo anterior, en el 2022 se gestionaron 3.296 solicitudes asociadas a diagnóstico de Covid-19, las cuales representan el 4% del total de las solicitudes de remisión integral.

El comportamiento atípico durante el 2022 del pico respiratorio en la población infantil y el incremento de las solicitudes de remisión para unidad de salud mental asociada en su mayoría a efectos post pandemia, supero por mucho la capacidad instalada hospitalaria y por ende la disponibilidad de camas para recepción de pacientes, lo que afecta directamente el indicador por lo cual la entidad está realizando estrategias para mitigar los impactos a nuestros afiliados.

4. GESTIÓN SATISFACCIÓN DE AFILIADOS

Ahora bien, para presentar la gestión de satisfacción de afiliados, la Gerente Técnica de Experiencia del Usuario Doctora Paula Carulla interviene indicando que:

En los canales virtuales, telefónicos y presenciales se logró cumplir con los niveles de servicio por encima de la meta, aportando así a la satisfacción de los afiliados por una mayor eficiencia en la atención oportuna a sus trámites de tipo administrativo. De igual manera los canales virtuales de autorizaciones y servicio al cliente presentaron una mejoría en el indicador, disminuyendo los tiempos de respuesta en la promesa de servicio.

El volumen total de atenciones registradas en el año fue de 8,054,314. En términos de participación, los canales virtuales registran disminución en el 2022 frente al 2021, sin embargo, en número de atenciones la variación registrada de este canal entre los mismos periodos fue del 13%, que corresponde a 1,272,707 atenciones.

La atención presencial registró un crecimiento en número de atenciones del 54% atribuible principalmente a la cesión de población de EPS liquidadas; por esta razón implementamos la estrategia de Consultores Itinerantes de acuerdo con la exigencia de los diferentes Entes de Control para garantizar la atención presencial en cabeceras de municipios y territorios rurales.

En el 2022, se dio inicio de manera oficial al ejercicio de las auditorías GAUDI, dentro de esta auditoría se evaluaron los canales de atención al afiliado siendo exigible garantizar atención presencial en cada municipio donde se cuente con población afiliada, con el fin de dar respuesta a esta exigencia, se implementó la estrategia de Consultores Itinerantes donde el servicio se brinda en espacios concedidos por los prestadores de servicios o por las Alcaldías, donde un mismo consultor tiene la posibilidad de atender en más de un municipio a los usuarios desplazándose entre ellos cada día de la semana.

De igual manera, Famisanar cuenta con 142 municipios autorizados de los cuales en 51 se hace presencia con oficinas de atención al usuario y en 82 se tiene atención mediante la presencia de consultores itinerantes. Las anteriores cifras demuestran la cobertura actual con atención presencial que se tiene en el territorio donde se tiene presencia autorizada, el cual corresponde al 93.66%.

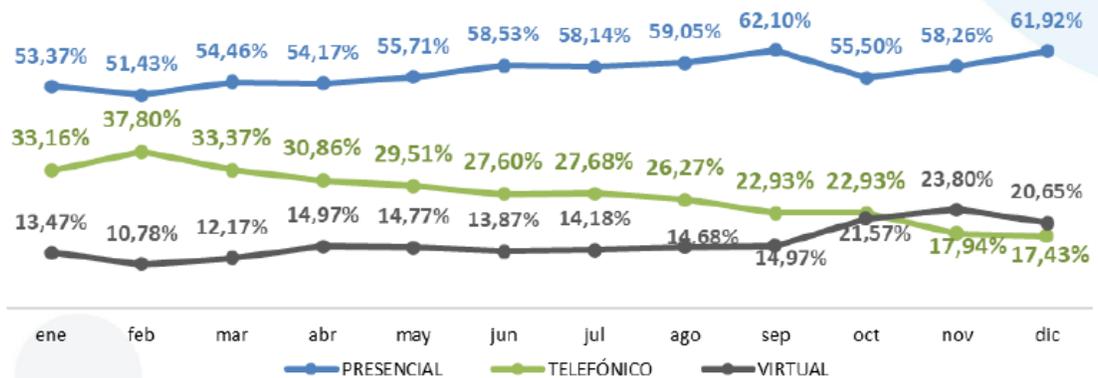
En la gestión de los canales no presenciales nos enfocamos en la mejora de los niveles de servicio e implementación de nuevos canales transaccionales, con el objetivo de brindar un mayor acceso de los afiliados a la entidad para solucionar sus requerimientos en línea.

Disminuyendo los tiempos de respuesta del afiliado en sus requerimientos administrativos pasando de un tiempo de respuesta de 5 a 3 días hábiles (correo electrónico, APP y Página WEB.); implementando dos canales virtuales transaccionales adicionales a los existentes. Camila (BOT) en la página web y Camila WhatsApp; Iniciando operación en octubre del 2022 con 9.443 y 211.292 conversaciones atendidas respectivamente logrando niveles de atención por encima del 90%.

Así mismo implementamos el correo de servicio al cliente centralizado en el envío de documentación con el objetivo de dar respuesta inmediata al afiliado. Desarrollando cambios en el IVR de línea amable, permitiendo la auto gestión de los afiliados en los diferentes requerimientos y una navegabilidad más dinámica.

A continuación, se ilustra el comportamiento mensual de la participación por canal, donde se evidencia que en el mes de agosto se generó un impacto positivo con la apertura de puntos de atención con consultores Itinerantes, acercando de esta forma los servicios administrativos de la EPS a los afiliados ubicados en centros urbanos con población afiliada y sin oficinas cercanas.

Participación Canales de Atención Mes a Mes



Frente a las Estrategias de Mercadeo y Comunicaciones, se consolidó la estrategia digital y se logró un crecimiento de seguidores en Facebook del 24%, en Instagram del 24%, en LinkedIn del 57% y en Youtube del 24%. Así mismo, se abrieron nuevos canales de comunicación con los afiliados: TikTok y Spotify, donde se publica contenido de interés.

En cuanto a la página web, a final del año se lanzó un nuevo diseño de la página que tiene como objetivo brindar una mejor experiencia de navegación e impactar positivamente los indicadores de tiempo de permanencia y consulta desde dispositivos móviles.

En 2022, EPS Famisanar se ubicó en el cuarto lugar del *Top of Mind* a nivel nacional de las EPS con un 11% de recordación, adicionalmente, en cuanto a la medición de la innovación EPS Famisanar pasó del 6% al 7% en el mismo periodo.

5. GESTIÓN DE PQRS Y SATISFACCIÓN

A continuación, inicia su intervención la Doctora Olga Baquero, en los siguientes términos:

EPS Famisanar se está enfocando en generar estrategias a través del análisis causal e intervención con los diferentes actores con el propósito de disminuir la tasa de radicación de las quejas. Al monitorear el comportamiento del sector se evidencia que al comparar el Informe Ejecutivo de 0020030PQRD publicado por la SNS del año 2021, se identificó que las EPS del régimen contributivo aumentaron en un 34% la tasa acumulada de PQRD respecto a la tasa acumulada del 2022.

EPS Famisanar se ubica en la octava (8) posición de 12 EPS contributivas con menos PQRD; estando por debajo del promedio del sector.

Frente a la tasa de PQRS Global, EPS Famisanar al cierre del año 2022 tuvo en promedio 7.0 PQRS quedando por debajo de la meta definida de 7.6 PQRS por cada 1000 afiliados, evidenciando un crecimiento de menos de 1 PQRS por mes por cada 1000 afiliados promedio mes.

