



RENDICIÓN DE CUENTAS II TRIMESTRE 2023

Circular 008 de 2018



Tabla de contenido

- 1** Población afiliados II trimestre 2023
- 2** Comportamiento de pqr's Eps II trimestre 2023
- 3** Satisfacción de usuarios II trimestre 2023
- 4** Caracterización de los afiliados II trimestre 2023
- 5** Canales presenciales II trimestre 2023
- 6** Canales no presenciales II trimestre 2023

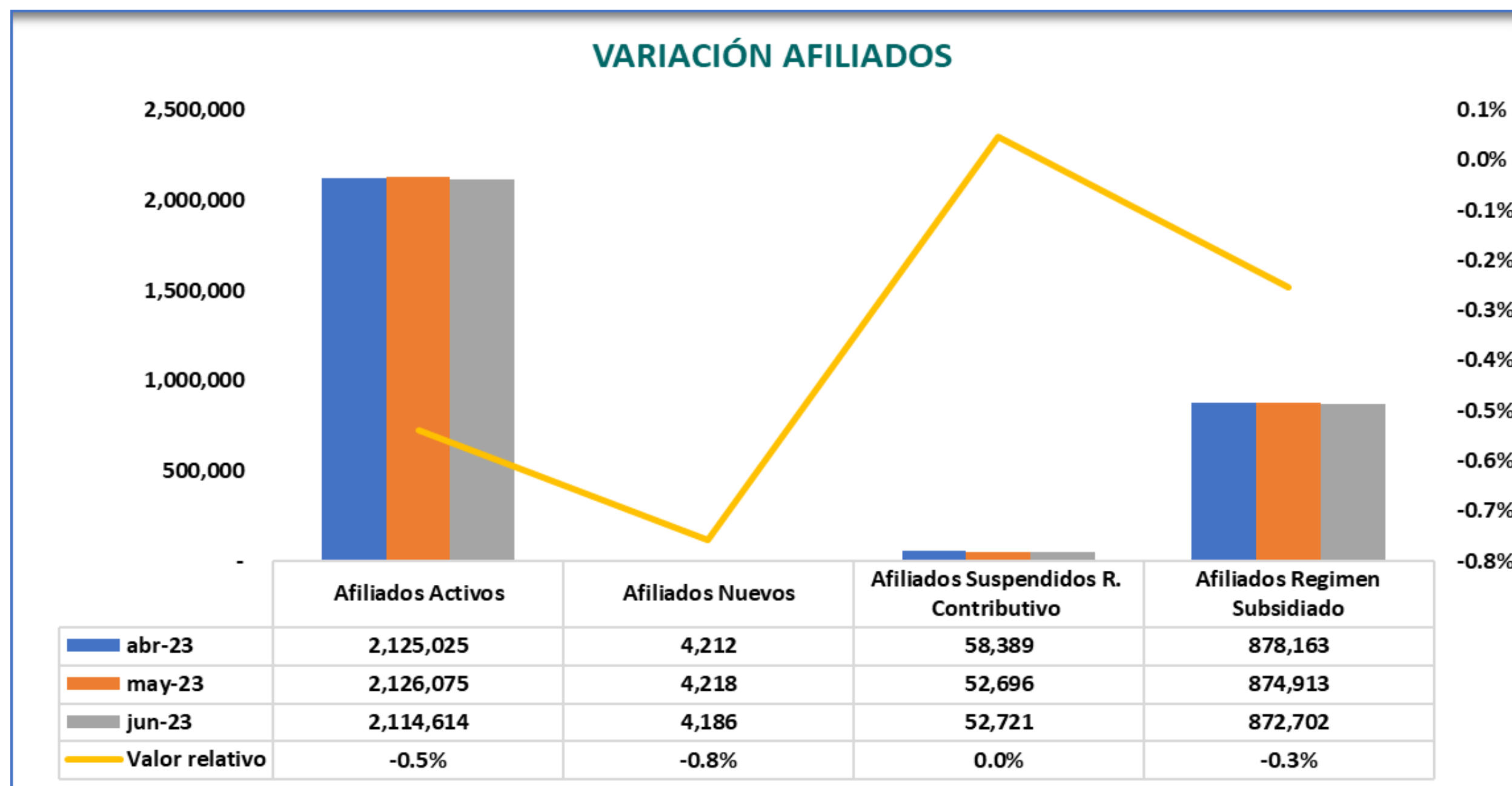
POBLACIÓN AFILIADOS II TRIMESTRE 2023

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



1 AFILIADOS

DESCRIPCIÓN	abr-23	may-23	jun-23	Variación Mes	
				Valor absoluto	Valor relativo
Afiliados Activos	2,125,025	2,126,075	2,114,614	(11,461)	-0.5%
Afiliados Nuevos	4,212	4,218	4,186	(32)	-0.8%
Afiliados Suspendidos R. Contributivo	58,389	52,696	52,721	25	0.0%
Afiliados Regimen Subsidiado	878,163	874,913	872,702	(2,211)	-0.3%

