

**MEMORIAS AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA GESTIÓN 2013**

**LUGAR:** AUDITORIO CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR “COMPENSAR”  
CALLE 42 No. 13-19 Piso 7

**FECHA:** 22 DE JULIO DE 2014

**HORA:** DE LAS 8:00 A.M. a las 1:00 P.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; 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.

**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. Jaime Luis Lacouture Peñaloza, Director General
6. Presentación de Informes
  - 6.1. Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
  - 6.2 Informe Gestión Servicios de Salud
  - 6.3 Gestión Prestaciones Económicas
  - 6.4 Patrimonios Autónomos, Pensiones P.A.P. ÁLCALIS
  - 6.5 Informe Gestión Financiera, Gestión Contable, Gestión Tesorería, Gestión Cobro Persuasivo
  - 6.6. Informe Gestión Planeación Estratégica y Gestión Tecnológica.
  - 6.7 Informe Gestión Asistencia Jurídica, Gestión Compras y Contratación y Cobro Coactivo.
  - 6.8 Informe Seguimiento y Evaluación Independiente
7. Intervención de las Organizaciones y Ciudadanos- Preguntas y Respuestas.
8. Cierre de la Audiencia: Dr. Jaime Luis Lacouture Peñaloza, Director General

## **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 80 inscritos.

### **2. PRESENTACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA:**

La Dra. Leydy Lucía Largo Alvarado, Secretaria General, en calidad de moderadora da la bienvenida a todos los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Gestión 2013 y solicita que durante la intervención de las organizaciones se haga de manera ordenada, de acuerdo a las pautas que se tienen en el reglamento de la misma que será dado a conocer a continuación, con el tiempo estimado y en debido orden para que esta Audiencia Pública siga contemplando el orden y la programación que se tiene estimada. Y reitera: Bienvenidos nuevamente, espero que esta Rendición de Cuentas sea de su entera satisfacción; la Dirección de la Entidad agradece a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas en cabeza del Dr. Mauricio Villaneda, Jefe de la oficina Asesora Planeación y Sistemas, y a todo su grupo de trabajo por esta gran organización que han hecho para llevar a cabo esta Audiencia el día de hoy, muchas gracias. Y prosigue con el Orden del Día dando paso al Himno Nacional de la República de Colombia.

### **3. HIMNO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA**

### **4. LECTURA DEL REGLAMENTO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA**

El Dr. Mauricio Villaneda indica que espera que esta actividad sea productiva como también, y por solicitud de COMPENSAR, da a conocer las medidas de seguridad en caso de una emergencia y agradece se le dé el uso adecuado a los celulares y procede a dar lectura al Reglamento a tener en cuenta para este evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Gestión 2013 que establece el objetivo, proceso 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**

Dr. Jaime Luis Lacouture Peñaloza, Director General: En nombre del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, darle la bienvenida a los pensionados ferroviarios y portuarios, asociaciones, federaciones, confederaciones, usuarios y beneficiarios, tanto de los servicios de salud como de prestaciones económicas, igualmente darle las gracias y bienvenida a los demás compañeros de Fondo, coequiperos en todas las actividades diarias de la Entidad.

Estamos nuevamente acá reunidos para darle cumplimiento a la normatividad sobre Rendición de Cuentas que se tiene estipulada para las entidades públicas, la invitación que les hemos hecho para

el día de hoy es para darles a conocer la Gestión de la Entidad Vigencia 2013. Durante el transcurso de la mañana cada uno de los compañeros va a explicarles de manera detallada cuales fueron nuestras actividades, desde la parte financiera hasta la Atención al Ciudadano, prestación de servicios de salud y luego al final vamos a tener la oportunidad de escuchar de ustedes las inquietudes, solicitudes, peticiones y de igual forma aquellas que sean posibles de resolver se les dará la solución al momento y si no se tomará nota y como dice el procedimiento, estamos en la obligación luego de darles solución y respuesta a cada una de las peticiones que tienen a bien considerar. El Fondo sigue siendo la Entidad Pública que presta los servicios de salud a los pensionados y beneficiarios de Puertos de Colombia y Ferrocarriles Nacionales, las actividades de reconocimiento de pensiones sigue en cabeza del Fondo a pesar de que existe la posibilidad de que esta gestión pase a la UGPP y de que ésta esté haciendo fuertemente la gestión para que esa actividad, como lo demanda la ley de creación de la UGPP, así lo haya solicitado; nosotros como siempre hemos indicado que consideramos que esa gestión de reconocimiento pensional en lo que tiene que ver con Ferrocarriles Nacionales debe seguir en cabeza del Fondo, toda vez que la ley de su creación así lo dispuso, contrario ha pasado con los otros patrimonios como son CAJA AGRARIA e INCORA, que ya pasaron a la UGPP, y con relación a ALCALIS DE COLOMBIA estamos esperando la aprobación del cálculo actuarial que ya se radicó en el Ministerio de Hacienda, que es el requisito que hace falta. De manera general contarles en lo que se refiere a la prestación de los servicios de salud que es lo que nos demanda la gran mayoría de actividades dentro de nuestros negocios misionales, la prestación de los servicios de salud para la división pacífico está contratada hasta el 15 de diciembre de este año, para las otras divisiones vence el 30 de agosto, estamos mirando para hacerle una prórroga a esos contratos para equipararlos todos a 15 de diciembre e iniciar el trámite para un cupo de vigencias futuras, cosa que no se había podido hacer antes, por el cambio de gobierno, una vez contemos con vigencias futuras, iniciaremos a eso de septiembre, octubre un nuevo proceso de contratación para garantizar la prestación de los servicios de salud a partir del 15 de diciembre de este año y años siguientes hasta que nos aprueben vigencias futuras; igualmente al final vamos a tener la oportunidad de escucharlos, particularmente de la división pacífico y darles claridad a aquellos que no la tienen, hace aproximadamente un mes quien ganara el proceso de selección abreviada, y quien fuera en el pasado, también la Clínica Santiago de Cali propuso ceder el contrato a COSMITET LTDA. Que igualmente en el pasado prestará los servicios de salud en esa división, se aprobó esa cesión, y COSMITET LTDA. a partir de ese documento, se obliga a prestar los servicios de salud en su integridad y con la misma obligación de deberes y derechos que siempre se han tenido en cuanto a la prestación de los servicios de salud; por lo demás damos por instalada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y nuevamente muchas gracias por su asistencia. Bienvenidos.

Y de acuerdo al orden del día le cedo el uso de la palabra al Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, Dra. Nury Navarro, para que iniciemos de manera formal la Rendición de Cuentas vigencia 2013, Muchas gracias.