En la siguiente gráfica se refieren los principales motivos de PQRS, comparados entre el año 2021 versus 2022, los cuales al ser analizados se evidencia que el principal motivo de quejas es la oportunidad para acceder a la prestación de servicios de salud

Motivos de PQRS Global 2021 vs 2022



Respecto a la medición de percepción de los afiliados a EPS Famisanar, se encuentra que, el nivel de recomendación esta sobre el 71%, el nivel de satisfacción quedo en el 74% y la intención de cambio en el 28%.

El impacto positivo en la percepción se atribuye principalmente al incremento de promotores en la Calidad y rapidez percibida en la solicitud de autorizaciones que incrementó el 10% y la calidad percibida de la atención del personal administrativo que incrementó en el 3%.

Por otro lado, se implementaron acciones de mejora para la reducción de PQRS como la estrategia de Consultores Itinerantes. Así mismo, se fortalece la gestión a través de los canales no presenciales enfocándose en la mejora de los niveles de servicio e implementación de nuevos canales transaccionales, con el objetivo de brindar un mayor acceso de los afiliados a la entidad para solucionar sus requerimientos en línea.

Frente a la oportunidad de respuesta de tutelas y desacatos, se cierra en el año 2022 con un cumplimiento del 99%, durante este periodo de tiempo se dio un incremento de las Acciones Constitucionales en un 36% respecto del año inmediatamente anterior.

6. GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

Inicia la intervención del doctor Andrés Corredor definiendo Participación Social y Ciudadana como un proceso de interacción y cercanía con nuestros afiliados a nivel nacional con el ánimo de identificar oportunidades de mejora para el servicio de atención en salud y la garantía de los derechos de los afiliados.

En relación con la conformación de Asociaciones cerramos la vigencia 2022, con 21 Asociaciones de Afiliados, con un total de 775 afiliados activos, presentándose una disminución en la base social de 11 afiliados, proceso normal debido a las depuraciones que debemos hacer de manera continua, quedando distribuida la población así:

Regional	Asociaciones	Asociados
Regional Norte	6	195
Regional Bogotá	1	127
Regional Centro	7	351
Regional Sur	7	102
TOTAL	21	775

Finalmente, el proceso de Participación Social desarrolló 194 reuniones, que representan un incremento del 57% en relación con el año 2021; de las cuales el 73% (142) corresponden a reuniones con las asociaciones de afiliados, seguido de las asistencias técnicas con un 19% (36), las jornadas de capacitación 5% (10) y finalmente las veedurías con un 3% (6); y a su vez 12 capacitaciones donde se trataron temas como prestaciones económicas, cuotas moderadoras, control Social.

7. GESTIÓN FINANCIERA

El Doctor Luis Eduardo Moreno en calidad de Gerente Financiero y Administrativo de EPS FAMISANAR interviene mencionando que:

Respecto a los estados financieros de la EPS se subsana la limitación y salvedad consignadas en el Dictamen de Revisoría Fiscal de cierre 2021 referente a la insuficiencia de reserva técnica conocida no liquidada y glosa pendiente de conciliar PBS. Esto se logró mediante el registro contable de los conceptos anteriormente mencionados por un valor de COP MM 758.671, los cuales impactaron directamente el Estado de Resultados y Estado de Situación Financiera de 2021 en costo y reserva técnica respectivamente, lo que conllevó a la re-expresión de los Estados Financieros de dicha vigencia.

Frente al Estado de Resultados los ingresos operacionales crecieron 10.1% frente a lo reportado durante el año 2021, cerrando en COP 3,9 billones de los cuales, los ingresos UPC del Régimen Contributivo aumentaron en un 24,9%, y los de Movilidad Descendente un 50%.

Los gastos operacionales se incrementaron 24% debido al reconocimiento de deterioros no recurrentes tales como: Presupuesto Máximo, incapacidades Covid-19 y Conjunto integral de servicios (CIS). Aun así, EPS Famisanar ha evidenciado una evolución positiva en el indicador de eficiencia del gasto, medido como el gasto neto (Gasto Total menos Deterioro No PBS) dividido entre los ingresos UPC y PyP, así:

Eficiencia en Gasto

Conceptos	2018	2019	2020	2021	2022
Ingresos UPC y PyP	1.748.634	1.943.992	2.290.057	2.631.742	3.389.986
Gasto Neto	183.681	158.013	177.214	188.493	203.313
Gato Total	192.749	186.569	200.526	243.078	297.942
Deterioro No PBS	(9.068)	(28.556)	(23.312)	(54.585)	(94.630)
Eficiencia en gasto normativa	10,5%	8,1%	7,7%	7,2%	6,0%

Frente al estado de Resultados, para la vigencia 2022 el resultado neto presenta una menor pérdida de COP MM 70.807 frente al cierre 2021, impulsado principalmente por el crecimiento de los ingresos operacionales del 10,1% cerrando en COP 3,9 billones de los cuales, los ingresos UPC del Régimen Contributivo aumentaron en un 24,9%, y los de Movilidad Descendente un 50% derivado del incremento en población PBS del 9,2%.

El crecimiento del costo médico está asociado con la inclusión a PBS de tecnologías y moléculas que en 2021 correspondían a Presupuestos Máximos, así como mayores atenciones a afiliados debido a que en 2022 no se presentaron cuarentenas producto de COVID que limitaran el acceso a los servicios.

En cuanto a los gastos operacionales, se ha evidenciado una mejora significativa en la eficiencia del gasto (Gasto neto/ Ingresos UPC y PyP) pasando del 7,2% en 2021 al 6,0% en 2022, pese a que se efectuó el reconocimiento de deterioros no recurrentes tales como: Presupuesto Máximo, incapacidades Covid-19 y Conjunto integral de servicios (CIS).

Finalmente, el resultado no operacional tuvo un mejor comportamiento debido a mayores ingresos por descuentos de pronto pago por dispersión de recursos a la red y mayores rendimientos financieros frente a 2021, producto del incremento en las tasas de interés y las negociaciones con los bancos en donde se tienen los recursos de la Entidad.

Frente al estado de la Situación Financiera, en relación con los activos, presentaron un decrecimiento consolidado del 7,7% y totalizaron COP MM 973.155 explicados, principalmente, por recuperación de cartera No PBS, presupuestos máximos 2021 resolución 227 de 2023, aplicación de deterioro a cuentas por cobrar incapacidades Covid, CIS y reversión de la cuenta por cobrar de Presupuesto Máximo acumulada al cierre 2021. De otra parte, los pasivos consolidados se incrementaron 22.3% llegando a COP MM 2.044.789. El incremento significativo se presenta en la Reserva Técnica

conocida liquidada pendiente de pago, debido a la mejor oportunidad en procesamiento de cuentas médicas que se evidenció durante el 2022.

Finalmente, frente al cumplimiento de los indicadores de Habilitación Financiera, el pasado 30 de septiembre de 2022 la Entidad radicó el Plan de Reorganización Institucional el cual tiene como punto de partida los resultados estimados al cierre del 2022 y proyectó sus resultados financieros a 10 años mediante la reestructuración administrativa, operacional, en activos y pasivos y propone al ente regulador un plan que le permitirá garantizar la sostenibilidad y habilitación financiera en el corto, mediano y largo plazo mediante el fortalecimiento patrimonial vía generación de utilidades y capitalización.

