



# RENDICIÓN DE CUENTAS I TRIMESTRE 2023

Circular 008 de 2018



# Tabla de contenido

- 1** Población afiliados I trimestre 2023
- 2** Comportamiento de pqrs Eps I trimestre 2023
- 3** Satisfacción de usuarios I trimestre 2023
- 4** Caracterización de los afiliados I trimestre 2023
- 5** Canales presenciales I trimestre 2023
- 6** Canales no presenciales I trimestre 2023

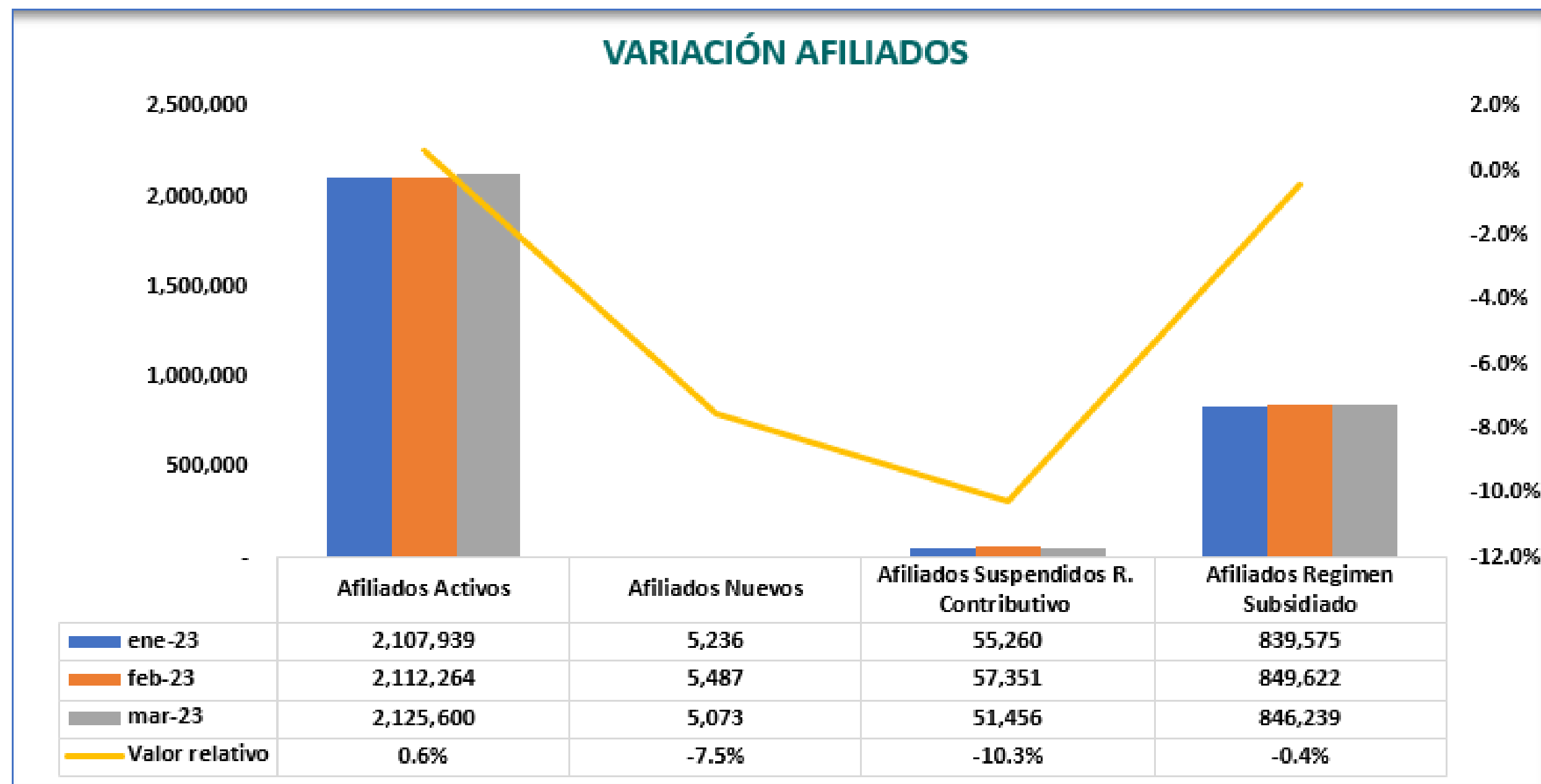
# POBLACIÓN AFILIADOS I TRIMESTRE 2023

- **1 AFILIADOS**
- **2 MOVILIDAD**
- **3 TRASLADOS**
- **4 PORTABILIDAD**