## **6. PRESENTACIÓN DE INFORMES**

### **6.1 INFORME GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL**

Dra. Nury Navarro Hernández da inicio a la exposición de la Gestión de la Atención al Ciudadano y Gestión Documental. Exposición que puede ser consultada en la página Web de la Entidad, ruta [FPS.GOV.CO/Rendición de Cuentas/Año 2013/Informe Rendición de Cuentas 2013](http://FPS.GOV.CO/Rendición de Cuentas/Año 2013/Informe Rendición de Cuentas 2013).

Dr. Lacouture: en el tema de las quejas y frente al comparativo presentado, llama mucho la atención el aumento significativo que se presentó en cuanto a las quejas en la división Magdalena, igual en la división pacífico, hay muchas quejas y siguen siendo de un año a otro, pero frente a la división Magdalena me quiero referir particularmente porque aumentó un poco más de un 50%, y tiene una explicación, a finales del año pasado, el contratista de la división Magdalena tomó algunas decisiones de tipo administrativo que no fueron acogidas por nuestros usuarios, una de ellas fue la entrega de medicamentos sin su caja, en presentación unitaria, lo que ocasionó que muchos usuarios no quedaran satisfechos con esta medida, recibiendo alrededor de unas 300 o 400 quejas, especialmente sobre este caso, situación que a la fecha ya está resuelta, esto a manera de información.

## **6.2 INFORME GESTIÓN SERVICIOS DE SALUD**

El Dr. José Jaime Azar Molina, Subdirector de Prestaciones Sociales da un saludo especial a todos los asistentes y a la mesa que acompaña a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2013 y procede a realizar la exposición correspondiente de las actividades desarrolladas en el proceso de servicios de salud. Exposición que puede ser consultada en la página Web de la Entidad, ruta [FPS.GOV.CO/Rendición de Cuentas/Año 2013/Informe Rendición de Cuentas 2013](http://FPS.GOV.CO/Rendición de Cuentas/Año 2013/Informe Rendición de Cuentas 2013).

## **6.3 GESTIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS**

Dr. Humberto Malaver Pinzón, Coordinador Grupo Interno de Trabajo Gestión Prestaciones Económicas, da a conocer lo relacionado con la gestión del proceso, exposición que puede ser consultada en la página Web de la Entidad, ruta [FPS.GOV.CO/Rendición de Cuentas/Año 2013/Informe Rendición de Cuentas 2013](http://FPS.GOV.CO/Rendición de Cuentas/Año 2013/Informe Rendición de Cuentas 2013). Termina su exposición indicando: Si bien es cierto algunas solicitudes presentan alguna demora, en consideración de lo expuesto el número de trámites se duplicó, llegamos a casi el 200% de reclamaciones, sin embargo las políticas de la Entidad, el proceso a cargo junto con la Subdirección hemos establecido planes de contingencia, incluso laborando fuera de la jornada laboral, para poderles cumplir con las solicitudes.

## **6.4 PATRIMONIOS AUTÓNOMOS, Pensiones P.A.P. ÁLCALIS**

Expone el Dr. Carlos Ricaurte Pérez, dando un cordial saludo a la mesa de trabajo y a cada uno de los presentes. Exposición que puede ser consultada en la página Web de la Entidad, ruta [FPS.GOV.CO/Rendición de Cuentas/Año 2013/Informe Rendición de Cuentas 2013](http://FPS.GOV.CO/Rendición de Cuentas/Año 2013/Informe Rendición de Cuentas 2013).

## **6.5 INFORME GESTIÓN FINANCIERA, GESTIÓN CONTABLE, GESTIÓN TESORERÍA Y GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO**

Dr. Ernesto Carvajal Moreno, Subdirector Financiero: Resalta el compromiso que siempre ha tenido el Fondo de Pasivo, a través del financiamiento de todos sus programas, la garantía que tiene el área financiera, para el 2013, es que a través de la Dirección General, se ha cumplido expresamente con los mandatos que tiene la nueva estructura, que son el cumplimiento del principio de la planeación, de la universalidad y de la transparencia y esto se ha logrado a través del ejercicio con el sistema de salud y con el tesoro nacional en la consecución de los recursos adecuados y suficientes. La presentación de las cifras a través del Presupuesto, Contabilidad y Tesorería la va a hacer el Dr. Julio Cárdenas, contador de la Entidad.

El Dr. Julio Hernando Cárdenas Lazzo, Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Contabilidad, da un cordial saludo de parte del área financiera e indica que se incluye el proceso Gestión Cobro. Exposición que puede ser consultada en la página Web de la Entidad, ruta FPS.GOV.CO/Rendición de Cuentas/Año 2013/Informe Rendición de Cuentas 2013.

## 6.6 GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN TECNOLÓGICA

Dr. Mauricio Alejandro Villaneda Jiménez, Jefe de la Oficina Asesora Planeación y Sistemas indica que como siempre lo ha dicho, si se tiene bien estructurado un sistema de Calidad, el que llega sabe que es lo que tiene que hacer y no se pone en riesgo a las entidades del estado. Exposición que puede ser consultada en la página Web de la Entidad, ruta FPS.GOV.CO/Rendición de Cuentas/Año 2013/Informe Rendición de Cuentas 2013.

## 6.7 GESTIÓN ASISTENCIA JURÍDICA, COMPRAS Y CONTRATACIÓN Y COBRO COACTIVO

Dr. Luis Alfredo Escobar Rodríguez, 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. Exposición que puede ser consultada en la página Web de la Entidad, ruta FPS.GOV.CO/Rendición de Cuentas/Año 2013/Informe Rendición de Cuentas 2013.

## 6.8 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Dr. Jaime Enrique Escobar Rodríguez, Profesional VIII Grupo de Trabajo de Control Interno da un cordial saludo a los presentes al evento y procede a realizar su exposición. Exposición que puede ser consultada en la página Web de la Entidad, ruta FPS.GOV.CO/Rendición de Cuentas/Año 2013/Informe Rendición de Cuentas 2013.