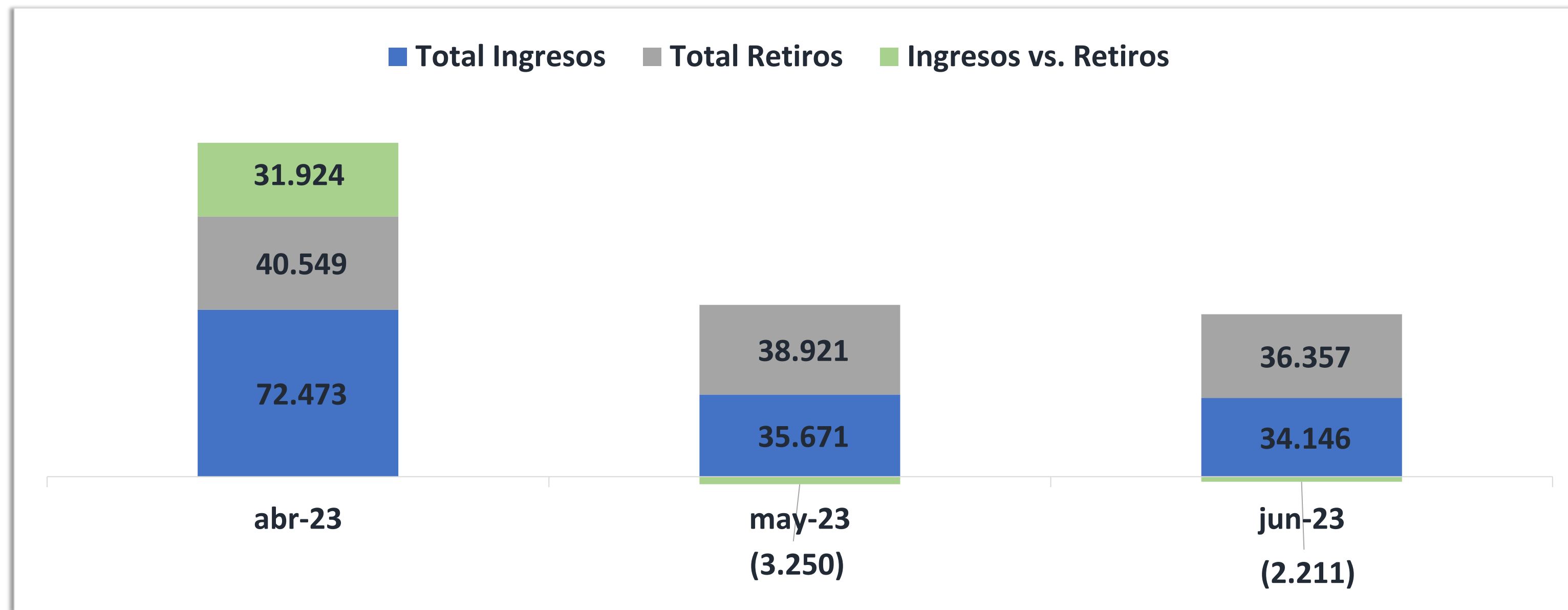


2

MOVILIDAD



2do Trimestre	Total Ingresos	Total Retiros	Ingresos vs. Retiros	Rotación
abr-23	72,473	40,549	31,924	56%
may-23	35,671	38,921	(3,250)	109%
jun-23	34,146	36,357	(2,211)	106%



3

BALANZA DE TRASLADOS



ENTIDAD	Traslados Entran				Traslados Salen				Entran Vs. Retiros	Rotación
	abr-23	may-23	jun-23	TOTAL	abr-23	may-23	jun-23	TOTAL		
E.P.S. SANITAS S.A.	941	1,084	1,151	3,176	1,627	1,285	1,537	4,449	-1,273	140%
COMPENSAR E.P.S.	909	1,029	893	2,831	1,021	765	1,028	2,814	17	99%
EPS SURA	406	369	405	1,180	1,293	866	1,116	3,275	-2,095	278%
SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	1,592	1,921	1,812	5,325	1,766	1,621	1,628	5,015	310	94%
E.P.S. SALUDCOOP	20	20	20	60	-	-	-	0	60	0%
CAFESALUD E.P.S. S.A.	20	21	17	58	-	-	-	0	58	0%
CRUZ BLANCA EPS S.A.	12	12	9	33	-	-	-	0	33	0%
COOMEVA E.P.S. S.A.	27	24	33	84	-	-	-	0	84	0%
LA NUEVA EPS S.A.	1,326	1,459	1,448	4,233	736	749	754	2,239	1,994	53%
MEDIMAS	43	40	36	119	-	-	-	0	119	0%
OTRAS EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	2,285	2,826	2,675	7,786	272	250	272	794	6,992	10%
REGIMEN SUBSIDIADO	5,445	5,571	4,979	15,995	7,184	7,106	5,953	20,243	-4,248	127%
Total general	13,026	14,376	13,478	40,880	13,899	12,642	12,288	38,829	2,051	95%

4 PORTABILIDAD



	abr-23	may-23	jun-23
Afiliados Portabilidad Activa	4,806	4,841	5,049
Asignación por mes	584	830	654
% Incremento mensual población	-1.3%	0.7%	4.3%
% Incremento mensual	-27.2%	42%	-21%

