

RENDICIÓN DE
CUENTAS
SATISFACCIÓN IV
TRIMESTRE 2020
LEY DE
TRANSPARENCIA

20.02.20

1 Fortalecimiento de Canales

Oficinas de Atención Personalizada

01

02

APP

facilita a los usuarios desde su celular acceder a las radicaciones de sus solicitudes

Portal Web

06

Servicios

- Trámites de Autorizaciones.
- Transcripción de Incapacidades.
- Servicios Comerciales.
- Orientación en General.

03

Integración Tecnológica y Autogestión

<https://enlinea.famisanar.com.co/>

Permite a la IPS trabajar en línea con la EPS

Call Center

05

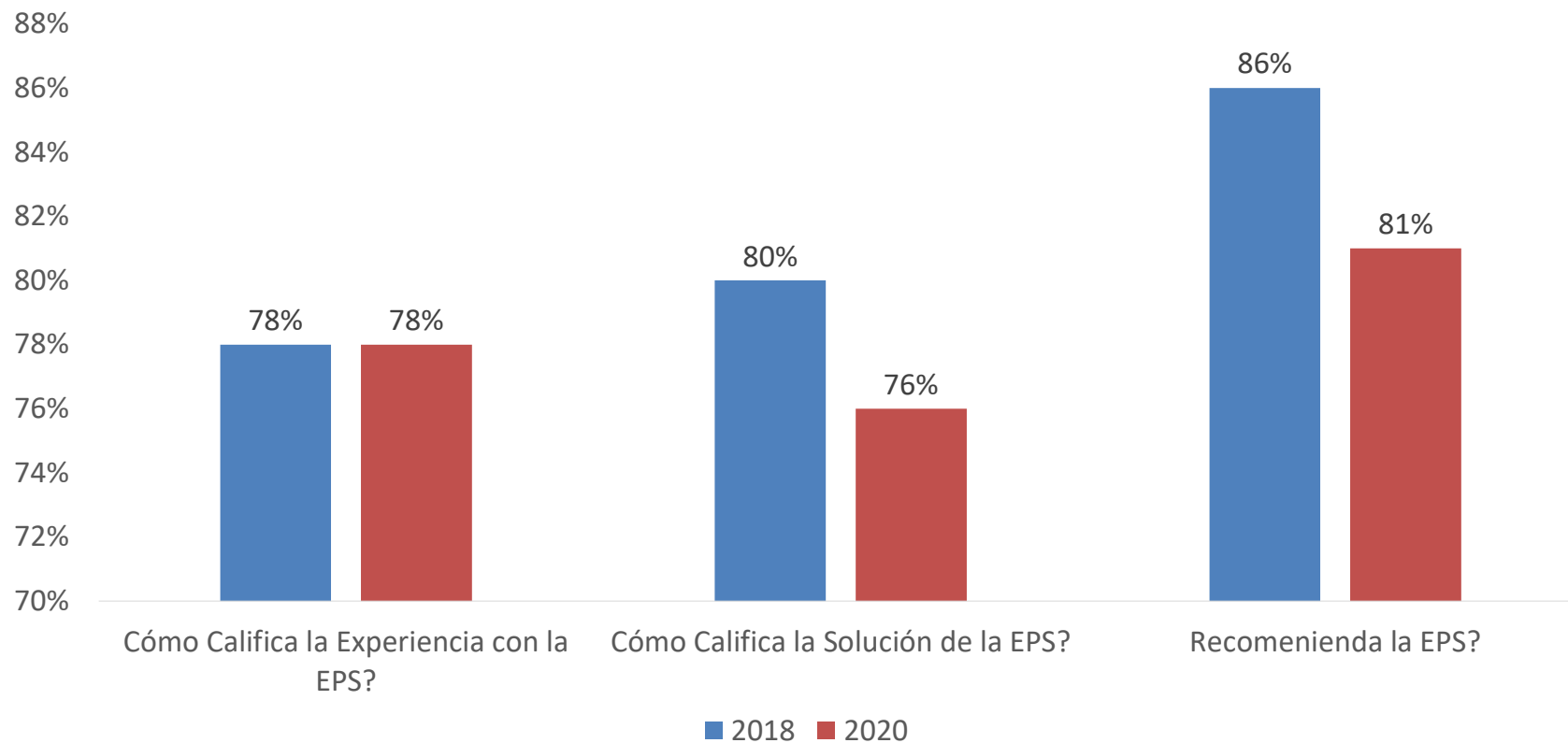
04

Correo electrónico

Contamos con el correo autorizacionesambulatorias@famisanar.com.co servicioalcliente@famisanar.com.co