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

1. Sr. EDGAR A. GONZALEZ C.: “*Problemática del servicio médico*” Agradece y felicita al Fondo por este tipo de evento que tiene ver con la Rendición de Cuentas indicando: Simplemente es la

demostración de una serie de cifras y de un juego estadístico que es válido y que nos ilustra sobre la vida diaria de nuestro Fondo, pero por encima de esa circunstancia nosotros, un grupo de pensionados, queremos plantear la problemática de nuestros servicios médicos y consideramos que este es el escenario para tratar este tipo de temas. Y procede a dar lectura al escrito: Un grupo de pensionados ferroviarios preocupados por el deterioro que se viene generando respecto a la prestación de los servicios médicos a nuestra población a nivel nacional, nos permitimos plantear el marco general de esta realidad. Primero, es al FPS a quien corresponde como vocero oficial y representativo del estado colombiano, aparte de asignar y generar los contratos de prestación del servicio médico su incuestionable función de fiscalizar las condiciones en que las entidades prestadoras de los servicios médicos deben ejercer su compromiso ineludible de desarrollar las tareas que se relacionan con la óptima calidad. Conclusión: es un gran problema el servicio de urgencias, solicitud y asignación de consultas con médico especialista, suministro de medicamentos, solicitud de pruebas especiales, programación y asignación de cirugías. Estas reflexiones no podrán quedar en un buzón de sugerencias, como siempre ha sucedido. Recomendación Final: sugerimos que de manera conjunta, FPS y pensionados, entremos al detallado estudio y análisis de cada uno de los puntos y que hace referencia a la obligatoriedad que debemos fijar a las empresas prestadoras del servicio médico, misión y responsabilidad relacionada ni más ni menos que con los términos de referencia.

Dr. Jaime Luis Lacouture Peñaloza: Es de recibo esa o cualquier observación, particularmente con lo que tiene que ver con la prestación del servicio de salud que el Fondo presta, lo invito para que en otro escenario diferente a este, porque si nos vamos a la norma esta no es una evaluación de los servicios de salud, la norma lo dice muy claro es una Rendición de Cuentas de la vigencia 2013 y así como lo expresa Don Edgar, para nosotros si es obligación presentar cifras, es obligación indicar en qué ejecutamos nuestro presupuesto 2013, este es el sentido de la Rendición de Cuentas, entonces quisiera hacer la apreciación que no es el escenario para hacer la evaluación de la prestación de los servicios de salud, si hoy está sucediendo alguna situación, en particular, es una situación que debo tratar en la oficina del Fondo en cualquier momento, pero este no es el escenario porque nos estaríamos desviando para lo que fuimos convocados el día de hoy. Estos temas debemos resolverlos, pero respetuosamente, vuelvo y le digo el escenario no es este.

2. Sr. ANSELMO GÓMEZ ELGUEDO, Presidente Federación Nacional de pensionados Portuarios “FENALPENPOR”: Sugerencias y Recomendaciones “1. Prestación y seguimiento de los servicios médicos Atlántico y Pacífico. 2. Programación de Comités Regionales Atlántico y Pacífico de acuerdo a situaciones actuales. 3. Estadísticas no concuerdan con las quejas en la prestación del servicio médico, caso Pacífico”: Como ya está precisado que este no es el escenario para resolver nuestros problemas, como pensionados, yo si quiero puntualizar algunas situaciones relacionadas con la información presentada. 1) A los pensionados nos gustaría saber, sobre todo los del Pacífico, de donde sale ese alto porcentaje de la satisfacción en la prestación del servicio porque si somos conscientes la región del Pacífico ha tenido unos momentos difíciles. 2) Es muy difícil para nosotros los pensionados entrar a debatir cifras, porque una cosa son las estadísticas y otra cosa es la realidad que pasa con el servicio. 3) Es un clamor de la Federación de Puertos, sobre todo de los compañeros de Buenaventura y Atlántico, nosotros se lo hemos dicho en privado y por escrito, nosotros pensamos que con la llegada de COSMITET, y fui uno de los que me case con COSMITET,



por su infraestructura y por todo lo que conocemos, las cosas iban a cambiar en Pacífico, desgraciadamente las cosas no han cambiado y urge, 1A, un Comité Regional allá, con el representante legal, en el sitio de los acontecimientos, ya sea en Cali o en Buenaventura, lo más pronto posible; y sobre el Atlántico, también hay problemas, porque problemas de salud hay en todas partes, Dr. también convocar a un Comité Regional lo antes posible, antes de que se crezca el enano como en el Pacífico; otra cosa es que los coordinadores no tienen la suficiente autoridad de meter en cintura a los prestadores de los servicios, nos gustaría que el día de hoy nos dijera cuando va a convocar eso comités regionales.

Dr. Lacouture responde: Frente a algunos puntos que ha planteado Anselmo, tengo que ser consecuente con lo que he dicho, no es un comité de evaluación de servicios de salud y con gusto, como siempre lo hemos hecho, estaremos prestos a atender las recomendaciones o quejas que sobre eso tengan, pero particularmente, sobre lo que has dicho si es mi deber manifestarte varias cosas, primero comparto contigo y con los aquí presentes, de que problemas en la prestación de los servicios de salud si hemos tenido, no puedo desconocer eso, no solo en la región Pacífico, donde se acentuó un poco más, sino también en las otras divisiones, lo que si no puedo aceptar es que, de manera general, diga que nosotros hemos pagado a los contratistas por servicios que no se han prestado; el Fondo contrata por una modalidad, que tu muy bien conoces, que es por Capita, y así como hemos podido identificar que hay falta de oportunidad, también tendríamos nosotros como demostrar que procedimientos también se han hecho, como no es una evaluación de la prestación de los servicios de salud no tenemos la información a la mano, pero cuando quiera lo podemos documentar y le podemos decir, a pesar de los grandes problemas que hemos tenido, sobre todo en la región pacífico, podemos demostrar también la cantidad de medicamentos entregados, cuantas cirugías, citas con especialistas, esto no quiere decir que cumplieron como debían, problemas hubo, pero como este no es el escenario, en cualquier momento estamos en disposición para darles esa información.

Respecto de las cifras, Anselmo, las estadísticas las tenemos fundamentadas y si a usted bien le parece con el mayor de los gustos, son documentos públicos, si a usted no le parece que las cifras que se están dando en cuanto a la satisfacción, en cuanto a la forma de hacer las encuestas, con el mayor de los gustos le hacemos llegar de donde sacamos esa información para que ustedes tengan la oportunidad de revisarla.

Frente a los Comités de Evaluación de Servicios, es verdad que estamos un poco retrasados en la realización de los Comités Regionales, en este segundo semestre del año vamos a coordinar para hacer los cuatro comités regionales de evaluación de servicios en cada una de las divisiones, creo que ya para la semana entrante debemos tener el cronograma, seguramente vamos a arrancar con Pacífico, luego seguimos con Atlántico, en tercero con Santander y Antioquia y ya para finalizar el año estaremos con la división Central.

