



RENDICIÓN DE CUENTAS IV TRIMESTRE 2022

Circular 008 de 2018



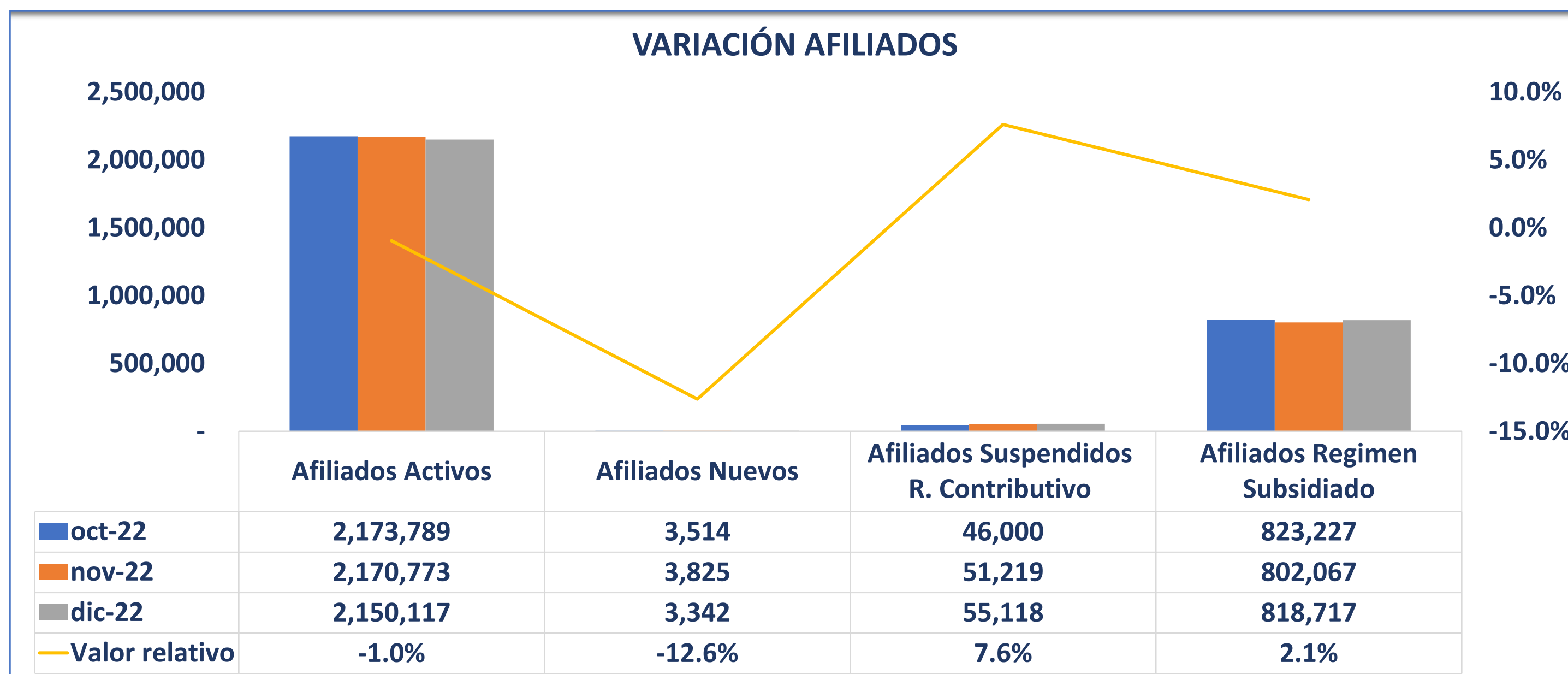
Tabla de contenido

- 1** Población afiliados IV trimestre 2022
- 2** Comportamiento de pqr's eps
- 3** Satisfacción de usuarios IV trimestre
- 4** Caracterización de los afiliados IV trimestre
- 5** Canales presenciales IV trimestre
- 6** Canales no presenciales IV trimestre

POBLACIÓN AFILIADOS IV TRIMESTRE 2022

1 AFILIADOS

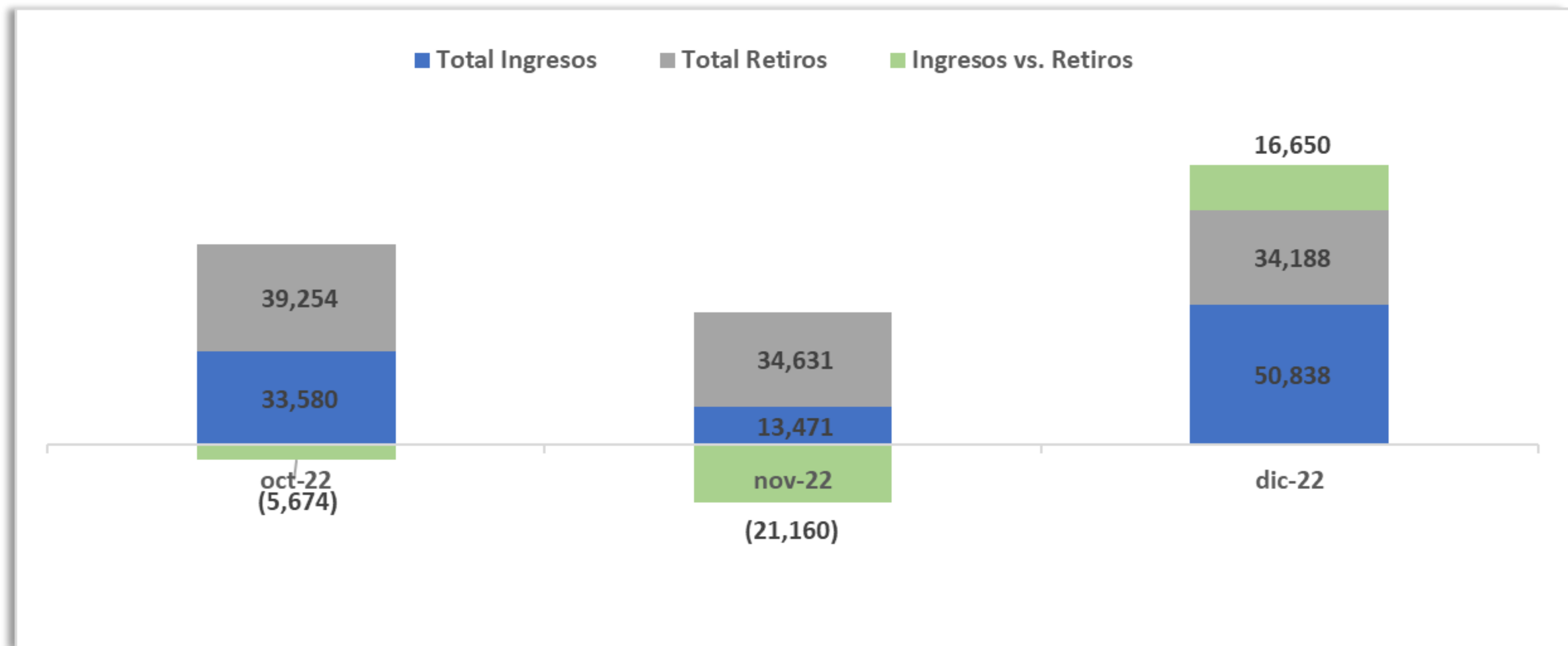
DESCRIPCIÓN	oct-22	nov-22	dic-22	Variación Mes	
				Valor absoluto	Valor relativo
Afiliados Activos	2,173,789	2,170,773	2,150,117	(20,656)	-1.0%
Afiliados Nuevos	3,514	3,825	3,342	(483)	-12.6%
Afiliados Suspendidos R. Contributivo	46,000	51,219	55,118	3,899	7.6%
Afiliados Regimen Subsidiado	823,227	802,067	818,717	16,650	2.1%