# 1 AFILIADOS

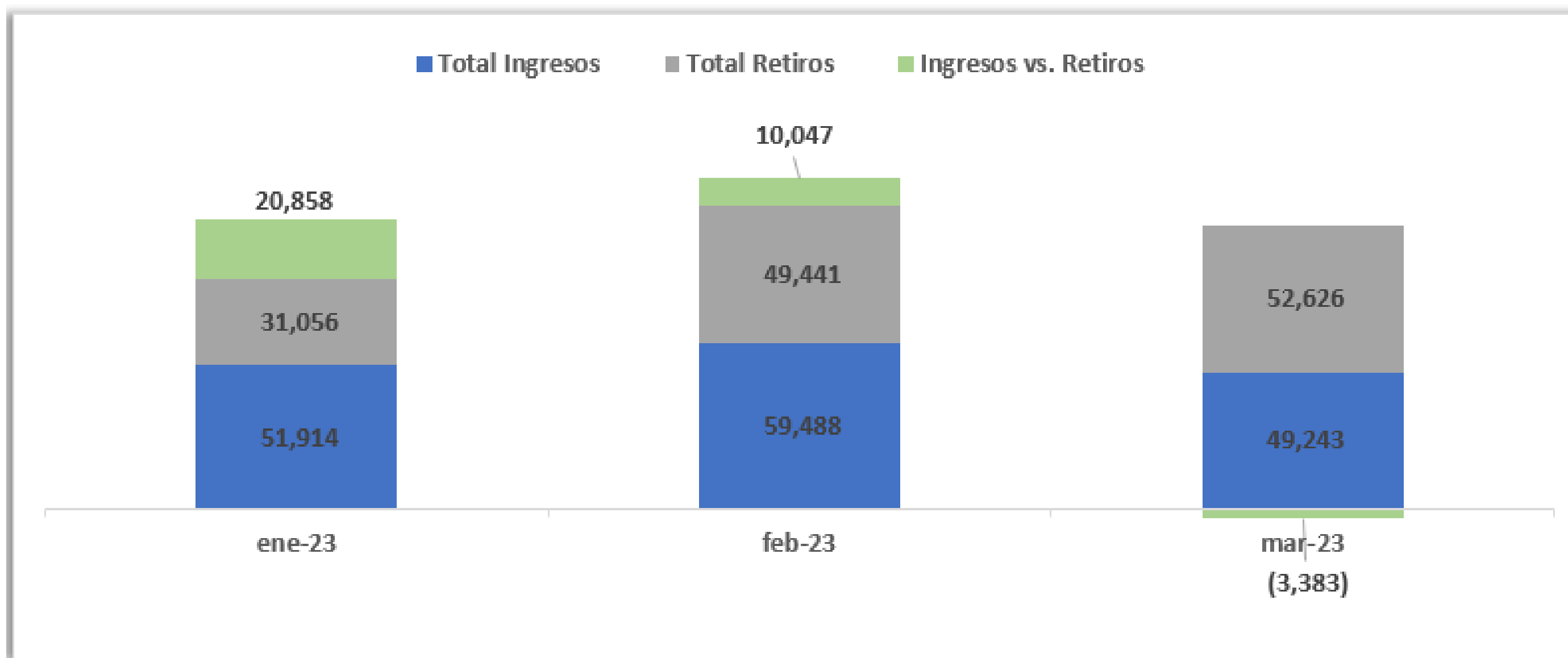
DESCRIPCIÓN	ene-23	feb-23	mar-23	Variación Mes	
				Valor absoluto	Valor relativo
Afiliados Activos	2,107,939	2,112,264	2,125,600	13,336	0.6%
Afiliados Nuevos	5,236	5,487	5,073	(414)	-7.5%
Afiliados Suspendidos R. Contributivo	55,260	57,351	51,456	(5,895)	-10.3%
Afiliados Regimen Subsidiado	839,575	849,622	846,239	(3,383)	-0.4%



# 2

## MOVILIDAD

1er Trimestre	Total Ingresos	Total Retiros	Ingresos vs. Retiros	Rotación
ene-23	51,914	31,056	20,858	60%
feb-23	59,488	49,441	10,047	83%
mar-23	49,243	52,626	(3,383)	107%