**3. Sr. HERNANDO CAICEDO IBARGUEN, Presidente APROJUCOL:** “La prestación del servicio médico asistencial a los hijos mayores estudiantes sustitutos, año 2013”: Sigue el problema en el año 2013 en la división pacífico, es el caso de los estudiantes hijos mayores que gozan de la pensión de sobrevivientes, sustitución pensional, que tienen derecho a la formación académica, pero que hace la Entidad, que también paga las mesadas pensionales, no es consecutivo el pago mes a mes, sino que se lo dan retroactivo, se lo pagan en el mes de Junio, entonces de febrero a junio no

hay servicio médico para ese estudiante, es más, ni aparece en la base de datos del Fondo, pero cuando ya, inclusive por vía de tutela, se incluye en nómina, el retroactivo de los seis meses del período académico, se le cobra el servicio médico, que no lo han prestado, a donde van esos recursos? Gracias.

Dr. Humberto Malaver Pinzón: Una situación es la siguiente, se presenta la reclamación prórroga por estudios porque venía siendo beneficiario de los servicios de salud, como menor de edad, la persona una vez acredita en debida forma, su condición de estudiante, la entidad entra a reconocer mediante acto administrativo esa sustitución pensional por estudios o prórroga a estudiantes y a partir de ese momento le paga el retroactivo de los meses, una vez quedo suspendido por haber cumplido la mayoría de edad, obviamente la entidad hace ese reconocimiento cuando se acreditan los requisitos. Creo que la pregunta concreta es porque si no se le prestó el servicio de salud, en el retroactivo se le descuenta, porque resulta que los aportes a la seguridad social en salud, son recursos de naturaleza parafiscal, son recursos del sistema general de seguridad social en salud, la entidad está obligada a efectuar esos aportes al sistema, así no haya prestación del servicio, porque así como recibe la mesada, sobre esa mesada hay que descontarle la salud y por ser recurso de naturaleza parafiscal la Entidad está obligada a girarlos al sistema.

Aclaro lo siguiente, la idea es que mediante ese cruce de las bases de datos se mantengan actualizadas las entidades en cuanto a que las personas, para efectos de salud, no queden desafiadas. Una cosa es el cruce de datos para efectos de salud, otra cosa es el reconocimiento de la prórroga como estudiante, administrativamente.

4. Sr. MARINO RIASCOS SALAZAR, Presidente AJUPETERMAR, “Gestión servicios de salud, recomendaciones escrito de julio 14 de 2014”: Soy representante legal de una asociación de pensionados de la ciudad de Buenaventura, Valle, especialmente de Puertos de Colombia, hicimos llegar unas recomendaciones y unos hechos fácticos de la situación del informe de cuentas gestión 2013, en lo que tiene que ver con los resultados de la prestación de los servicios de salud, lo que acabamos de visualizar es que se establecen unas auditorías con un porcentaje de más del 90% cuando en el tema que nos compete que es la salud en la división Pacífico, para el año 2013, esas auditorías no funcionaron, no operaron, siendo esas auditorías un pilar fundamental para la gestión del Fondo en la verificación para una buena prestación de los servicios, y por eso estamos en las circunstancias en que estamos. En lo pertinente a los Comités Regionales llevamos casi dos años que no se convocan, que como pilar fundamental, también, en los pliegos de condiciones serían también una gran ayuda para la gestión del Fondo, situaciones que tampoco operaron para el año 2013. De las estadísticas consolidadas, de lo que se habló en este informe de Rendición de Cuentas, en lo que se refiere a salud, Como se obtienen esas estadísticas? Si son por informes que dan las mismas entidades contratistas, de donde nacen esas estadísticas y así mismo si nosotros tuviéramos un pleno conocimiento de esas estadísticas, en este momento estaríamos contradiciendo en forma eficaz el informe de Rendición de Cuentas, quiere decir que desconocemos plenamente de donde salen esas cifras que se dieron a conocer en el informe 2013. Que ocasiona frente a esta situación de la eficiencia, de lo ineficaz de la prestación del servicio de estos contratistas de las IPS, en la división Pacífico tuvimos una gran falta de oportunidad en el servicio, no hubo continuidad, como el Fondo utilizó los recursos económicos para el pago de esos servicios, necesitamos conocer, si no se presta el servicio adecuado, como el Fondo hace para darle cumplimiento al pago de un



servicio fundamental que nunca se ha prestado.

Otra situación que presenta el Informe de Rendición de Cuentas es la satisfacción atendida por las IPS de los servicios ambulatorios, hablamos de un 92% de donde sale. En las quejas, reclamos o sugerencias en el 2013, el Fondo dentro de su gestión ha fallado porque el número que aparece indicado en el informe es un mínimo a la gran cantidad de peticiones y sugerencias que se le hicieron al Fondo.

Dr. Jaime Escobar Rodríguez, Profesional VIII Grupo de Trabajo de Control Interno: Respetuosamente hago una aclaración al Sr, Representante legal, las auditorías de ese 98% que se mostró en el informe, corresponde a unas auditorías de calidad, de seguimiento y evaluación, de eso existen soportes, una cosa son las auditorías médicas y otra es lo que nos corresponde como control interno, no se está hablando de auditorías a los contratistas, se le hace a la entidad, como tal al sistema.

Dr. Lacouture: Como es un tema generalizado, entonces para resumir en gran parte lo que dijo Anselmo y también Marino, nos asiste la obligación de documentarles de acuerdo a la petición que han hecho, de donde sacamos nosotros esos porcentajes de grado de satisfacción, de donde salieron las auditorías, quien las hizo, entonces tomen nota para luego hacerles llegar la información y se precisa que para los derechos de petición tenemos 15 días para contestar. Nuevamente reitero vamos a hacer los Comités Regionales en este trimestre. Frente al tema de los pagos quiero ser reiterativo con eso, nosotros no pagamos por evento sino por capita, entonces de esa manera en algunos momentos al contratista le hemos pagado su capita, en otros hemos habilitado servicios y le hemos pagado a otros proveedores que han prestado el servicio por ellos.

**5. Sr. GUILLERMO PORTOCARRERO TORRES, Secretario General Confederación de Pensionados de Colombia:** “¿Por qué se insiste en contratar con entidades mal referenciadas? Porque se niegan los servicios por falta de pago? Porque no se atienden las denuncias solicitadas de los gremios y algunos funcionarios” y porque dice usted que no se puede contratar directamente siendo este tema tan sensible? Y lo otro es, si realmente la rendición apunta a las preocupaciones que tenemos los usuarios, para la CTC se ha retrocedido, Dr. hay que hacer los suficientes esfuerzos por escuchar más a los pensionados ferroviarios y portuarios, que al proceso de licitación participen más entidades, es muy importante. Y en el tema de salud se recurra a la contratación directa, situaciones como las de Tumaco, soportado en el mismo informe de la auditoría, con unos señalamientos muy graves.