2

MOVILIDAD

4to Trimestre	Total Ingresos	Total Retiros	Ingresos vs. Retiros	Rotación
oct-22	33,580	39,254	(5,674)	117%
nov-22	13,471	34,631	(21,160)	257%
dic-22	50,838	34,188	16,650	67%



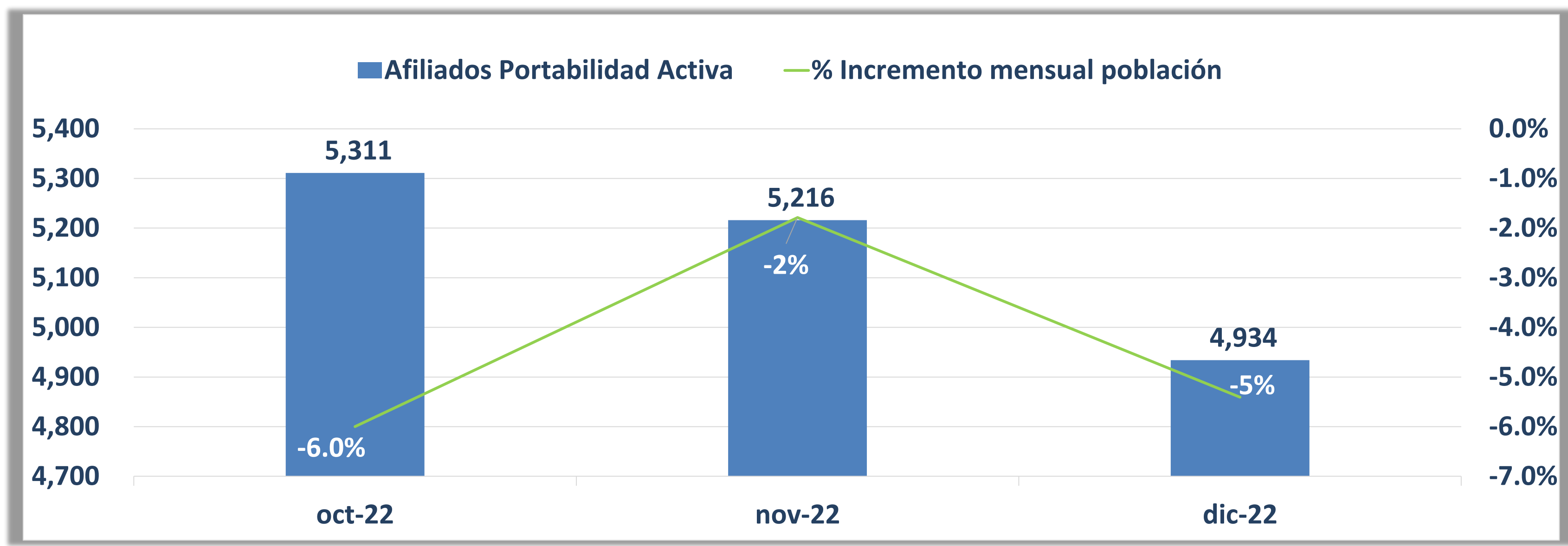


BALANZA DE TRASLADOS

ENTIDAD	Traslados Entran				Traslados Salen				Entran Vs. Retiros	Rotación
	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL		
LA NUEVA EPS S.A.	1,950	1,853	1,275	5,078	1,167	901	862	2,930	2,148	58%
SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	2,440	2,454	1,394	6,288	2,020	1,571	1,844	5,435	853	86%
MEDIMAS	98	88	52	238	-	-	-	0	238	0%
COOMEVA E.P.S. S.A.	46	38	25	109	-	-	-	0	109	0%
E.P.S. SALUDCOOP	19	32	23	74	-	-	-	0	74	0%
CAFESALUD E.P.S. S.A.	30	24	12	66	-	-	-	0	66	0%
CRUZ BLANCA EPS S.A.	13	20	6	39	-	-	-	0	39	0%
COMPENSAR E.P.S.	942	995	614	2,551	1,203	929	779	2,911	-360	114%
E.P.S. SANITAS S.A.	1,137	1,135	835	3,107	1,804	1,453	1,243	4,500	-1,393	145%
EPS SURA	439	429	265	1,133	1,176	978	1,028	3,182	-2,049	281%
OTRAS EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	2,877	3,103	2,006	7,986	302	231	288	821	7,165	10%
REGIMEN SUBSIDIADO	6,164	5,701	4,348	16,213	6,442	5,155	5,408	17,005	-792	105%
Total general	16,155	15,872	10,855	42,882	14,114	11,218	11,452	36,784	6,098	86%

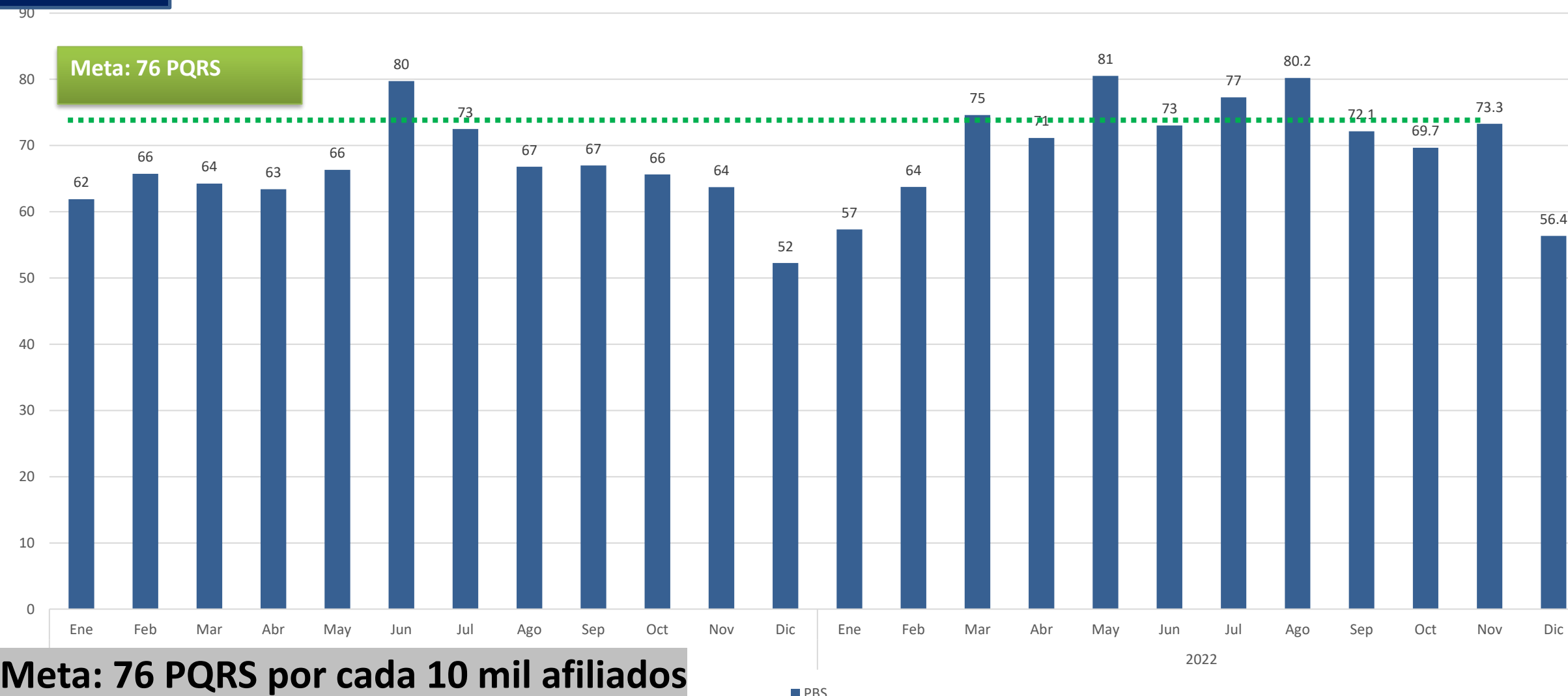
4 PORTABILIDAD

	oct-22	nov-22	dic-22
Afiliados Portabilidad Activa	5,311	5,216	4,934
Asignación por mes	713	663	591
% Incremento mensual población	-6.0%	-2%	-5%
% Incremento mensual	-6.0%	-7%	-11%