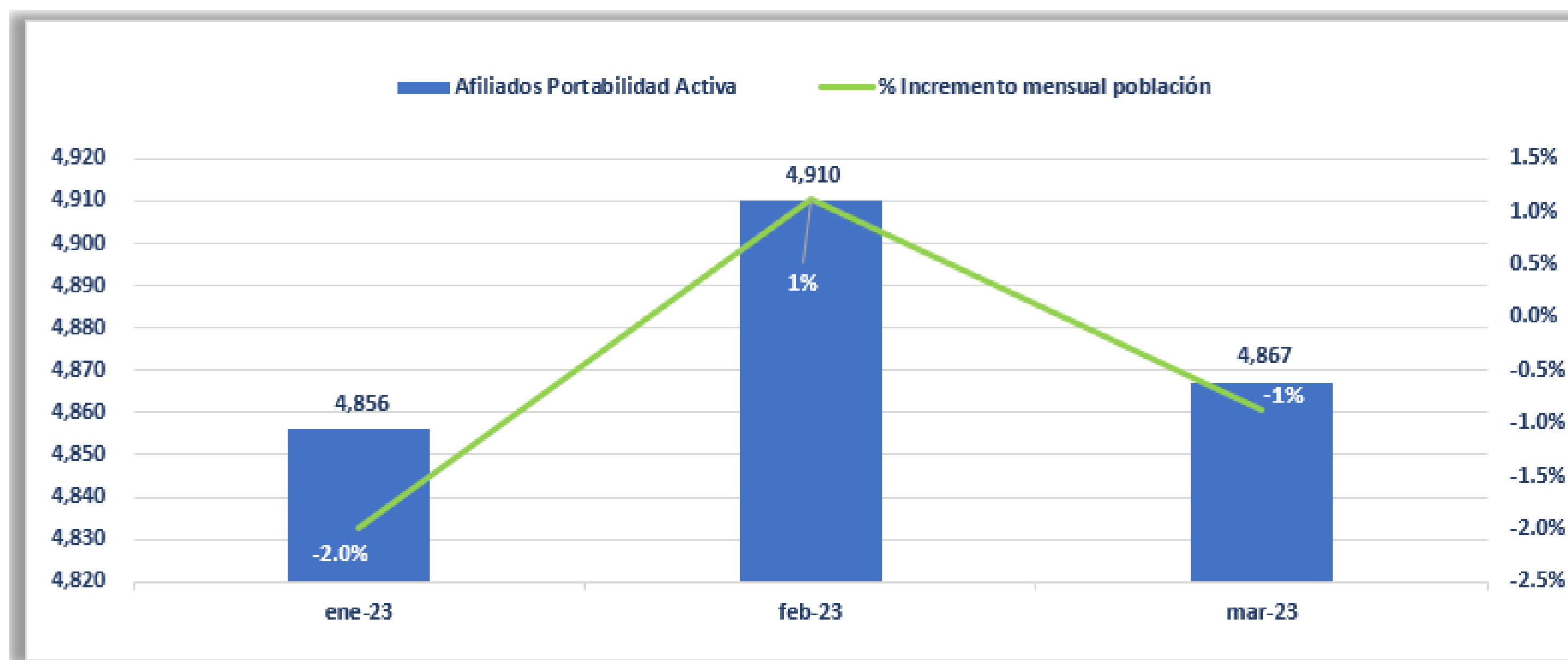
# 3 BALANZA DE TRASLADOS

ENTIDAD	Traslados Entran				Traslados Salen				Entran Vs. Retiros	Rotación
	ene-23	feb-23	mar-23	TOTAL	ene-23	feb-23	mar-23	TOTAL		
E.P.S. SANITAS S.A.	1,462	1,329	1,187	3,978	701	1,206	2,213	4,120	-142	104%
COMPENSAR E.P.S.	956	1,152	1,072	3,180	628	1,156	1,633	3,417	-237	107%
EPS SURA	455	427	419	1,301	779	1,213	1,610	3,602	-2,301	277%
SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	2,023	2,127	1,925	6,075	1,067	1,598	2,732	5,397	678	89%
E.P.S. SALUDCOOP	33	20	29	82	-	-	-	0	82	0%
CAFESALUD E.P.S. S.A.	35	31	25	91	-	-	-	0	91	0%
CRUZ BLANCA EPS S.A.	28	16	18	62	-	-	-	0	62	0%
COOMEVA E.P.S. S.A.	23	30	32	85	-	-	-	0	85	0%
LA NUEVA EPS S.A.	1,808	1,839	1,571	5,218	466	813	1,181	2,460	2,758	47%
MEDIMAS	82	64	65	211	-	-	-	0	211	0%
OTRAS EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	3,054	2,728	2,961	8,743	234	273	407	914	7,829	10%
REGIMEN SUBSIDIADO	6,377	6,949	6,860	20,186	5,697	8,097	7,813	21,607	-1,421	107%
<b>Total general</b>	<b>16,336</b>	<b>16,712</b>	<b>16,164</b>	<b>49,212</b>	<b>9,572</b>	<b>14,356</b>	<b>17,589</b>	<b>41,517</b>	<b>7,695</b>	<b>84%</b>

# 4

## PORTABILIDAD

	ene-23	feb-23	mar-23
Afiliados Portabilidad Activa	4,856	4,910	4,867
Asignación por mes	554	965	802
% Incremento mensual población	-2.0%	1%	-1%
% Incremento mensual	-6.0%	74%	-17%





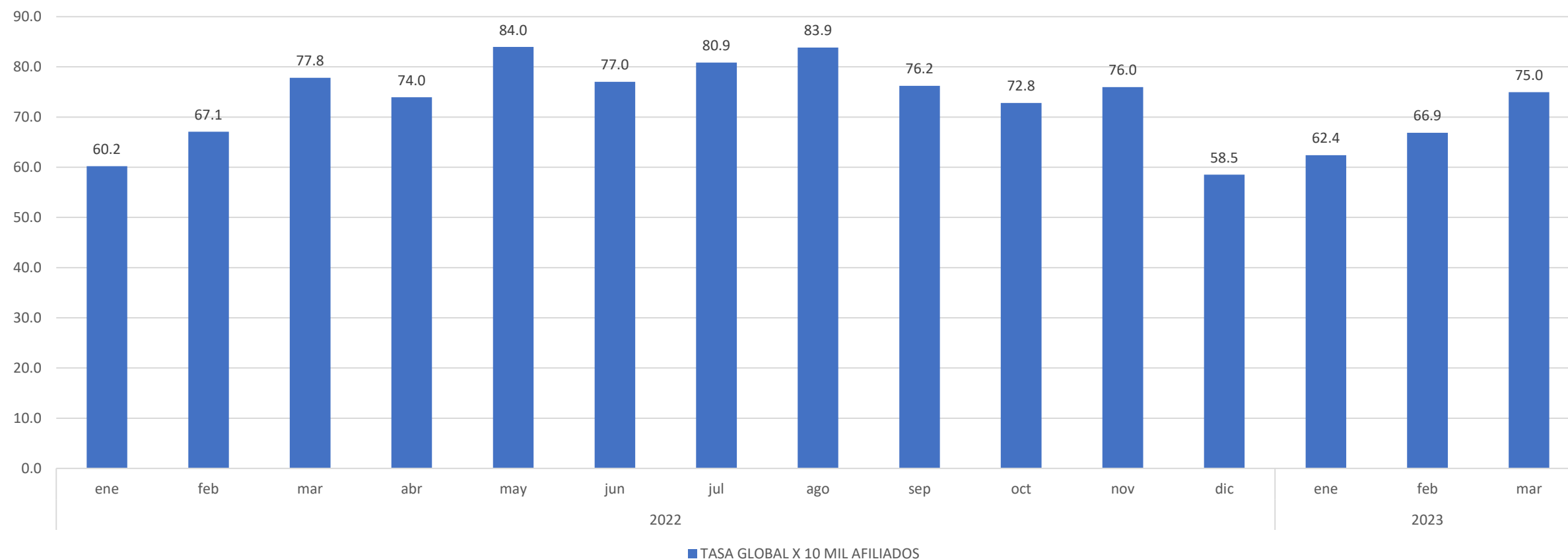
# Comportamiento de PQRS EPS I

## TRIMESTRE 2023

# Comportamiento de PQRS Global EPS



TASA GLOBAL X 10 MIL AFILIADOS



Comparando I trimestre 2023 Vs. IV trimestre de 2022 se evidencia una disminución del 4% en la tasa de PQRS por cada 10 mil afiliados Si comparamos

