

MEMORIAS AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA GESTIÓN 2016

LUGAR: AUDITORIO CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR “COMPENSAR”

FECHA: 4 DE DICIEMBRE DE 2017

HORA: DE LAS 8:00 A.M. a las 12:00 M.

OBJETIVO

Involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la participación, formulación, ejecución, control y evaluación de la Gestión Pública, generando condiciones de transparencia y de confianza entre administradores de lo público y los ciudadanos, con fundamento en lo previsto en los artículos 32 y 33 de la Ley 489 de 1998, Ley 1474 de 2011, artículo 78, Ley 1757 de 2015, título IV; sirviendo además de insumo para la elaboración y ajuste de los proyectos y planes de acción que formule El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

A continuación la Profesional Emilia Catalina Zorro Trujillo, dando la bienvenida a los asistentes da inicio a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2016 invitando a todos a entonar el Himno Nacional de la República de Colombia y da el uso de la palabra al Dr. Luis Alfredo Escobar Rodríguez, Secretario General de la Entidad, quien para esta ocasión actúa como moderador, da la bienvenida a todos los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Gestión 2016, solicita que durante la intervención de las organizaciones se haga de manera ordenada, de acuerdo a las pautas que se tienen, con el tiempo estimado y en debido orden para que la Audiencia Pública siga contemplando la programación que se tiene estimada y procede a dar a conocer el Orden del día:

ORDEN DEL DÍA

1. Inscripciones
2. Presentación del Orden del día
3. Himno Nacional de la República de Colombia
4. Lectura del reglamento de la Audiencia Pública.
5. Instalación de la Audiencia Pública: Dr. José Jaime Azar Molina, Director General –E-
6. Presentación de Informes
 - 6.1. Informe Planeación Estratégica.
 - 6.2. Gestión Tecnológica

- 6.3. Informe Seguimiento y Evaluación Independiente.
- 6.4. Informe Gestión Financiera, Gestión Contable, Gestión Tesorería, Gestión Cobro Persuasivo
- 6.5. Informe Gestión Asistencia Jurídica.
- 6.6. Informe Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental
- 6.7. Informe Gestión Prestaciones Sociales, Informe Gestión Prestaciones Económicas
- 6.8. Informe Gestión Servicios de Salud.
7. Intervención de las Organizaciones y Ciudadanos- Preguntas y Respuestas.
8. Cierre de la Audiencia.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. INSCRIPCIONES

Se relacionan los participantes e invitados a la Audiencia Pública, según “Formato para la inscripción de participantes a la Audiencia Pública” el cual arroja un total de 46 inscritos.

2. HIMNO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

4. LECTURA DEL REGLAMENTO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

El Dr. Luis Alfredo Escobar Rodríguez procede a dar lectura al Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Gestión 2016 a tener en cuenta para este evento que establece el objetivo, procedimiento a seguir, tiempo de las intervenciones con el fin de que la Audiencia se desarrolle de manera dinámica, ágil y oportuna y agradece la atención que den al mismo, el cual hace parte integral de la presente acta.

5. INSTALACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

El Dr. José Jaime Azar Molina, Director General –E- del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, da un saludo de bienvenida a los representantes de los usuarios, pensionados ferroviarios, a las demás personas que acompañan, a los compañeros de la mesa, a las personas que laboran en la Entidad e instalando la reunión manifiesta: “Cumpliendo con el deber institucional y el deber legal de interactuar con nuestros usuarios para tratar los temas relacionados con la gestión de la vigencia 2016 damos inicio a esta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, no obstante es preciso recordar que este ejercicio de Rendición de Cuentas, no es solamente de un día al año sino que es de manera permanente, cada vez que un presidente de las asociaciones se acercan a la Entidad a solicitar una aclaración o información, esta es una manera de interactuar, es un proceso de rendir cuentas y frente a esto podemos afirmar que durante la vigencia 2016, fueron en muchas ocasiones las oportunidades que tuvimos para adelantar dicho proceso. Igualmente seguimos prestos a escuchar las sugerencias, a escuchar las soluciones por parte de los representantes de los usuarios para encontrar la mejoría que todos anhelamos, es importante hacer

claridad que estamos comprometidos con eso. Nosotros ante los diferentes organismos presentamos a las diferentes asociaciones, a las diferentes agremiaciones que existen, como un gran logro institucional para la buena comunicación entre los representantes de los usuarios, los usuarios como tal y la institución Fondo de Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia. De esta manera queda instalada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2016, en cumplimiento de la legislación vigente. Muchas Gracias.

6. PRESENTACIÓN DE INFORMES

*(NOTA1: cada una de las exposiciones pueden ser consultadas en la página Web de la Entidad, ruta: [fps.gov.co/Rendición de Cuentas/ Rendición de Cuentas Año 2016/Presentación Rendición de cuentas 2016](http://fps.gov.co/Rendición%20de%20Cuentas/Rendición%20de%20Cuentas%20Año%202016/Presentación%20Rendición%20de%20cuentas%202016)).

6.1. INFORME PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

El Ing. Carlos Habib Olivella, Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, da a conocer su informe con el objetivo del proceso Dirección Estratégico: "Asesorar estratégicamente a los procesos de la entidad en la formulación de planes, políticas, objetivos, estrategias y realizar seguimiento a los planes, para el funcionamiento y mejoramiento institucional, a través de los documentos de apoyo establecidos con el fin de lograr el cumplimiento de la misión y visión de la entidad". *VER NOTA 1

6.2. GESTIÓN TECNOLÓGICA

La Ing. Dema Consuelo Fernández Rodríguez Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, da a conocer informe del proceso TIC'S, objetivo: "Velar por el correcto funcionamiento de los sistemas y la infraestructura TIC's de la entidad". *VER NOTA 1.