Comportamiento de PQRS EPS

Comportamiento de PQRS Global EPS



Meta: 76 PQRS por cada 10 mil afiliados

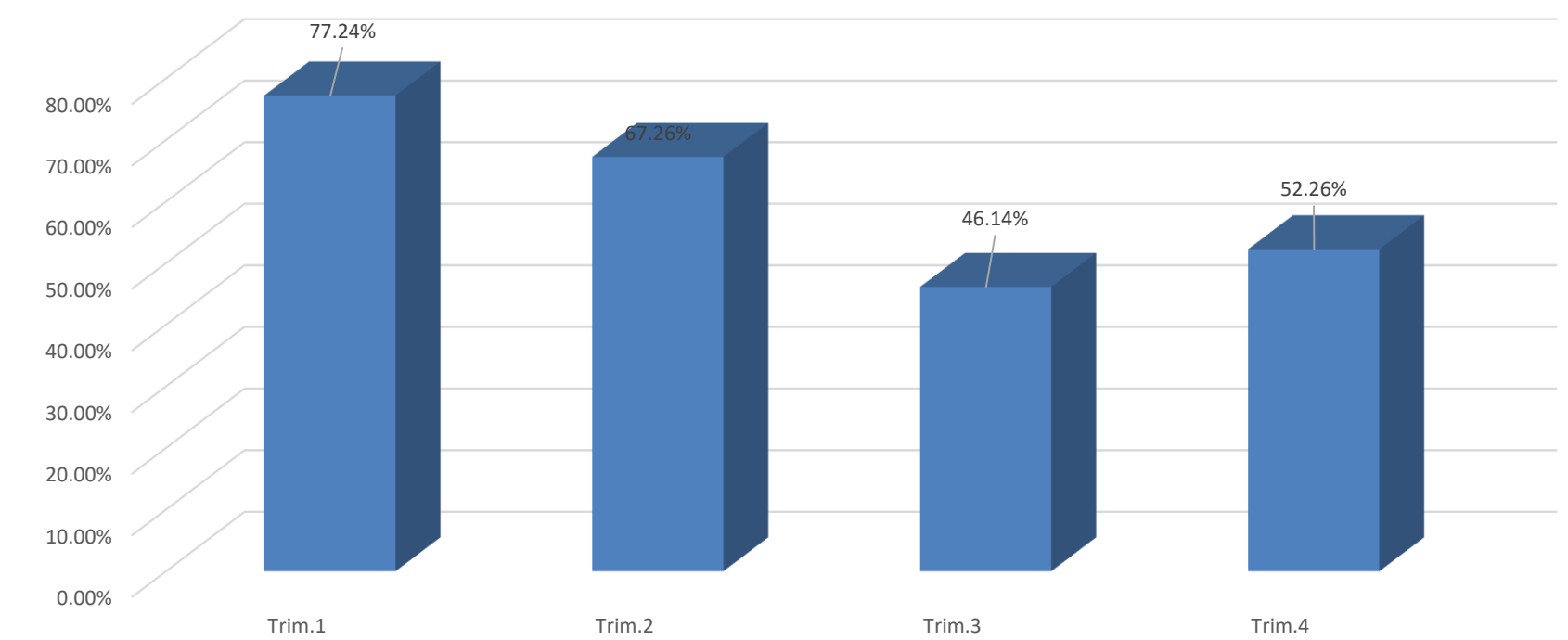
Comparando IV trimestre Vs. III trimestre de 2022 se evidencia una disminución del 8% en la tasa de PQRS por cada 10 mil afiliados Si comparamos diciembre Vs. Noviembre se evidencia una disminución del 23%

El motivo de Oportunidad para acceder a la prestación evidencia una disminución de las PQRS en un 6%

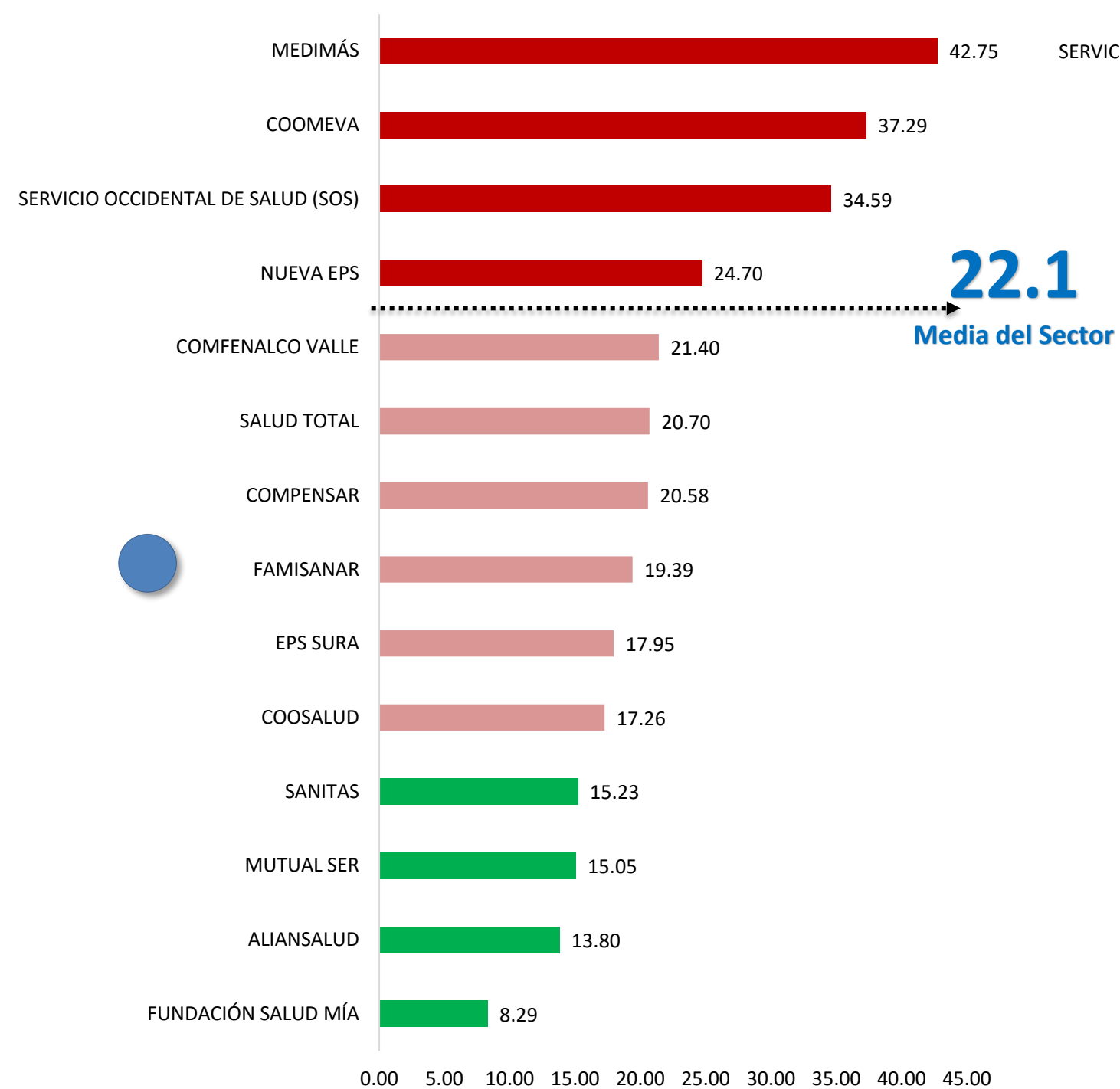
La oportunidad de respuesta presentó afectación por la implementación de una nueva herramienta de gestión de PQRS.

