

INFORME AL CONGRESO

RESULTADOS DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA -FPSFNC- Y SUS PRINCIPALES RETOS, PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE JUNIO DE 2020 Y EL 30 DE MAYO DE 2021-

PRINCIPALES ACCIONES E INDICADORES ESTRATÉGICOS Y LOGROS OBTENIDOS

Indicador: *APROBAR Y ADOPTAR EL MODELO DE ATENCIÓN DE FPS A TRAVÉS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD:* En el año 2020 se realizó la actualización y aprobación del Modelo de Atención del Fondo de Pasivo Social de FCN, estableciendo el MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA FERROCARRILES NACIONALES – MAISFEN-. Se continuó la implementación en las Rutas de Atención Integral priorizadas según la Caracterización Poblacional del Fondo, a través de capacitaciones a red para implementación de las RIA Salud Mental y RIA de Violencia, Agresiones y Traumas.

Reto: Realizar el seguimiento a las Rutas integrales de atención en salud - RIAS priorizadas para verificar el procedimiento y avance de implementación a través de la Red Prestadora de Servicios de Salud.

Indicador: *CUMPLIMIENTO PROCESO DE COMPENSACIÓN:* Durante el periodo junio de 2020 mayo de 2021, se analizaron y contestaron las 48 declaraciones de giro y compensación recibidas, para un grado de cumplimiento del 100%, nivel satisfactorio.

Reto: Garantizar el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 780 de 2016 y la entrada en vigencia de la resolución 3341 de 2020 en lo referente al proceso y subprocesos de compensación atendiendo el cronograma establecido por la Administradora de los recursos del SGSSS -ADRES en términos de oportunidad, calidad y eficiencia, garantizando el correcto flujo de recursos financieros vitales para la prestación integral de los servicios de salud de sus afiliados.

Indicador: *CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS EN LA NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE PRESTACIONES ECONÓMICAS:* Debido a la participación activa y pericia del personal desde el 01 de junio de 2020 al 30 de abril de 2021, la Gestión y resultados en el reconocimiento de prestaciones económicas se incrementó del 85% al 87%, comparado frente al 2019-2020; mejoras que se han visto directamente en los tiempos en el manejo de expedientes digitales que se han venido entregando más rápido en comparación de los tiempos de respuesta utilizando expedientes físicos.

Durante el periodo de 01 de junio de 2020 al 30 de abril de 2021, se atendieron un total de 13.127 solicitudes, con un promedio mensual de 1.094 solicitudes, incluidos los trámites por concepto de las libranzas.

Así mismo, se tramitaron en total 26 nóminas de pensionados teniendo en cuenta las 13 de los pensionados de Fondo de pasivo social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y 13 nóminas de pensionados de San Juan de Dios y Materno Infantil tramitadas, por un valor de \$314.805 millones con un promedio mensual de \$ 26.233 millones.

Se adelantó un plan de contingencia para identificar las solicitudes de vigencias pasadas que no se habían podido tramitar, para las cuales se reiteraron requerimientos o en su defecto se archivaron, quedando un saldo de aproximadamente 86 solicitudes de la vigencia 2019.

Teniendo en cuenta la declaración de la Emergencia Sanitaria a causa del COVID-19, dispuesta por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, a través de la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020, y en virtud de la cual, fue expedida la Resolución No. 464 del 18 de marzo de 2020, en la que se ordenó la medida sanitaria obligatoria de aislamiento preventivo para las personas mayores de 70 años, a partir del 20 de marzo 2020, el FPS FNC, como pagador de pensiones y con población mayor de 70 años, inició como estrategia el proceso de bancarización de pensionados; a diciembre de 2020 logró un porcentaje del 94% para un total de 12.616 pensionados bancarizados

Reto: Cumplir con los tiempos establecidos en el ordenamiento legal resolviendo de fondo las solicitudes de los usuarios.

Indicador: *SATISFACCIÓN AL CIUDADANO:* durante el segundo semestre de 2020, la entidad aplicó un total de 655 encuestas para medir la satisfacción sobre la atención y orientación brindada al ciudadano a través de los diferentes canales (Virtual, Telefónica, Presencial), de las cuales 633 tuvieron una calificación excelente, equivalente a un nivel de cumplimiento de 96,64% satisfactorio.

Para el primer trimestre del año 2021, la entidad aplicó un total de 169 encuestas, de las cuales en un rango de 1 a 5, siendo 1 malo y 5 excelente, 128 tuvieron una calificación de 5 “Excelente” correspondiente al 75,74% y 41 tuvieron una calificación de 4 “Bueno” equivalente al 24,26%.

