



# RENDICIÓN DE CUENTAS III TRIMESTRE 2023

Circular 008 de 2018



# Tabla de contenido

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

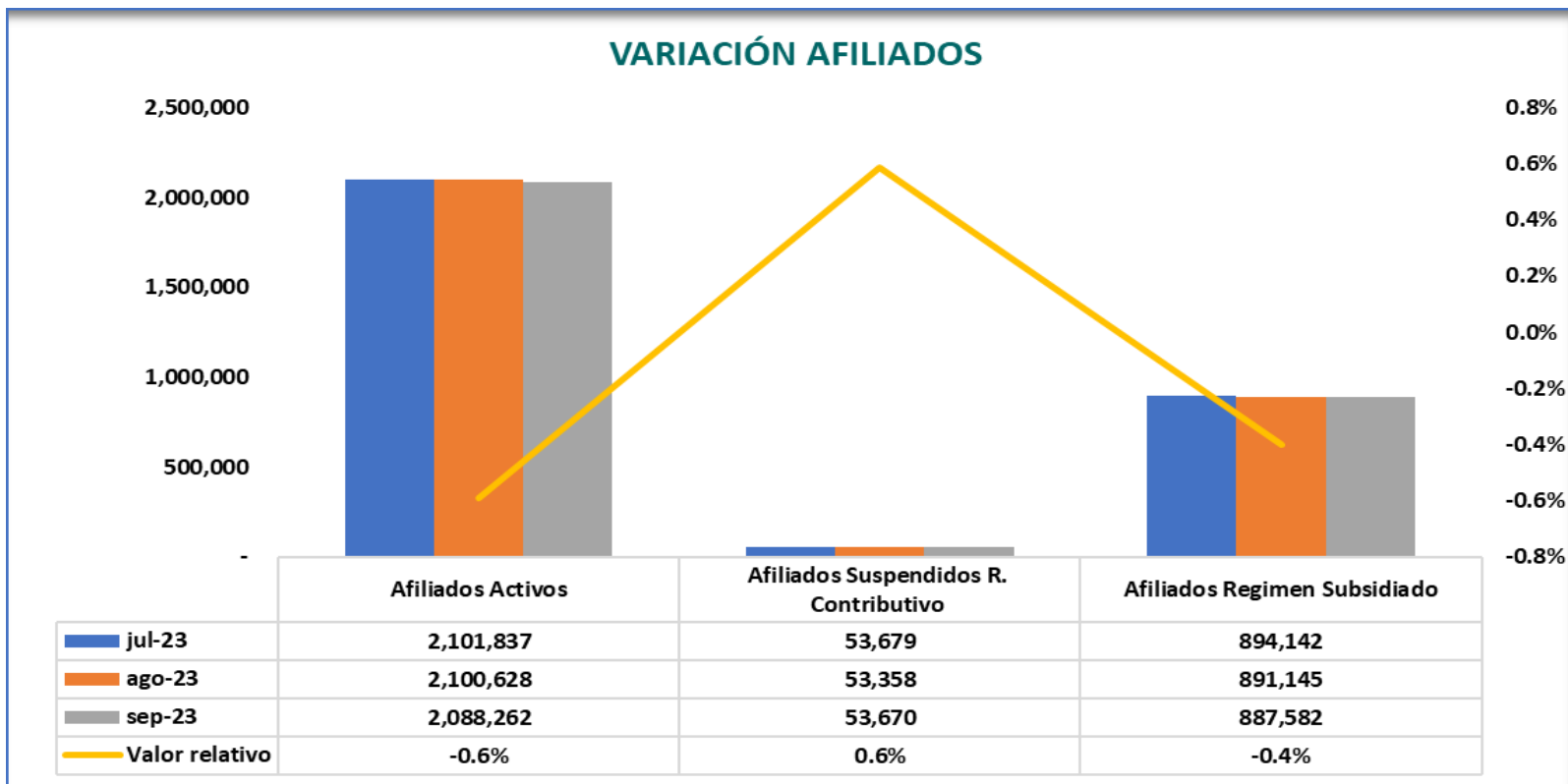
# POBLACIÓN AFILIADOS III TRIMESTRE 2023