MOTIVOS AGRUPADOS	Tasa x 10 mil afiliados PBS año 2022				Var Trim.4
	Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4	
OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A LA PRESTACION	78.39	91.24	93.24	87.99	-6%
AUTORIZACIONES	34.22	38.41	38.91	31.74	-18%
PRESTACIONES ECONOMICAS	4.11	9.82	13.34	15.10	13%
MEDICAMENTOS	8.23	11.90	11.62	11.23	-3%
DOMICILIARIOS	8.76	8.98	9.53	10.95	15%
NOVEDADES DE AFILIACION	7.63	6.65	9.41	7.65	-19%
DIRECCIONAMIENTO	7.08	7.17	8.43	6.04	-28%
PAGO DE INCAPACIDADES	6.32	12.25	5.76	4.43	-23%
COVID	3.00	0.56	0.25	0.08	-68%

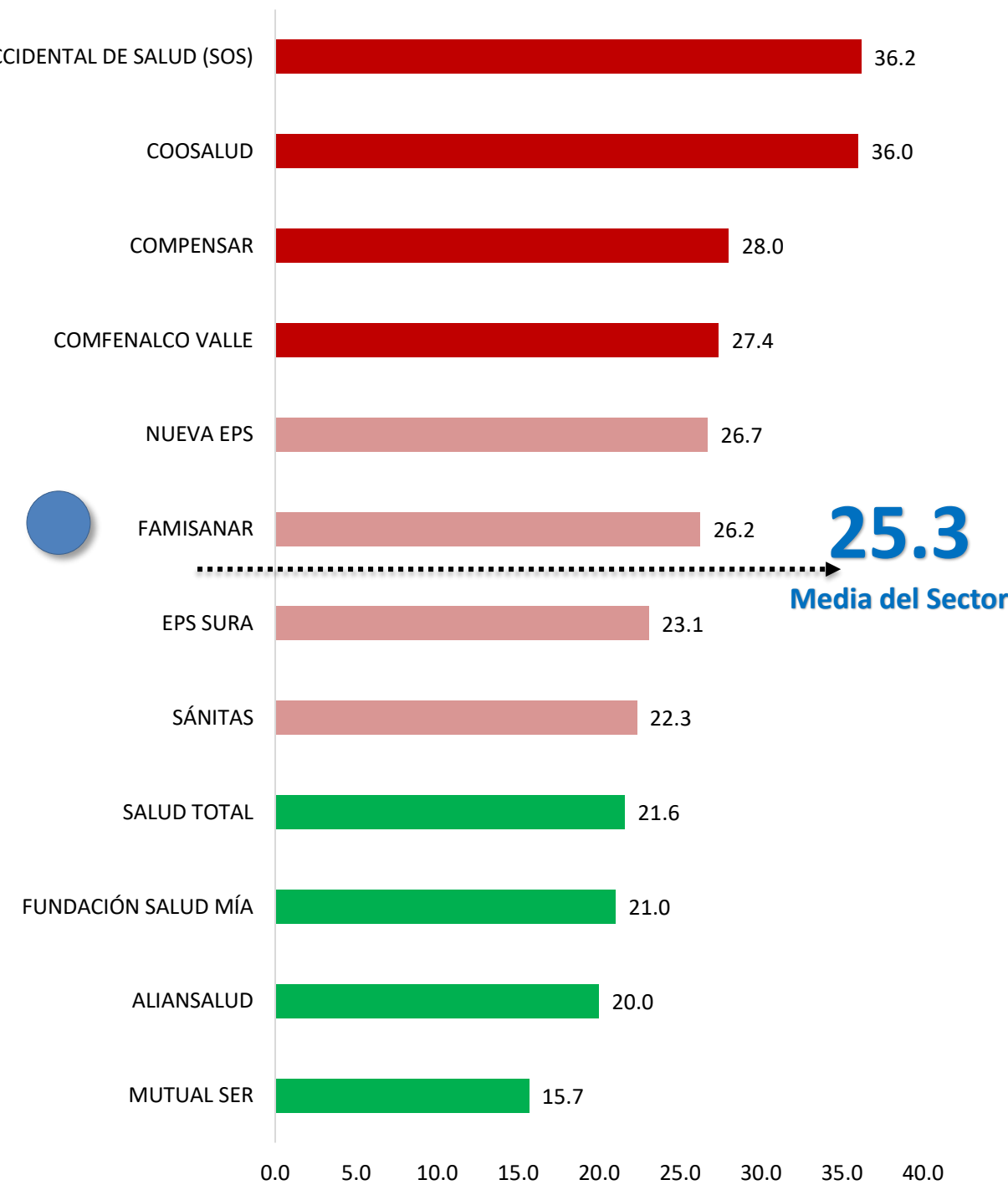
Oportunidad de Respuesta a PQRS año 2022