6.3. INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Dr. Ciro Jorge Edgar Sánchez Castro, Profesional Especializado Grupo de Trabajo de Control Interno da un cordial saludo a los presentes al evento y procede a realizar su exposición resaltando el objetivo del proceso Seguimiento y Evaluación Independiente: Evaluar de forma independiente la gestión de los procesos determinando su grado de Eficiencia, Eficacia y Efectividad, con el fin de propiciar su mejoramiento continuo. *VER NOTA 1

6.4. INFORME GESTIÓN FINANCIERA, GESTIÓN CONTABLE, GESTIÓN TESORERÍA, GESTIÓN COBRO PERSUASIVO

El Dr. Julio Hernando Cárdenas Lazzo, Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Contabilidad, da un cordial saludo de parte del área financiera, da a conocer el objetivo del proceso: "El proceso Gestión de Recursos Financieros administra con sujeción a las disposiciones legales, los recursos de la Entidad y provee información financiera, contable y oportuna para la toma de decisiones". Y presenta las actividades relacionadas con Presupuesto (Ejecución de Ingresos, de Gastos, Reserva Presupuestal), Contabilidad (Activo, Pasivo, Patrimonio) Gestión Tesorería (Recursos de Tesorería,

Recursos en cuenta única nacional de la unidad salud, Recursos en cuenta única nacional de la unidad pensión, Inversiones Accionarias), Gestión Cobro (Cuotas partes PROSOCIAL). *VER NOTA 1

6.5. INFORME GESTIÓN ASISTENCIA JURÍDICA.

Dra. Lilly Paola Ureche Iguaran, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, dando un saludo a todos los pensionados y asistentes al evento procede a realizar la exposición de las actividades desarrolladas por el proceso Asistencia Jurídica resaltando el objetivo como es el de asesorar al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia en los asuntos jurídicos de interés de la Entidad y defender sus intereses en los procesos judiciales, administrativos y mecanismos de participación ciudadana, en los cuales la Entidad actúa como demandante o demandada y garantizar que la adquisición de Bienes y Servicios que requieren los distintos procesos para el desarrollo de sus funciones, bajo los parámetros de calidad, oportunidad y transparencia, con proveedores calificados y conforme a la ley. Igualmente presenta informe relacionado con Cobro Coactivo *VER NOTA 1

6.6. INFORME GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Dra. Nury Navarro Hernández, Profesional VIII Grupo de Trabajo Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, inicia su intervención resaltando el objetivo del área como es el de brindar en forma oportuna y veraz la información solicitada por los usuarios, de tal forma que les permita orientarlos para la utilización de los servicios que presta la Entidad; controlar la adecuada atención de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios y promover los mecanismos de participación ciudadana. *VER NOTA 1

6.7. INFORME GESTIÓN PRESTACIONES SOCIALES, GESTIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS

Dr. Humberto Malaver Pinzón, Subdirector de Prestaciones Sociales, da a conocer lo relacionado con la gestión del proceso Gestión Prestaciones Económicas, da a conocer el objetivo: “Reconocer y ordenar el pago oportuno de las prestaciones económicas a que tenga derecho nuestros usuarios, conforme a las normas legales y convencionales y procedimientos establecidos” y manifiesta: Aunque corresponde explicar estrictamente la vigencia 2016, es de aclarar que ya para el año 2017, la administración de la nómina de PROSOCIAL, a partir del primero de septiembre del año 2017, en virtud del decreto expedido por el ejecutivo paso a ser administrado por la UGPP y el pago de la misma lo hace directamente dicha Entidad. *VER NOTA 1.

6.8. INFORME GESTIÓN SERVICIOS DE SALUD.

El Dr. Carlos Alberto Carrillo Bravo, Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Salud, da a conocer el objetivo de su proceso: “El proceso Gestión Servicios de Salud Garantiza la prestación de los servicios de salud a todos los usuarios en términos de oportunidad, calidad y eficiencia y soportados en la normatividad aplicable”, y manifiesta: Hay que tener en cuenta que el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia es una EPS adaptada en la cual no funcionamos o no tenemos el mismo mecanismo que una EPS normal, sin embargo pertenecemos al Sistema General de Seguridad Social en Salud, en ese orden de ideas, a pesar que somos adaptados, si estamos in-

fluenciados directamente en el Sistema, otra característica es que nosotros no afiliamos como lo hace el resto del sistema. El Fondo dentro de su objetivo que es garantizar los servicios de salud realiza las visitas de auditoría en todas las regiones para garantizar la prestación del servicio. Nuestras auditorías no son como las del resto del sistema, son auditorías donde se mira más que todo la calidad del servicio, que sea la adecuada, eficiente, existirán dificultades como todo y siempre existirán, pero no solo se hacen las auditorías desde el punto de vista técnico, científico, médico, todo lo que es la prestación de los servicios, sino que también hacemos los comités locales. El Dr. Azar indicaba que contantemente estamos realizando rendición de cuentas, y así es, mensualmente estamos interactuando con nuestros usuarios, evaluando en las diferentes regiones.