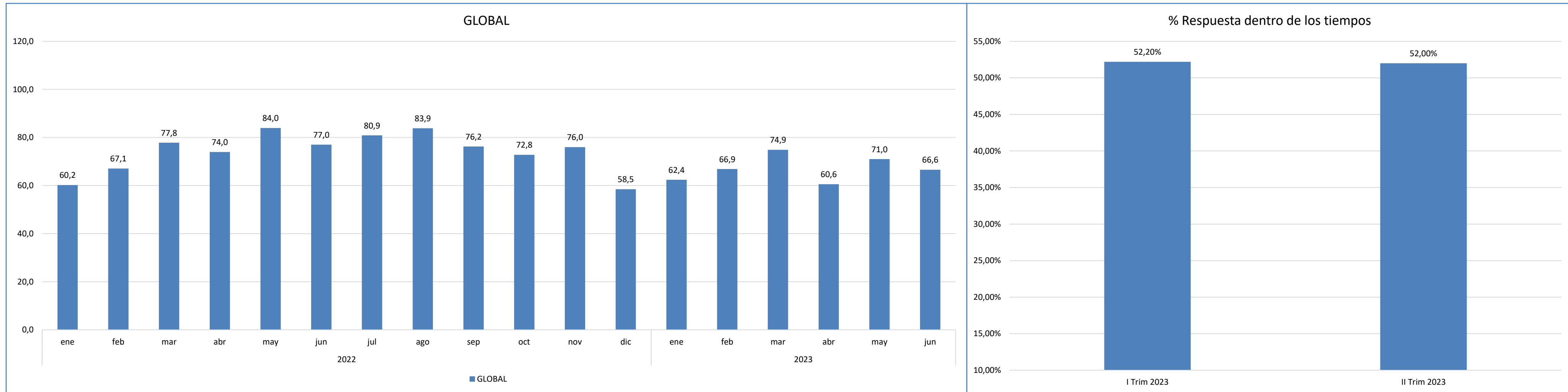


Comportamiento de PQRS EPS II TRIMESTRE 2023

Comportamiento de PQR Famisanar

Tasa Global y Supersalud por 10 mil afiliados años 2022 - 2023

Data Famisanar



REGIONAL	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	Var. Mes anterior
BOGOTÁ	77.1	85.5	100.4	93.7	105.9	96.8	102.1	104.0	103.2	94.3	98.6	76.3	83.3	87.3	96.7	79.3	91.4	84.3	-8%
CENTRO	39.4	44.2	50.8	49.7	58.8	54.5	55.3	48.7	47.6	50.4	53.9	39.3	41.1	48.7	53.0	45.1	53.9	51.7	-4%
NORTE	44.4	47.4	52.5	54.1	59.9	54.9	58.4	57.8	52.0	52.9	51.3	43.0	46.1	48.9	57.2	42.0	52.6	49.4	-6%
SUR	45.0	60.3	72.4	69.2	75.3	68.6	69.7	66.3	63.5	58.8	61.9	54.0	54.8	55.0	65.1	51.7	55.7	53.1	-5%

Frente a la Tasa Global se observa cumplimiento de la meta sostenida desde septiembre del 2022, se observa una reducción del 5% en relación al primer semestre del año anterior (La regional Bogotá presenta una desviación con 8.3 PQR por encima de la meta).

Comportamiento de PQR Famisanar

Macromotivos EPS Famisanar Comportamiento Semestral Años 2022 - 2023

Data Famisanar



MACROMOTIVOS	I Sem 2022	II Sem 2022	I Sem 2023	% Part.	Var I Sem 2023 Vs. I Sem 2022	Var I Sem 2023 Vs. II Sem 2022	TENDENCIA
OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A LA PRESTACION	50,015	54,979	47,130	39%	-6%	-14%	
INCONVENIENTES PARA GENERAR AUTORIZACIONES	21,410	21,439	17,828	15%	-17%	-17%	
SERVICIOS DOMICILIARIOS	5,264	6,212	10,057	8%	91%	62%	
LIQUIDACIÓN Y/O NEGACIÓN DE LICENCIAS E INCAPACIDADES	3,836	8,604	9,620	8%	151%	12%	
INCONVENIENTES PARA LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS	5,934	6,932	6,025	5%	2%	-13%	
INCONFORMIDAD POR EL REGISTRO DE AFILIACIONES Y NOVEDADES	2,895	4,025	4,191	3%	45%	4%	
INFORMACIÓN INADECUADA O INSUFICIENTE AL USUARIO	4,400	3,650	3,266	3%	-26%	-11%	
DIRECCIONAMIENTO EPS	4,202	4,392	3,239	3%	-23%	-26%	
FALLAS EN LA OPORTUNIDAD (REFERENCIA-CONTRARREFERENCIA)	2,057	2,535	3,004	2%	46%	19%	
PAGO DE LICENCIAS E INCAPACIDADES	5,475	3,093	1,602	1%	-71%	-48%	
DISCONFORMIDAD MANIFIESTA		1,420	1,574	1%		11%	
DESACUERDO EN COBRO DE CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS	1,069	1,795	1,419	1%	33%	-21%	
NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN IPS	3,298	1,683	1,378	1%	-58%	-18%	
TRASLADO ENTRE EPS	953	1,112	1,082	1%	14%	-3%	
LOS DEMÁS	17,116	11,634	10,535	9%	-38%	-9%	
TOTAL	127,924	133,505	121,950	100%	-5%	-9%	

El 91% se encuentran concentrados en 14 Macromotivos.