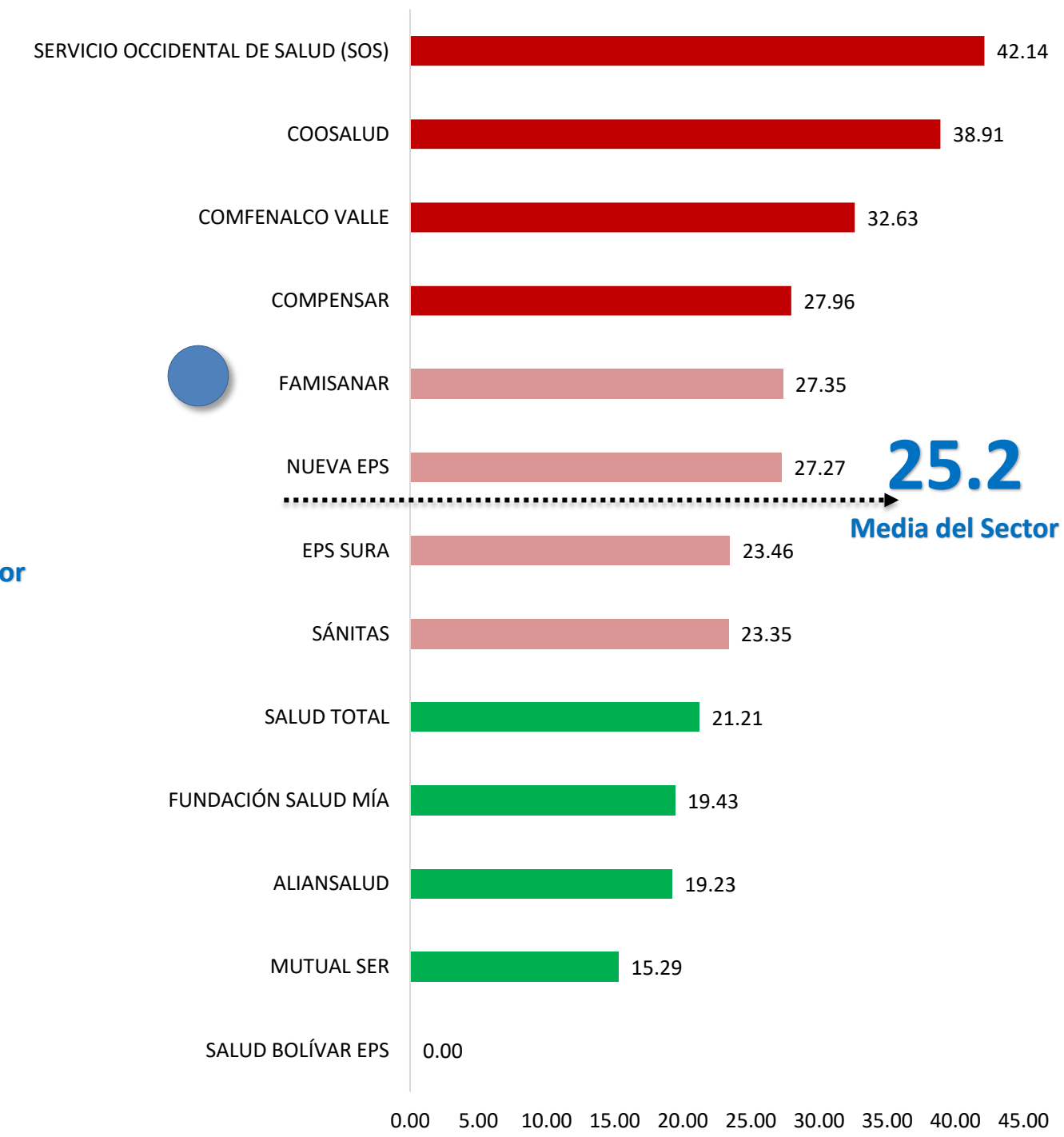
Comportamiento de PQRS del Sector



Noviembre 2021



Octubre 2022



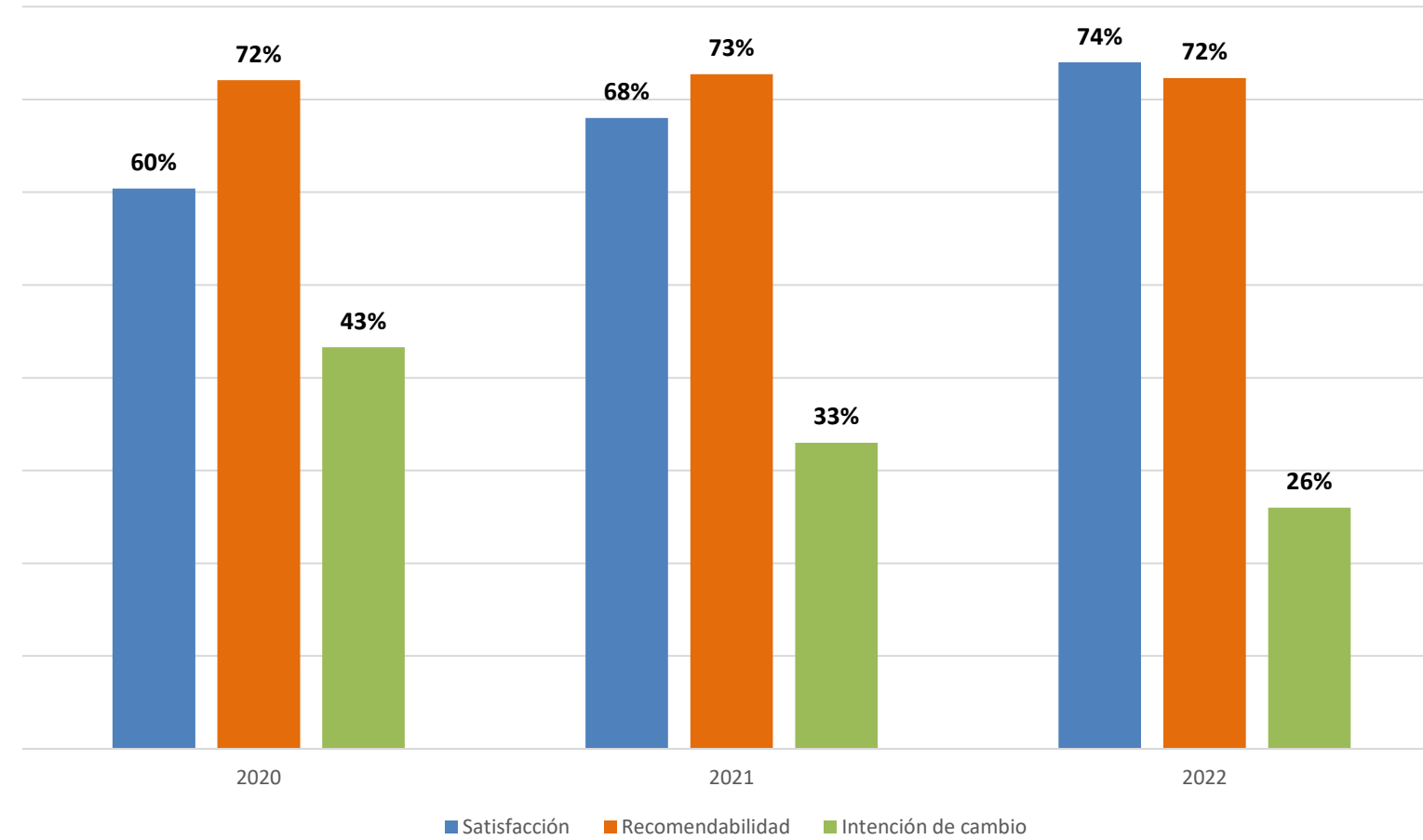
Noviembre 2022

- La EPS del régimen contributivo disminuyeron el 0.4 % en la tasa de PQRD respecto a octubre de 2022; frente a noviembre de 2021 incrementó el 14%
- Famisanar creció el 4% respecto a octubre de 2022, frente a noviembre de 2021 incrementó el 58 %, continúa por encima del promedio del sector , ubicándose en la posición 6 de las EPS con mayor número de PQRS, acercándose al promedio.

Satisfacción de Usuarios IV

Trimestre

Resultados Satisfacción



Comparando I trimestre Vs. IV trimestre de 2022 se evidencia un aumento del 11% en el indicador de satisfacción.

El principal motivo de satisfacción es acceso al servicio de salud con un 41,60% (submotivo solicitud de autorizaciones 16,9%) seguido de canales de atención con un 9,85% (submotivo atención en oficinas 6,99%)

Meta IV trimestre 2022: Satisfacción 81%

INDICADOR	Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4	Var Trim.4
SATISFACCIÓN	68.73	69.96	71.86	80.65	17%
RECOMENDABILIDAD	69.11	70.34	72.74	71.47	3%
INTENCIÓN DE CAMBIO	31.33	30.29	21.12	21.31	-32%

Caracterización de los Afiliados

IV Trimestre

Distribución por sexo y departamento

IV Trimestre 2022.