El Dr. Carrillo prosigue con su exposición.*VER NOTA 1

A continuación el Dr. Luis Alfredo Escobar Rodríguez da paso a la intervención de las organizaciones y de los ciudadanos, previa inscripción en el formato establecido para tal efecto.

7. INTERVENCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES Y CIUDADANOS – PREGUNTAS Y RESPUESTAS

1. Sr. JAIRO DE JESÚS MONSALVE H.: Hace referencia a una solicitud que radicó en el Fondo de Pasivo Social frente a lo cual el Dr. Azar le comunica que se envió respuesta por parte del Dr. Malaver, estando dentro de los términos.

Dr. Humberto Malaver: Reitera que el objetivo de la presente audiencia es una rendición de cuentas del año 2016, y lo que tiene que ver con solicitudes fuera de esa vigencia con mucho gusto las atiendo personalmente en horas de la tarde o serán resueltas por las áreas responsables, en el caso de su solicitud del 28 de noviembre, estamos dentro de los 15 días hábiles para dar respuesta y hoy entrego la respuesta.

El Sr. Jairo de Jesús Monsalve insiste.

Dr. Azar: En el documento en términos generales, usted habla de las fallas en los servicios de salud y la vulneración al derecho fundamental a la actualización de las pensiones en su faceta de indexación de la primera mesada pensional, habla de la vulneración de leyes, de convenciones colectivas a fin de negar sustitución de pensiones causadas pero no disfrutadas y expresa unos casos concretos, indica el caso de la Sra. María Libia Monsalve.

Sr. Jairo de Jesús Monsalve: El documento lo presento ACONALFERROS, lo firmó el Sr. Santander Orellano y Jesús Ernesto Mendoza. Otro caso es el de la Sra. Cecilia Restrepo de Peña, indexación de su primera mesada pensional, su esposo José Vicente Peña, se retiró de la Empresa, a los 37 años de edad, pero tenía 21 años de servicio, el reconocimiento de su pensión se hace 13 años

después, más sin embargo en un documento le dicen que se pensiono un día después al retiro de la Empresa, cuando eso no es así, y le niegan la indexación de la primera mesada. Nos están vulnerando los derechos.

Dr. Azar: Nosotros tenemos claramente, como Entidad, que hay un desarrollo jurisprudencial que nos obliga al reconocimiento de la indexación de la primera mesada pensional, su objetivo principal es, precisamente, actualizar las mesadas, es decir, que independientemente del día en que se retiró el trabajador de la Empresa se hace necesario que en su reconocimiento se haga la actualización de dicha mesada desde el momento en que se retira, en el caso concreto, y no tengo el expediente a la mano, pero debo suponer que a pesar de que el reconocimiento se haya hecho muchos años después del retiro de la persona, cuando se hizo el reconocimiento es muy posible que se haya liquidado con base en el retiro, es posible que cuando la persona se pensiona años después, se tenga en cuenta de forma retroactiva el día en que se retiró, entonces, habría que mirar el expediente y dicha resolución para sacar la conclusión del caso.

Sr. Jairo de Jesús Monsalve: No es un solo caso, con varios los que se están presentando.

Dr. Humberto Malaver: Cada caso, cada situación es diferente, la Entidad no desconoce el derecho a la indexación y lo viene aplicando.

A este momento de la reunión interviene el Sr. Manuel Arturo Rubiano, Presidente Fundación Nacional de Pensionados Ferroviarios, FUNALPENFER, quien solicita a los compañeros, especialmente al Sr. Jairo Monsalve, indicando, que de pronto tiene mucha razón en su reclamación pero también recordar que estamos en una Audiencia Pública, que no nos podemos remitir a solucionar cada caso, que el Fondo de Pasivo Social, en muchos casos, niegan las reclamaciones y por eso se remite a la autoridad competente para que dirima las situaciones, pero también hay cosas importantes que debemos hablar acá sobre la salud y otras prestaciones económicas que necesitan de la atención de todos nosotros, y le pido con el debido respeto, que los casos particulares se les de tratamiento en el Fondo de Pasivo Social.

A continuación el Dr. Luis Alfredo Escobar Rodríguez da el uso de la palabra al Sr. Jesús Ernesto Mendoza, según el orden de llegada de la inscripción:

2. Sr. Jesús Ernesto Mendoza: Presidente Asociación Colectivo Nacional de Pensionados Ferroviarios de Colombia "ACONALFERROS": Primero, manifestar porque en estos 3 años anteriores hemos tenido mucha dificultad, incluso para participar en los escenarios, me coloco la escarapela, porque en esta audiencia pública que debería estar el Dr. Lacouture, le toco nuevamente al Dr. Azar rendir cuentas de la situación real, y cinco minutos, es un tiempo relativamente muy corto para entender el contenido de esa sobrecarga de elementos desconocidos y elementos violados intencional o no intencionalmente, el caso que acaba de mencionar Jairo Monsalve, me parece, Dr.