Comparado el I Semestre de 2022 Vs 2023 se evidencia una reducción del 5% en el total de PQR, frente al II Semestre de 2022 Vs 2023 se evidencia una reducción del 9% en el total de PQR.

El motivo de Oportunidad para acceder a la prestación muestra una disminución de las PQR en un 6% comparado con el I semestre de 2022 y muestra una disminución de las PQR en un 14% comparado con el II semestre de 2022

Satisfacción de Usuarios II

Trimestre 2023

Resultados Satisfacción

	I Trim. 2023	II Trim. 2023
 Cómo Califica la experiencia con la EPS	74%	70%
 Recomendaría la EPS?	71%	70%
 Ha pensado en cambiarse de EPS?	28%	29%

EPS Famisanar continúa desarrollando 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 una disminución para el II trimestre de 2023-

Caracterización de los Afiliados

II Trimestre 2023

Distribución por sexo y departamento

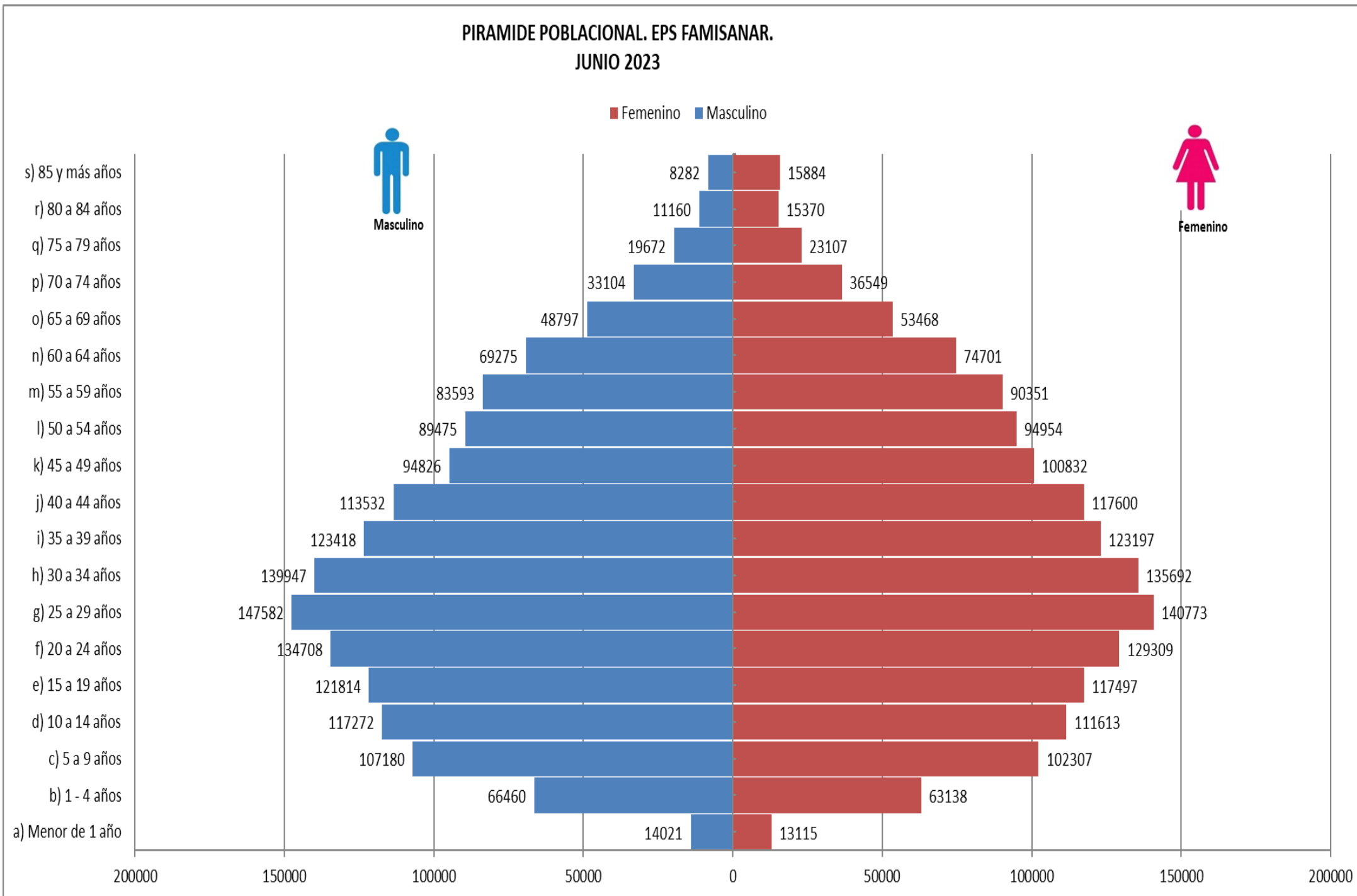
II Trimestre 2023.

