

**ACTA DE AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD VIGENCIA 2019
UNIVERSIDAD DE NARIÑO**



Administración Central Universidad de Nariño

Dr. Carlos Solarte Portilla
Rector

Dra. Martha Sofía González
Vicerrectora Académica

Dr. Jairo Guerrero García
Vicerrector Administrativo

Dr. Alvaro Burgos Arcos
Vicerrector de Investigaciones VIIS

Dr. Edinson Ortiz Benavides
Director Oficina de Planeación

Dr. Jaime Hernan Cabrera
Secretario General

Elaborado por:

Dr. Mario Vicente Madroñero Cerón
Director

Dr. Mauricio Guerrero Rodríguez
Coordinador Médico

Dra. Sofia Moncayo Luna
Coordinadora Odontológica

Dra. Monica Marcela Lopez
Auditora Médica

Enfermera Esp. Diana Diaz Pantoja
Coordinador P y P, Alto Costo y Vigilancia Salud Pública

Esp. Amparo Bustos
Profesional Presupuesto

Lic. Marco Sanchez Reina
Técnico de Afiliación y Registro

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. CONSTANCIAS DE CONVOCATORIAS	7
2.1. Anuncio virtual inicial	7
2.2. Anuncios virtuales página del Fondo de Salud Udenar	8
2.3. Anuncios físicos	8
2.4. Anuncios por radio	14
3. FORMA CÓMO SE GARANTIZÓ LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA.....	15
4. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA.....	15
4.1. Caracterización de la Población.	16
4.2. Prestación de Servicios Médicos y Odontológicos.....	16
4.3. Promoción y Prevención.....	19
4.4. Informe Financiero.....	19
4.5. Tutelas Y PQRS Fondo de Seguridad Social en Salud	19
5. COMPROMISOS Y RETOS PARA EL 2020.....	20
6. RESPUESTAS Y ACLARACIONES QUE SE PUBLICARON COMO CONSECUENCIA DE LAS INQUIETUDES SURGIDAS EN LA AUDIENCIA	21
7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL EVENTO POR PARTE DE LOS ASISTENTES	22
8. ANEXOS.....	26

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Anuncio inicial del evento de rendición pública de cuentas 7

Imagen 2. Anuncio virtual inicial 8

Imagen 3. Invitación por correo electrónico remitida a la comunidad universitaria.... 9

1. INTRODUCCIÓN

La Superintendencia Nacional de Salud en ejercicio de sus funciones y competencias de vigilancia y control, definió mediante la Circular 008 de 2018 los parámetros para la presentación de la rendición pública de cuentas. Según estas indicaciones se elabora este documento, corresponde al acta de realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, vigencia 2019, del Fondo de Seguridad Social en salud de la Universidad de Nariño.

Su contenido hace referencia, al cronograma de actividades, constancias de convocatorias al evento, puntos tratados y abordados en la audiencia pública, forma como se garantizó la participación de afiliados y beneficiarios del FSSS de la Universidad de Nariño, referencia de las autoridades y representantes de los diferentes gremios que reciben sus servicios de salud en la entidad, que asistieron al evento; detalle de los compromisos adquiridos en el marco de la audiencia, respuestas y aclaraciones a las inquietudes surgidas en la audiencia y los resultados de la evaluación del evento por parte de los asistentes.

Por otra parte, se anexa, pantallazos de los medios a través de los cuales se transmitió la rendición de cuentas con las vistas de ellos e informe final presentado en la audiencia pública.

2. CONSTANCIAS DE CONVOCATORIAS

El Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, invita a sus usuarios cotizantes, beneficiarios, personal administrativo y comunidad en general a participar de la

Rendición de Cuentas 2019

Jueves 1 de octubre, a partir de las 10:00 a.m
Unidad de Televisión UDENAR, Canal Telepasto



El proceso se inicio con la publicación del cronograma de rendición de cuentas 2019, el día 28 de julio de 2020, donde se dio a conocer a toda la población universitaria, docentes activos, pensionados, personal administrativo y comunidad en general, que el día 1 de octubre de 2020 a través del canal Telepasto, hora 10:00 am, se llevaría a cabo la Rendición Publica de Cuentas del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño.

Para la convocatoria se realizaron las siguientes acciones.

2.1. Anuncio virtual inicial Con más de treinta (30) días de antelación a la realización del evento, se publicó en la página principal de la universidad de Nariño (<https://www.udenar.edu.co/cronograma-rendicion-de-cuentas-2019-fsss/>) un anuncio con el cronograma de rendición de cuentas la fecha, hora y lugar de realización del mismo. Además, se publicó el contenido mínimo que tendría la Rendición de cuentas.

La imagen 1 muestra este anuncio, que tiene a la inferior centrada muestra la fecha de publicación.

La Universidad ▾ Regionalización ▾ Formación

Jueves 1 de octubre del 2020

[Ir al formulario](#)

Evaluación de la socialización de la Rendición de Cuentas 2019 del FSSS

[Ir al formulario](#)

📶 • Número de vistas: 114

Category: F555 - Rendición de cuentas - julio 28, 2020

2.2. ANUNCIO VIRTUAL INICIAL

A continuación se adjunta la invitación virtual publicada en la página web del Fondo de Seguridad Social en salud.

El Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, invita a sus usuarios cotizantes, beneficiarios, personal administrativo y comunidad en general a participar de la

Rendición de Cuentas 2019

Jueves 1 de octubre, a partir de las 10:00 a.m
Unidad de Televisión UDENAR, Canal Telepasto



2.3. ANUNCIOS FÍSICOS

También se realizó invitaciones personalizadas a los miembros del Consejo del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, como al presidente de la asociación de Usuarios, oficios que fueron enviados a través de correo electrónico.

FSSS-D-0155 INVITACIÓN 📎 2

 Fonsalud
Vie 11/09/2020 11:06 AM
Para: LUIS ARTURO ROSERO CEBALLOS <luisarturorosero@hotmail.com>

 FINAL RENDICIÓN DE CUENT...
6 MB

 FSSS-D-0155 LUIS ROSERO.pdf
346 KB

2 archivos adjuntos (6 MB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive - Universidad de Nariño

[Responder](#) | [Reenviar](#)



Universidad de **Nariño**
FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

FSSS-D-0155

San Juan de Pasto, 10 de septiembre de 2020

Doctor
LUIS ARTURO ROSERO
Representante Consejo del Fondo Empleados de Carrera Administrativa
Universidad de Nariño
Ciudad

Ref. Invitación Rendición de Cuentas Fondo de Seguridad Social en Salud
Universidad de Nariño.


Cordial Saludo.

De manera cordial y atenta el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, hace invitación a su digna persona y a todos los Empleados de Carrera Administrativa a la Rendición de Cuentas y Servicios prestados durante la vigencia 2019.

DÍA: 1 DE OCTUBRE DE 2020.
HORA: 10:00 AM.
A TRAVÉS DE TELEPASTO CANAL 32

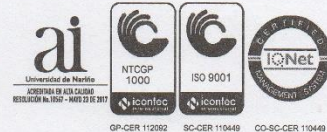
De igual forma solicitamos hacer cualquier sugerencia, pregunta comentario u observación hasta el día 20 de septiembre a través del link:
<https://www.udenar.edu.co/cronograma-rendicion-de-cuentas-2019-fsss/>

Esperamos contar con su valiosa participación en este evento que es muy importante para todos los afiliados al Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño.


MARIO VICENTE MADROÑO CERÓN
Director
Fondo de Seguridad Social en Salud.

Anexo: Presentación Rendición de Cuentas 2019

Universidad de Nariño Sede Panamericana - Cra. 33 No. 5 - 121 - Tel. 7335823 - Cel. 3116456305
Línea gratuita 018000957071 - email: fonsalud@udenar.edu.co
www.udenar.edu.co - San Juan de Pasto - Nariño - Colombia



QP-CER 112052 SC-CER 110449 CO-SC-CER 110440



FUNDADA EN 1904

Universidad de **Nariño**
FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

FSSS-D-0156

San Juan de Pasto, 10 de septiembre de 2020

Doctor
FRANCISCO OCAÑA
Representante ante el Consejo del Fondo por ASPUNAR
Universidad de Nariño
Ciudad

Ref. Invitación Rendición de Cuentas Fondo de Seguridad Social en Salud
Universidad de Nariño.

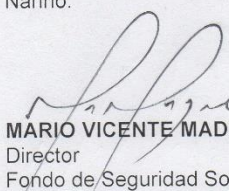
Cordial Saludo.

De manera cordial y atenta el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, hace invitación a su digna persona y a todos los docentes a la Rendición de Cuentas y Servicios prestados durante la vigencia 2019.

DÍA: 1 DE OCTUBRE DE 2020.
HORA: 10:00 AM.
A TRAVÉS DE TELEPASTO CANAL 32

De igual forma solicitamos hacer cualquier sugerencia, pregunta comentario u observación hasta el día 20 de septiembre a través del link:
<https://www.udenar.edu.co/cronograma-rendicion-de-cuentas-2019-fsss/>

Esperamos contar con su valiosa participación en este evento que es muy importante para todos los afiliados al Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño.


MARIO VICENTE MADROÑERO CERÓN
Director
Fondo de Seguridad Social en Salud.

Anexo: Presentación Rendición de Cuentas 2019

Universidad de Nariño Sede Panamericana - Cra. 33 No. 5 - 121 - Tel. 7335823 - Cel. 3116456305
Línea gratuita 018000957071 - email: fonsalud@udenar.edu.co
www.udenar.edu.co - San Juan de Pasto - Nariño - Colombia

ai

Universidad de Nariño
INSTITUCIÓN DE ALTA CALIDAD
REGISTRADA EN 2011 - 1400 20 DE 2011



GP-CER 112092 SC-CER 110449 CO-SC-CER 110449



Universidad de Nariño
FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

FSSS-D-0157

San Juan de Pasto, 10 de septiembre de 2020

Doctor
JUAN CARLOS LAGOS
Representante ante el Consejo del Fondo del Honorable Consejo Superior
Universitario
Universidad de Nariño

Ref. Invitación Rendición de Cuentas Fondo de Seguridad Social en Salud
Universidad de Nariño.

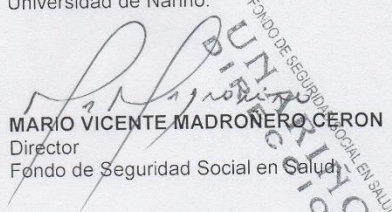
Cordial Saludo.

De manera cordial y atenta el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, hace invitación a su digna persona y a todos los miembros del Honorable Consejo Superior a la Rendición de Cuentas y Servicios prestados durante la vigencia 2019.