2

Encuesta de Satisfacción Ministerio de Salud

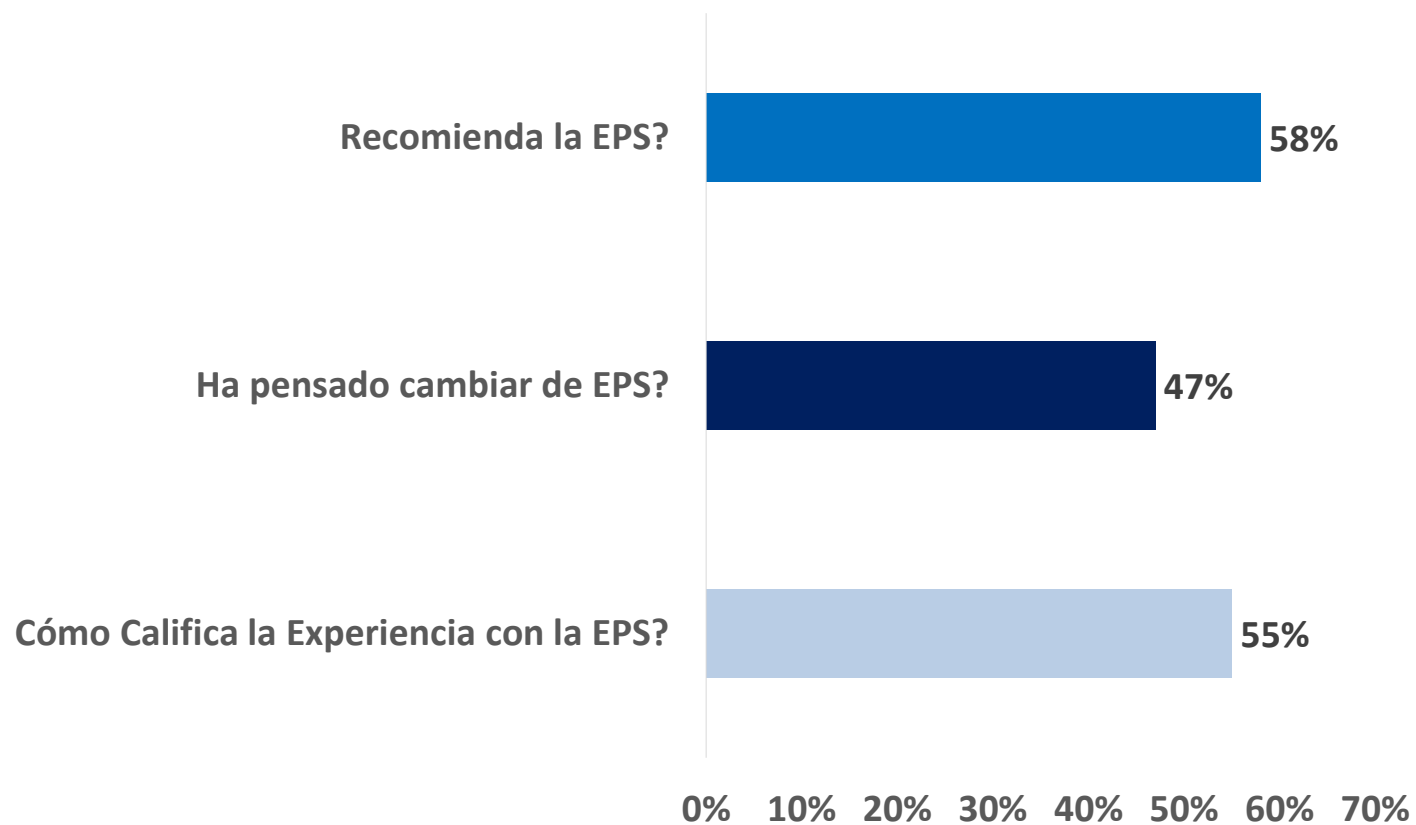


**Famisanar Subió 2 puestos
VS 2018**

Fuente: Ministerio año 2020

2

Encuesta de Satisfacción



El 47 % de los usuarios han pensado cambiarse de EPS
El 55 % de los usuarios se encuentran satisfechos con Famisanar
El 58% de los usuarios recomiendan a Famisanar