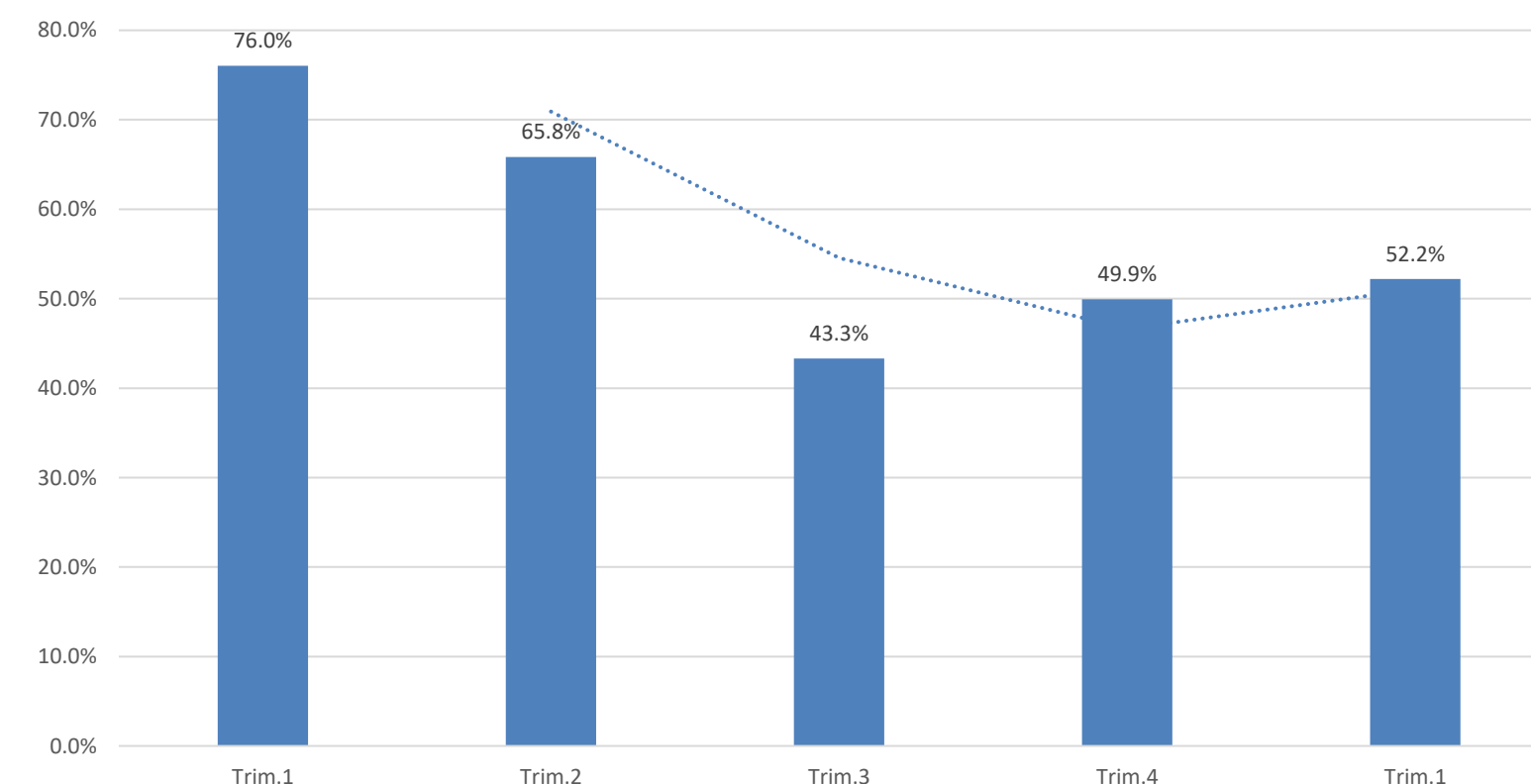
El motivo de Oportunidad para acceder a la prestación evidencia una disminución de las PQRS en un 9%

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

## Meta: 76 mes PQRS por cada 10 mil afiliados

MOTIVOS AGRUPADOS	Tasa x 10 mil afilaídos PBS año 2022 -2023					Var Trim.I
	Trim.1 2022	Trim.2 2022	Trim.3 2022	Trim.4 2022	Trim.1 2023	
OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A LA PRESTACION	78.39	91.24	93.37	88.15	80.18	-9%
AUTORIZACIONES	33.94	37.98	38.71	30.94	27.99	-10%
DOMICILIARIOS	8.76	8.98	9.53	10.95	17.57	60%
PRESTACIONES ECONOMICAS	4.11	9.82	13.34	15.10	15.13	0%
MEDICAMENTOS	8.23	11.90	11.62	11.23	10.56	-6%
NOVEDADES DE AFILIACION	7.63	6.65	9.41	7.65	8.75	14%
DIRECCIONAMIENTO	7.08	7.17	8.43	6.04	5.03	-17%
PAGO DE INCAPACIDADES	6.32	12.25	5.76	4.43	2.97	-33%
TRANSPORTE	0.81	1.83	1.87	1.49	1.02	-32%
<b>Total general</b>	<b>155.28</b>	<b>187.82</b>	<b>192.06</b>	<b>175.98</b>	<b>169.21</b>	<b>-4%</b>




% Respuesta dentro de los tiempos



# Satisfacción de Usuarios I

## Trimestre 2023

# Resultados Satisfacción

	2022	2023
 <b>Cómo Califica la experiencia con la EPS</b>	<b>68%</b>	<b>73%</b>
 <b>Recomendaría la EPS?</b>	<b>69%</b>	<b>73%</b>
 <b>Ha pensado en cambiarse de EPS?</b>	<b>34%</b>	<b>28%</b>

**EPS Famisanar desarrolla estrategias y medición de la percepción de nuestros afiliados.** En relación con los indicadores generales de experiencia de EPS, el nivel de recomendación, satisfacción e intención de cambio presentó resultados favorables para el primer trimestre 2023, los cuales se relacionan:

- Nivel de satisfacción 73% lo que indica una variación del 7% en comparación con el 1er trimestre 2022 inmediatamente anterior.
- Nivel de recomendabilidad 73% que indica variación del 6% vs el 1er trimestre 2022
- Intención de cambio 28% logrando una mejora del 18% con relación al 1er trimestre anterior.

*El impacto positivo en la percepción se atribuye principalmente al **incremento de promotores** en:*

- *Calidad y rapidez percibida en la solicitud de autorizaciones que incrementó el 20%*
- *Facilidad y rapidez en el agendamiento de citas que incrementó el 3%*