Dr. Lacouture: Frente a sus inquietudes hay varias cosas. Primero, para nosotros está muy claro la prohibición que tenemos para contratar directamente, este es un tema de orden legal, no me asiste la discrecionalidad para contratar al que yo quiera, me asiste la obligación de abrir unos procesos públicos en donde se presenta todo aquel que a bien considere que tenga la capacidad, la idoneidad para prestar los servicios de salud.

**6. Sra. EUFEMIA HURTADO DE GONZALEZ, Presidenta de AJUPECOL:** Hay unas preguntas que ya se han ido tocando, entonces en aras de ir ganando tiempo, aprovecho la oportunidad en primer lugar para darle gracias a Dios porque nos permite estar aquí. Cuando hablaba de las encuestas, en

mi documento, donde se presenta el resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios con el fin de evaluar la satisfacción con la atención dada por las IPS, entonces surge la pregunta a cuales usuarios, cual fue el mecanismo porque nosotros en Buenaventura, en la Asociación, nunca llegue a ver un documento que fuera de encuesta a los usuarios.

Dr. Lacouture: Seguramente para efectos de estas encuestas, a usted no la llamaron o no le consultaron, habría que documentarte, como lo dije anteriormente, de esas encuestas, para que den esos resultados, algún soporte deben tener por parte de la oficina de Atención al Ciudadano, entonces siendo consecuente con lo que he dicho y darte la siguiente respuesta, particularmente, que creó es de tu interés, Buenaventura, entonces por favor Nury, vamos a escribirle a Eufemia vamos a decirle a que usuarios se les hizo, cuando, donde, si los llamaron por teléfono o fue al momento de recibir el servicio médico, entonces por favor se lo documentamos.

Sra. Eufemia Hurtado de González: Porque habría una contradicción en el número de quejas presentadas que son altas, entonces uno dice pero como, si las cosas están tan bien y hay tanta satisfacción no se deberían presentar tantas quejas. Por otro lado dentro de las estadísticas siempre se debe sacar todo, entonces veo que han entregado tal número de formulas, será bueno tener una estadística de cuanto es el número de formulas que no se han entregado, cuántos son los servicios que no se han prestado y por último como la Audiencia realmente es para referirnos a lo del 2013, nosotros en el documento que mandamos, muy corto, porque ustedes dicen que 1 página, pero tenemos un documento que amplía eso, entonces es que nos den la oportunidad de leerlo. El Sr. José Kenny Gamboa Valencia, Veedor de Salud, procede a leer dicho documento, el cual se recibe para posteriormente reasignarse al área correspondiente y hace parte de la presente acta.

7. Sr. ANTONIO GÓMEZ MARTÍNEZ, “Estado de Salud prestado por la Fundación Médico Preventivo”: como representante de los pensionados tenemos todo el deber de venir a presentar nuestros informes sobre todo de salud, en segundo que quede bien claro, el Magdalena Medio y Barrancabermeja no queremos más injerencia en nuestra salud por parte de la Fundación Médica Preventiva. Tercero, me acojo plenamente a lo que está diciendo la división Pacífico, porque eso es un clamor a escala nacional

Dr. Lacouture: Yo le repito que no le es al Fondo determinarle ni para la división Santander-Antioquia ni para la división Pacífico, desde hoy, quienes van a hacer sus próximos contratistas, nosotros no tenemos la discrecionalidad en escoger al contratista que debe asumir la obligación de prestar los servicios de salud, eso se hace a través de un proceso de selección abreviada, es un tema de orden legal. Desafortunadamente cada vez que se abre un proceso en la división Santander-Antioquia la Fundación Médico Preventiva es la única que se presenta, más bien los invito y les pido el favor que me ayuden a que cuando se abra ese proceso, a hacerlo más público, a que todas aquellas IPS estén en capacidad e interesadas se presenten a los procesos de selección.

8. Sr. JOSÉ KENNY GAMBOA VALENCIA, AJUPECOL, “Venimos padeciendo de la mala prestación de salud por parte de las IPS contratadas, nos preguntamos porque el Fondo de Pasivo Social de los FNC contrata con entidades que no cumplen con lo establecido en la Ley 80 de Oct.28 de 1993, sin músculo económico”

Dr. Lacouture: Frente a este caso lo que tendría que decirles es que todo aquel que esté interesado en revisar los procesos de contratación allí están, son documentos públicos, nosotros hacemos una evaluación técnica, jurídica y financiera; como su pregunta va encaminada a lo financiero, con el mayor de los gustos, cuando quiera, puede solicitar la evaluación financiera que se le hace a las entidades y prestan los servicios de salud y allí va a poder determinar si cumplen o no cumplen con el pliego de peticiones.

9. Sra. CARMEN ALICIA MOSQUERA, “Cuanto es el monto y cuáles son las IPS que ustedes han sancionado por no prestar los servicios (asistenciales) de salud integral oportunamente, de acuerdo a los términos de referencia y contrarreferencia. Porque no se informan a las asociaciones de las visitas de auditoría y cuando las hacen”: Frente a las sanciones de las IPS, hago esta pregunta por qué sucede que todos los servicios que se han prestado, las IPS en su mayoría son pésimos, fuera de oportunidad, entonces me imagino que esas multas no les alcanzaría para con el presupuesto que tienen, para pagarles a las IPS, para cobrárselas. Quisiera que nos informaran oficialmente los montos de estas sanciones; con respecto a las auditorías ya informo el Sr. que son internas, porque regionalmente no se han hecho, como lo indico el Dr. Marino.

Dr. Lacouture: Frente a la pregunta de multas, y particularmente, que tiene ver con división pacífico, a la Clínica Santiago de Cali, se le impuso una multa, no preciso la cifra exacta, a eso hay otras sanciones administrativas que lo prevé el pliego, precisamente.

Sra. Carmen Alicia Mosquera: De todas maneras, Dr. Lacouture, aunque usted dice que el tema de la Santiago de Cali se ha reiterado, me parece que como que esas multas, como que no son nada para ellos porque ustedes insisten en darles los contratos, porque actualmente, supuestamente para la división pacífico está COSMITET, pero no lo tenemos claro, porque no tenemos ninguna información oficial de su parte.