La proyección de ingresos, de costos, el fortalecimiento patrimonial y el análisis y condiciones de habilitación financiera se encuentran incorporados en el Plan de Reorganización Institucional evidenciando la voluntad decidida de los accionistas de mantener la empresa y poder garantizar con ello la garantía de la prestación de los servicios de salud.

El Plan de Reorganización Institucional plantea la propuesta de cumplimiento de los Indicadores de Habilitación Financiera en el corto, mediano y largo plazo con base en 3 pilares:

La **Reestructuración Operacional** con la Gestión del riesgo a través del modelo de salud; la **Reestructuración administrativa** con la eficiencia operativa y la **Reestructuración de activos y pasivos**.

Adicionalmente, las eficiencias planteadas en un Modelo de Atención en Salud con enfoque en gestión de riesgo en la población afiliada donde pretendemos el Fortalecimiento de la auditoría médica en los agrupadores de internación y cirugía, los cambios en el modelo de contratación y la mejora en la contratación de servicios domiciliarios con el fin de disminuir las frecuencias de uso y el análisis de la pertinencia frente a la extensión hospitalaria.

Todo este engranaje permitirá que la EPS tenga una evolución progresiva de sus resultados financieros en un plazo de 10 años a partir del 2022, en donde evidenciaremos una disminución de la siniestralidad y la eficiencia en gasto pasando de una siniestralidad del 116,6% en el 2022 a una siniestralidad del 92,5% en el 2031. Así mismo la eficiencia en el gasto operacional del 7,4% en 2022 al 3,1% en 2031; lo que permite en el mediano y largo plazo la generación de utilidades, las cuales, junto con el plan de capitalización planteado en el PRI, son la base de la propuesta para el cumplimiento gradual de los indicadores de habilitación financiera.

7. PREGUNTAS

Finalizando la presentación, se da inicio al espacio de preguntas a través de streaming y participación virtual de la página web de Famisanar, se escogen 5 preguntas para dar respuesta de inmediato, y, aquellas que hagan falta se responderán a través de correo electrónico y se publicarán como anexo del acta. La moderadora inicia leyendo las siguientes preguntas:

- 1. Teniendo en cuenta el nivel de endeudamiento de la EPS Famisanar y la estrategia de reorganización ¿cómo garantizan el pago a la red de prestadores para que no se afecte el servicio a la población Afiliada?"**
Rta.: Famisanar junto con sus accionistas han planteado las siguientes estrategias con el fin de no afectar el pago a los prestadores y la atención de sus afiliados: 1. Se esta realizando reestructuración de la red de prestadores reduciendo su tamaño para hacerla más eficiente y poder concentrar el flujo de recursos en aquellos que garantizan la atención de los afiliados; las estrategias de fortalecimiento de la gestión del riesgo en salud mediante modelos robustos de auditoría y cambio en las modalidades de contratación permitirán en el mediano plazo un adecuado balance entre el pago a la red y el nivel de endeudamiento; 3. El respaldo de los accionistas (Cafam y Colsubsidio) materializado en el apoyo en la gestión del riesgo en salud a través de su red de IPS y el plan de fortalecimiento patrimonial planteado en el Plan de reorganización institucional que incluye nuevas capitalizaciones, recursos que se destinarán al pago de acreencias como el pago a prestadores.
- 2. ¿Qué estrategias maneja Famisanar para controlar la quejas?** **Rta.:** La estrategia se encuentra enfocada en fortalecer el primer contacto con los afiliados a la EPS, para que los canales de atención sean más resolutivos, igualmente se plantean acciones en conjunto con los prestadores con el fin de disminuir las posibles barreras que se puedan presentar en la prestación de los servicios.
- 3. Teniendo en cuenta lo planteado por el gobierno nacional frente al fortalecimiento de la prevención y enfoque primario en la población, ¿Qué estrategia plantea Famisanar para el fortalecimiento de esta estrategia en Salud?** **Rta.:** EPS Famisanar aunado a los determinantes en salud y teniendo en cuenta el perfil epidemiológico, así como, la caracterización de la población afiliada establece como estrategia la identificación de la intervención individual y colectiva de la red prestadora, el fortalecimiento de la estrategia APS, con enfoque diferencia por medio de acciones puntuales de demanda inducida efectiva que potencialice los factores protectores e interviniendo oportunamente los riesgos identificados centrados en la persona, costo eficientes y de gran impacto en resultados en salud.
- 4. Hemos visto que se están cerrando oficinas en diferentes lugares de la región, ¿cómo van a garantizar el servicio en la zona?** **Rta.:** Se continúa garantizando la atención al afiliado, con la apertura de una oficina al menos por departamento de conformidad con lo indicado en la norma, además del fortalecimiento del consultor itinerante. También se están fortaleciendo los canales virtuales.

5. ¿Cómo se pretende fortalecer la Participación Ciudadana, teniendo en cuenta que es uno de los factores diferenciadores en el gobierno actual?

Rta.: Se plantean 4 estrategias con el fin de garantizar el derecho a la participación ciudadana: Gestión de comunidades, Participación normativa, gestión de humanización y la formación a afiliados.

Luego de dar respuestas a las inquietudes planteadas, los expositores se comprometieron a gestionar y dar una respuesta de fondo a algunos casos puntuales que fueron presentados por parte de los usuarios en la audiencia pública, relacionados con el tema de prestación del servicio y temas tratados en la audiencia.

Todo lo anterior como consta en las presentaciones que forman parte integral de la presente acta. Agotado el orden del día, Valeria Vila, Coordinadora de Comunicaciones Dirección de Mercadeo agradece la participación de cada uno de los asistentes.

8.CIERRE

Para finalizar, se agradece la asistencia de los participantes y se da por clausurada la audiencia a las 9:42 am.

En constancia de lo realizado, se firma por la Secretaria de la Audiencia de Rendición de Cuentas.

SANDRA LILIANA PÉREZ
EPS Famisanar SAS.

Anexo: Anexo de preguntas y respuestas.
Soporte de convocatorias realizadas.

PREGUNTAS RENDICIÓN DE CUENTAS 2022

- **Para acceder con oportunidad a la atención en salud debido a la no actualización de la base de datos de las IPS adscritas generado con esto malestar al usuario y afectando su calidad de vida.**

FAMISANAR EPS mantiene una ruta de atención a los usuarios y con base en ella son dirigidos para la atención de los servicios de salud ordenados por el médico tratante; cuando se presenta el tema de no atención de los usuarios se debe a la negación por parte del prestador ya sea por falta de oportunidad, entre otros. Se deriva la petición al área de contratación para que se tenga en cuenta esta observación.

- **No entrega de medicamentos por demora en autorizaciones, sumado la puja por quien ofrece más económico los insumos, no contratación a tiempo; claro sin desconocer la escasez de los mismos.**

FAMISANAR EPS tiene cuatro grandes gestores farmacéuticos que han sido muy estables en cada municipio que dispensan medicamentos o entregan insumos; independientemente del valor económico. Tenemos cerca del 96% de medicamentos capitados, lo cual evita generar autorizaciones para la gestión del usuario. Y reconocemos la problemática en la escasez de moléculas en el país generando desabastecimiento en las farmacias.

- **No se puede desconocer todo el compromiso por parte de algunos funcionarios de Famisanar tanto con los usuarios como con la Eps. haciendo más que la prevención y hasta l enfermedad sea más llevadera.**

Agradecemos el reconocimiento del compromiso y labor de nuestros funcionarios de FAMISANAR EPS, continuamos fortaleciendo nuestros valores: respeto, compromiso, honestidad y seguridad para mantener la atención de nuestros usuarios en todos los canales y áreas de la EPS.