# Caracterización de los Afiliados

## I Trimestre 2023

# Distribución por sexo y departamento

## I Trimestre 2023.

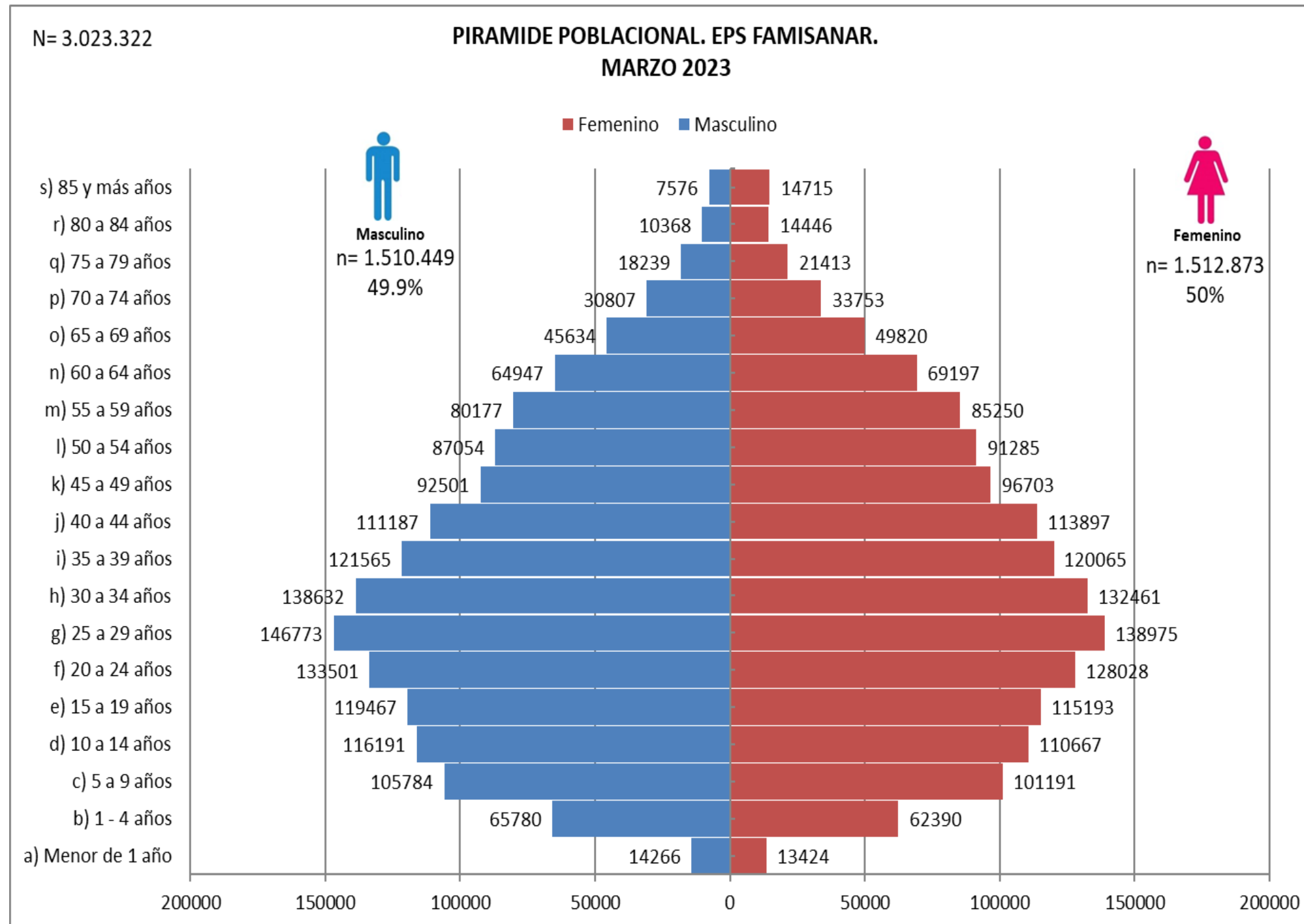


DEPARTAMENTO	FEMENINO	% FEMENINO POR DEPARTAMENTO	MASCULINO	% MASCULINO POR DEPARTAMENTO	TOTAL	%
AMAZONAS	5	0%	2	0,00%	7	0,00%
ANTIOQUIA	631	0%	671	0,02%	1.302	0,04%
ARAUCA	22	0%	15	0,00%	37	0,00%
ATLANTICO	22.244	1%	24.142	0,80%	46.386	1,53%
BOLIVAR	12.243	0%	14.869	0,49%	27.112	0,90%
BOYACA	67.091	2%	65.006	2,15%	132.097	4,37%
CALDAS	7.634	0%	7.201	0,24%	14.835	0,49%
CAQUETA	58	0%	49	0,00%	107	0,00%
CASANARE	81	0%	73	0,00%	154	0,01%
CAUCA	102	0%	67	0,00%	169	0,01%
CESAR	23.346	1%	23.932	0,79%	47.278	1,56%
CHOCO	23	0%	18	0,00%	41	0,00%
CORDOBA	189	0%	154	0,01%	343	0,01%
CUNDINAMARCA	461.233	15%	472.605	15,63%	933.838	30,89%
DISTRITO CAPITAL	702.628	23%	693.740	22,95%	1.396.368	46,19%
GUAINIA	6	0%	4	0,00%	10	0,00%
GUAVIARE	4	0%	7	0,00%	11	0,00%
HUILA	21.027	1%	17.422	0,58%	38.449	1,27%
LA GUAJIRA	57	0%	36	0,00%	93	0,00%
MAGDALENA	12.058	0%	11.992	0,40%	24.050	0,80%
META	36.266	1%	40.552	1,34%	76.818	2,54%
NARIÑO	6.735	0,22%	6.204	0,21%	12.939	0,43%
NORTE DE SANTANDER	134	0,00%	105	0,00%	239	0,01%
PUTUMAYO	62	0,00%	56	0,00%	118	0,00%
QUINDIO	4.693	0,16%	4.525	0,15%	9.218	0,30%
RISARALDA	9.810	0,32%	8.605	0,28%	18.415	0,61%
SAN ANDRES	5	0,00%	6	0,00%	11	0,00%
SANTANDER	67.421	2,23%	65.018	2,15%	132.439	4,38%
SUCRE	121	0,00%	86	0,00%	207	0,01%
TOLIMA	44.541	1,47%	41.802	1,38%	86.343	2,86%
VALLE DEL CAUCA	12.397	0,41%	11.474	0,38%	23.871	0,79%
VAUPES	4	0,00%	2	0,00%	6	0,00%
VICHADA	2	0,00%	9	0,00%	11	0,00%
<b>Total general</b>	<b>1.512.873</b>	<b>50,04%</b>	<b>1.510.449</b>	<b>49,96%</b>	<b>3.023.322</b>	<b>100,00%</b>

Fuente :BI Cierre de población, corte marzo año 2023.