DÍA: 1 DE OCTUBRE DE 2020.
HORA: 10:00 AM.
A TRAVÉS DE TELEPASTO CANAL 32

De igual forma solicitamos hacer cualquier sugerencia, pregunta comentario u observación hasta el día 20 de septiembre a través del link:
<https://www.udenar.edu.co/cronograma-rendicion-de-cuentas-2019-fsss/>

Esperamos contar con su valiosa participación en este evento que es muy importante para todos los afiliados al Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño.


MARIO VICENTE MADROÑERO CERÓN
Director
Fondo de Seguridad Social en Salud

Anexo: Presentación Rendición de Cuentas 2019



FUNDADA EN 1904

Universidad de Nariño
FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

FSSS-D-0158

San Juan de Pasto, 10 de septiembre de 2020

Doctora
MARIA DEL CARMEN BENAVIDES
Representante Trabajadores Oficiales
Universidad de Nariño
Ciudad

Ref. Invitación Rendición de Cuentas Fondo de Seguridad Social en Salud
Universidad de Nariño.

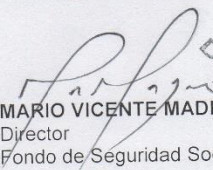
Cordial Saludo.

De manera cordial y atenta el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, hace invitación a su digna persona y a todos los trabajadores oficiales a la Rendición de Cuentas y Servicios prestados durante la vigencia 2019.

DÍA: 1 DE OCTUBRE DE 2020.
HORA: 10:00 AM.
A TRAVÉS DE TELEPASTO CANAL 32

De igual forma solicitamos hacer cualquier sugerencia, pregunta comentario u observación hasta el día 20 de septiembre a través del link:
<https://www.udenar.edu.co/cronograma-rendicion-de-cuentas-2019-fsss/>

Esperamos contar con su valiosa participación en este evento que es muy importante para todos los afiliados al Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño.


MARIO VICENTE MADRONERO CERÓN
Director
Fondo de Seguridad Social en Salud

Anexo: Presentación Rendición de Cuentas 2019

Universidad de Nariño Sede Panamericana - Cra. 33 No. 5 - I21 - Tel. 7335823 - Cel. 3116456305
Línea gratuita 018000957071 - email: fonsalud@udenar.edu.co
www.udenar.edu.co - San Juan de Pasto - Nariño - Colombia



GP-CER 112092 SC-CER 110449 CO-SC-CER 110449



Universidad de Nariño
FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

FSSS-D-0159

San Juan de Pasto, 10 de septiembre de 2020

Doctor
LUIS NAVAS RUBIO
Representantes (E) Jubilados
Universidad de Nariño
Ciudad

Ref. Invitación Rendición de Cuentas Fondo de Seguridad Social en Salud
Universidad de Nariño.

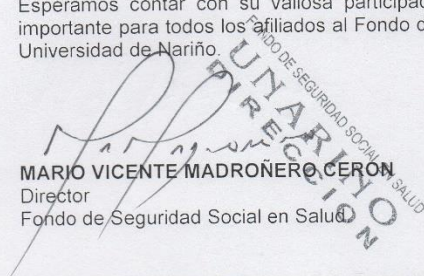
Cordial Saludo.

De manera cordial y atenta el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, hace invitación a su digna persona y a todos los trabajadores oficiales a la Rendición de Cuentas y Servicios prestados durante la vigencia 2019.

DÍA: 1 DE OCTUBRE DE 2020.
HORA: 10:00 AM.
A TRAVÉS DE TELEPASTO CANAL 32

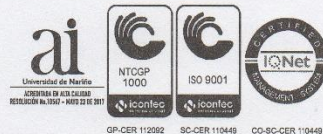
De igual forma solicitamos hacer cualquier sugerencia, pregunta comentario u observación hasta el día 20 de septiembre a través del link:
<https://www.udenar.edu.co/cronograma-rendicion-de-cuentas-2019-fsss/>

Esperamos contar con su valiosa participación en este evento que es muy importante para todos los afiliados al Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño.


MARJO VICENTE MADROÑO CERÓN
Director
Fondo de Seguridad Social en Salud

Anexo: Presentación Rendición de Cuentas 2019

Universidad de Nariño Sede Panamericana - Cra. 33 No. 5 - 121 - Tel. 7335823 - Cel. 3116456305
Línea gratuita 018000957071 - email: fonsalud@udenar.edu.co
www.udenar.edu.co - San Juan de Pasto - Nariño - Colombia




2.4. ANUNCIO POR RADIO


También se envió la invitación para que fuese publicada en la Radio de la Universidad de Nariño 101.1 FM, invitación que fue publicada por la emisora.