Azar, vale la pena que nos vuelvan a abrir espacio en el Fondo de Pasivo Social, con el Dr. Malaver; hubo un momento en que nos cerraron, la salud es un compendio muy grande y es poco tiempo para hablar de lo complejo de la situación, hemos hablado en el Congreso de Bucaramanga, lo hablamos en CONFACUNDI, y en todos se dijo el mal estado de la salud, lógicamente no estaba el Dr. Azar como Director, no había llegado el Dr. Carlos Carrillo y tampoco estaba el Dr. Malaver en el cargo que ostenta hoy, pero tenemos que decir que en esta audiencia pública deberían estar los contratistas para que escuchen como es la mala prestación médico clínica y hospitalaria. Me gusto que el 6 de diciembre va a ver evaluación del servicio médico, el Dr. Azar, el Dr. Carrillo han manifestado que nos van a permitir la entrada al comité y es allí donde vamos a fundamentar lo más importante, los casos especiales en salud, el Dr. Malaver dice que se abren las puertas a todos, menos a nuestro colectivo, no nos han dado el código, ni las credenciales para entrar, el plenario que queríamos hacer en salud, servicios médicos cerrados en varias oportunidades, incluso donde es la sede de EMCOSALUD, en Neiva, servicios médicos cerrados, en Zipáquirá también, en Tunja, en Villeta, que el Fondo no ha pagado, y sabemos que el Fondo si tiene la plata para pagar, para que nos atiendan las urgencias, el caso de nuestro presidente Santander Orellano, con cáncer y le han negado los servicios, caso de Víctor Manuel Carvajal, pidió cita en el mes de marzo, se la dieron para el mes de abril y el día anterior llamaron a cancelar la cita, luego el 27 de Mayo y le dijeron no hay agenda, luego el 15 de agosto y lo comunicaron con el médico general de EMCOSALUD, y le prometió para los primeros días del mes de septiembre y no le cumplieron, que no había médico, el 13 de Octubre se dirigió a EMCOSALUD en el piso 29 de la carrera 7, y le dijeron que el médico había renunciado, que volviera a llamar, esta es la hora y no lo han atendido. Solicito nos confirmen la ida al Comité, tenemos que tener claridad, denos el código y el carácter legal para participar. Muchas Gracias.

Dr. Azar: Hemos tomado atenta nota de los casos, para lo cual le requiero al Dr. Carrillo una auditoria a cada caso en concreto y una respuesta técnica a cada uno de los casos.

A continuación tiene la palabra el Sr. Manuel Arturo Rubiano Sanabria.

3. Sr. Manuel Arturo Rubiano Sanabria: Presidente Fundación Nacional de Pensionados Ferroviarios, FUNALPENFER: Da un cordial saludo a la mesa directiva del Fondo de Pasivo Social, en cabeza del Dr. Azar, a los funcionarios presentes, a los compañeros directivos de las diferentes asociaciones y esperamos que esta sesión de rendición de cuentas sea fructífera, especialmente para nosotros los pensionados ferroviarios, la Federación envía un documento muy general (El Sr. Rubiano procede a dar lectura a dicho documento el cual se radico con el No.2017-220-0326552). Quisiera hacer algunas anotaciones al respecto, nos referimos y especialmente porque ha sido la queja general, ya lo indico ACONALFERROS, y lo que ellos han dado a conocer ha sido el día a día de todos los pensionados ferroviarios, y no es porque nosotros no nos hayamos manifestado, que tildan de silenciosos o callados, usted mismo, Jesús Ernesto, conoce el documento que se paso en Girardot en el último comité regional que se hizo, y que en varias oportunidades lo escuche elogiar y

haciendo el reconocimiento, que en últimas es lo que debemos hacer los ferroviarios, la defensa de los pensionados, entonces, básicamente, el Fondo tiene tres aspectos a cumplir con nosotros, el pago de las pensiones, darnos la salud y atender nuestras reclamaciones en lo jurídico, y de pronto la necesidad más urgente ha sido que el Fondo de Pasivo haga cumplir y haya un control de los contratos de salud, consideramos que no ha existido las medidas coercitivas frente a los contratistas para que cumplan con los contratos y la ley estatutaria de salud, en cada jornada que tenemos de evaluación de servicios, tanto regional como local, creo que ya es hora y adportas de un nuevo contrato, que las herramientas que nos da el mismo contrato sean efectivas y realmente podamos gozar de un buen servicio de salud. Nuestra propuesta es que se busque una mayor integralidad en los servicios médicos y tratar en lo posible de cumplir con los comités, tanto locales como regionales, como medida para nosotros evaluar y transmitir nuestras conclusiones. En cuanto a prestaciones económicas consideramos que la nómina con que cuenta el Fondo de Pasivo Social es suficiente para dar respuestas inmediatas a los requerimientos de los usuarios. Esperamos que la opción del formulario único, que ya se está implementando que sea una respuesta rápida y eficiente, esperamos que se mejore el sistema ORFEO, tiene muchas falencias, y en cuanto a lo que tiene que ver con la recepción de llamadas telefónicas y orientación de los mismos no compartimos la información generada por atención al ciudadano, consideramos que las estadísticas que muestran son muy bonitas, pero para nosotros no son reales, tenemos muchísimas fallas en salud, que gracias a la colaboración, muchas veces del Fondo y a la gestión de los compañeros pensionados hemos logrado que no sean tan abultadas, que creo es lo más importante. Gracias.

4. Sr. Tito Mora: Se necesita que se cancele este contrato ya, el 14 de diciembre vencen los contratos, EMCOSALUD no tiene nómina de profesionales ni de especialistas, hay trasteo de muestras de laboratorio, medicinas tampoco hay, no cumple con el Fondo de Pasivo Social, tampoco SERVIMED cumple, cancelen esos contratos. Dr. Azar gracias por su presencia.