DEPARTAMENTO	FEMENINO	% FEMENINO POR DEPARTAMENT O	MASCULINO	% MASCULINO POR DEPARTAMENT O	TOTAL	%
DISTRITO CAPITAL	691,055	22.73%	682,591	22.45%	1,373,646	45.18%
CUNDINAMARCA	483,161	15.89%	494,602	16.27%	977,763	32.16%
SANTANDER	66,445	2.19%	63,873	2.10%	130,318	4.29%
BOYACA	68,801	2.26%	66,426	2.19%	135,227	4.45%
TOLIMA	44,652	1.47%	41,765	1.37%	86,417	2.84%
META	36,682	1.21%	40,878	1.34%	77,560	2.55%
ATLANTICO	21,582	0.71%	23,369	0.77%	44,951	1.48%
CESAR	23,215	0.76%	23,748	0.78%	46,963	1.54%
BOLIVAR	12,018	0.40%	14,535	0.48%	26,553	0.87%
MAGDALENA	11,900	0.39%	11,833	0.39%	23,733	0.78%
VALLE DEL CAUCA	11,740	0.39%	10,816	0.36%	22,556	0.74%
NARIÑO	6,456	0.21%	5,971	0.20%	12,427	0.41%
CALDAS	7,628	0.25%	7,219	0.24%	14,847	0.49%
HUILA	20,572	0.68%	17,042	0.56%	37,614	1.24%
RISARALDA	9,411	0.31%	8,296	0.27%	17,707	0.58%
QUINDIO	4,559	0.15%	4,372	0.14%	8,931	0.29%
ANTIOQUIA	629	0.02%	643	0.02%	1,272	0.04%
CORDOBA	186	0.01%	153	0.01%	339	0.01%
SUCRE	131	0.00%	103	0.00%	234	0.01%
NORTE DE SANTANDER	132	0.00%	99	0.00%	231	0.01%
OTROS DEPARTAMENTOS	66,860	2.20%	64,229	2.11%	131,089	4.31%
TOTAL	1521370	50%	1518690	50%	3040060	100%