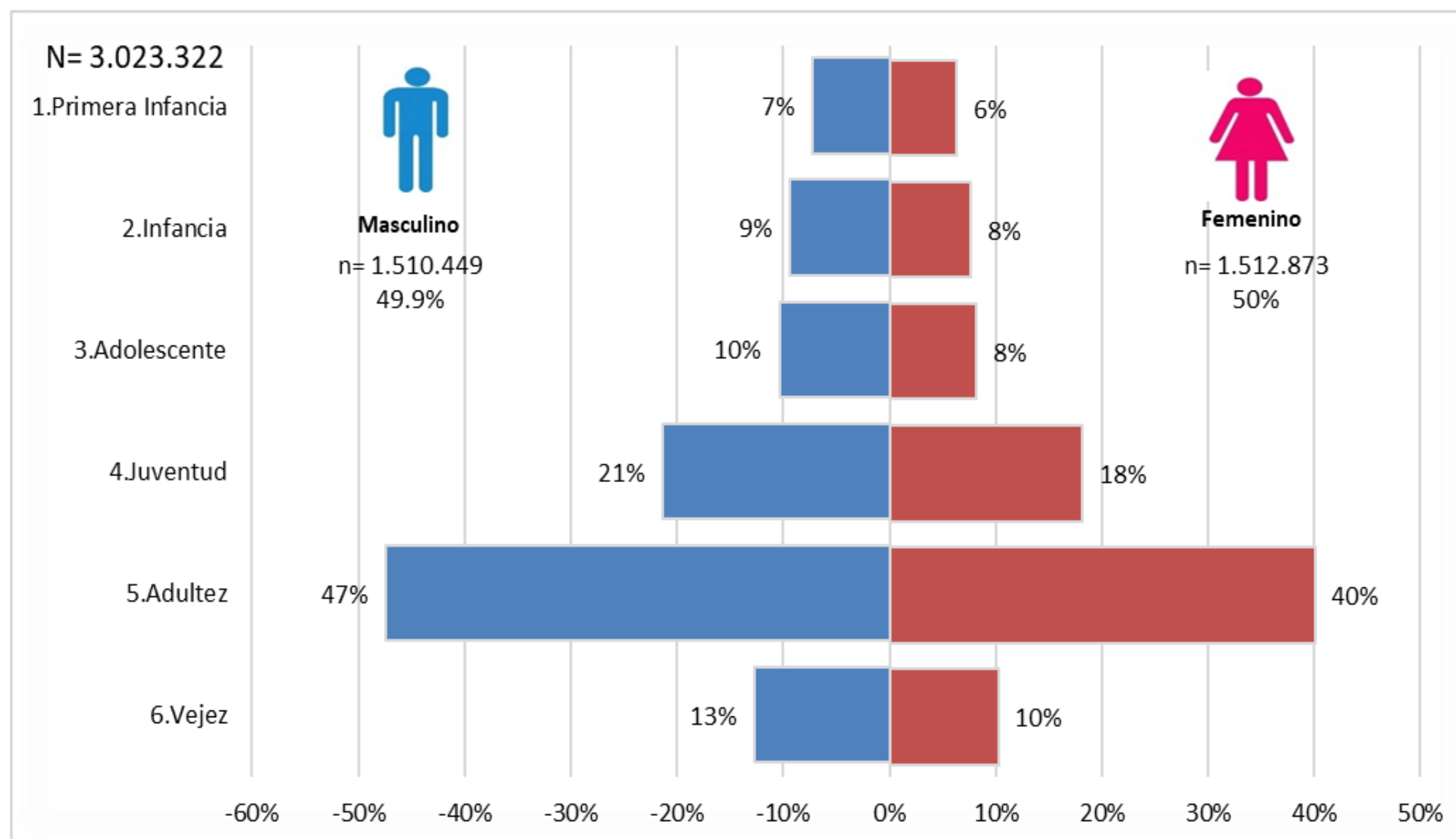
# Pirámide poblacional – EPS Famisanar I

## Trimestre 2023



AGRUPACIÓN POBLACIÓN	TOTAL	%	ANALISIS
MENOR 1 AÑO	27.690	0,92%	El 0.92% de la población de Famisanar es menor de 1 año.
1 A 4 AÑOS	128.170	4,24%	El 4.24% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años.
MAYORES 60 AÑOS	380.915	12,60%	Del total de la población de Famisanar el 12.60% se encuentra en edad mayor o igual a 65 años, adulta mayor.
MUJERES EN EDAD FÉRTIL	955.989	63,19%	Del total de las mujeres de EPS Famisanar el 63.19% se encuentra en edad reproductiva (10 a 49 años), acciones de salud sexual y reproductiva.