Atención al Ciudadano, de acuerdo con el plan de acción de las recomendaciones dejadas por DNP, implementó acciones para facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios dispuestos por la Entidad, especialmente, se asignó recurso humano para mejorar la experiencia de servicio a través de los canales de comunicación, logrando un avance en la ejecución de las actividades superior al 50%.

Respecto al Nuevo Modelo de Servicio al Ciudadano, se cuenta con una versión final de la modelo publicada en la página web del Ministerio de Salud, un acto administrativo creado entre las Entidades del sector para la implementación del modelo, se recibió apoyo técnico en temas de servicio, se elaboró la política institucional y la guía de protocolos de atención a la ciudadanía del FPS.

Reto: Socializar al interior de la Entidad el Nuevo Modelo Integral de Servicio al Ciudadano Sector Administrativo en Salud, el cual define los lineamientos estratégicos, transversales y los estándares de excelencia del servicio al ciudadano y grupos de valor del sistema de salud.

Indicador: 100% DE LOS REGISTROS APLICADOS POR CARTERA: Para el periodo comprendido entre mayo de 2020 a abril de 2021, se realizaron y comunicaron las aplicaciones de los recaudos por concepto de cuotas partes por cobrar del extinto Instituto Seguro Social por valor de \$10.965 millones y de las cuotas partes por cobrar de Ferrocarriles Nacionales \$1.700 millones, para un total de \$12.665 millones aplicados en este período.

Así mismo, se cuenta con el reporte de recaudos por concepto de cuotas partes pensionales del Instituto Seguro Social y Ferrocarriles Nacionales, por valor de \$6.387 millones aplicado de ese valor \$5.217 millones, logrando un cumplimiento del 82%.

Reto: Para el año 2021 aplicar el 100% de los recaudos recibidos en la entidad por concepto de cuotas partes pensionales -vigencias anteriores y vigencia actual-

Indicador: EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO: Durante la vigencia 2020, la ejecución presupuestal de gastos de funcionamiento, fue de 93,76%, equivalente a un cumplimiento satisfactorio. Durante la vigencia 2021, a 30 de abril, se ha ejecutado un 26,77% del total de la apropiación asignada.

Indicador: IMPLEMENTAR EL MODELO DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO INSTITUCIONAL- SINAPSIS: Durante el periodo 2020-2021, por medio de la política SINAPSIS se desarrollaron cincuenta y tres (53) capacitaciones que han permitido a la entidad la apropiación del conocimiento, según el plan de acción 2021 de esta política, logrando la consolidación del repositorio de gestión del Conocimiento-Sinapsis FPS.

El FPS en el año 2020, fue participe en el Premio Nacional de Alta Gerencia, con su Política Institucional "Los Mejores por Colombia", con el fin de dar a conocer su gestión institucional, mediante esta experiencia exitosa, implementada y con resultados destacados, que ha permitido impactar la vida y experiencia profesional de la los jóvenes de último grado de derecho con los mejores promedios. Como resultado de esta participación, el FPS ha tenido la oportunidad de adquirir experiencia junto a entidades del orden nacional y territorial y enfocar sus retos de innovación y creatividad hacia nuevos proyectos de acuerdo con las metas institucionales.

Como implementación de esta política, para la vigencia 2021, se llevó a cabo la selección meritocrática de judicantes, en el cual se recibieron 88 postulados, a quienes les fue aplicada prueba de conocimiento y entrevista individual, y se procedió a la contratación y aplicación del proceso de inducción general de los 9 Judicantes seleccionados. Esta política institucional ha contribuido al mejoramiento continuo en los tiempos de respuestas través del uso de tecnologías

(innovación), el fortalecimiento en la transferencia de conocimientos y la gestión estratégica institucional a través de la optimización de recursos.

Para el periodo 2020-2021, se han adelantado gestiones a fin de avanzar en el proceso de la reforma administrativa del FPS.FNC, realizando diferentes mesas de trabajo a nivel interno (equipo de trabajo del FPS FNC) y con los con equipos de trabajo externos (equipo del Ministerio de Salud y de la Protección Social y el Departamento Administrativo de la Función Pública), estudiado el alcance, impacto y misionalidad social que podría atender la entidad ante la reforma que se pretende adelantar.

A la fecha, luego de surtir diferentes procesos administrativos y con la totalidad de los estudios técnicos que permitirían implementar la reforma administrativa, los acuerdos y propuesta de transformación, se encuentran en etapa de validación por parte del Ministerio de Salud y de la Protección Social, y a la espera de los lineamientos que puedan dar vía a que se materialice este proyecto que impacta de manera estratégica al fortalecimiento institucional del FPS.