Dr. Lacouture: Seguramente no habías llegado o no me prestaste atención al inicio cuando hice la aclaración, cuando Marino me pregunto; pero vuelvo y repito, con gusto, la Clínica Santiago de Cali no tiene que ver al día de hoy con la prestación de los servicios en la división Pacífico, comente también que se dio la cesión del contrato a COSMITET LTDA.

10. Sr. MIGUEL CENTENO CAMARGO: “Salud, Prestaciones”, Hablamos sobre el informe de Gestión 2013, sobre los problemas de las veedurías, que hacemos nosotros con asistir a los comités de veedurías con la Clínica General de Norte y el Dr. Nage, y se hagan unos compromisos y estos se cumplen temporalmente, en los otros comités tratamos los mismos casos, pero nada hacemos con esto, porque se hacen de forma temporal.

Con relación a Prestaciones Económicas, ya la mayoría nos los dio el Dr. Humberto; vemos, para que usted lo estudie, con mucho respeto, que necesitan más personal para gestionar más todas las reclamaciones que llegan a prestaciones económicas con relación a las notificaciones en las resoluciones, son cantidades que se regresan, porque no encuentran dirección, es como una recomendación, la administración anterior lo que hacía era que nos enviaba copia a nosotros y nosotros ayudábamos a localizar, que también sería un gasto que se le evitaría al Fondo, para que

no fueran devueltos. Con relación a los expedientes, hemos tenido problemas con las sustituciones pensionales, uno de los casos, es el del Sr. Jorge Rodríguez Juliány, que duró 14 meses porque el expediente estaba en otro trámite de la ley 445, y de ese compañero ya vieron que llegó una sustitución, ya el compañero falleció, pues inmediatamente debían pasar para solucionarle el problema a la viuda. Gracias.

Dr. Lacouture: Como usted presentó un documento le vamos a dar la oportuna respuesta, ya está en manos del Subdirector de Prestaciones para dar respuesta a cada uno de los puntos por usted planteados.

**11. Sr. ORLANDO ARIZA:** Tengo claro que este escenario de Rendición de Cuentas, nos falta mucha cultura, los ciudadanos que ejercen una función pública también deben aceptar que las normas les requiere una serie de exigencias en este campo y nosotros como ciudadanos entender que la Rendición de Cuentas, es un derecho que nos asiste. Repito es falta de cultura porque llegamos a estos escenarios y es una especie de monólogo, entonces tendremos que profundizar la cultura de la participación ciudadana, donde nos demos un trato de igual a igual, porque aquí son los intereses de los ciudadanos. Entonces yo, sencillamente con todo respeto, queda en el ambiente que como que es un favor, es una obligación imperativa y un derecho que tenemos los ciudadanos, por eso es que se hace un llamado al Fondo, para que en lo futuro, este tipo de evento, muy importante, que no lleguemos acá, de pronto, con ese carácter de contradictores sino que haya el propósito de aunar esfuerzos para resolver los problemas que nos afecta. Yo conozco casos, muy específicos de funcionarios del Fondo que realmente le producen a uno mucha tristeza, como que falta sentido de pertenencia, yo le escribía al Sr. Director, donde usted se muere día tras día, hora tras hora buscando una comunicación y no hay quien le responda un teléfono, es la imagen misma de la administración.

Dr. Lacouture: Acojo con humildad su recomendación y de la misma manera será retroalimentada con todos los funcionarios.

**12. Sr. ROBERTO LOPEZ CAICEDO:** De la división Pacífico, pensionado “Servicio médico asistencial a jubilados fue deficiente por falta de auditoría del Fondo en el 2013, no cumpliendo los términos de referencia en salud”: Realmente es contradictorio y respetable el informe que dan ustedes, el año 2013 fue un caos totalmente, para nosotros y nuestros familiares, los índices de morbilidad y mortalidad se dispararon, fue aterrador, no se cumplieron los términos de referencia en salud en su totalidad, la auditoría no funcionó, los decretos y normas no se tuvieron en cuenta, la gran mayoría de nuestra población son adultos mayores, ya pasamos de 60 años, tome como sugerencia lo siguiente, sería importante, en Promoción y Prevención, en donde se manejan enfermedades crónicas no transmisibles, se hicieran programas, porque en el 2013 no se hicieron, no hubo programa educativo; en la asociación donde está la compañera Eufemia fallecían por año 29 y se dispararon a 55, donde el compañero Marino morían 4 y se disparó a 14, es aterrador y parece que esa novela sigue y sigue.

**13. Sr. OVAR LIZALDA GUTIERREZ,** de CORPENCOL, “En qué consiste la contratación de Promoción y Prevención que no está funcionando desde hace algún tiempo 2012 y 2013”: En que

consiste en si ese contrato de lo que acaba de hablar el Dr. Caicedo, porque en el 2012 y 2013 brillo por su ausencia, ni en Cali ni en Buenaventura se ejecutó ese programa, somos adultos mayores, crónicos, hipertensos, diabéticos, con enfermedades renales, no ha habido talleres, caminatas, deporte, ni para tratamiento de la obesidad, ni nutrición, esa es mi pregunta.

Dr. Lacouture: Frente al tema de Promoción y Prevención, la normatividad cambio, le solicito a Jhon Jaime que les cuente, es cierto que tenemos muchas dificultades como usted dice, pero particularmente a los contratistas no se les ha pagado un solo peso por Promoción y Prevención durante los últimos dos años, los contratistas se han liquidado en cero; las actividades de Promoción y Prevención, la normatividad establece que cumplan los porcentajes en un 100%, es decir, si yo programó en hacer 100 caminatas en un mes, debo hacer las 100, si hacen 10 no se les puede pagar, el indicador es cero, entonces para tranquilidad de ustedes a Recuperar y a la Clínica Santiago de Cali, no se le pago un solo peso por Promoción y Prevención, se liquido en cero ese contrato.

## 8. CIERRE DE LA AUDIENCIA

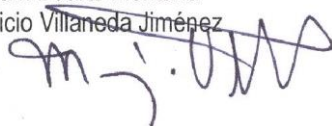
Con la intervención de Jhon Jaime, damos por terminada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía vigencia 2013. Muchas gracias por sus observaciones.