# Distribución por curso de vida I Trimestre 2023.

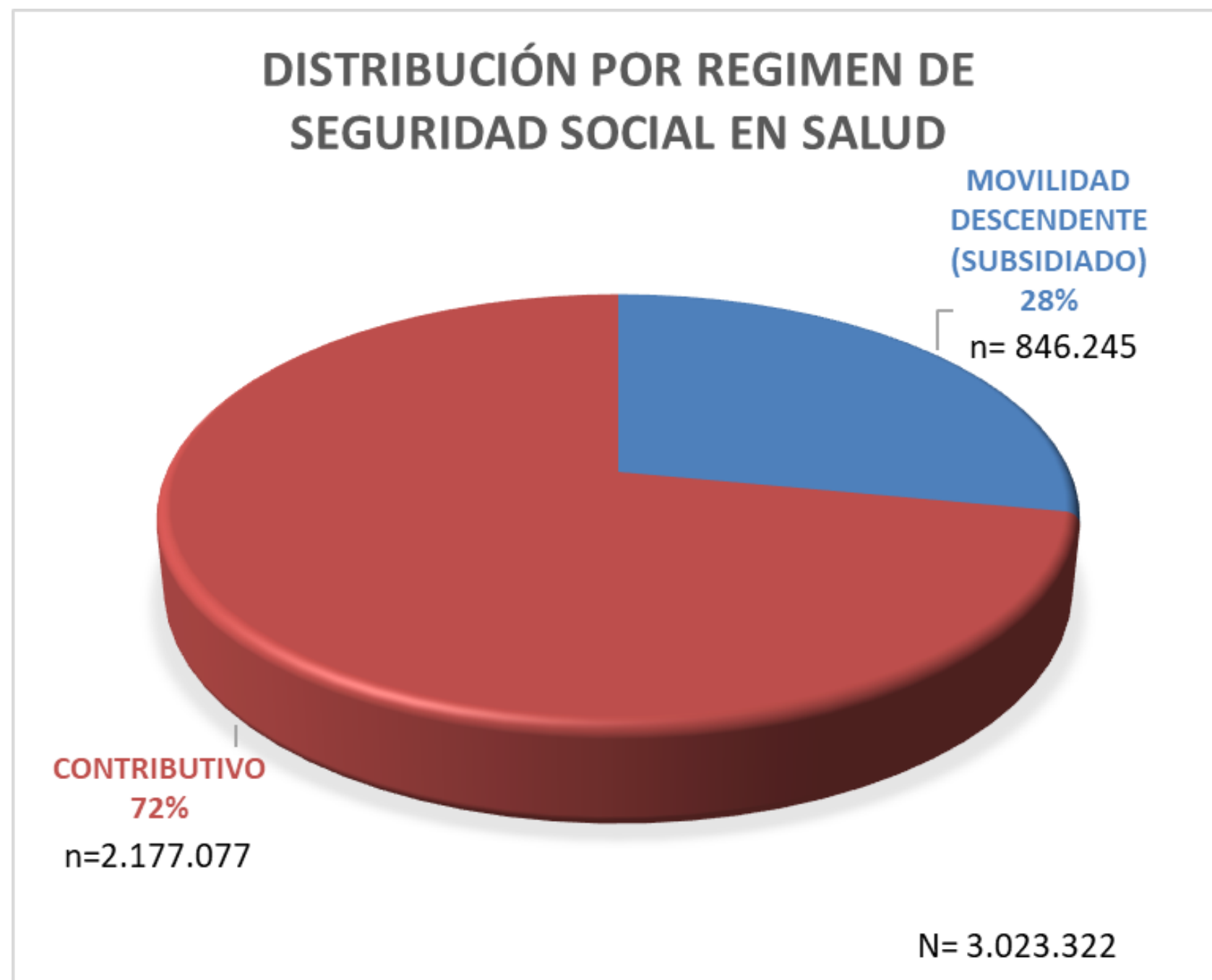












GRUPO DE EDAD	F	M	TOTAL	%
1. Primera Infancia	94.990	100.317	195.307	6,46%
2. Infancia	124.465	130.464	254.929	8,43%
3. Adolescente	137.674	144.370	282.044	9,33%
4. Juventud	285.347	297.396	582.743	19,27%
5. Adulthood	667.053	660.331	1.327.384	43,90%
6. Vejez	203.344	177.571	380.915	12,60%
<b>Total general</b>	<b>1.512.873</b>	<b>1.510.449</b>	<b>3.023.322</b>	<b>100%</b>



# Aseguramiento e Indicadores Demográficos

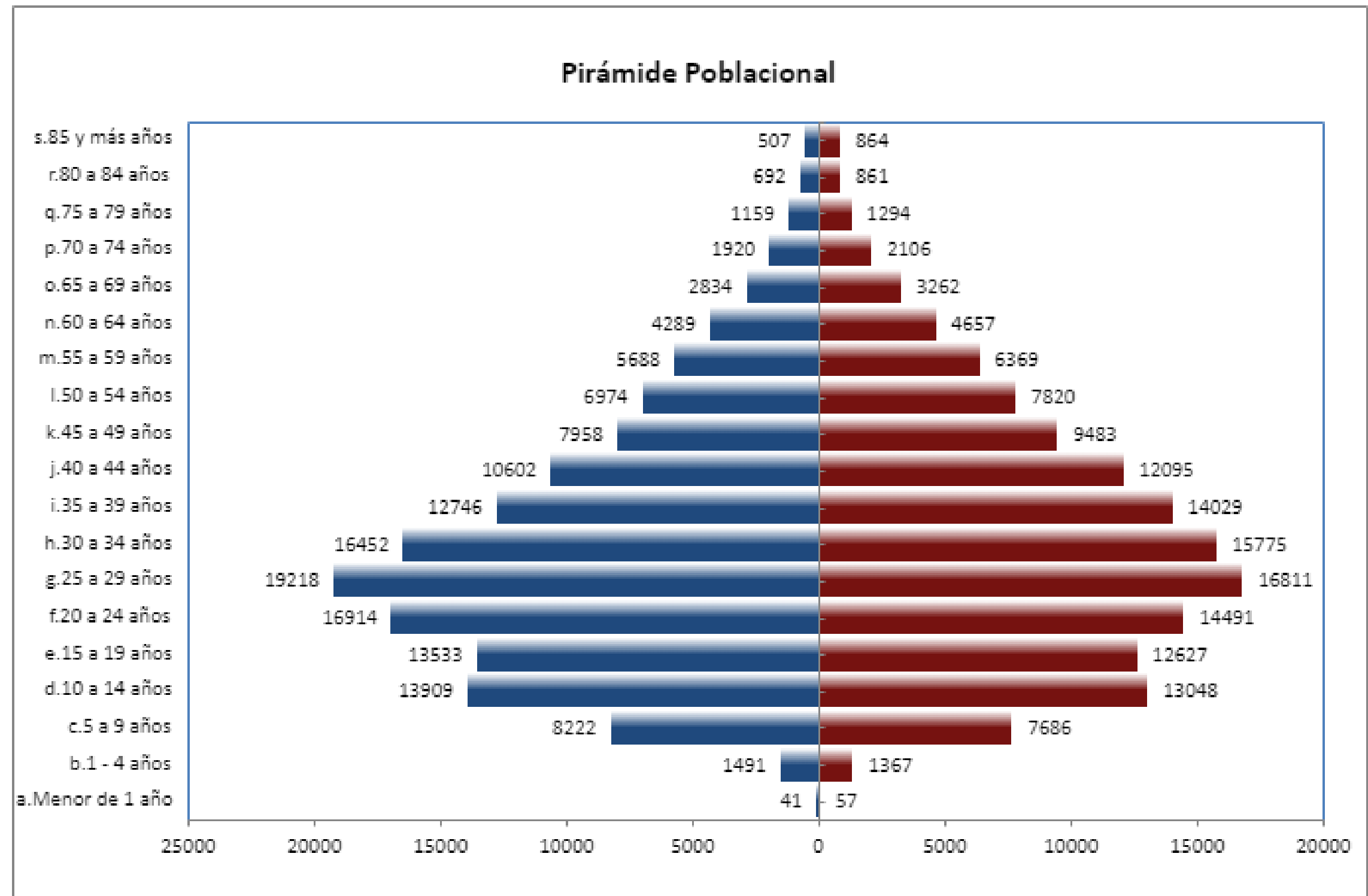
## I trimestre 2023.