Fuente: MRB SAS OPINAT
IV Trimestre 2020

En el último informe de PQRD (Noviembre) publicado por la SNS



Noviembre 2020: Tasa Acumulada 2020



EPS Contributiva	2019	2020	Var.
Medimás	41.3	65.4	58%
Coomeva	37.5	38.7	3%
Nueva EPS	15.1	22.4	48%
Compensar	13.3	19.6	48%
Famisanar	17.4	18.9	9%
Salud Total	13.3	17.7	33%
Aliansalud	8.7	15.2	76%
Sanitas	9.1	13.7	50%
Sura	7.5	11.5	54%
Fundación salud mía	9.1	8.7	-4%
Coosalud	15.0	13.0	-13%
Comfenalco Valle	18.5	22.1	20%
S.O.S	25.3	29.3	16%
Mutual Ser		20.9	NA

- Estamos en la posición siete (7) EPS del RC en la tasa de quejas
- Pasamos de una tasa acumulada de 17.4 a 18.9 por mil afiliados (9% de incremento)
- Todo el sector incrementó la tasa acumulada de quejas el 16%
- Famisanar se encuentra por debajo de la media del sector

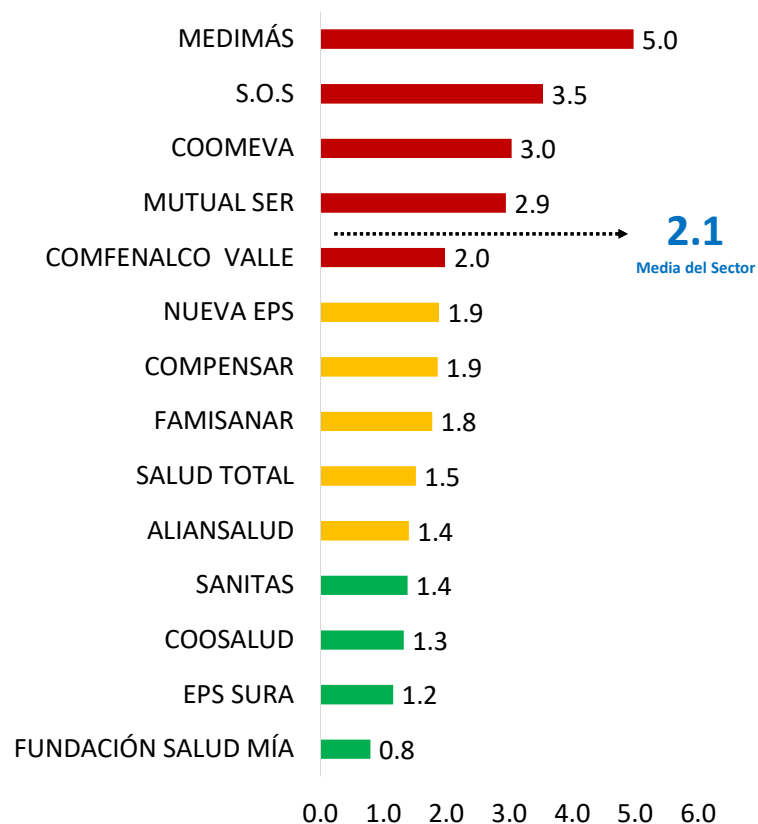
Fuente: Último informe Ejecutivos PQRD publicados por la SNS- (Enero a noviembre de 2020)
DE PQRSPOR CADA 1.000 AFILIADOS

----- Media del Sector

En el ultimo informe de PQRD (Noviembre) publicado por la SNS



Noviembre 2020



EPS	nov-19	oct-20	nov-20	Var Nov.	Var Nov Vs Oct
FUNDACIÓN SALUD MÍA	1.2	1.2	0.8	-33%	-33%
EPS SURA	0.9	1.4	1.2	25%	-18%
COOSALUD	8.6	0.9	1.3	-85%	46%
SANITAS	1.1	1.5	1.4	24%	-5%
ALIANSA LUD	1.0	1.4	1.4	40%	-1%
SALUD TOTAL	1.5	1.7	1.5	-1%	-11%
FAMISANAR	1.8	1.9	1.8	-1%	-8%
COMPENSAR	1.6	1.8	1.9	18%	1%
NUEVA EPS	1.7	2.2	1.9	9%	-13%
COMFENALCO VALLE	1.7	2.1	2.0	19%	-6%
MUTUAL SER		3.2	2.9	NA	-7%
COOMEVA	3.1	3.3	3.0	-1%	-9%
S.O.S	2.2	3.6	3.5	59%	-2%
MEDIMÁS	3.6	3.5	5.0	36%	44%
Promedio Nacional	2.9	2.1	2.1	-28%	0%