Categorizar ▾ ... INVITACIÓN A PARTICIPAR EJ
1:00 PM

Solicitud para Rendición de Cuentas Fondo de Salud 📎 2 ▾

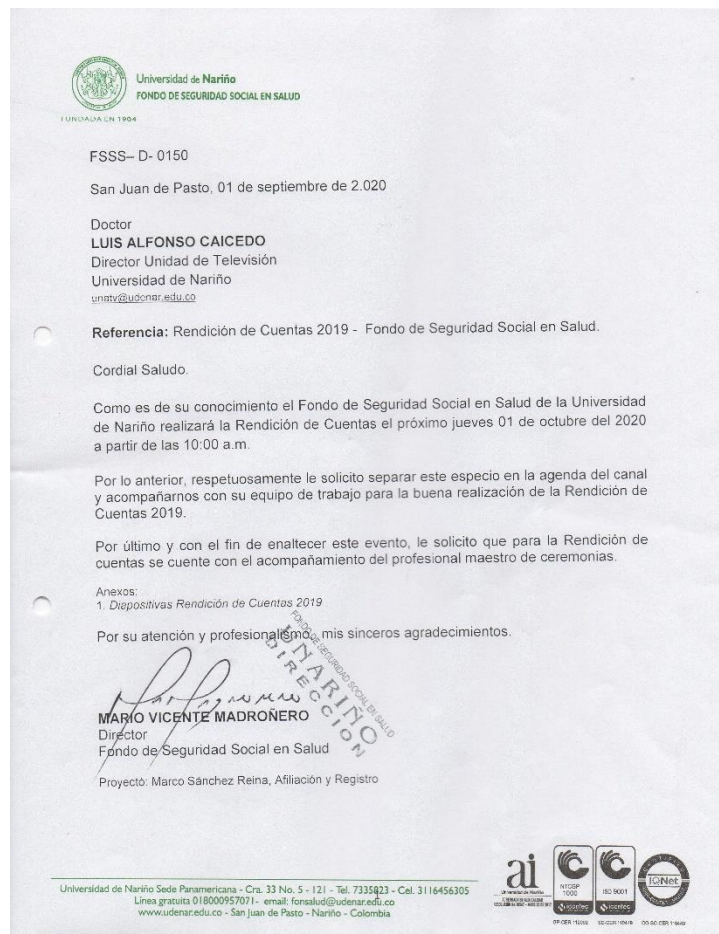
 **Fonsalud**
Mié 2/09/2020 1:08 PM 👍 ↶ ↷ → ...


Para: Unidad de Televisión Udenar
CC: mario.vicente.madroñero.ceron <mavimace1971@gmail.com>

 **FSSS-D-0150.pdf**
347 KB

 **FINAL RENDICIÓN DE CUENT...**
6 MB

2 archivos adjuntos (6 MB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive - Universidad de Nariño



 **Universidad de Nariño**
FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
FUNDADA EN 1964

FSSS- D- 0150

San Juan de Pasto, 01 de septiembre de 2.020

Doctor
LUIS ALFONSO CAICEDO
Director Unidad de Televisión
Universidad de Nariño
unintv@udenar.edu.co

Referencia: Rendición de Cuentas 2019 - Fondo de Seguridad Social en Salud.

Cordial Saludo.

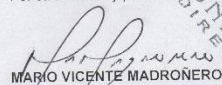
Como es de su conocimiento el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño realizará la Rendición de Cuentas el próximo jueves 01 de octubre del 2020 a partir de las 10:00 a.m.

Por lo anterior, respetuosamente le solicito separar este espacio en la agenda del canal y acompañarnos con su equipo de trabajo para la buena realización de la Rendición de Cuentas 2019.

Por último y con el fin de enaltecer este evento, le solicito que para la Rendición de cuentas se cuente con el acompañamiento del profesional maestro de ceremonias.


Anexos:
1. Diapositivas Rendición de Cuentas 2019

Por su atención y profesionalismo, mis sinceros agradecimientos.


MARIO VICENTE MADROÑERO
Director
Fondo de Seguridad Social en Salud

Proyectó: Marco Sánchez Reina, Afiliación y Registro

Universidad de Nariño Sede Panamericana - Cra. 33 No. 5 - 121 - Tel. 7335823 - Cal. 3116456305
Línea gratuita 018009957071 - email: fonsalud@udenar.edu.co
www.udenar.edu.co - San Juan de Pasto - Nariño - Colombia


PROCESO TENDIENDO 100% 2014-2018

3. **FORMA CÓMO SE GARANTIZÓ LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA**
En cumplimiento de las directrices de la Superintendencia Nacional de Salud, en su Circular Única 008 de 2018 adicional a los anuncios virtuales, se divulgó el evento por la Emisora de la Universidad de Nariño, con intensidad de tres veces día, por espacio de dos meses, intensificando a cuatro veces en los 10 días previos a la rendición de cuentas. Invitación por oficio a los representantes de los gremios y sus miembros, afiliados al FSSS. Invitación masiva por medios virtuales Whatsapp, Facebook y todos los representantes de estamentos de la Universidad de Nariño

4. **DESARROLLO DE LA AUDIENCIA**

El Señor Rector de la Universidad de Nariño, Doctor Carlos Solarte Portilla, da la bienvenida a todos los presentes, hace apertura de la Rendición de Cuentas año 2019, que fue publicada en el siguiente link con 30 días de antelación.

<https://fonsalud.udenar.edu.co/cronograma-rendicion-de-cuentas-2019-fsss/>



Himnos de la Republica de Colombia y Universidad de Nariño.

La audiencia pública de rendición de cuentas se enfocó en los siguientes ejes temáticos:

- Caracterización de la Población.
- Prestación de Servicios Médicos y Odontológicos.
- Informe Promoción y Prevención.
- Informe Financiero.
- Suficiencia de Red.
- Tutelas y PQRS.
- Sesión de Preguntas.
- Retos para el 2021.