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



# 1 AFILIADOS

DESCRIPCIÓN	jul-23	ago-23	sep-23	Variación Mes	
				Valor absoluto	Valor relativo
Afiliados Activos	2,101,837	2,100,628	2,088,262	(12,366)	<b>-0.6%</b>
Afiliados Suspendidos R. Contributivo	53,679	53,358	53,670	312	<b>0.6%</b>
Afiliados Regimen Subsidiado	894,142	891,145	887,582	(3,563)	<b>-0.4%</b>

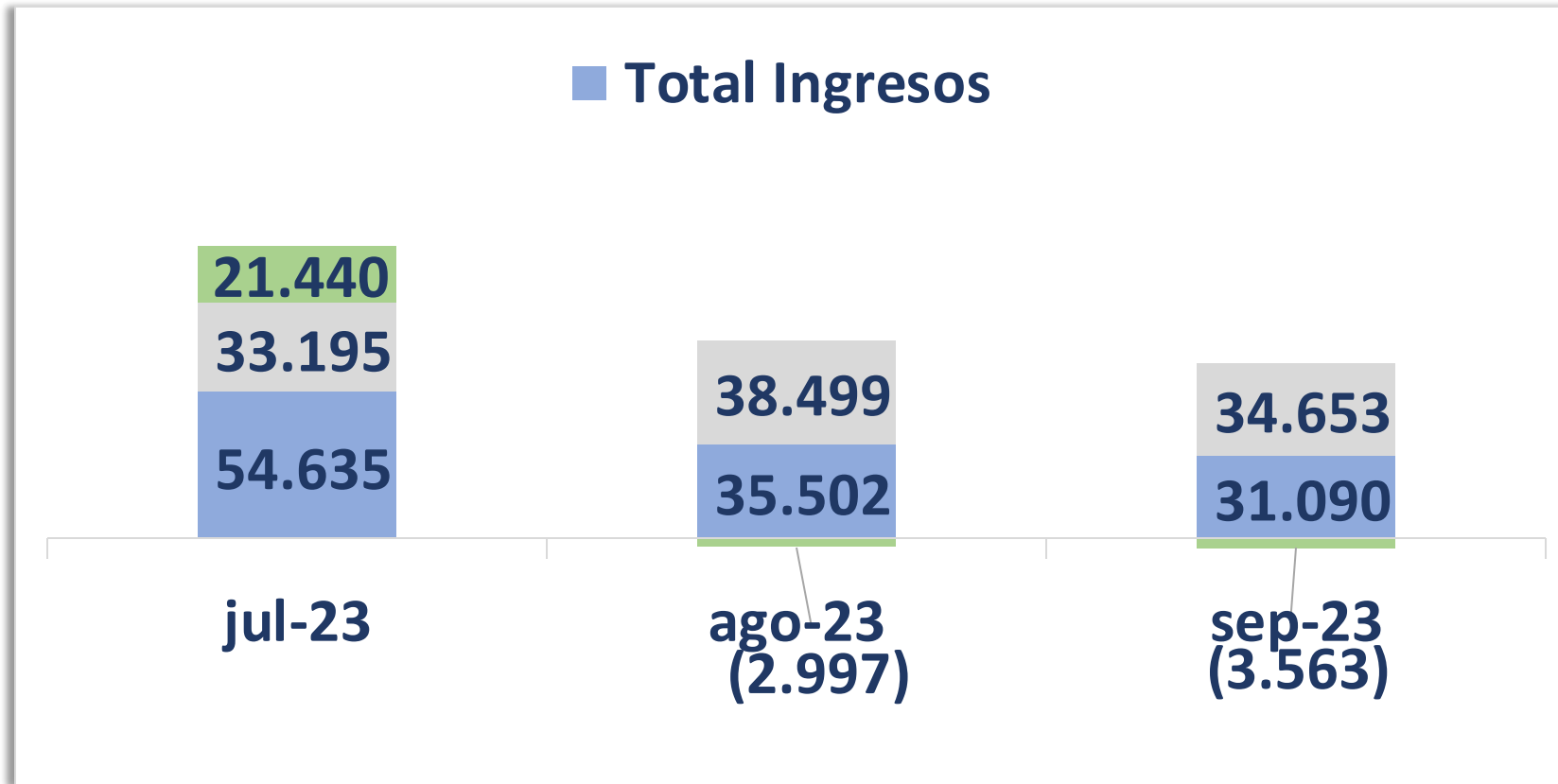


# 2

## MOVILIDAD



3er Trimestre	Total Ingresos	Total Retiros	Ingresos vs. Retiros	Rotación
jul-23	54,635	33,195	21,440	61%
ago-23	35,502	38,499	(2,997)	108%
sep-23	31,090	34,653	(3,563)	111%