INDICADOR DEMOGRAFICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANALISIS
Relación hombres y mujeres	 1.510.449	 1.512.873,00	100	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres hay 100 hombres.
Razón Niños - Mujeres	 155.860	 1.708.948	9	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres en edad fértil (15 - 49 años) hay 9 niños y niñas entre 0 y 4 años.
Índice de envejecimiento	 290.262	 546.202	53	En EPS Famisanar por cada 100 menores de 15 años hay 53 afiliados mayores o igual a 65 años.
Índice de FRIZ	 734.777	 927.011	79	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay 79 afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser madura.
Indice de dependencia	 836.464	 2.186.858	38	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados entre 15 a 64 años hay 38 menores de 15 años y mayores o igual a 65 años (dependientes).

# Población diferencial - I trimestre 2023.

TIPO DE POBLACIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
VIVANTO (VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO)	101.978	102.583	204.561	71%
ETNIA	37.404	33.405	70.809	24%
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	4.172	5.534	9.706	3%
POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD	455	2.678	3.133	1%
POBLACIÓN DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES	263	388	651	0%
DIVERSIDAD SEXUAL	128	254	382	0%
MENOR EN PROTECCIÓN DEL ICBF	196	129	325	0%
MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS	39	61	100	0%
HABITANTE DE CALLE	7	48	55	0%
PERSONAS MAYORES EN CENTROS DE PROTECCIÓN	20	33	53	0%
ADULTO CON DISCAPACIDAD EN CENTRO DE PROTECCIÓN	29	21	50	0%
POBLACIÓN INFANTIL BAJO PROTECCIÓN DE SDIS	11	15	26	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144.702</b>	<b>145.149</b>	<b>289.851</b>	<b>100%</b>



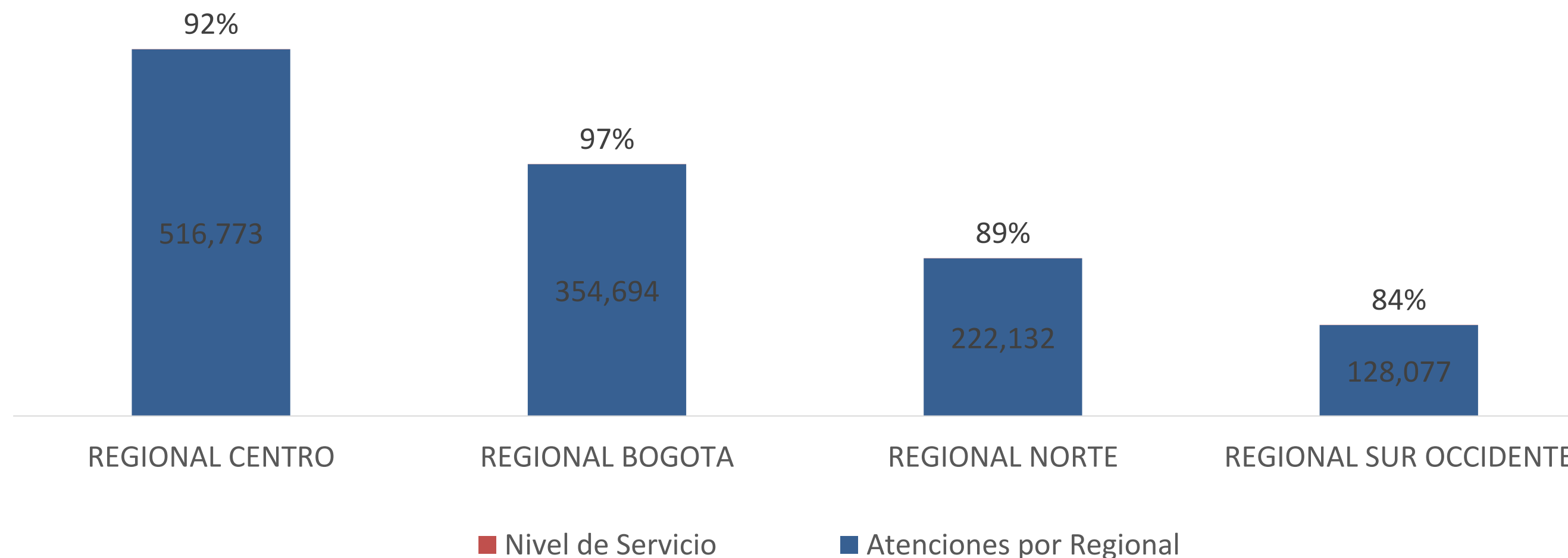
# Canales de Atención presenciales I

## Trimestre 2023

# Población diferencial - I trimestre 2023.



Regional	Oficinas	Atenciones por Regional	Nivel de Servicio
REGIONAL CENTRO	91	516,773	92%
REGIONAL BOGOTA	15	354,694	97%
REGIONAL NORTE	21	222,132	89%
REGIONAL SUR OCCIDENTE	16	128,077	84%
<b>Total general</b>	<b>143</b>	<b>1,221,676</b>	<b>91%</b>



# Canales de Atención No presenciales

## Trimestre 2023

# TIEMPO DE ESPERA EN CONTACT CENTER I trimestre 2023.

## CONTRIBUTIVO

ENERO

FEBRERO

MARZO

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

117

3

12

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

475

350

318



**Gracias**

[www.famisanar.com.co](http://www.famisanar.com.co)

 FamisanarEPS  FamisanarEPS  @eps\_famisanar  famisanar