El Doctor Mario Vicente Madroñero Cerón, director del Fondo de Seguridad Social en Salud, saluda y agradece la presencia a todos los asistentes; inicia su rendición de cuentas:

CARACTERIZACION DE LA POBLACION informa que el numero de afiliados y beneficiarios es de 1179, cotizantes 706 y beneficiarios 473; en relación a los grupos etarios que componen a nuestros afiliados se destaca que el mayor rango de edades se encuentra entre los 65-99 años 45,89% y de 45-64 28,16% para un total de 74,05%, cifra importante, nuestra población se encuentra en un rango de edad prioritariamente mayor. Durante el año 2019 se afiliaron en calidad de cotizantes 13 personas, beneficiarios 30; para un total de 43; se reportaron hasta el 2019, 21 fallecidos, 11 retiros voluntarios, 11 mayores de veinticinco años, 5 retiros por multifiliación. Se cuenta en el grupo de afiliados con 17 personas en calidad de discapacidad.

PRESTACION DE SERVICIOS MEDICOS Y ODONTOLOGICOS

La capacidad instalada para atender a toda nuestra población es de cuatro (4) médicos; para el servicio de Consulta Externa atención de medicina general tres (3) médicos, y uno (1) para los programas Promoción y Prevención para un total de 13 horas medico día.

La oportunidad de asignación de citas se mantiene a 3 días, con excepción de los pacientes del programa de Factores de Riesgo Cardiovascular a quienes se les da una asignación diferente.

Las citas asignadas a 30 de diciembre 6327, efectivamente atendidas 5718. Se dio a conocer las diez principales causas de morbilidad atendidas en consulta externa, encabeza el listado Hipertensión Esencial Primaria y cierra con Varices de otros sitios.

Se dio a conocer el promedio de entrega de formulas por mes durante el año 2019

AÑO 2019	CANTIDAD FORMULAS	PROMEDIO FACTURACIÓN X FORMULA	CANTIDAD ITEMS TOTAL	PROMEDIO ITEMS X FORMULA
ENERO	574	\$241,869	2,033	3.5
FEBRERO	909	\$224,365	3,188	3.5
MARZO	839	\$166,760	2,678	3.2
ABRIL	872	\$307,206	3,101	3.6
MAYO	938	\$209,930	3,180	3.4
JUNIO	783	\$212,725	2,802	3.6
JULIO	912	\$233,920	3,076	3.4
AGOSTO	859	\$203,380	3,006	3.5
SEPTIEMBRE	850	\$228,373	2,847	3.3
OCTUBRE	878	\$216,709	2,992	3.4
NOVIEMBRE	784	\$270,358	2,754	3.5
DICIEMBRE	852	\$188,211	2,761	3.2
Promedio:	838	\$225,317	2,868	3.4

con un costo promedio de \$225.317 pesos. Se autorizaron 6.774 consultas especializadas acorde a las necesidades de nuestros usuarios, sin ningún tipo de restricción y para ayudas diagnosticas: Laboratorio clínico se expidieron 1.628, Imágenes diagnosticas: 942 ordenes, Óptica: 714 ordenes

Odontología general con una capacidad instalada de 4 odontólogos, con diferentes horarios de atención y asignación horaria, realizaron 7.958 consultas,

De las 69 remisiones a las diferentes especialidades, a la especialidad que más se remitió fue a Endodoncia con 33 remisiones que representa el 48% del total de remisiones con un costo promedio de \$293.618; le sigue Cirugía Oral y

Estomatología con 22 remisiones que representa el 32% de las remisiones, con un costo promedio de \$278.218, seguido por Periodoncia con 12 remisiones que representa el 17% de las remisiones, con un costo promedio de \$242.050, y finalizando con Odontopediatria, especialidad con 2 remisiones que representa el 3% de las remisiones, con un costo promedio de \$355.290,

En cuanto apoyo terapéutico se realizaron 137 remisiones a los diferentes laboratorios dentales, con un costo promedio de \$104.894 por actividad y un costo total de \$14.370.500.

En cuanto a ayudas diagnosticas se realizaron 58 remisiones a imagenología con un costo promedio de \$16.241 para un costo total de \$942.000

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN Las actividades realizadas por la dependencia de promoción y prevención para el 2019 fueron de 2844 manteniendo un promedio con las actividades realizadas en el año 2018 que fueron 2900.

INFORME FINANCIERO se realizaron en total 72 contratos, para cubrir todos los niveles de atención en salud, dentro y fuera del Departamento de Nariño, incluye la entrega de medicamentos a nuestros usuarios. En los tres últimos años, el Fondo de Seguridad Social en Salud con los recursos propios que representan el 81.81% del ingreso total y con los aportes de Sede Central que representan un apalancamiento financiero del 18.19%, logra cubrir los costos operacionales por la prestación de servicios en salud a los usuarios afiliados y los gastos administrativos de cada vigencia, bajo la siguiente estructura financiera, ingresos totales promedio años 2017 a 2019 \$7.678,3 millones de pesos, ingresos propios \$6.959,5 millones, aportes sede central \$1.592,5 millones de pesos. Ejecución presupuestal año 2017 \$7.246.082.291 millones de pesos, año 2018 \$5.838.838.377 millones de pesos y para el año 2019, \$7.221.744.608 millones de pesos.

TUTELAS Y PQRS El FSSS en salud por ser de carácter especial, cuenta con cobertura total en salud, la atención es inmediata y oportuna por eso el numero de tutelas no es significativa; todas se respondieron oportunamente y se termino su proceso, se presentaron tres tutelas en el año 2017 y una tutela en 2018 y ninguna tutela para el año 2019.

Las PQRS se observa que el 82.86% de las PQR recibidas son peticiones realizadas por los usuarios y fueron atendidas en el tiempo previsto, 5.71 % son reclamos, el 2.86% son quejas y el 8.57% fue felicitaciones.