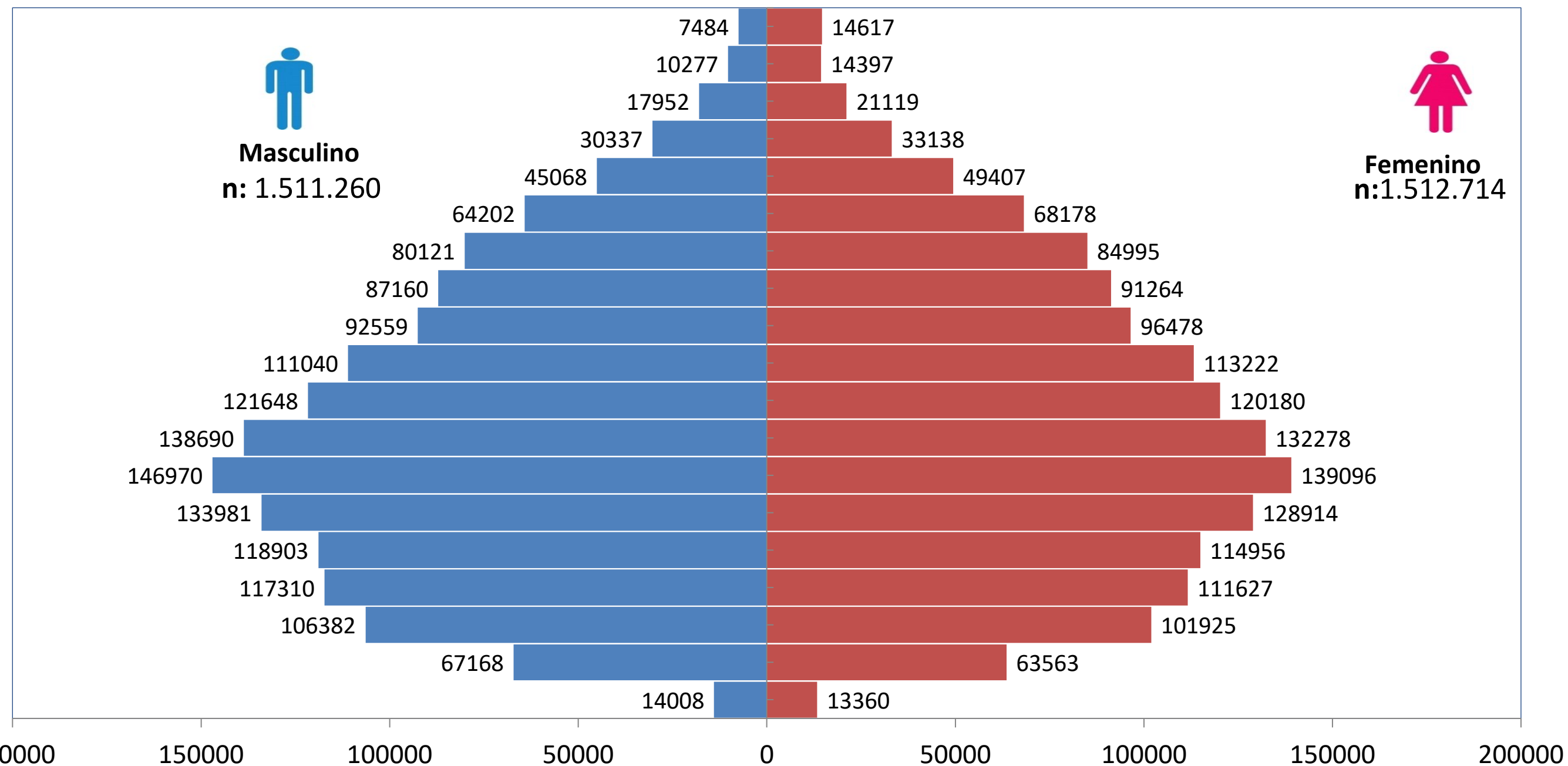
DEPARTAMENTO	FEMENINO	% FEMENINO POR DEPARTAMENTO	MASCULINO	% MASCULINO POR DEPARTAMENTO	TOTAL	%
DISTRITO CAPITAL	704.979	50,32%	696.098	49,68%	1.401.077	46,33%
CUNDINAMARCA	459.020	49,35%	471.108	50,65%	930.128	30,76%
SANTANDER	67.502	50,98%	64.911	49,02%	132.413	4,38%
BOYACA	66.703	50,75%	64.720	49,25%	131.423	4,35%
TOLIMA	44.161	51,57%	41.466	48,43%	85.627	2,83%
META	35.586	47,19%	39.819	52,81%	75.405	2,49%
ATLANTICO	22.725	47,81%	24.806	52,19%	47.531	1,57%
CESAR	23.224	49,27%	23.910	50,73%	47.134	1,56%
HUILA	21.149	54,89%	17.378	45,11%	38.527	1,27%
BOLIVAR	12.410	44,95%	15.198	55,05%	27.608	0,91%
VALLE DEL CAUCA	12.675	51,82%	11.785	48,18%	24.460	0,81%
MAGDALENA	12.002	50,09%	11.960	49,91%	23.962	0,79%
RISARALDA	9.855	53,21%	8.665	46,79%	18.520	0,61%
CALDAS	7.595	51,42%	7.176	48,58%	14.771	0,49%
NARIÑO	6.920	52,06%	6.372	47,94%	13.292	0,44%
QUINDIO	4.692	50,82%	4.541	49,18%	9.233	0,31%
ANTIOQUIA	664	50,53%	650	49,47%	1.314	0,04%
CORDOBA	193	55,94%	152	44,06%	345	0,01%
NORTE DE SANTANDER	131	55,27%	106	44,73%	237	0,01%
SUCRE	114	54,55%	95	45,45%	209	0,01%
CAUCA	95	58,64%	67	41,36%	162	0,01%
CASANARE	87	55,41%	70	44,59%	157	0,01%
PUTUMAYO	57	49,14%	59	50,86%	116	0,00%
CAQUETA	60	54,55%	50	45,45%	110	0,00%
LA GUAJIRA	48	59,26%	33	40,74%	81	0,00%
CHOCO	24	55,81%	19	44,19%	43	0,00%
ARAUCA	17	62,96%	10	37,04%	27	0,00%
AMAZONAS	7	50,00%	7	50,00%	14	0,00%
GUAVIARE	6	50,00%	6	50,00%	12	0,00%
VICHADA	4	33,33%	8	66,67%	12	0,00%
SAN ANDRES	3	27,27%	8	72,73%	11	0,00%
GUAINIA	3	33,33%	6	66,67%	9	0,00%
VAUPES	3	75,00%	1	25,00%	4	0,00%
TOTAL	1.512.714	50,02%	1.511.260	49,98%	3.023.974	100%

Fuente :BI Cierre de población, corte Diciembre año 2022.

Femenino Masculino

N:3.023.974

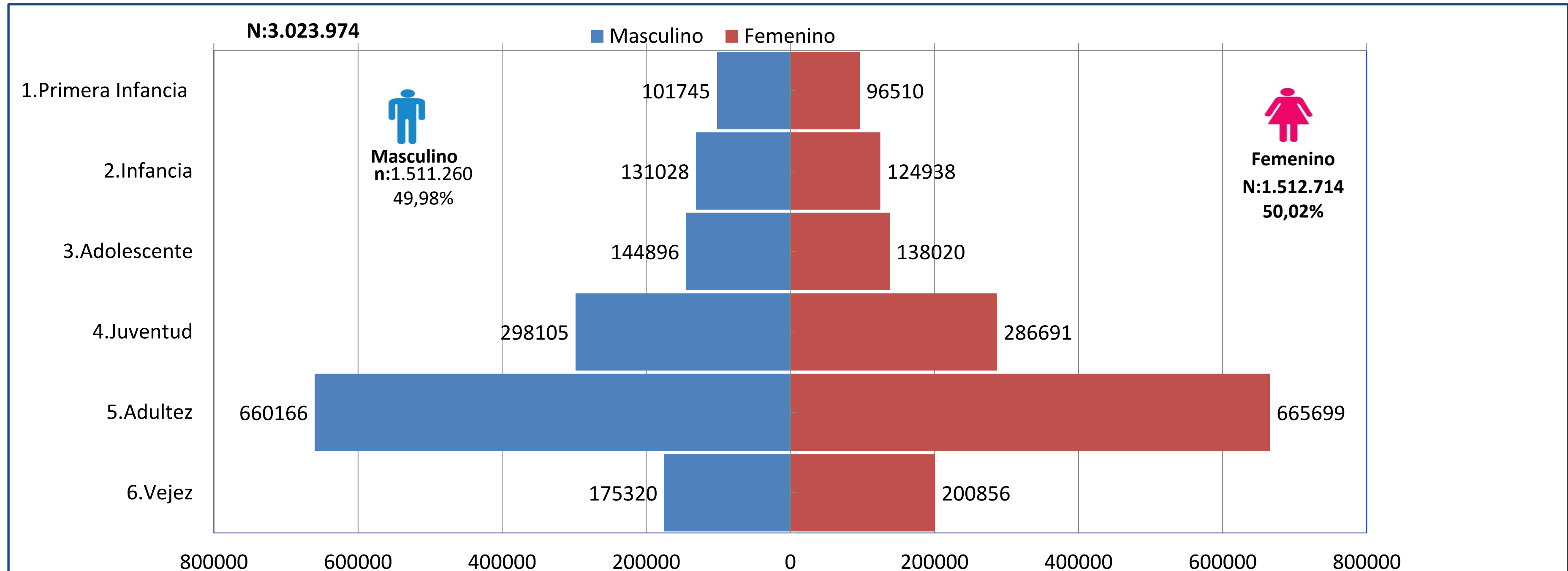
- s) 85 y más años
- r) 80 a 84 años
- q) 75 a 79 años
- p) 70 a 74 años
- o) 65 a 69 años
- n) 60 a 64 años
- m) 55 a 59 años
- l) 50 a 54 años
- k) 45 a 49 años
- j) 40 a 44 años
- i) 35 a 39 años
- h) 30 a 34 años
- g) 25 a 29 años
- f) 20 a 24 años
- e) 15 a 19 años
- d) 10 a 14 años
- c) 5 a 9 años
- b) 1 - 4 años
- a) Menor de 1 año