Dr. Jhon Jaime Acosta: La norma de Promoción y Prevención cambio, la resolución con que se basaba la información de la 412 era la resolución 3384, fue derogada el 28 de diciembre de 2012 con la resolución 4505, en donde se visibiliza que las actividades colectivas, se van a atender cubrimientos de población y partir del día de hoy, específicamente, se va a mandar a cada IPS, a quien particularmente se va a atender en cada programa, antes se hacían tamizajes, control arterial, consulta del niño de vacunación, ahora específicamente se va a buscar al usuario, la responsabilidad ahora también es del usuario tratando de localizarlo, que nos den los datos exactos para poder llegar a él, en la fecha y edad que aplica al programa; el Ministerio estableció que el procedimiento, la consulta o la intervención se hace en edades específicas, el Fondo contrató un Aplicativo que va a permitir identificar cada paciente mes a mes, que intervención se le debe hacer, entonces el llamado también es hacia ustedes, tratando de ubicar a esos pacientes.

Dr. Mauricio Villaneda Jiménez: Muchas Gracias por la asistencia. A la salida se entregará la cartilla Carta de Derechos y Deberes de los Afiliados y del Paciente y de Desempeño en salud para que se informen y difundan. Gracias a todos.

Elaboró: Myriam Duarte Montaña

Revisó: Mauricio Villaneda Jiménez





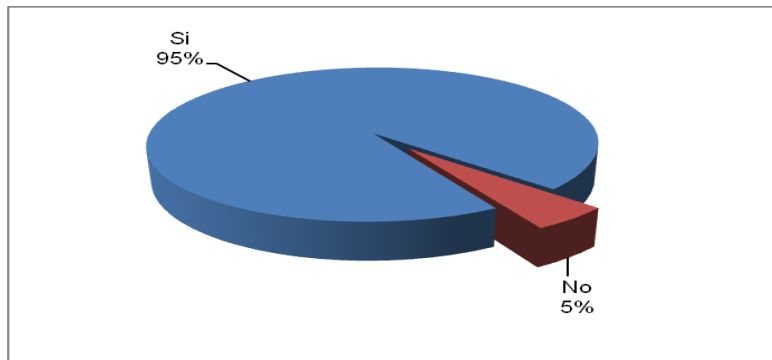
## ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA EN LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS GESTIÓN 2013

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 2013 permitiendo identificar las debilidades y oportunidades de Mejora.

### RESULTADOS DE LA ENCUESTA

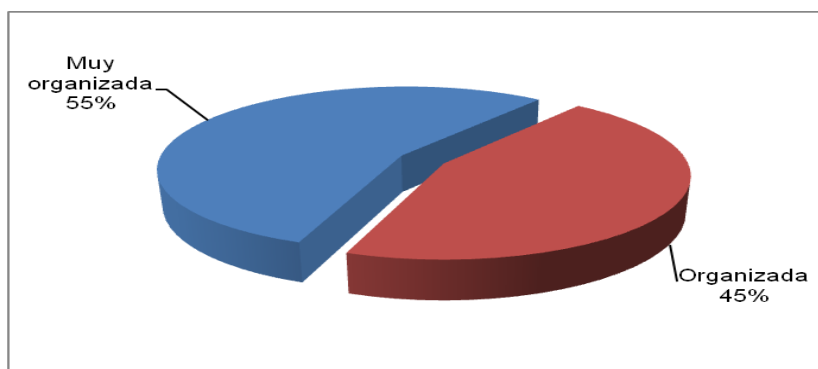
Encuestas realizadas: 20

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



De los 20 participantes que diligenciaron la encuesta, 19 manifestaron que se informó oportunamente de la realización de la Audiencia, lo cual representa un 95%.

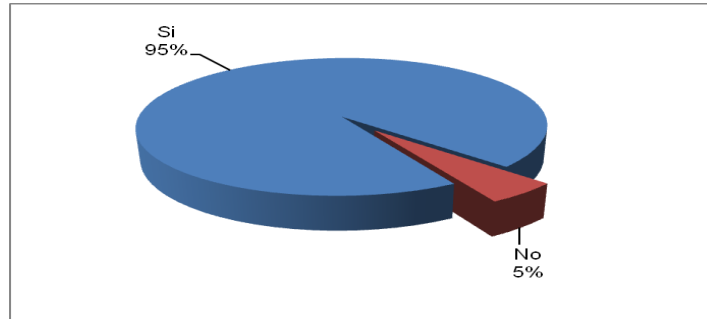
2. Desde el punto de vista de organización ¿considera que la Audiencia Pública estuvo?:



11 de las 20 encuestas que diligenciaron los participantes, respondieron que la realización de la

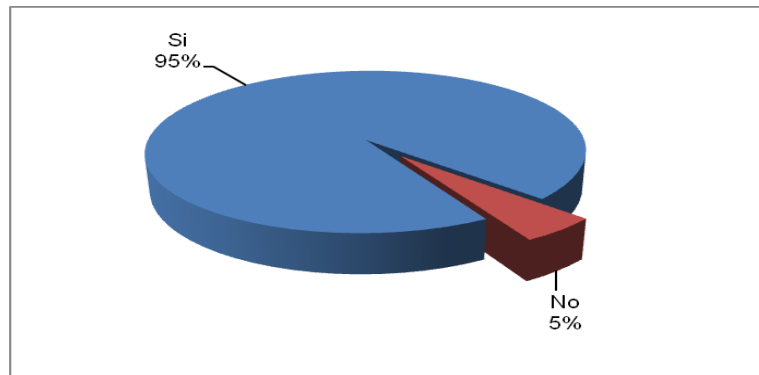
Audiencia Pública se desarrollo de manera Muy Organizada, lo cual equivale a un 55%, 9 respondieron Organizada equivalente a un 45%.

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



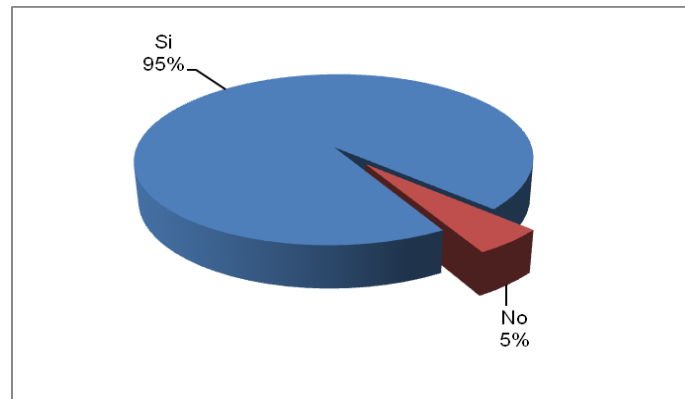
Acercas de la explicación inicial sobre el procedimiento de las intervenciones en la Audiencia Pública, manifestaron 19 participantes, de las 20 encuestas, que hubo claridad en la explicación para un 95%.