5. En representación de SOPENFERCOL hable el Sr. Truman Ignacio Alfaro: En primer lugar hago la siguiente acotación que en mi condición de secretario general de la Federación Nacional de Pensionados, sobre toda esta problemática que tenemos sobre salud, se la hemos presentado al Fondo de Pasivo Social en forma oportuna, no se puede decir que hemos estado callados, hemos conseguido, tanto con el Dr. Azar como con el Dr. Carrillo, que de manera oportuna nos reciban, otra cosa es que el avance sea muy lento, pero puedo decir con claridad y sinceridad que cada 8 o 15 días nos estamos reuniendo para tratar el tema de salud. Lo otro que estoy consultando es que va a pasar a partir del momento que venza el contrato, que va hasta el mes de junio de 2018, a partir de cuándo se abre el proceso licitatorio para conocer el nuevo operador. Muchas Gracias.

6. Sra. Mariela Niño de Narváez: Da un saludo y manifiesta: en primer lugar vengo desde el último rincón de ciudad Kenedy, la falta de asistencia es por la distancia, en segundo lugar, le paso al Dr. Carrillo estas formulas, y ante la mesa directiva, son citas particulares, estuve a punto de un derrame cerebral por el fallecimiento de mi esposo, empezando por la pérdida de las historias clínicas, a mi madre en el hospital San Carlos no me la atendieron porque solo es para estrato 3 y somos de

estrato 0, a mi esposo tampoco lo atendieron en la clínica Navarra porque es estrato 5 y somos estrato 0. Por la salud de mi padre y de mi madre estoy aquí, que son pensionados ferroviarios y por la mía, y vengo a pasar mi retiro de la sociedad a la que mi esposo perteneció por 45 años; donde está la excelencia del logotipo de EMCOSALUD, no se está cumpliendo, en todo caso me disculpan y muchas gracias por haberme permitido presentarme ante ustedes.

Dr. Carrillo: En ningún momento dije que el servicio es excelente, es imposible, nosotros como Fondo, repito, el objetivo es garantizar la prestación de los servicios de salud, le solicito a la Sra. Mariela me facilite los casos específicos de su esposo, porque se debe analizar el tema, hacer una auditoría médica, para que el Fondo tome las medidas del caso. También quiero comentarles que la Coordinación de los servicios de salud tiene un correo para solucionar esos casos puntuales, el correo es auditoria.salud@fps.gov.co, para que nos den el caso especial con nombre, cédula y celular para nosotros entrar a revisar. Otra cosa es solicitar al Sr. Mendoza la lista de los casos que leyó al principio para empezar a hacer gestión. No es el escenario para los casos particulares pero si me comprometo a evaluarlos como tal.

8. CIERRE DE LA AUDIENCIA.

Dr. José Jaime Azar Molina: Se puede concluir esta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, no sin antes referirnos a las preguntas que de forma concreta y objetiva formularon; el Dr. Carrillo lo indicaba, que frente a la prestación de los servicios de salud nosotros garantizamos dicha prestación, y se presentan muchas dificultades frente a éstas, lo que hacemos es realizar los seguimientos que nos corresponde para obtener soluciones a las mismas y es así como se han solucionado muchos casos planteados por las diferentes asociaciones. Cuando nos reunimos con cada usuario es para entender y atender su problema y darle una solución, la instrucción desde la Dirección del Fondo es que frente a cualquier reclamación haya una solución definitiva y con este propósito siempre estamos, que debemos mejorar, se reconoce; Don Tito hablaba de hacer invitación a la clínica Marly, a la Santafé, a la clínica Shaio, la Country y estoy de acuerdo, invitarlas para que se hagan parte del proceso de los servicios de salud. Para darle respuesta al Sr. Truman, frente a los servicios futuros de salud, el año entrante debemos abrir una convocatoria pública y en esa van a participar todos ustedes e invitar directamente a todas esas instituciones prestadoras del servicio de salud, a otras 200 a nivel nacional para que participen, para que quien se considere con la competencia, exigencias y requisitos lo puedan hacer, de nuestra parte tienen esa garantía para que esa participación sea masiva, de esta forma agradezco y damos por concluida la Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la Ciudadanía Vigencia 2016.

Muchas gracias a todos ustedes.

Elaboró: Myriam Duarte Montaña
Revisó: Dr. José Jaime Azar Molina

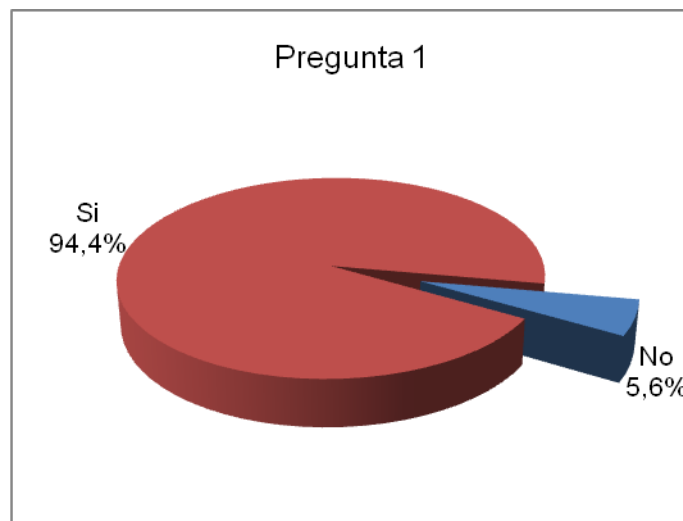
ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA EN LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS GESTIÓN 2016 REALIZADA EL DÍA 4 DE DICIEMBRE DE 2017