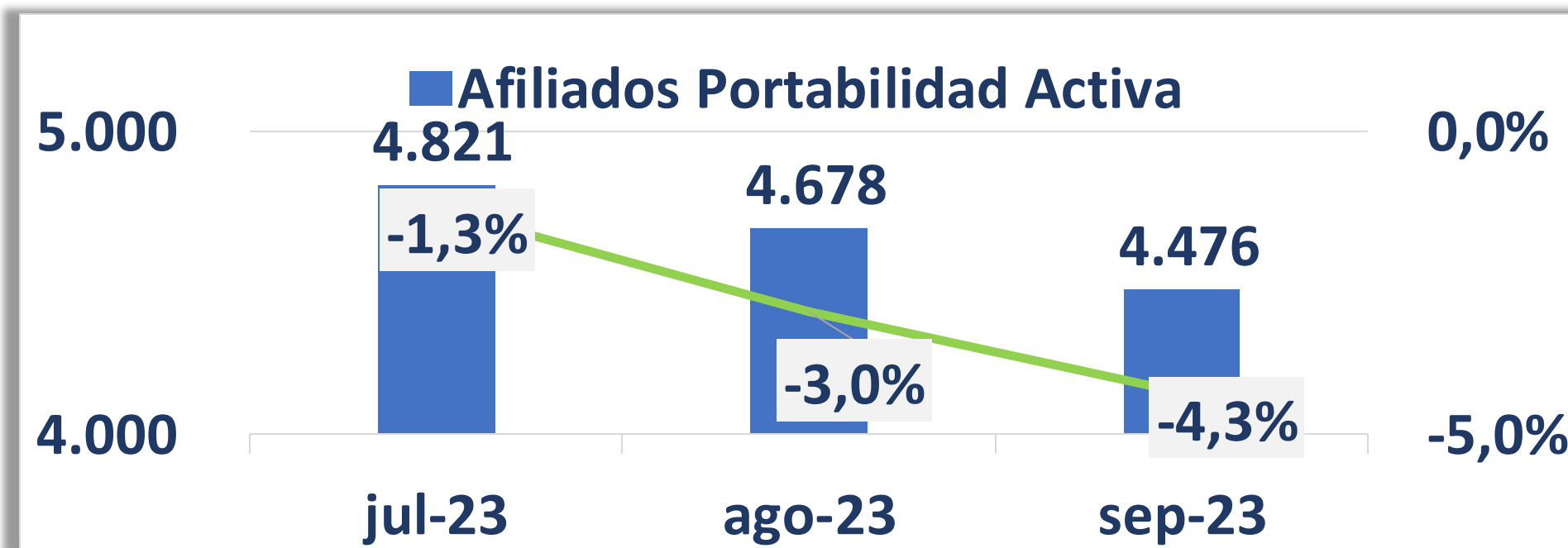
# 3 BALANZA DE TRASLADOS



ENTIDAD	Traslados Entran				Traslados Salen				Entran Vs. Retiros	Rotación
	jul-23	ago-23	sep-23	TOTAL	jul-23	ago-23	sep-23	TOTAL		
E.P.S. SANITAS S.A.	935	1,093	612	<b>2,640</b>	1,269	1,563	1,301	<b>4,133</b>	-1,493	157%
COMPENSAR E.P.S.	854	980	541	<b>2,375</b>	849	1,115	762	<b>2,726</b>	-351	115%
EPS SURA	382	425	239	<b>1,046</b>	1,094	1,338	975	<b>3,407</b>	-2,361	326%
SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	1,833	1,867	637	<b>4,337</b>	1,192	1,506	1,442	<b>4,140</b>	197	95%
E.P.S. SALUDCOOP	23	20	13	<b>56</b>	-	-	-	<b>0</b>	56	0%
CAFESALUD E.P.S. S.A.	12	11	7	<b>30</b>	-	-	-	<b>0</b>	30	0%
CRUZ BLANCA EPS S.A.	10	9	5	<b>24</b>	-	-	-	<b>0</b>	24	0%
COOMEVA E.P.S. S.A.	27	19	7	<b>53</b>	-	-	-	<b>0</b>	53	0%
LA NUEVA EPS S.A.	1,523	1,625	519	<b>3,667</b>	727	908	725	<b>2,360</b>	1,307	64%
MEDIMAS	37	35	12	<b>84</b>	-	-	-	<b>0</b>	84	0%
OTRAS EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	2,336	2,339	849	<b>5,524</b>	241	288	273	<b>802</b>	4,722	15%
REGIMEN SUBSIDIADO	5,133	5,360	2,651	<b>13,144</b>	6,287	5,709	7,984	<b>19,980</b>	-6,836	152%
<b>Total general</b>	<b>13,105</b>	<b>13,783</b>	<b>6,092</b>	<b>32,980</b>	<b>11,659</b>	<b>12,427</b>	<b>13,462</b>	<b>37,548</b>	<b>-4,568</b>	<b>114%</b>