- **Como Asumamisanar Zipaquirá solicitamos con urgencia una reunión presencial en el Nodo que era el compromiso para mirar alternativas de mejora no solo en el Laboratorio, Farmacia, Ips adscritas, HRZ**

FAMISANAR EPS generará la convocatoria para atender los temas requeridos por ASUFAMISANAR Zipaquirá a través del área de Participación social.

- **Por favor actualizar base de datos depuración y confirmación en las cohortes. en Zipaquirá algunos usuarios no saben que existen haciendo difícil su atención y detección de él ante la Eps**

FAMISANAR EPS desde cada una de las IPS de atención primaria, en la línea de frente y desde el área de Gestión Salud se identifica y canalizan a los usuarios de las diferentes cohortes para las respectivas retomas (en caso de que se requiera) para la atención en salud. Se hacen acciones especiales cuando encontramos población cedida a través de demanda inducida

- **No tenemos gerente regional aquí en Ibagué no les han pagado a la IPS**

R// En la regional Sur, está compuesta por los departamentos de Tolima, Huila, Valle del Cauca, Eje Cafetero y Nariño con nuestro Gerente Regional el Dr. German Ignacio Bastidas y para el caso de zona Tolima - Huila se cuenta con un gerente de zona Ángela Patricia González S.

Frente a los pagos

R// Este pago está sujeto a la liquidación de cuentas médicas que la IPS y Proveedores haya radicado, cumpliendo en su totalidad con los requisitos y soportes.

- **Felicito a los Expositores. Excelente su presentación. Dios quiera que podamos seguir contado con la EPS Famisanar y sus IPS. Mil gracias. El TODO PODEROSO NO PERMITA que este Gobierno acabe con lo que se ha logrado en Salud en tanto años...!!!**

"QUE EL QUE TODO LO PUEDE LOS BENDIGA, Y NOS BENDIGA "

Formato GT003 reporte Supersalud

← → nrvc.supersalud.gov.co/Cargar/CargarArchivos?IdGnVigencia=13c6ce46-0aae-48a0-a3e4-8fbc726b84c4&IdGnReporteVigencia=4&IdGnPeriodo=80

Resultado Carga

Archivo: 8300035647802022GT003.xml.p7z
Estado de Envío: Cargado
Fecha: 10/04/2023 4:28:08 p. m.

Seleccionar Archivos

FP001	Seleccione el archivo...		<input type="button" value="Validar"/>	FP002	Seleccione el archivo...		<input type="button" value="Validar"/>
FP003	Seleccione el archivo...		<input type="button" value="Validar"/>	FP004	Seleccione el archivo...		<input type="button" value="Validar"/>
FP005	Seleccione el archivo...		<input type="button" value="Validar"/>	FT002	Seleccione el archivo...		<input type="button" value="Validar"/>
FT028	Seleccione el archivo...		<input type="button" value="Validar"/>	FT029	Seleccione el archivo...		<input type="button" value="Validar"/>
GT003	8300035647802022GT003.xml		<input type="button" value="Validar"/>	GT004	Seleccione el archivo...		<input type="button" value="Validar"/>
GT010	Seleccione el archivo...		<input type="button" value="Validar"/>				

8300035647802022...p7z | Informe Bienveni...pptx | CONCEPTO NUR...docx | Cesion usuarios S...pptx | CONCEPTO NUR...docx | [Mostrar todo](#)

Buscar

4:28 p. m.
10/04/2023

INFORME CONSTANCIAS DE CONVOCATORIA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022

Piezas comunicativas enviadas:



Famisanar
EPS

**AUDIENCIA PÚBLICA
DE RENDICIÓN DE
CUENTAS VIGENCIA
2022**

¡Conéctate a nuestra transmisión!

4 de mayo de 2023 **8:00 a.m.**

* En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 de la SuperSalud, EPS FAMISANAR S.A.S.

Más información en:
www.famisanar.com.co/participacion-social

Clic aquí

www.famisanar.com.co

EPSFamisanarOficial EPSFamisanarOficial @epi_famisanar Famisanar Famisanar eps



Famisanar
EPS

**AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN
DE CUENTAS VIGENCIA 2022**

¡Regístrate para participar!

4 de mayo de 2023 **8:00 a.m.**

* En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 de la SuperSalud, EPS FAMISANAR S.A.S.

Más información en:
www.famisanar.com.co/participacion-social

Clic aquí

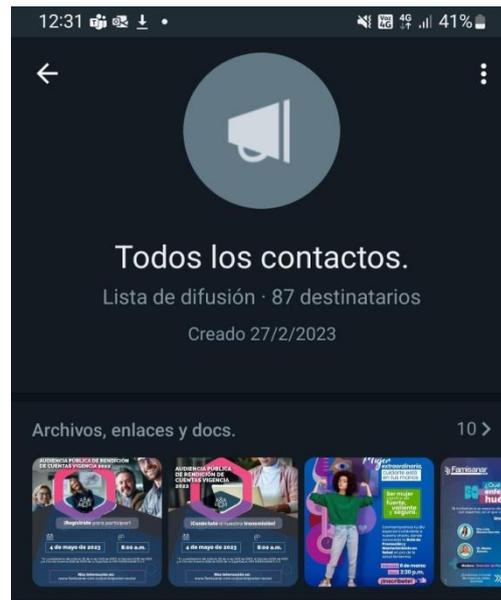
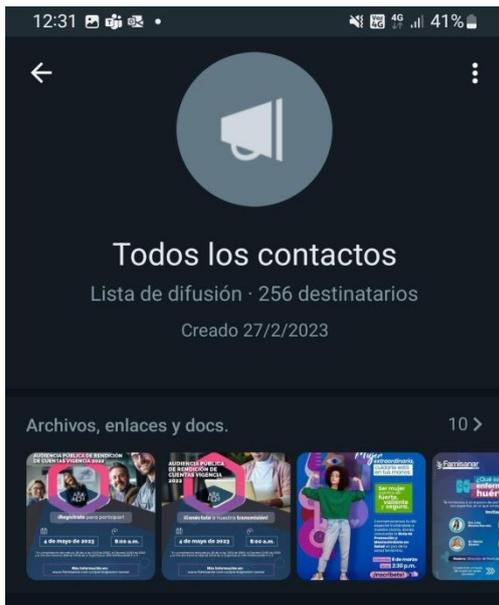
www.famisanar.com.co

EPSFamisanarOficial EPSFamisanarOficial @epi_famisanar Famisanar Famisanar eps

Enlace de inscripción a la audiencia pública:

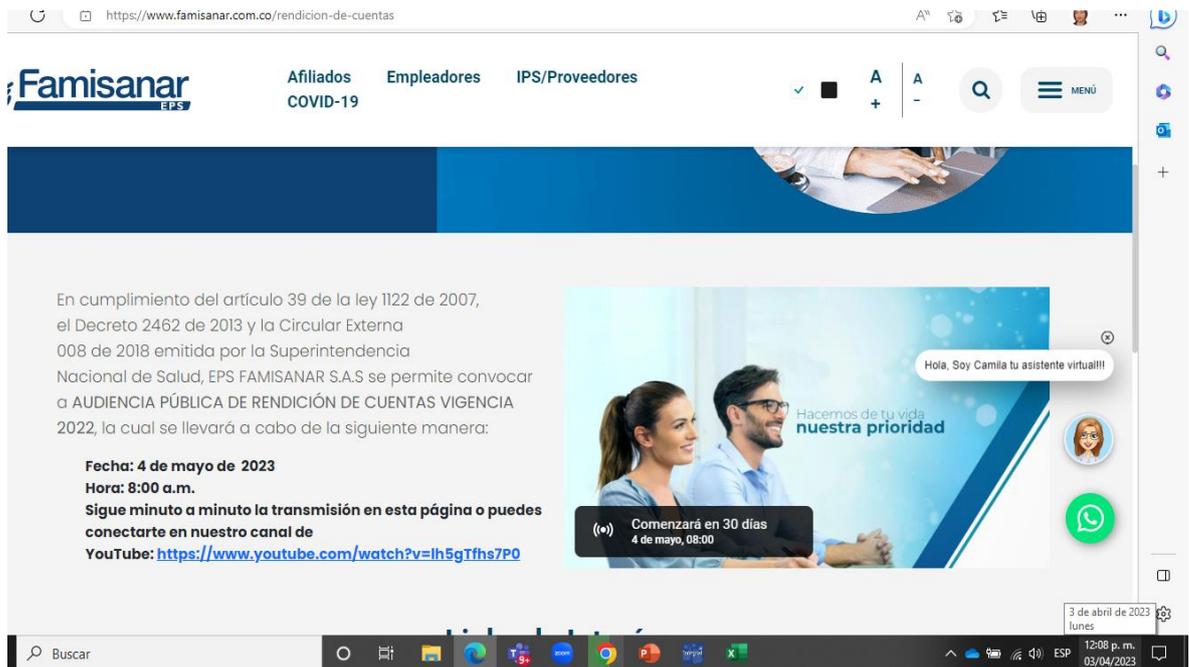
<https://share.hsforms.com/1Xg0SKk5WTNuG95koJrA81Q3mhe>

Distribución de la información y evidencia:



Fecha de envío: 14/04/2023
Total de difusión: 343 Contactos
Medio: WhatsApp.

Convocatoria en página web.



The screenshot shows a web browser window displaying the website <https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas>. The page features the Famisanar EPS logo and navigation links for 'Afiliados COVID-19', 'Empleadores', and 'IPS/Proveedores'. The main content area contains the following text:

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS FAMISANAR S.A.S se permite convocar a AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022, la cual se llevará a cabo de la siguiente manera:

Fecha: 4 de mayo de 2023
Hora: 8:00 a.m.
Sigue minuto a minuto la transmisión en esta página o puedes conectarte en nuestro canal de YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=ih5gTfhs7P0>

On the right side of the page, there is a video player with a thumbnail showing a woman and a man. A chat bubble says 'Hola, Soy Camila tu asistente virtual!!!'. Below the video, a notification indicates 'Comenzará en 30 días 4 de mayo, 08:00'. The bottom of the browser shows the Windows taskbar with the date '3 de abril de 2023' and time '12:08 p. m. 03/04/2023'.

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022



¡Conéctate a nuestra transmisión!



4 de mayo de 2023



8:00 a.m.

* En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 de la SuperSalud, EPS FAMISANAR S.A.S.

Más información en:

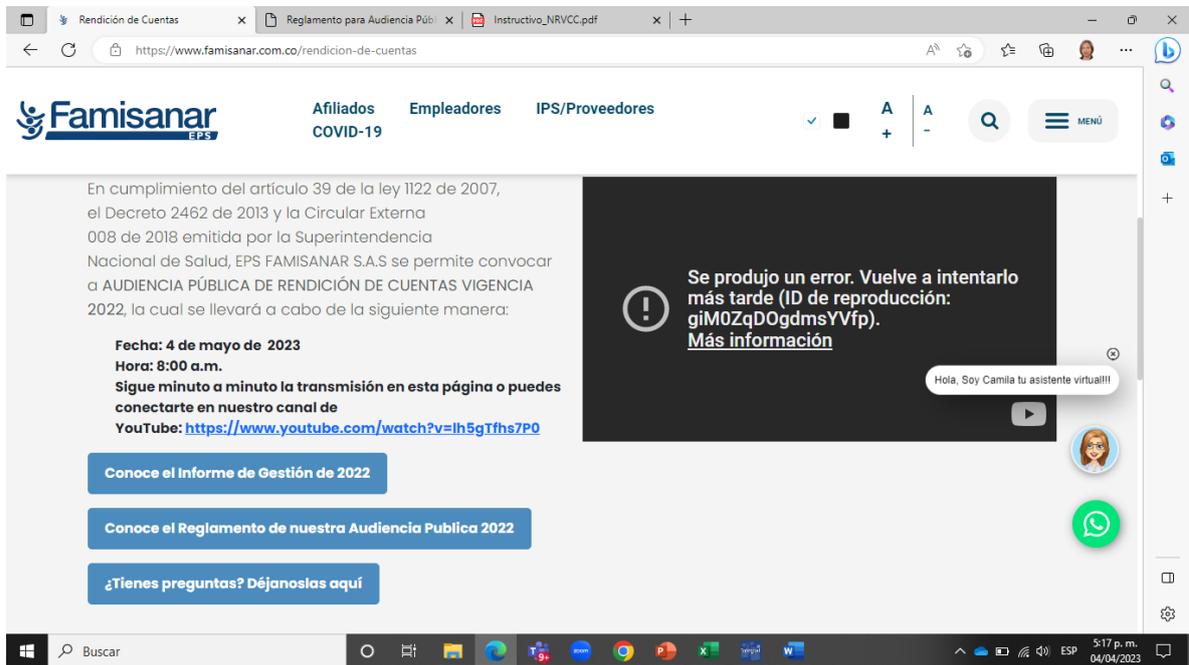
www.famisanar.com.co/participacion-social

Clic aquí



www.famisanar.com.co

Publicación de informe y reglamento en página WEB



En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS FAMISANAR S.A.S se permite convocar a AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022, la cual se llevará a cabo de la siguiente manera:

Fecha: 4 de mayo de 2023
Hora: 8:00 a.m.
Sigue minuto a minuto la transmisión en esta página o puedes conectarte en nuestro canal de
YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=Ih5gTfhs7P0>