La Encuesta tiene por objeto presentar resultados de la percepción de los participantes en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía Gestión 2016 permitiendo identificar las debilidades y oportunidades de Mejora.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

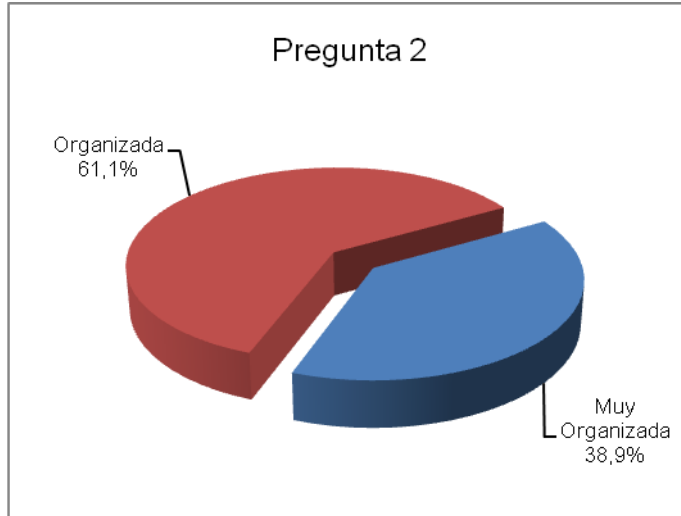
Encuestas respondidas: 18

1. ¿Recibió oportunamente la información sobre la realización de la Audiencia Pública?



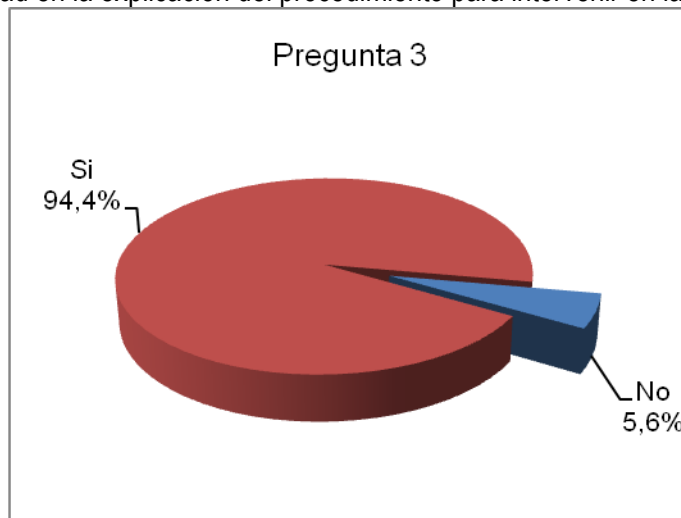
De los 18 participantes que diligenciaron la encuesta, 17 manifestaron que se informó oportunamente de la realización de la Audiencia, lo cual representa un 94.4% Y 1 manifestó que no para un 5.6%.

2. Desde el punto de vista de organización ¿considera que la Audiencia Pública estuvo?:



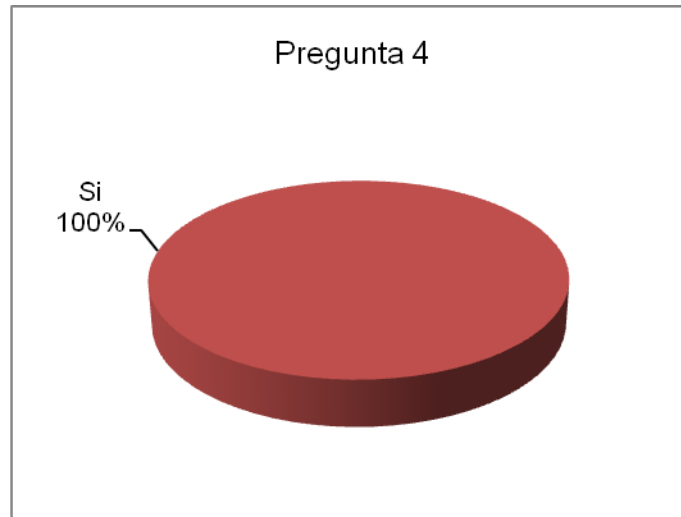
11 de las 18 encuestas que diligenciaron los participantes, respondieron que la realización de la Audiencia Pública se desarrolló de manera Organizada, lo cual equivale a un 61.1%, 7 respondieron Muy Organizada equivalente a un 38.9%.

3. ¿Hubo claridad en la explicación del procedimiento para intervenir en la Audiencia Pública?