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



Según los 19 participantes que respondieron a ésta pregunta (de los 20), equivalente al 95% de las respuestas consideran que las intervenciones de los participantes se realizaron dentro del tiempo establecido y 1 respuesta considera que no para un 5%.

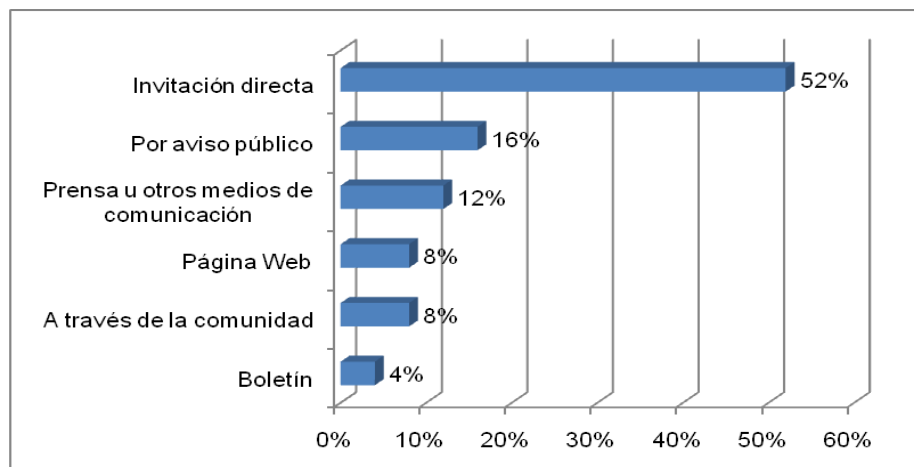
5. ¿Considera que los temas tratados en la Audiencia Pública fueron expuestos de manera clara, cumpliendo así con sus expectativas?



En esta pregunta 19 de los 20 participantes, manifestaron que el tema fue expuesto de manera clara, para un porcentaje de 95%, para el participante que señalo que los temas expuestos no fueron claros corresponde a un 5%.

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

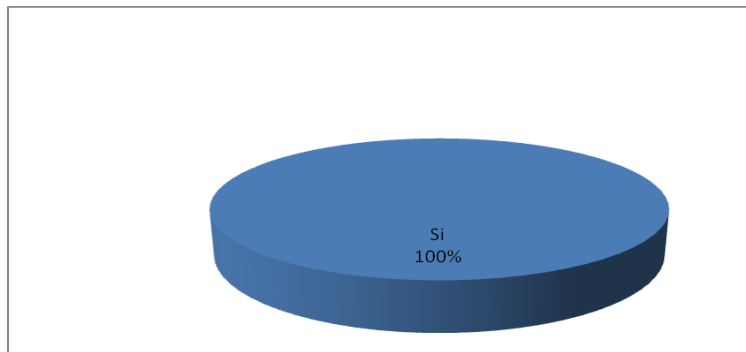
Medio	N	%
Boletín	1	4%
A través de la comunidad	2	8%
Página Web	2	8%
Prensa u otros medios de comunicación	3	12%
Por aviso público	4	16%
Invitación directa	13	52%
Total	25	



Total respuestas: 25

Del total de 25 respuestas, 13 respuestas informan que se enteraron por invitación directa (52%), 4 por aviso público (16%), 1 por boletín (4%), 2 por la página web (8%), 3 por prensa u otros medios de comunicación (12%) y 2 a través de la comunidad (8%).

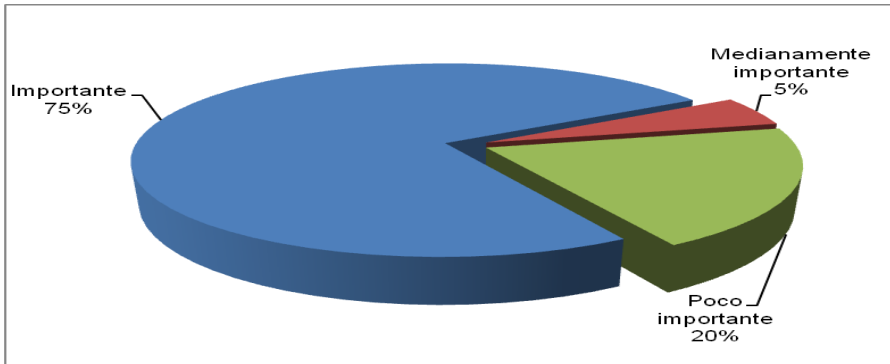
7. Considera que la Audiencia Pública permite la participación de la ciudadanía para el ejercicio del control de la Gestión Pública?



De los 20 participantes que diligenciaron la encuesta los 20 manifestaron que la Audiencia Pública permite la participación de la Ciudadanía para el ejercicio del control de la Gestión Pública, lo cual representa un 100%.

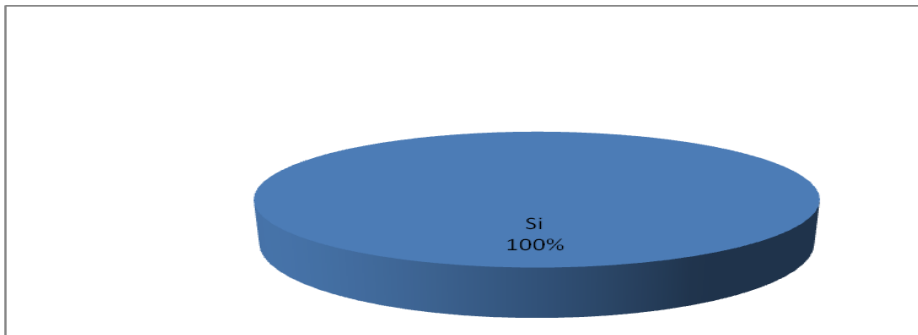
8. Considera que su participación en el control de la Gestión Pública es:

Ítem	N	%
Importante	15	0,75
Medianamente importante	1	0,05
Poco importante	4	0,20
Total	20	100%



El 75% (15 encuestados) aseveraron que es importante la participación en el control de la Gestión Pública, en tanto que el 5% (1 encuestado) califica como Medianamente importante y con un 20% (4 encuestados) califican como poco importante.

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



20 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.

De los resultados tabulados de las encuestas se puede concluir que existe un alto grado de satisfacción con la organización de esta clase de eventos, con la información, el contenido y el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, ya que se cuenta con la oportunidad para interactuar y participar en la democratización de la administración pública y conocer directamente la Gestión de la Entidad.

Elaboró: Myriam Duarte Montaña

Revisó: Mauricio Villaneda Jiménez