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

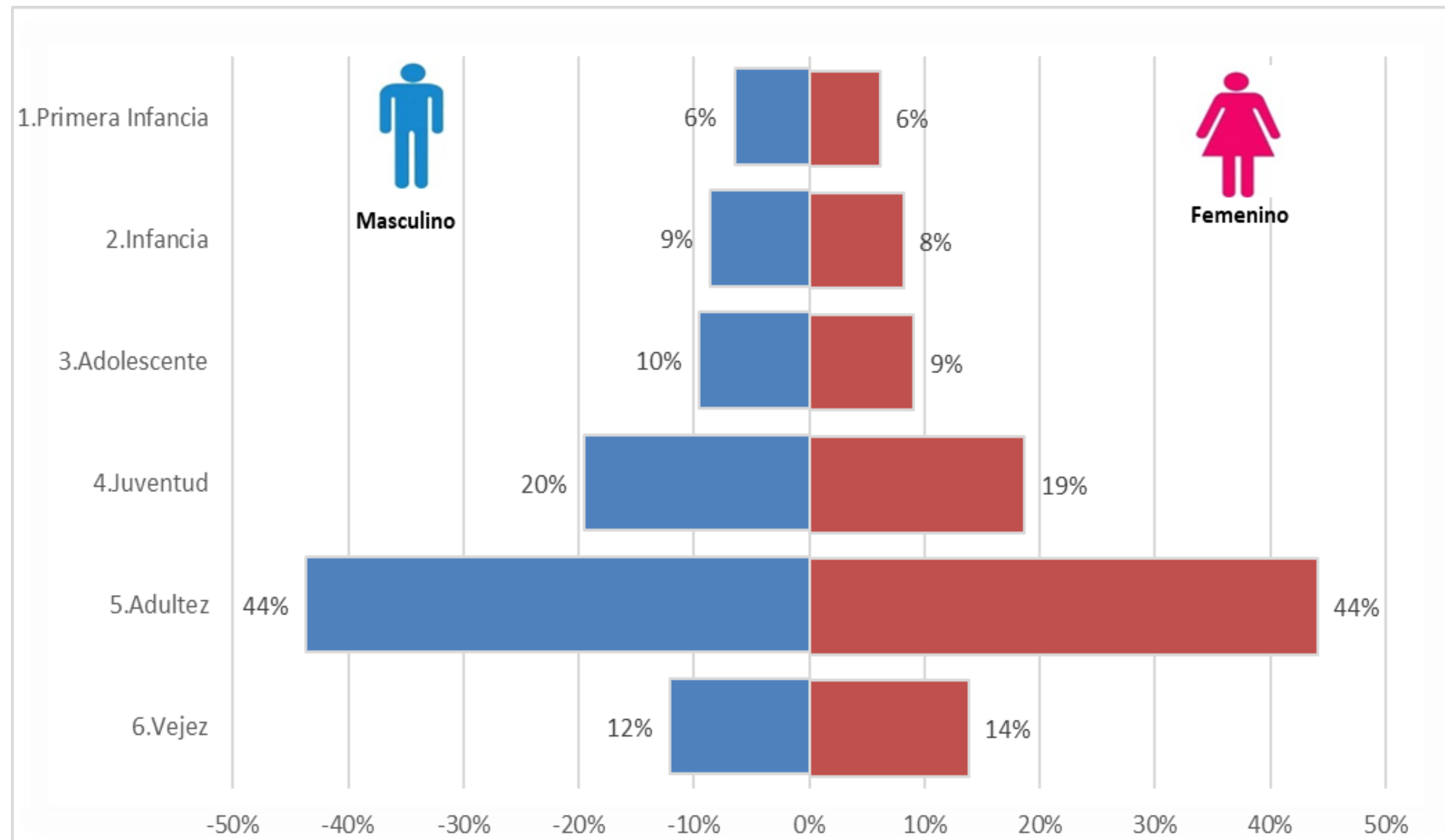
Pirámide poblacional – EPS Famisanar

II Trimestre 2023



AGRUPACIÓN POBLACIÓN	TOTAL	%	ANALISIS
MENOR 1 AÑO	26,793	0.88%	El 0.88% de la población de Famisanar es menor de 1 año.
1 A 4 AÑOS	126,507	4.16%	El 4.16% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años.
MAYORES 60 AÑOS	256,425	8.43%	Del total de la población de Famisanar el 8.43% se encuentra en edad mayor o igual a 65 años, adulta mayor.
MUJERES EN EDAD FÉRTIL	981,607	64.52%	Del total de las mujeres de EPS Famisanar el 64.52% se encuentra en edad reproductiva (10 a 49 años), acciones de salud sexual y reproductiva.

Distribución por curso de vida II Trimestre 2023.