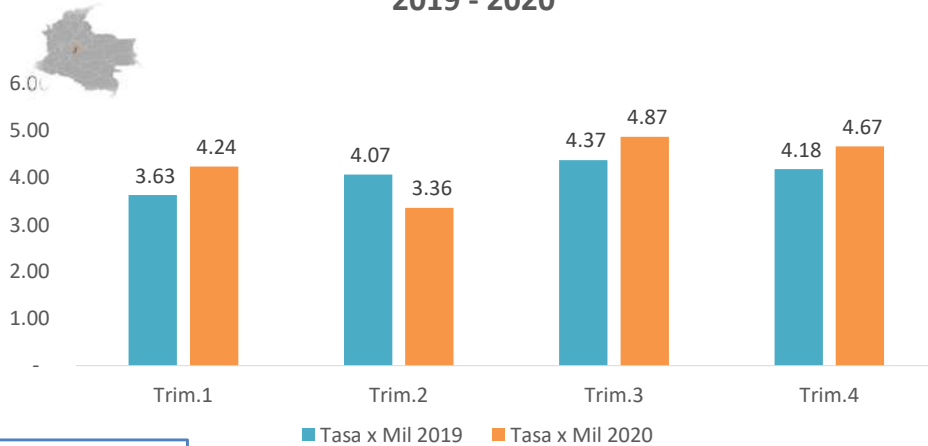
- Estamos en la posición siete (7) EPS del RC en la tasa de quejas
- Pasamos de una tasa de 1.9 a 1.8 por mil afiliados (8 % de disminución)
- La media del sector se mantuvo no teniendo variación en la tasa de quejas
- Famisanar se encuentra por debajo de la media del sector

Fuente: Ultimo informe Ejecutivos PQRD publicados por la SNS- (mes de noviembre de 2020)
DE PQRSPOR CADA 1.000 AFILIADOS

----- Media del Sector

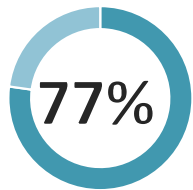
4 Así vamos en radicación PQRS

Comportamiento Trimestral Tasa x Mil Afiliados Años 2019 - 2020



Meta: 4 PQR X 1,000

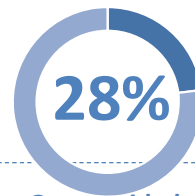
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA III TRIMESTRE 2020



El 77% de las PQR recibidas en Famisanar se contestaron dentro de los términos (antes de cinco (5) días).

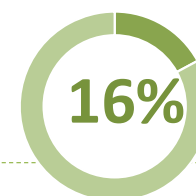
Corte 31 diciembre de 2020
Reportes Discover Quejas y Reclamos

Principales Motivos	Tasa I Trim 2020	Tasa II Trim 2020	Tasa III Trim 2020	Tasa IV Trim 2020
Oportunidad para Acceder a la Prestación	1.5	0.7	1.1	1.4
Programación Citas	1.1	0.6	0.8	1.1
Citas Apoyos Diagnósticos	0.2	0.1	0.1	0.2
Fallas en los Canales de Acceso	0.1	0.1	0.1	0.1
Programación de Cirugías	0.1	0.0	0.0	0.0
Atención de urgencias	0.0	0.0	0.0	0.0
Inconvenientes para generar autorizaciones	0.7	0.6	0.8	0.7
Inconvenientes para la dispensación de medicamentos	0.2	0.4	0.3	0.2
Entrega de Resultados Prueba COVID-19	0.0	0.1	0.5	0.2
Toma de Pruebas COVID-19	0.0	0.1	0.5	0.2



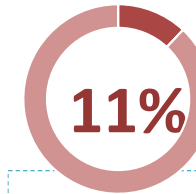
Oportunidad para Acceder a los Servicios

Programación Citas
Citas Apoyo Dx



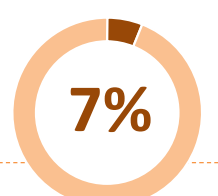
Autorizaciones

Demoras para la generación de autorizaciones



Motivos Covid

Entrega de Resultados Prueba COVID-19
Toma de Pruebas COVID-19



Medicamentos

Generación de Pendientes
Dispensación Población 521

Principal motivo de PQRS Oportunidad para Acceder a la Prestación

Disminución del 1% en el IV Trimestre 2020 frente a III Trimestre 2020 Dado por la Pandemia y los motivos asociados a COVID