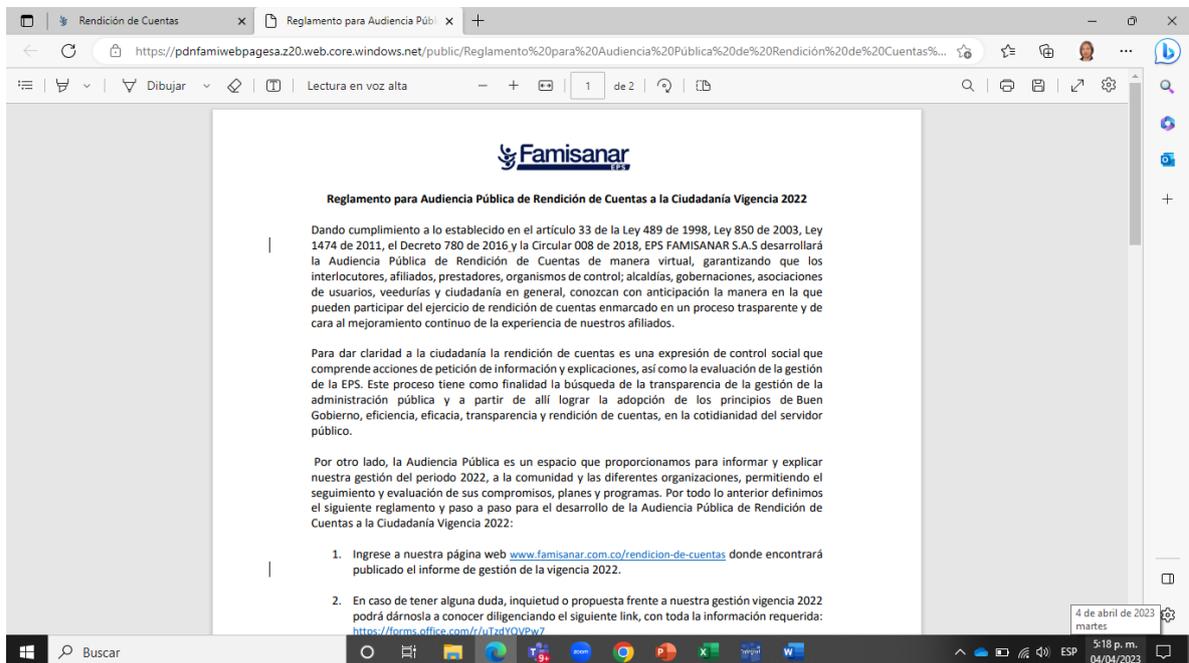
[Conoce el Informe de Gestión de 2022](#)

[Conoce el Reglamento de nuestra Audiencia Pública 2022](#)

[¿Tienes preguntas? Déjanoslas aquí](#)

Se produjo un error. Vuelve a intentarlo más tarde (ID de reproducción: gjM0ZqDOgdmsYVfp). [Más información](#)

Hola, Soy Camila tu asistente virtual!!!



Reglamento para Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía Vigencia 2022

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, Ley 850 de 2003, Ley 1474 de 2011, el Decreto 780 de 2016 y la Circular 008 de 2018, EPS FAMISANAR S.A.S desarrollará la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de manera virtual, garantizando que los interlocutores, afiliados, prestadores, organismos de control; alcaldías, gobernaciones, asociaciones de usuarios, veedurías y ciudadanía en general, conozcan con anticipación la manera en la que pueden participar del ejercicio de rendición de cuentas enmarcado en un proceso transparente y de cara al mejoramiento continuo de la experiencia de nuestros afiliados.

Para dar claridad a la ciudadanía la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión de la EPS. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

Por otro lado, la Audiencia Pública es un espacio que proporcionamos para informar y explicar nuestra gestión del periodo 2022, a la comunidad y las diferentes organizaciones, permitiendo el seguimiento y evaluación de sus compromisos, planes y programas. Por todo lo anterior definimos el siguiente reglamento y paso a paso para el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía Vigencia 2022:

1. Ingrese a nuestra página web www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas donde encontrará publicado el informe de gestión de la vigencia 2022.
2. En caso de tener alguna duda, inquietud o propuesta frente a nuestra gestión vigencia 2022 podrá darnosla a conocer diligenciando el siguiente link, con toda la información requerida: <https://forms.office.com/r/UtYtYOVpW7>

4 de abril de 2023
martes



Informe:
RENDICIÓN DE CUENTAS
VIG. 2022



Contenido

- Mailling
- Avisos de Prensa
- Redes Sociales
- Página Web
- Transmisión

Mail

RENDICIÓN DE CUENTAS VIG. 2022 INVITACIÓN

**BD: Específica Entes, Asociaciones y
Agremiaciones**

Contactos: 640

Fecha: 19/04/2023

Estado del envío

640 Destinatarios	606 94,69% Entregados	21 3,28% Rebotes suaves MOSTRAR LOS DETALLES	13 2,03% Rebotes duros ⓘ MOSTRAR LOS DETALLES
-----------------------------	---------------------------------	---	--



AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022

iRegístrate para participar!

4 de mayo de 2023 **8:00 a.m.**

* En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 1080 de 2021 de MinSalud y la Circular Externa 008 de 2018 de la SuperSalud.

Más información en:
www.famisanar.com.co/participacion-social

Clic aquí

www.famisanar.com.co

Facebook: EPSFamisanarOficial | YouTube: EPSFamisanarOficial | Instagram: @eps_famisanar | LinkedIn: Famisanar | WhatsApp: Famisanar eps



Mail

RENDICIÓN DE CUENTAS VIG. 2022 CONEXIÓN

BD: Específica Entes, Asociaciones y
Agremiaciones

Contactos: 626

Fecha: 04/05/2023

Estado del envío

626	599 95,69%	23 3,67%	4 0,64%
Destinatarios	Entregados	Rebotes suaves	Rebotes duros ⓘ
		ⓘ	MOSTRAR LOS DETALLES
		MOSTRAR LOS DETALLES	MOSTRAR LOS DETALLES



Famisanar
EPS

**AUDIENCIA PÚBLICA
DE RENDICIÓN DE
CUENTAS VIGENCIA
2022**

¡Conéctate a nuestra transmisión!

4 de mayo de 2023 **8:00 a.m.**

* En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 1080 de 2021 de MinSalud y la Circular Externa 008 de 2018 de la SuperSalud.

Más información en:
www.famisanar.com.co/participacion-social

Clic aquí

www.famisanar.com.co

ⓘ EPSPamisanarOficial | 📺 EPSPamisanarOficial | 📱 @eps_famisanar | 📄 Famisanar | 📞 Famisanar eps



ASOCIACIONES:

[Asociaciones.xlsx](#)

701 CONTACTOS

ASUFAMISANAR

ENTES:

[BASE GENERAL ENTES](#)

[2023.xlsx](#)

77 CONTACTOS

AGREMIACIONES:

[BASE AGREMIACIONES.xlsx](#)

22 CONTACTOS

Invitación

LISTA	ENTREGADOS	REBOTES SUAVES 📧	REBOTES DUROS 📧	TASA DE APERTURA RASTREABLE	APERTURAS RASTREABLES TOTALES	TASA DE CLIC	TOTAL DE CLICS	BAJAS	QUEJAS
[5487] Base AGREMIACIONES : 2,34% 15 contacts	73,33% 11	20% 3	6,67% 1	22,22% 2	33,33% 3	9,09% 1	9,09% 1	0% 0	0% 0
[5488] Base ASOCIACIONES : 88,13% 564 contacts	95,74% 540	2,13% 12	2,13% 12	28,79% 152	63,45% 335	3,33% 18	8,70% 47	0% 0	0% 0
[5489] Base General ENTES : 9,69% 62 contacts	90,32% 56	9,68% 6	0% 0	60,71% 34	196,43% 110	7,14% 4	8,93% 5	0% 0	0% 0

Conexión

LISTA	ENTREGADOS	REBOTES SUAVES 📧	REBOTES DUROS 📧	TASA DE APERTURA RASTREABLE	APERTURAS RASTREABLES TOTALES	TASA DE CLIC	TOTAL DE CLICS	BAJAS	QUEJAS
[5487] Base AGREMIACIONES : 2,24% 14 contacts	78,57% 11	14,29% 2	7,14% 1	25% 2	25% 2	0% 0	0% 0	0% 0	0% 0
[5488] Base ASOCIACIONES : 88,02% 551 contacts	96,55% 532	2,90% 16	0,54% 3	18,58% 97	26,05% 136	3,01% 16	6,95% 37	0% 0	0% 0
[5489] Base General ENTES : 9,90% 62 contacts	91,94% 57	8,06% 5	0% 0	38,60% 22	71,93% 41	7,02% 4	21,05% 12	0% 0	0% 0



Llamadas

CONTACTABILIDAD		
Etiquetas de fila	Cuenta de NOMBRE	Cuenta de NOMBRE2
Contactado	30	41.67%
No contactado	42	58.33%
Total general	72	100.00%

ASISTENCIA		
CONTACTABILIDAD Contactado		
Etiquetas de fila	Cuenta de NOMBRE	Cuenta de NOMBRE2
NO	10	33.33%
SI	20	66.67%
Total general	30	100.00%



SMS

Envío 02/05/2023

Programados: 898
Entregados: 831
No entregados: 67

Envío 03/05/2023

Programados: 898
Entregados: 831
No entregados: 67



Aviso de Prensa



En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS FAMISANAR S.A.S se permite convocar a **AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022**, la cual se llevará a cabo de la siguiente manera:

Fecha: 4 de mayo de 2023

Hora: 8:00 a.m.