AGRUPACIÓN POBLACIÓN	TOTAL	%	ANALISIS
MENOR 1 AÑO	27.368	0,91%	El 0,91% de la población de Famisanar es menor de 1 año.
1 A 4 AÑOS	130.731	4,32%	El 4,32% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años.
MAYORES 60 AÑOS	346.199	11,45%	Del total de la población de Famisanar el 11,45% se encuentra en edad mayor o igual a 60 años, adulta mayor.
MUJERES EN EDAD FÉRTIL	956.751	63,25%	Del total de las mujeres de EPS Famisanar el 63,25% se encuentra en edad reproductiva (10 a 49 años).

Fuente :BI Cierre de población, corte Diciembre año 2022.

Distribución por curso de vida IV Trimestre 2022.

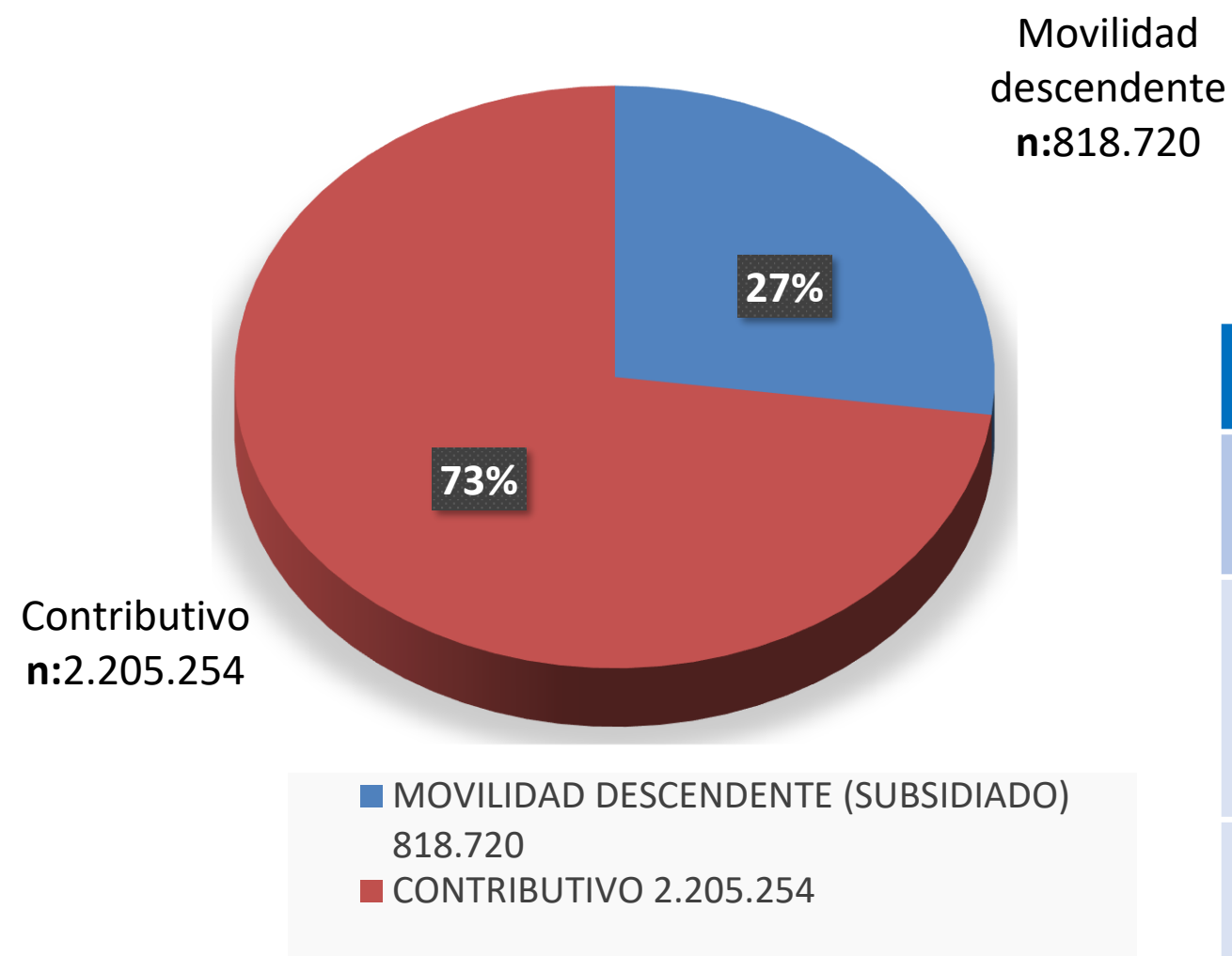


GRUPO DE EDAD	F	M	TOTAL	%
1. Primera Infancia	96.510	101.745	198.255	6,56%
2. Infancia	124.938	131.028	255.966	8,46%
3. Adolescente	138.020	144.896	282.916	9,36%
4. Juventud	286.691	298.105	584.796	19,34%
5. Adultez	665.699	660.166	1.325.865	43,85%
6. Vejez	200.856	175.320	376.176	12,44%
Total general	1.512.714	1.511.260	3.023.974	100,00%

Fuente :BI Cierre de población, corte Diciembre año 2022.

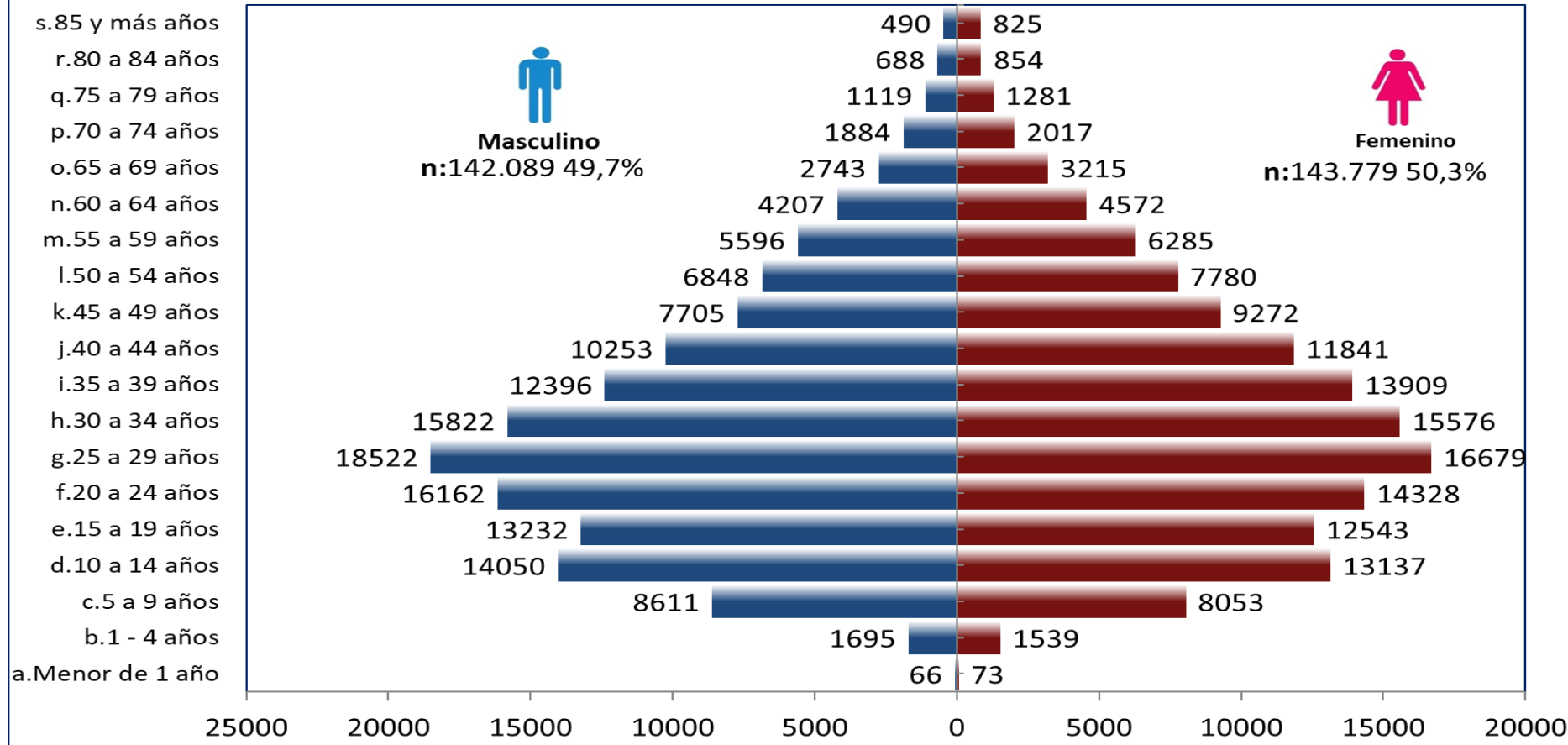
Aseguramiento e Indicadores Demográficos IV trimestre 2022.