Retos:

Para la vigencia 2021-2022, se busca continuar con la consolidación de la Política Institucional Sinapsis, el fortalecimiento de la cultura organizacional de transferencia de conocimiento y la innovación que contribuya a la toma de decisiones, al cumplimiento de los metas y planes institucionales, y así mismo, permita la generación de valor en la entidad. De igual manera, continuar incentivando la generación de espacios de difusión de conocimiento.

Continuar con la generación de estrategias, a fin de fortalecer la adopción y percepción de la integridad a nivel institucional, optimizando las herramientas utilizadas para el trabajo en casa y realizando seguimiento periódico mediante evaluación a la aplicación del Código de integridad de los colaboradores del FPS en cada una de sus actuaciones.

OTROS RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL FPSFNC Y RETOS

• INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA - GOBIERNO DIGITAL

El FPS en el marco de la Política de Gobierno Digital, actualizó e implemento el Plan Estratégico de Tecnologías de la información y las Comunicaciones-PETIC-V3, alineado a la estrategia institucional y al modelo integrado de planeación y gestión MIPG.

Se mantuvo la conectividad por medio de VPN de la entidad para asegurar la continuidad de la conectividad de la entidad y mantener la operación de los aplicativos misionales en la infraestructura de la entidad, con ocasión del asilamiento y trabajo en casa, generado por la pandemia del COVID-19.

En acompañamiento del Ministerio de Salud y Protección Social, se implementó,

actualizó el Sistema de Gestión Documental –SGD- ORFEO en el FPS-FNC, de tal forma que este sistema funcione en las mismas condiciones que en dicho Ministerio. Durante el mes de mayo-2021 se da inicio a la etapa de producción del mismo.

Se logró la actualización del licenciamiento del software de seguridad, de office y Windows para los sistemas de información

Puesta en marcha de la plataforma de colaboración y comunicación de Google-Gsuite, la cual permitió el desarrollo de trabajo en casa de los colaboradores de la entidad.

Se realizó la adquisición, instalación y configuración de dispositivos de hardware y periféricos (Scanner e Impresoras, Computadores y Portátiles) a los usuarios cuyo levantamiento de necesidades se identificó por obsolescencia de los mismos, así como la adquisición de 100 teléfonos IP.

Se realizó la configuración e instalación de la planta de telefonía IP propia y 100 teléfonos IP, Esto permitirá a la entidad mejorar las comunicaciones vía telefónica con nuestros usuarios y colaboradores a nivel nacional, generar estadísticas de llamadas entrantes, salientes, cantidad de llamadas contestadas y no contestadas, grabación de llamadas entre muchas otras funciones que nos ofrece este tipo de tecnología; así como, generar a la entidad un ahorro sustancial en costos de conectividad aproximadamente en 160 millones en el año.

Se logró la asignación de recursos para el desarrollo de un software para el procesamiento de los datos generados de la prestación de los servicios de salud, para garantizar la adecuadas, efectiva y oportuna prestación de los servicios.

Retos:

Lograr el fortalecimiento, operativo y tecnológico de la entidad a través de la ejecución de los recursos de inversión que se asignen.

Contar con una herramienta que permita la transformación digital en las actividades de gestión del riesgo (pyp), procesamiento y transferencia de información de la prestación del servicio de salud; y la administración y actualización permanente de la información de caracterización de los usuarios y grupos de valor.

• AVANCES LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG):

El PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN-FPS al 31 de enero de 2021, obtuvo un nivel de cumplimiento del 88% con 450 acciones en proceso de ejecución por parte de los 14 procesos en las 17 políticas del MIPG.

El grado de implementación del Modelo Integrado de Planeación MIPG en FPS FNC a 31 de enero 2021, conforme al cumplimiento del plan de acción establecido para la implementación y fortalecimiento de modelo en la entidad, fue del 88%.

Retos:

Aumentar el grado de cumplimiento y los índices de desempeño institucional a través de la ejecutando el plan de acción para la implementación del MIPG.

Continuar con la ejecución de acciones necesarias el Fortalecimiento y Modernización de la Entidad y Modernización de la estructura administrativa y de planta de la entidad – Rediseño institucional-.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES: Durante las vigencias 2020-2021, se ejecutaron las acciones planeadas para fortalecer y consolidar la administración del riesgo en la entidad.