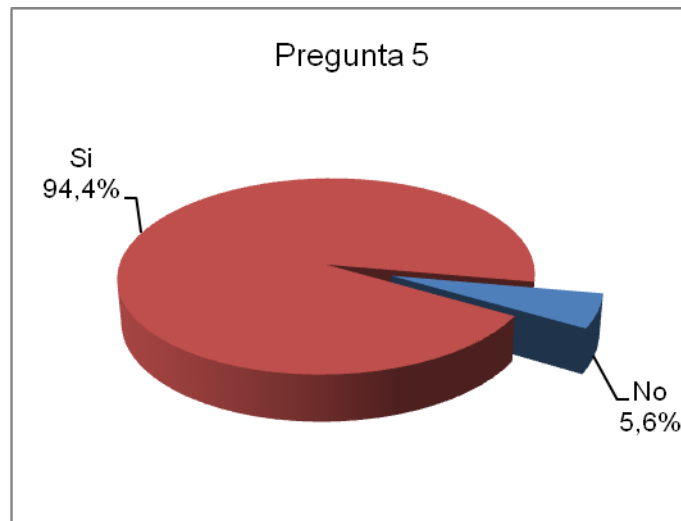
Acerca de la explicación inicial sobre el procedimiento de las intervenciones en la Audiencia Pública, manifestaron 17 participantes, de las 18 encuestas aplicadas, que hubo claridad en la explicación para un 94.4%, 1 participante manifestó que no para un 5.6%.

4. ¿Considera que las intervenciones de los participantes se realizaron dentro del tiempo establecido?



Según los 18 asistentes que respondieron a ésta pregunta, consideran que las intervenciones de los participantes se realizaron dentro del tiempo establecido para un 100%.

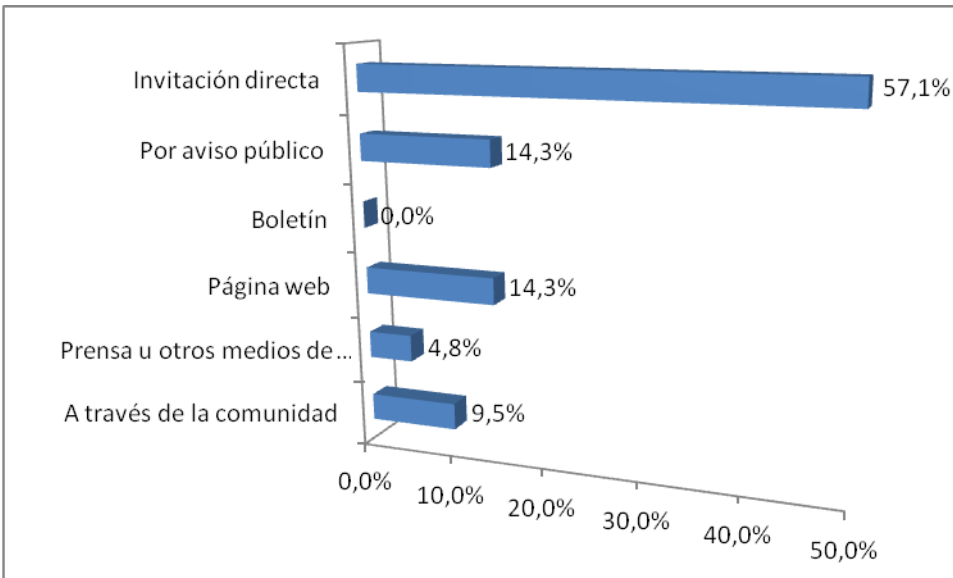
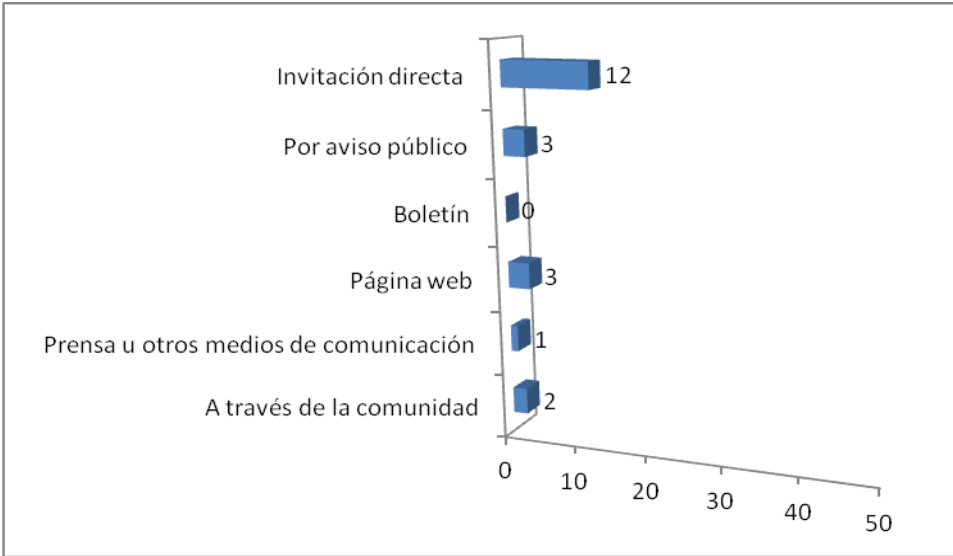
5. ¿Considera que los temas tratados en la Audiencia Pública fueron expuestos de manera clara, cumpliendo así con sus expectativas?



En esta pregunta 17 de los 18 que respondieron la encuesta, manifestaron que el tema fue expuesto de manera clara, para un porcentaje de 94.4%, para el participante que señaló que los temas expuestos no fueron claros corresponde a un 5.6%.