DISTRIBUCIÓN POR REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD



INDICADOR DEMOGRAFICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANÁLISIS
Razón hombres y mujeres	1.511.260	1.512.714	100	En EPS Famisanar, por cada 100 mujeres hay 100 hombres.
Razón niños- mujeres	158.099	845.124	19	En EPS Famisanar, por cada 100 mujeres en edad fértil (15-49años) hay 19 niños y niñas entre 0 y 4 años.
Índice de envejecimiento	243.796	595.343	41	En EPS Famisanar, por cada 100 personas menores de 15 años, hay 41 personas mayores o igual a 65 años.
Índice de Friz - EAPB	829.202	926.095	90	En Famisanar, por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay 90 afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser madura.
Índice de dependencia - EAPB	839.139	2.184.835	38	En EPS Famisanar, por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, hay 38 personas menores de 15 años y mayores o igual a 65 años (dependientes).

N:285.868



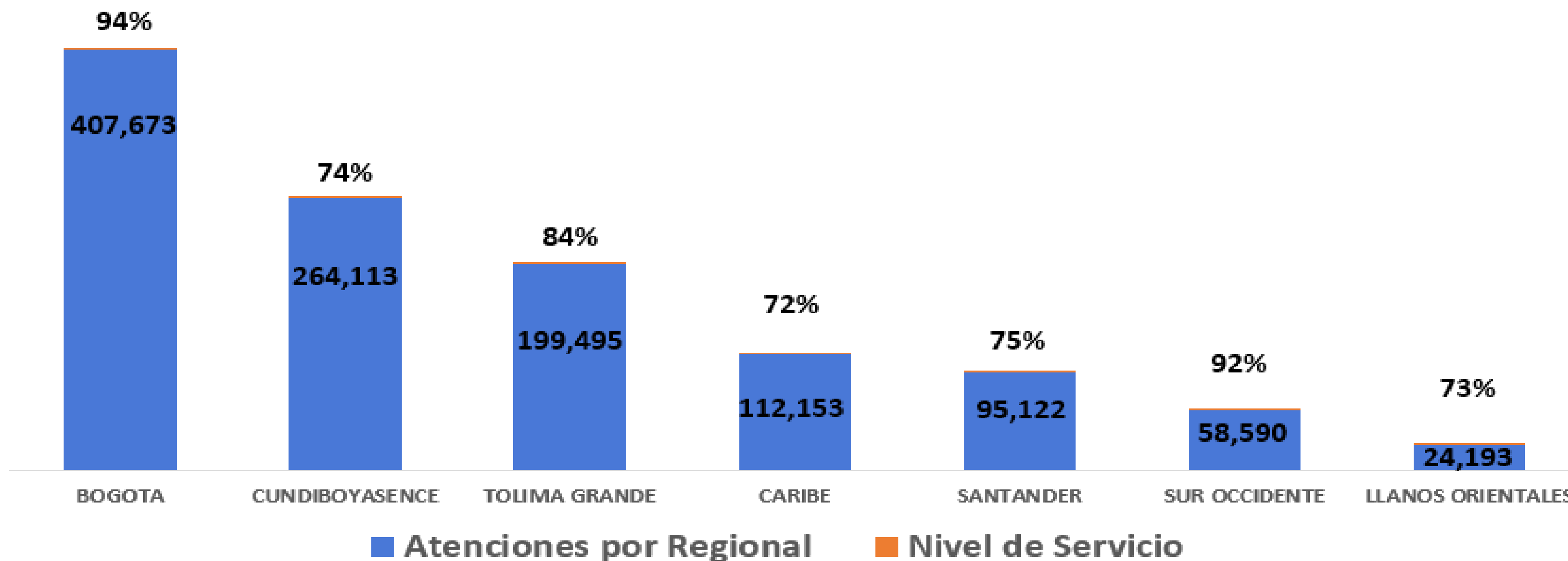
TIPO AFILIADO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	% PARTIC.
DERECHOS HUMANOS - VIVANTO	100.625	99.390	200.015	70%
ETNIA	37.885	33.560	71.445	25%
PERSONAS DISCAPACIDAD	3.974	5.289	9.263	3%
POBLACION PRIVADA DE LA LIBERTAD	443	2.694	3.137	1%
POBLACION DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES	262	384	646	0%
MIGRANTE VENEZOLANO CON PEP	205	276	481	0%
DIVERSIDAD SEXUAL	115	238	353	0%
MENOR EN PROTECCION DEL ICBF	181	125	306	0%
MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS	34	54	88	0%
ADULTO MAYOR EN CENTRO DE PROTECCIÓN	22	28	50	0%
HABITANTE DE CALLE	3	32	35	0%
ADULTO CON DISCAPACIDAD EN CENTRO DE PROTECCIÓN	21	8	29	0%
POBLACION INFANTIL BAJO PROTECCION DE SDIS	9	11	20	0%
TOTAL	143779	142089	285868	100%

Fuente: Población Diferencial corte Noviembre 2022.

Canales de Atención presenciales IV Trimestre

RESULTADOS IV TRIMESTRE 2022

Regional	Oficinas	Atenciones por Regional	Nivel de Servicio
BOGOTA	10	407,673	94%
CUNDIBOYASENCE	15	264,113	74%
TOLIMA GRANDE	15	199,495	84%
CARIBE	6	112,153	72%
SANTANDER	5	95,122	75%
SUR OCCIDENTE	5	58,590	92%
LLANOS ORIENTALES	3	24,193	73%



Canales de Atención no presenciales IV Trimestre

TIEMPO DE ESPERA EN CONTACT CENTER

IV TRIMESTRE

CONTRIBUTIVO

OCTUBRE

NOVIEMBRE

DICIEMBRE

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN SEGUNDOS (Tiempo de espera antes de que conteste un agente de servicio)

56

14

36

TIEMPO PROMEDIO DE LAMADAS EN SEGUNDOS (Duración promedio de las llamadas entendidas por el agente)

305

327

332



Gracias

www.famisanar.com.co

 FamisanarEPS  FamisanarEPS  @eps_famisanar  famisanar