Durante el 2019 se realizaron encuestas de satisfacción en diferentes periodos de tiempo dando como resultado:

1. La oportunidad con que son prestados los servicios de salud por parte de las instituciones y/o profesionales de la salud es? 94.01%.
2. ¿La facilidad con la que accede a los servicios médicos que necesita, ofrecidos por el Fondo de Salud es? 99.58%.
3. Qué apreciación le merece la atención recibida por parte de los médicos y odontólogos del Fondo de Salud? 100%.
4. El acceso a los medicamentos que solicita en la farmacia contratada es? 100%.
5. La red de Prestadores de servicios de salud (Instituciones: Clínicas y Hospitales y/o Profesionales de la Salud: Especialistas es? 99.86%.
6. Cómo considera los trámites para la autorización de los servicios de salud en el FSSS Udenar? 77.02%
7. La cordialidad y amabilidad con la que es atendido por los funcionarios del FSSS Udenar es? 96.38%
8. La satisfacción frente a los servicios recibidos de su entidad es? 100%

5. COMPROMISOS Y RETOS PARA EL 2020

- Continuar con el proceso y actualización de la caracterización de la población para la implementación y ajuste del modelo de atención en salud que ya se presentó el año 2018.
- Implementación de las rutas integrales de atención en salud y modelo integral de atención en salud para todos nuestros usuarios.
- Capacitación y empoderamiento de cada uno de los funcionarios de acuerdo a sus funciones.
- Seguimiento y actualización a planes de mejora sugeridos por la Superintendencia Nacional de Salud y la oficina de Control Interno de la Universidad Nariño.
- Modernización del sistema de información, ajustados a las necesidades y requerimientos del Fondo de Seguridad Social en Salud.

Cual es la situación financiera y el futuro del Fondo de seguridad social en salud

- Se recalca que el Fondo de Salud está en un equilibrio económico que no se puede romper y que depende del uso racional de sus servicios para que el Fondo de Seguridad Social en Salud e la Universidad de Nariño tenga futuro

Modernización del sistema de información, ajustados a las necesidades y requerimientos del Fondo de Seguridad Social en Salud.

6. SESION DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS Durante el proceso de rendición de cuentas no se presentaron las siguientes inquietudes o interrogantes que resolver

Cuál es la situación financiera y el futuro del Fondo de seguridad social en salud

- La situación financiera para el 2019 del Fondo de Seguridad Social en salud es estable, como Ustedes pudieron observar en nuestra rendición de cuentas, cada uno de los servicios fueron pagados a cada uno de los prestadores de servicio de salud de manera oportuna, no tenemos deudas. Pero es importante que cada uno de los usuarios del Fondo tenga en cuenta que según este informe financiero el Fondo de Salud está en un equilibrio económico que no se puede romper y que depende del uso racional de sus servicios para que el Fondo de Seguridad Social en Salud e la Universidad de Nariño tenga futuro, si cada uno de nosotros y ustedes no tomamos conciencia de que los recursos son finitos, no infinitos el Fondo no va a tener futuro. En el momento estamos estables, en el momento tenemos como seguir adelante, pero como les dije hace unos minutos, una enfermedad de alto costo, una enfermedad huérfana nos puede dañar, puede acabar con nuestro equilibrio económico

Porque no se están prestando los servicios presenciales médicos y odontológicos?

Recuerden Ustedes que a partir de mediados de marzo de este año producto de una pandemia, producto de un virus el COVID – 19, el Gobierno Nacional con el Ministerio de Salud decretaron una emergencia sanitaria, producto de esa emergencia les exigió a cada uno de los prestadores del servicio de salud, hacer un plan de contingencia, y en qué consistía ese plan de contingencia en evitar de que las personas mayores de 70 años fueran al servicio de salud de manera presencial y el gobierno nacional también decreto unas cuarentenas, unos aislamientos buscando bajar la curva de incidencia de contagio del COVID – 19 y el Fondo de Salud no podía quedarse atrás, no podía incumplir a esos requerimientos del gobierno nacional y del Ministerio de Salud y armó su plan de contingencia y el plan de contingencia hizo de que nuestros usuarios de manera oportuna recibieran sus medicamentos, que las personas que necesitaran su atención médica fueran atendidos de manera telefónica y si el médico a criterio de él observaba de que ese paciente necesitaba ser valorado de manera presencial, entonces nosotros tenemos una entidad que hizo las visitas domiciliarias e incluso algunos de nuestros médicos que prestan el servicio en la IPS. No es que no estemos prestando el servicio, lo estamos prestando y el Director del Fondo de Salud con su equipo de trabajo ha estado laborando de 9:00 am a 4:00 pm. todos los días prestando el servicio, con sus

médicos, con sus odontólogos, con atención al usuario, con su secretaria ahí han estado todos, ahora bien el Ministerio fue muy claro, atención odontológica queda totalmente suspendida hasta nueva orden, porque la incidencia de contagio es alta , entonces solamente se estaban atendiendo las urgencias odontológicas y en nuestra red prestadora de servicios absolutamente todos estaban prestando la atención de urgencias , toda persona que tenía algún tipo de afección en su salud y requería atención de urgencias nuestra red estaba presta a prestarle la atención, entonces hemos estado atendiendo con las restricciones, con las sugerencias que el gobierno nacional y el Ministerio de Salud y la Super Intendencia Nacional de Salud nos colocaron.

Cuál es la red que presta los servicios al Fondo de Salud ?