6. Cómo se entero de la realización de la Audiencia Pública?

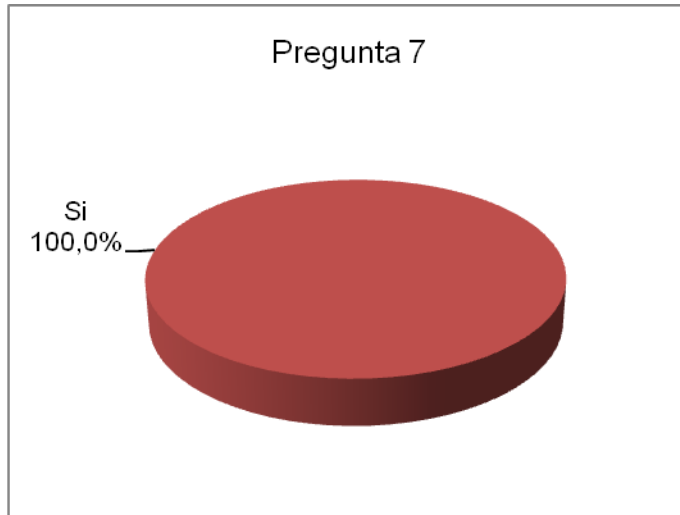
No.	Total	%
A través de la comunidad	2	9,5%
Prensa u otros medios de comunicación	1	4,8%
Página web	3	14,3%
Boletín	0	0,0%
Por aviso público	3	14,3%
Invitación directa	12	57,1%
Total	21	100,0%



Total respuestas: 21

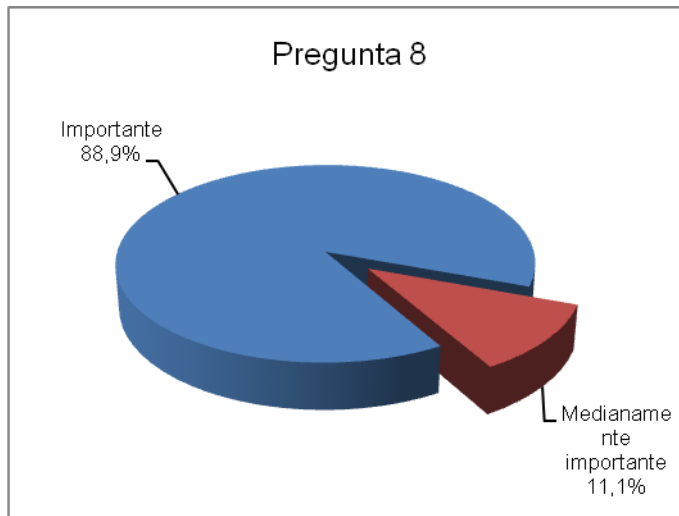
Del total de 21 respuestas: 2 respuestas informan que se enteraron a través de la comunidad (9.5%), 1 por Prensa u otros medios de comunicación (4.8%), 12 por invitación directa (57.1%), 3 por aviso público (14.3%), 0 por boletín (0.0%), 3 por la página web (14.3%).

7. Considera que la Audiencia Pública permite la participación de la ciudadanía para el ejercicio del control de la Gestión Pública?



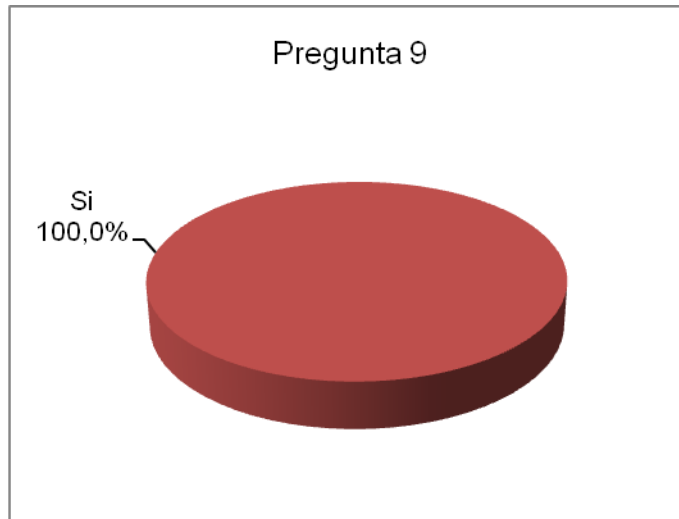
De los 18 participantes que diligenciaron la encuesta, todos manifestaron que la Audiencia Pública permite la participación de la Ciudadanía para el ejercicio del control de la Gestión Pública, lo cual representa el 100%.

8. Considera que su participación en el control de la Gestión Pública es:



Para esta pregunta 16 de los 18 encuestados, manifestaron que es importante la participación en el control de la Gestión Pública para un porcentaje de 88.9%, para los dos participantes que señalaron que es medianamente importante corresponde un 11.1%.

9. ¿Considera necesario continuar con la realización de Audiencias Públicas para el control de la Gestión Pública?



18 participantes que corresponden al 100% de las respuestas considera que es necesario continuar con la realización de las Audiencias Públicas para el control de la Gestión Pública.

Se puede concluir que se generó un alto grado de satisfacción con el evento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, permitiendo interactuar y participar de forma activa con los ciudadanos asistentes, en su mayoría afiliados al servicio de salud de la Entidad; la organización del evento fue esmerada, brindando un espacio adecuado con una logística acorde, con ayudas audio visuales de excelente calidad. La información, el contenido y el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue amplia y suficiente, que promovió la democratización de la administración pública, cumpliendo así con el objetivo de dar a conocer directamente la Gestión de la Entidad.

Elaboró: Myriam Duarte Montaña
Revisó: José Jaime Azar Molina