Implementación y desarrollo de la Política de Seguimiento y evaluación del desempeño Institucional: Se actualizó, adoptó y socializó la metodología de indicadores de gestión de la entidad (guía, procedimiento, formatos), en aplicación de la misma se actualizó el plan estratégico institucional con indicadores que miden el cumplimiento de las actividades tácticas de los 14 procesos de la entidad.

Retos:

Lograr que, a través de la aplicación de la nueva metodología de administración de riesgos y medición de procesos, se fortalezca la gestión de la entidad, y se base en la administración del riesgo y la aplicación del principio de autocontrol.

Avances en Materia de Implementación de la Políticas de Desarrollo Administrativo -Sistema Integrado de Gestión

Durante la vigencia 2020 se ejecutaron las siguientes acciones que hacen parte de los objetivos de los proyectos de inversión y del Plan establecido para la implementación e integración de los subsistemas de Gestión- SIG-FPS-FNC, así:

Se participó activamente en el diseño y ejecución de la estrategia PLAN PADRINO, mecanismo utilizado por el Sector Salud y Protección Social, con el fin de mejorar la evaluación de del índice de gestión desempeño institucional de las entidades del sector.

Se actualizaron las 15 metodologías y Herramientas propuestas en el SIG, bajo los requisitos d ellos subsistemas de gestión bajo las normas técnicas -NTC-ISO 9001:2015. ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y NTC ISO 27001:2013.

Se actualizó y publicó la Matriz DOFA Institucional de la vigencia 2020 en la Intranet de la entidad.

Se logró la asignación de recursos presupuestales para la realización de la caracterización de los usuarios y grupos de valor de la entidad.

Con corte a diciembre 31 de 2020 el plan de acción para la implementación del Sistema Integrado de Gestión tiene un grado de avance 43% con base en las actividades descritas anteriormente.

Retos:

A diciembre de 2022, obtener la Certificación en la Norma técnica ISO-9001-2015.

Contar con la caracterización de los usuarios y grupos de valor asociada a las políticas de desarrollo administrativo.

- ***GESTIÓN DE COBRO COACTIVO:***

Durante el periodo comprendido entre el 01 de junio de 2020 y el 10 de mayo de 2021, se emitieron 401 actos administrativos; se recaudó del ISS \$2.149 millones (273 Depósitos Judiciales) y de Ferrocarriles-FPS-FNC \$2.394 millones (16 depósitos judiciales).

Por traslados y aplicaciones de recursos Cobro Coactivo ISS (actos administrativos), un valor \$333 millones; devoluciones de recursos Cobro Coactivo ISS (actos administrativos) un valor de \$890 millones. Así mismo, se realizaron traslados y/o devoluciones de recursos por valor de \$1.223 millones.

Por traslados y aplicaciones de recursos Cobro Coactivo FPS (actos administrativos), un valor \$872 millones; devoluciones de recursos Cobro Coactivo FPS (Actos Administrativos) un valor de \$487 millones. Así mismo, se realizaron traslados y/o devoluciones de recursos por valor de \$1.360 millones.

Retos: Se establece como reto 2021-2022, obtener un 15% adicional de los valores recaudados con respecto a la vigencia anterior, esto es: Cuenta Judicial Banco Agrario de Colombia CC ISS: \$6.384 millones y Cuenta Judicial Banco Agrario de Colombia CC FPS: \$ 654 millones.

- **EN MATERIA DE DEFENSA JUDICIAL:**

Al 30 de abril de 2021, la entidad tiene en curso y en donde es parte, 147 procesos en la jurisdicción Contencioso Administrativa, 30 procesos en la Jurisdicción ordinaria civil y 961 procesos en la Jurisdicción ordinaria laboral, para un total de 1.138 procesos activos.

Retos:

Implementar la primera directiva institucional creada durante la presente vigencia 2021 por el Comité de Defensa Judicial y Conciliación, de conformidad con las recomendaciones de la ANDJE, relacionada con el ejercicio del medio de control de repetición y el llamamiento en garantías con fines de repetición, con el ánimo de fortalecer las estrategias de defensa en el ámbito de la repetición y recuperación de recursos públicos.

Efectuar la depuración total de las inconsistencias presentadas y actualización al 100% de los procesos judiciales cursados en las diferentes jurisdicciones que se encuentran registrados en la plataforma Ekogui, garantizando el suministro de datos de forma oportuna, real y confiable a las diferentes dependencias del FPSFNC y a los entes de Control, entre otros.

Elaborado: líderes de procesos

Wendy Linaforio
Consolidado: Liliana García / Yaneth Farfán Casallas - Oficina Asesora de Planeación

Revisado: Luz Nidia Duque- Contratista Asesor Dirección General

Validado: John Mauricio Marín Barbosa –Director General