Nuestra red prestadora de servicios de salud es la más completa que cualquier EPS puede tener y Ustedes en nuestra rendición de cuentas la pudieron observar, tenemos desde el primer nivel hasta el cuarto nivel de atención, tenemos contratados profesionales que atienden a nuestros usuarios en sus consultorios particulares , especialistas, contrato con hospital Departamental, con San Pedro, con Clínica Fátima, con Coorposalud, con Hispano, con todas las entidades que prestan servicios de salud en el departamento de Nariño y fuera de Nariño, en las ciudades principales en Bogotá, en Cali tenemos toda la red prestadora de servicios de la Universidad del Valle y Clínica Valle de Lili, en Medellín, y así en Barranquilla, Pereira y así en todas las ciudades capitales con alguna que otra excepción, entonces nuestra red es completa, nuestra red está estructurada de acuerdo a lo que el Ministerio de Salud exige a una EPS y con eso estamos cumpliendo con nuestro servicio

RELACIÓN DE AUTORIDADES, GRUPOS U ORGANIZACIONES ASISTENTES.

La audiencia publica de rendición de cuentas del Fondo de Seguridad en Salud de la Universidad de Nariño, conto con la presencia del Señor rector Carlos Solarte Portilla; el equipo directivo y asistencial del FSSS como apoyo al proceso de informe a saber: Dr. Mauricio Guerrero coordinador medico, Dra. Sofia Moncayo coordinadora odontología, Dra. Gloria Amparo Bustos profesional de presupuesto, Enfermera jefe Diana Diaz coordinadora programas de P y P, Lic Marcos Sanchez Reina técnico de afiliación y registro.

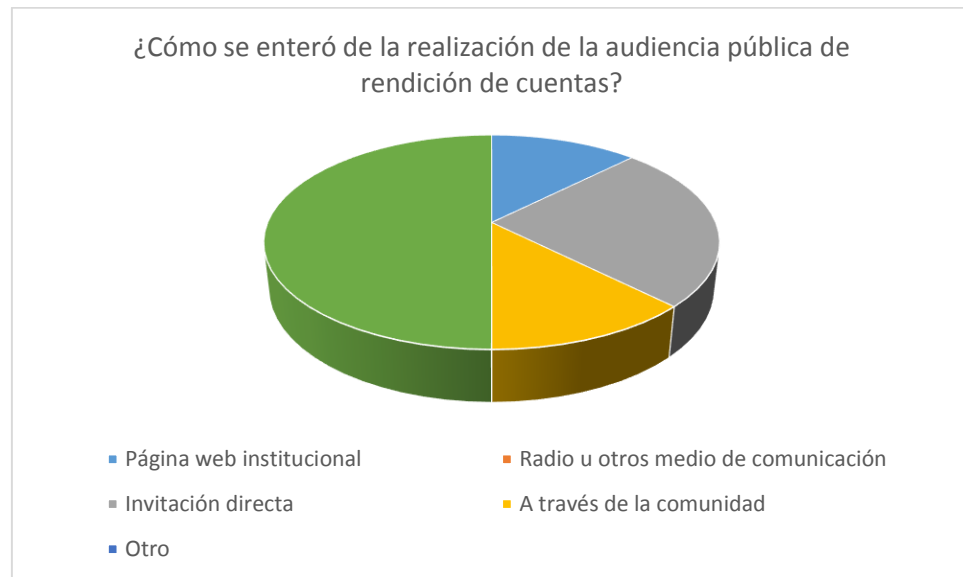
Por tratarse de una rendición de cuentas virtual de acuerdo con el número de visitas tanto a redes sociales como en youtube se contabilizaron durante ese día aproximadamente 110 participantes

7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL EVENTO POR PARTE DE LOS ASISTENTES

A los asistentes el evento de rendición de cuentas se les entregó un formato para que evaluaran el evento. Los resultados se muestran a continuación:

1. ¿Cómo se enteró de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas?

	Cantidad	%
Página web institucional	1	25,00
Radio u otros medio de comunicación	0	0,00
Invitación directa	2	25,00
A través de la comunidad	1	50,00
Otro	0	0,00
Total	4	100,00



2. La utilidad de la audiencia pública como espacio para la vigilancia de la gestión pública es:

	Cantidad	%
Muy importante	4	100,00
Sin importancia	0	35,00
Total	4	100,00



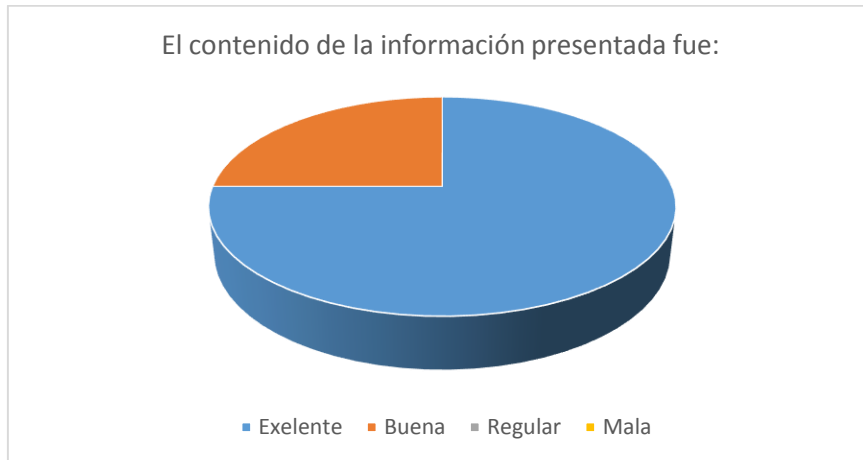
3. Cree usted que la Audiencia pública se desarrolló de manera:

	Cantidad	%
Bien Organizada	4	100,00
Regularmente organizada	0	0,00
Mal organizada	0	0,00
Total	4	100,00



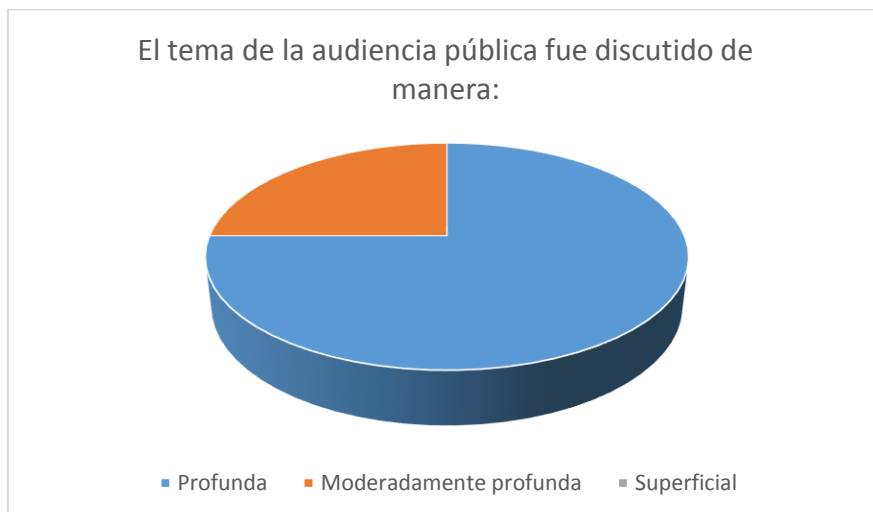
4. El contenido de la información presentada fue:

	Cantidad	%
Exelente	3	75,00
Buena	1	25,00
Regular	0	0,00
Mala	0	0,00
Total	4	100,00



5. El tema de la audiencia pública fue discutido de manera:

	Cantidad	%
Profunda	3	75,00
Moderadamente profunda	1	25,00
Superficial	0	0,00
Total	4	100,00



6. ¿Tiene algo que aportar o mejorar, para tener en cuenta en la Rendición de Cuentas de la próxima vigencia?

En primer lugar, Felicitar al doctor Mario y su equipo de trabajo, por la rendición de cuentas objetiva, si quede con una preocupación cómo se va desapareciendo los trabajadores y empleados de Planta. Hay analizarlo y buscar alternativas de fortalecimiento para un mejor Bienestar de sus trabajadores.

Por Whatsapp se recibe la siguiente información:

Doctor
Mario Madroñero

Atendiendo la invitación para escuchar la rendición de cuentas del Fondo de salud de nuestra Institución tuve el gusto de escuchar detenidamente a través de Facebook dicho informe, permítame expresar varios aspectos.

El informe tiene varias connotaciones:

Es extraordinariamente claro, detallado, didáctico, fácil de entender de cada una de las cifras en cuanto al servicio médico, odontológico, preventivo, servicio con las entidades hospitalarias, médicos y odontólogos especialistas, dentro y fuera de la ciudad de Pasto, el manejo presupuestal, las cifras comparativas de los tres últimos años de verdad se muestra la transparencia, el sentido de pertenencia, orden, de una persona como usted que ha venido liderando dicho proceso y por supuesto en asocio con el personal administrativo, médico, odontológico, sin lugar a dudas dicho informe es para mostrarlo como ejemplo para otras instituciones en las cuales disfrazan las cifras y en el fondo se encuentra una olla mal oliente de corrupción, de desgreño administrativo y el tape, tape entre los mismos funcionarios, desafortunadamente eso está al orden del día en este país descuadrado donde se ha "legalizado" la corrupción en todos los estamentos sociales.

En el informe se observa los esfuerzos inmensos para poder mantener el fondo, no es solvente pero aún no está se han presentado situaciones graves de insolvencia, entendemos que la salud es impredecible, máxime que la mayor población de usuarios lo constituimos por encima de los 60 años.

A más del ciento por ciento de satisfacción que han manifestado los usuarios en la prestación de servicios, considero que se debe hacer una campaña permanente para hacer un buen uso racional de los servicios, en la verdadera utilización de droga, y un control estricto de los hipocondríacos.

Doctor Madroñero como usuario permítame felicitarlo por su valioso aporte al fondo de salud, indudablemente los resultados están a la vista, favor hacer extensivo a los coordinadores del servicio odontológico y médico, al personal administrativo, médicos, odontólogos, permítame destacar la atención de Claudia que nos ha permitido entregarnos hasta nuestros hogares la droga y órdenes médicas, igualmente la oportuna atención de Lorena, Mónica, Doris y en general del personal de apoyo del Fondo.

Que la vida lo siga iluminando y bendiciendo en sus propósitos que se propuesto.

Atentamente

BERNARDO CALVACHE ORTIZ

1295xxxx

8. ANEXOS

Anexo A. Informe final presentado en la audiencia pública

<https://fonsalud.udenar.edu.co/cronograma-rendicion-de-cuentas-2019-fsss/>

<https://www.youtube.com/watch?v=crOiik7tzyE>