Link de conexión:

Video Conferencia Teams

<https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas>

Para más información visitar el micrositio de participación social:

<https://www.famisanar.com.co/participacion-social>



Formulario de preguntas

<https://forms.office.com/r/uTzdYQVPw7>

Publicación: Periódico El Tiempo (Nacional)

EL TIEMPO	CIRCULACIÓN COMERCIAL
Circulación Promedio de Lunes a Domingo	247.433
DETALLE	
Promedio de circulación : Lunes a Viernes	
Suscripciones	131.000
Calle	70.125



Aviso de Prensa



Fecha: 27 de marzo

Fecha: 10 de abril

Murió el amor de Borges
María Kodama, la viuda del escritor argentino, falleció a los 86 años por un cáncer de seno.
Cultura / 2 A

Alerta por elevada incertidumbre financiera
El ministro de Hacienda, Álvaro Uribe, advierte que el país enfrenta una alta volatilidad en los mercados internacionales, lo que podría afectar la economía local.
Economía / 2 A

Avanza la oferta de tierras de ganaderos
El gobierno continúa con el proceso de adjudicación de tierras a los productores agropecuarios.
Economía / 2 B

EL TIEMPO
Lunes 27 de marzo de 2023
Bogotá, Colombia / \$2.900

EL TIEMPO
AHORA TUS PUNTOS VUELAN
Porque puedes canjear tus puntos ViveTerpel por millas LATAM Pass.

¡El punto es vivirlo sin fronteras!

Bajó la accidentalidad durante la Semana Mayor
El Ministerio de Transportes y Comunicaciones informó que se redujeron los accidentes de tránsito durante la Semana Mayor.
Transporte / 2 A

El plan del Gobierno para quienes se niegan a salir de zona de riesgo del Ruiz
El presidente Gustavo Petro anunció un plan de apoyo para las familias que no quieren abandonar sus zonas de riesgo.
Seguridad / 2 A

Un Oteño a la colombiana
El actor Ramsés Rincón habla de su nueva obra de teatro Oteño.
Cultura / 2 A

EL TIEMPO
Lunes 10 de abril de 2023
Bogotá, Colombia / \$2.900

EL TIEMPO
AHORA TUS PUNTOS VUELAN
Porque puedes canjear tus puntos ViveTerpel por millas LATAM Pass.

Mi infierno fue inyectarme silicona en las nalgas'
Una mujer relata su experiencia con la inyección de silicona en las nalgas.
Salud / 15

Colombia
Breves noticias del país.

Investigan a magistrado
El Consejo Superior de la Judicatura investiga a un magistrado por presuntas irregularidades.
Justicia / 15

Chen familiar envía a Colombia a Chile
El ex presidente de Chile, Sebastián Piñera, visita Colombia.
Internacional / 15

Violencia en zona rural
Se reportan casos de violencia en zonas rurales del país.
Seguridad / 15

EL TIEMPO
Lunes 10 de abril de 2023
Bogotá, Colombia / \$2.900



Redes Sociales



Registro

Historias Facebook e Instagram

Fecha: 27-04-2023

Alcance: 1.246

Fecha: 29-04-2023

Alcance: 1.776

Fecha: 02-05-2023

Alcance: 2.176

Fecha: 03-05-2023

Alcance: 1.519

Redes Sociales

Famisanar EPS

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022

¡Conéctate a nuestra transmisión!

4 de mayo de 2023 **8:00 a.m.**

* En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 1080 de 2021 de MinSalud y la Circular Externa 008 de 2018 de la SuperSalud.

Más información en:
www.famisanar.com.co/participacion-social

Conexión

Facebook e Instagram

Alcance: 5.730

Fecha: 03-05-2023

Famisanar EPS

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022

¡Conéctate a nuestra transmisión!

4 de mayo de 2023 **8:00 a.m.**

* En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 1080 de 2021 de MinSalud y la Circular Externa 008 de 2018 de la SuperSalud.

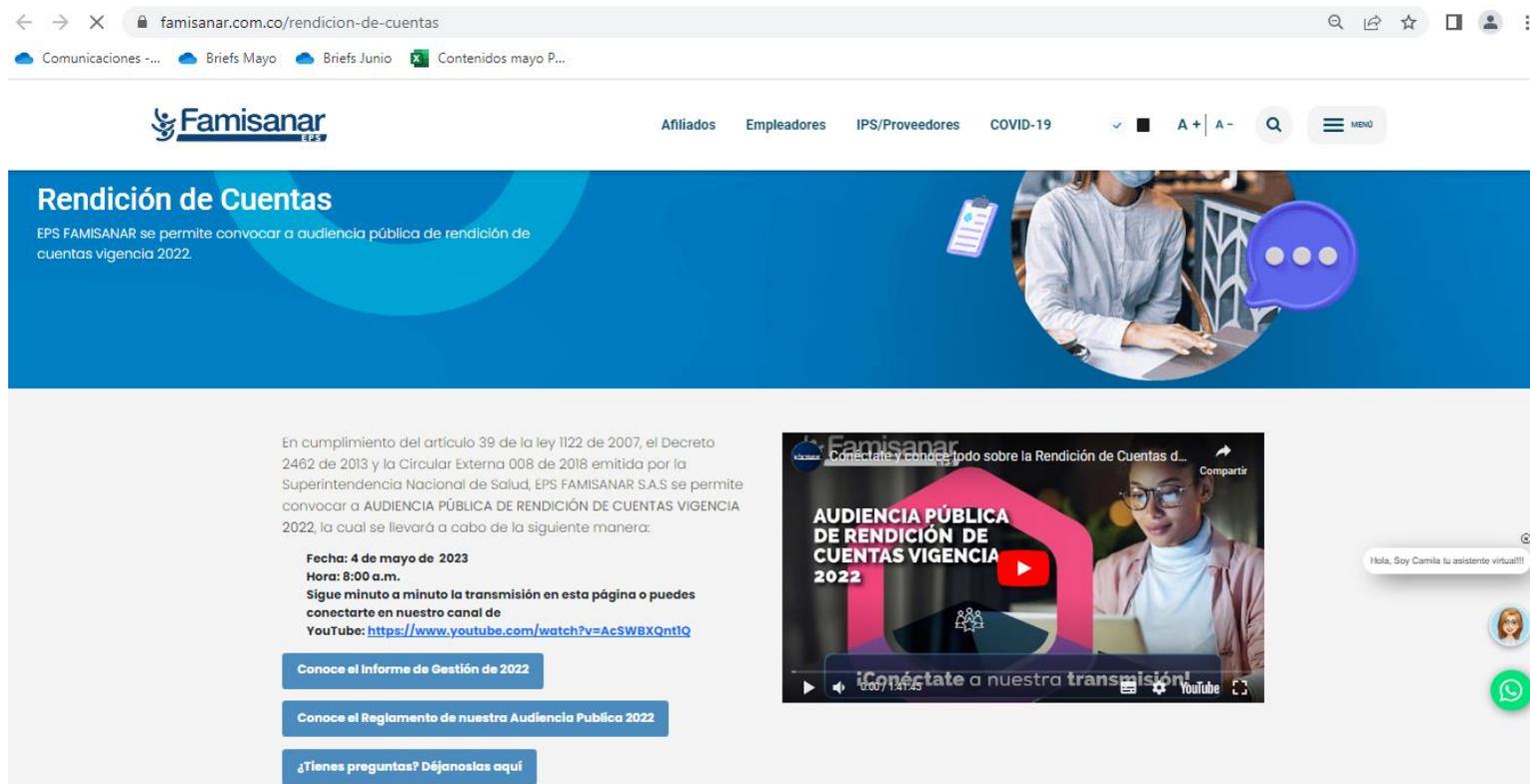
Más información en:
www.famisanar.com.co/participacion-social