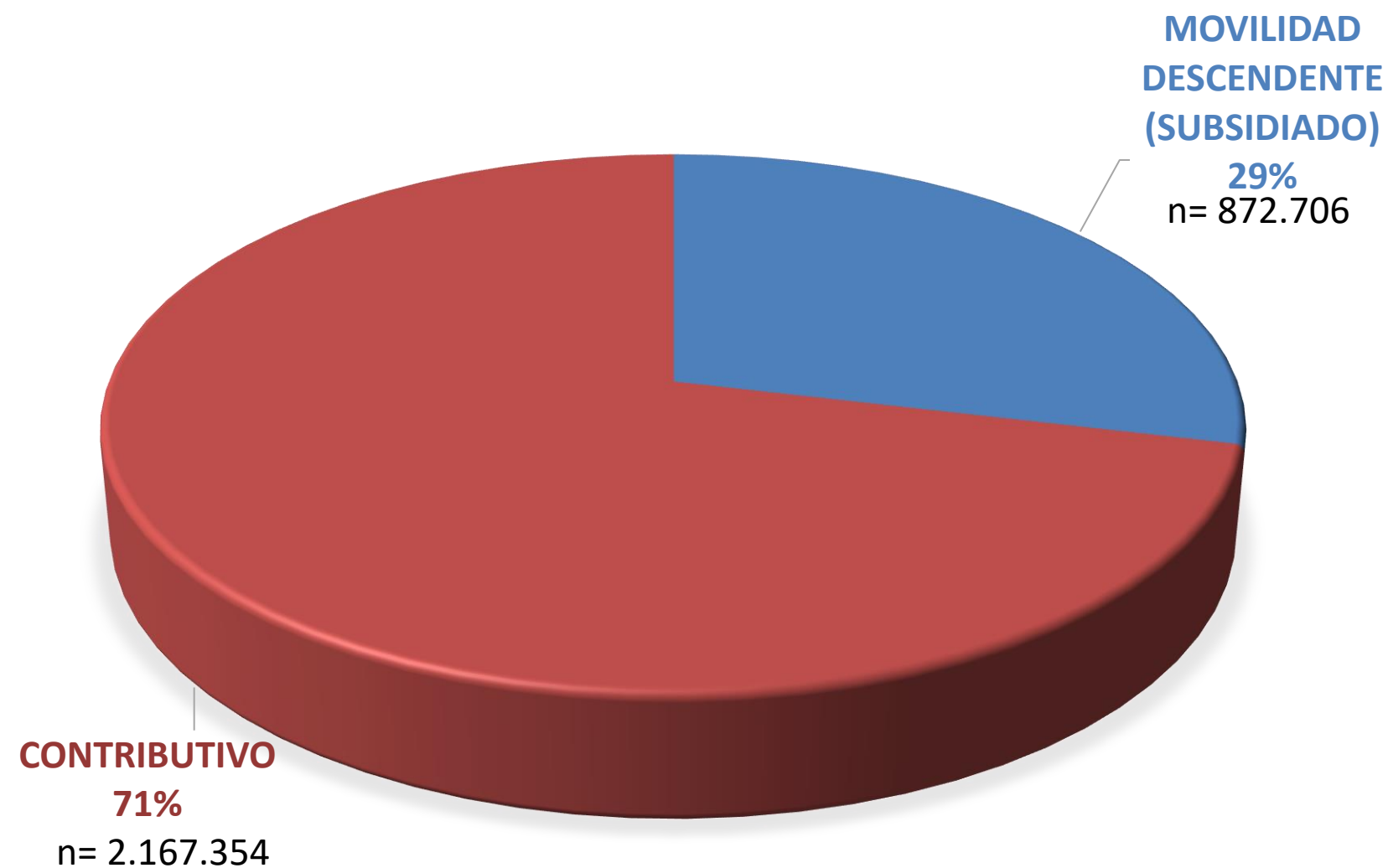






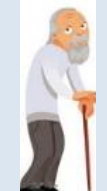




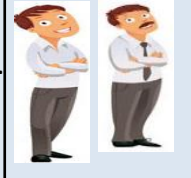
GRUPO DE EDAD	FEMENINA	MASCULINA	TOTAL	%
1. Primera Infancia	93408	98,578	191986	6.32%
2. Infancia	124216	130,255	254471	8.37%
3. Adolescente	138078	144,783	282861	9.30%
4. Juventud	284316	297,232	581548	19.13%
5. Adulthood	671133	663,635	1334768	43.91%
6. Vejez	210219	184,207	394426	12.97%
Total general	1521370	1518690	3040060	100%

Aseguramiento e Indicadores Demográficos

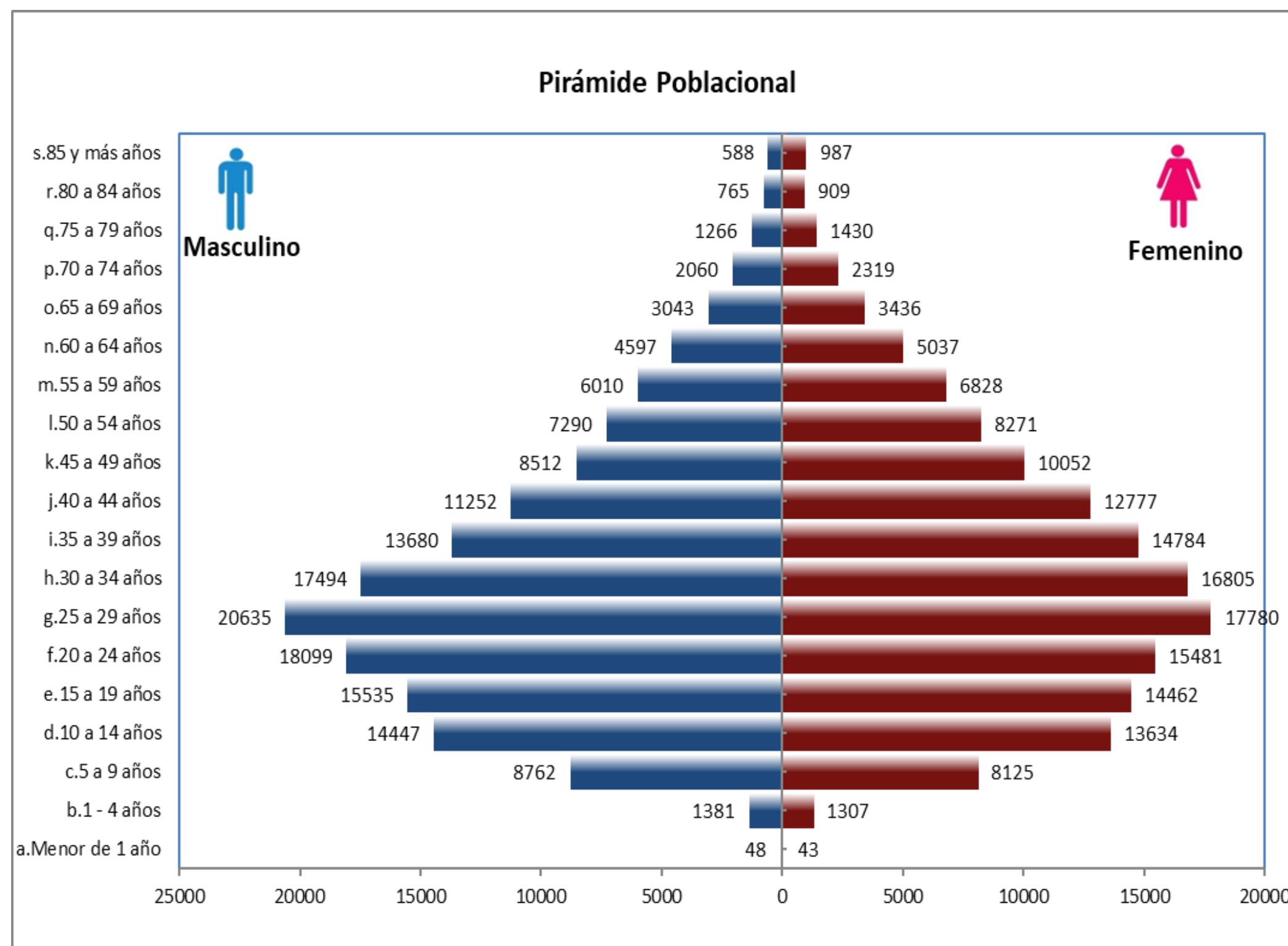
II trimestre 2023.