Historias Facebook e Instagram conexión

Alcance: 1.679

Fecha: 04-05-2023

Página Web



← → × famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas 🔍 📄 ☆ 🏠 👤 ⋮

Comunicaciones -... Briefs Mayo Briefs Junio Contenidos mayo P...

Famisanar EPS Afiliados Empleadores IPS/Proveedores COVID-19 A+ | A- 🔍 MENU

Rendición de Cuentas

EPS FAMISANAR se permite convocar a audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2022.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2482 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS FAMISANAR S.A.S se permite convocar a AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022, la cual se llevará a cabo de la siguiente manera:

Fecha: 4 de mayo de 2023
Hora: 8:00 a.m.
 Sigue minuto a minuto la transmisión en esta página o puedes conectarte en nuestro canal de YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=AcSWBXQtIQ>

[Conoce el Informe de Gestión de 2022](#)

[Conoce el Reglamento de nuestra Audiencia Pública 2022](#)

[¿Tienes preguntas? Déjanoslas aquí](#)

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022

¡Conéctate a nuestra transmisión!

Hola, Soy Camila tu asistente virtual!!!

Rendición de Cuentas

Alcance: 388

Link:

<https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas>



Transmisión

RENDICIÓN DE CUENTAS VIG. 2022

Fecha: 04/05/2013

YOUTUBE

- Visualizaciones: 812
- Usuarios conectados en simultáneo: 130
- Pico: 125
- Promedio: 99
- Duración media de las visualizaciones: 23:04

FACEBOOK

- Reproducciones: 880
- Alcance: 2.971
- Interacciones: 184
- Número de espectadores máximo en el video: 30



Gracias

www.famisanar.com.co

 FamisanarEPS  FamisanarEPS  @eps_famisanar  famisanar

Conéctate a nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2022

Comunicaciones Famisanar <comunicacionesfamisanar@famisanar.com.co>

Jue 4/05/2023 7:01 AM

Para: Maria Teresa Prieto Gamba <mprieto@famisanar.com.co>

Si tiene problemas para ver este mail, haga clic [aquí](#)



EPS Famisanar SAS como Entidad Promotora de Salud (EPS) del Régimen Contributivo comunica que, el envío de la presente información se hace en estricto cumplimiento a las funciones asignadas por la normativa vigente que regula el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y como mecanismo para dar cubrimiento a la atención en salud integral: educación, información, fomento de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico y rehabilitación.

[Política de Habeas Data](#)

E-mail enviado a mprieto@famisanar.com.co.

Ha recibido este e-mail porque está suscrito a EPS Famisanar SAS

[Cancelar la suscripción](#)

© 2020 EPS Famisanar SAS

Invitación: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2022

Maria Teresa Prieto Gamba <mprieto@famisanar.com.co>

Jue 27/04/2023 4:23 PM

Para: Sonia Hurtado <shurtado@defensoria.gov.co>

Cco: SANDRA PATRICIA TABORDA BUITRAGO

<sandra.tabordabu@colsubsidio.com>;diana.donoso@colsubsidio.com

<diana.donoso@colsubsidio.com>;Diana Carolina Ortiz Roa <dcortiz@cafam.com.co>;NOHORA ISABEL

LAVERDE GONZALEZ <nohora.laverdego@colsubsidio.com>;sacpacho@gmail.com

<sacpacho@gmail.com>;Luisa Fernanda, Yasno Varila <LFYasno@saludcapital.gov.co>;Laura Camila Munoz

Puerto <lmunozp@famisanar.com.co>

Asunto: Invitación: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2022

Si tiene problemas para ver este mail, haga clic [aquí](#)



AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022



¡Regístrate para participar!



4 de mayo de 2023



8:00 a.m.

* En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 1080 de 2021 de MinSalud y la Circular Externa 008 de 2018 de la SuperSalud.

Más información en:
www.famisanar.com.co/participacion-social

Clic aquí



www.famisanar.com.co

 EPSFamisanarOficial  EPSFamisanarOficial  @eps_famisanar  Famisanar  Famisanar eps



EPS Famisanar SAS como Entidad Promotora de Salud (EPS) del Régimen Contributivo comunica que, el envío de la presente información se hace en estricto cumplimiento a las funciones asignadas por la normativa vigente que regula el

27/4/23, 16:25

Correo: Maria Teresa Prieto Gamba - Outlook

Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y como mecanismo para dar cubrimiento a la atención en salud integral: educación, información, fomento de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico y rehabilitación.

[Política de Habeas Data](#)

E-mail enviado a mprieto@famisanar.com.co.

Ha recibido este e-mail porque está suscrito a EPS Famisanar SAS

[Cancelar la suscripción](#)

© 2020 EPS Famisanar SAS

Invitación: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2022

Maria Teresa Prieto Gamba

Mar 23/05/2023 10:25 AM

Para: Sonia Hurtado <shurtado@defensoria.gov.co>

Asunto: Invitación: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2022

Si tiene problemas para ver este mail, haga clic [aquí](#)



AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022



¡Regístrate para participar!



4 de mayo de 2023



8:00 a.m.

* En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 1080 de 2021 de MinSalud y la Circular Externa 008 de 2018 de la SuperSalud.

Más información en:
www.famisanar.com.co/participacion-social

Clic aquí 

www.famisanar.com.co

EPSFamisanarOficial | EPSFamisanarOficial | @eps_famisanar | Famisanar | Famisanar eps



EPS Famisanar SAS como Entidad Promotora de Salud (EPS) del Régimen Contributivo comunica que, el envío de la presente información se hace en estricto cumplimiento a las funciones asignadas por la normativa vigente que regula el

23/5/23, 10:24

Correo: Maria Teresa Prieto Gamba - Outlook

Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y como mecanismo para dar cubrimiento a la atención en salud integral: educación, información, fomento de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico y rehabilitación.

[Política de Habeas Data](#)

E-mail enviado a mprieto@famisanar.com.co.

Ha recibido este e-mail porque está suscrito a EPS Famisanar SAS

[Cancelar la suscripción](#)

© 2020 EPS Famisanar SAS