DISTRIBUCIÓN POR REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD



INDICADOR DEMOGRAFICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANALISIS
Relación hombres y mujeres	 1,518,690	 1,521,370	100	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres hay 100 hombres.
Razón Niños - Mujeres	 153,300	 847,576	18	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres en edad fértil (15 - 49 años) hay 18 niños y niñas entre 0 y 4 años.
Índice de envejecimiento	 256,425	 585,286	44	En EPS Famisanar por cada 100 menores de 15 años hay 44 afiliados mayores o igual a 65 años.
Índice de FRIZ	 822,008	 930,829	88	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay 88 afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser madura.
Indice de dependencia	 841,711	 2,198,349	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).

TIPO AFILIADO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	% PART.
POBLACION LEY 1448 DEL 2011-VIVANTO	103,484	104,056	207,540	67%
ETNIA	45,762	42,418	88,180	28%
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	4,024	5,332	9,356	3%
POBLACION PRIVADA DE LA LIBERTAD	457	2,681	3,138	1%
POBLACION DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES	261	382	643	0%
DIVERSIDAD SEXUAL	139	268	407	0%
MENOR EN PROTECCION DEL ICBF	221	140	361	0%
MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS	39	58	97	0%
HABITANTE DE CALLE	12	55	67	0%
ADULTO CON DISCAPACIDAD EN CENTRO DE PROTECCIÓN	35	30	65	0%
ADULTO MAYOR EN CENTRO DE PROTECCIÓN	21	32	53	0%
POBLACION INFANTIL BAJO PROTECCION DE SDIS	12	12	24	0%
TOTAL	154,467	155,464	309,931	100%



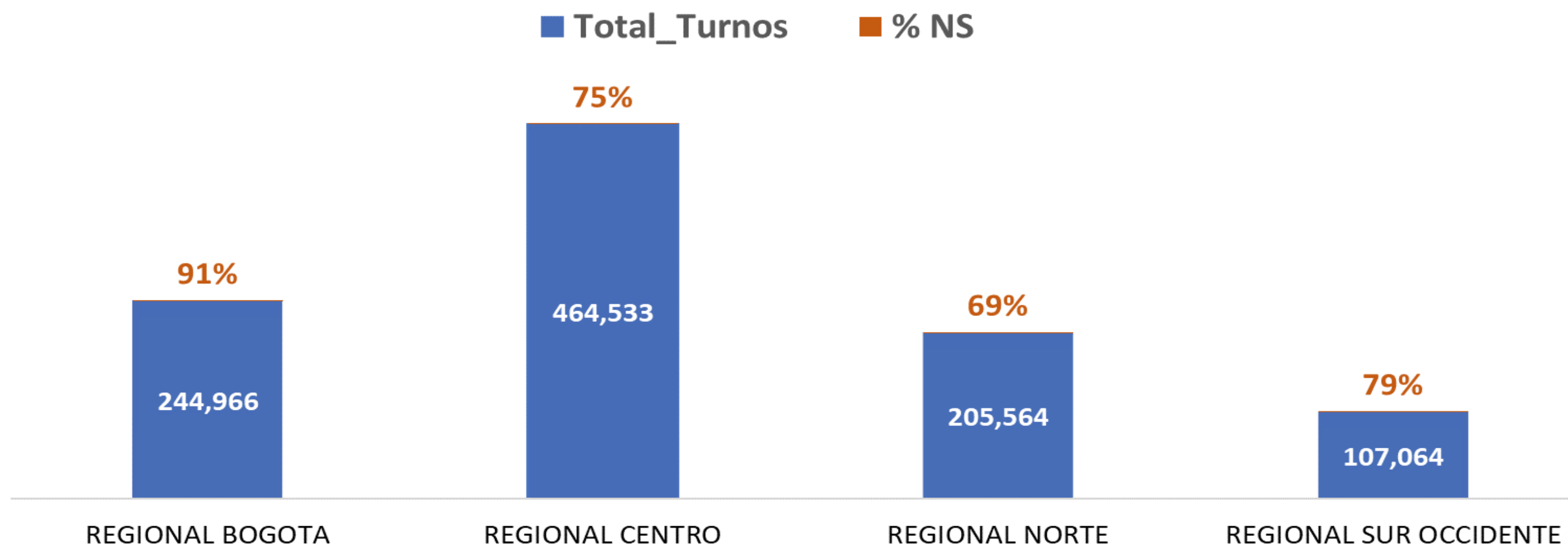
Canales de Atención presenciales II

Trimestre 2023

Canales de Atención Presencial

II trimestre 2023.

Regional	Oficinas	Total Atenciones	Total Atenciones en NS	% NS
REGIONAL BOGOTA	7	244,966	223,662	91%
REGIONAL CENTRO	94	464,533	348,443	75%
REGIONAL NORTE	21	205,564	140,994	69%
REGIONAL SUR OCCIDENTE	17	107,064	84,441	79%
Total general	139	1,022,127	797,540	78%



Canales de Atención No presenciales I

Trimestre 2023

TIEMPO DE ESPERA EN CONTACT CENTER II trimestre 2023.

CONTRIBUTIVO

ABRIL

MAYO

JUNIO

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

17

16

47

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

350

343

350



Gracias

www.famisanar.com.co

 FamisanarEPS  FamisanarEPS  @eps_famisanar  famisanar