# 4 PORTABILIDAD

	jul-23	ago-23	sep-23
Afiliados Portabilidad Activa	4,821	4,678	4,476
Asignación por mes	562	687	691
% Incremento mensual población	-1.3%	-3.0%	-4.3%
% Incremento mensual	-27.2%	22%	1%





# Comportamiento de PQRS EPS III TRIMESTRE 2023

# Así Vamos en PQRS del PBS

## Top 12 Motivos Específicos

FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD
NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLO
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALI
INCONSISTENCIA RELACIONADA CON COBROS Y/O APORTES

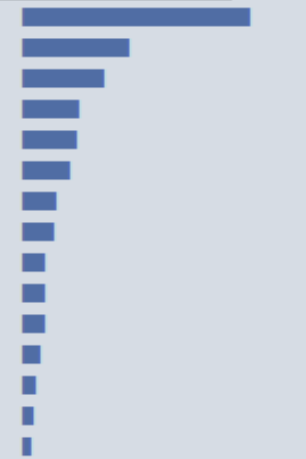
## Gráfico



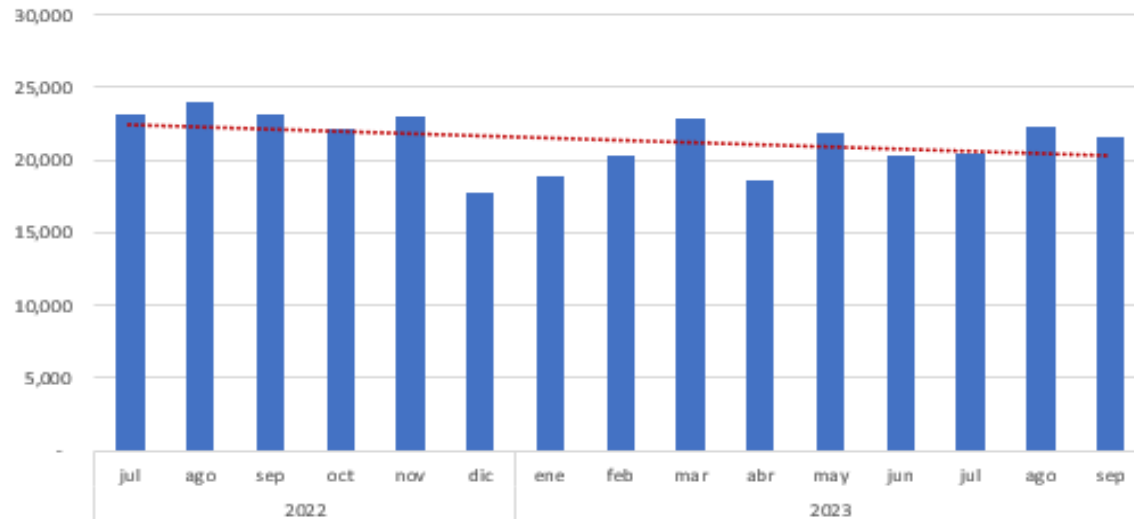
## Top 20 Tipo Motivo Específico

ESPECIALIDADES MÉDICAS
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS
LICENCIAS_INCAPACIDADES
ATENCIÓN DOMICILIARIA
MEDICAMENTOS UPC
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN
CONSULTA PARAMÉDICA/TERAPIAS
MEDICINA GENERAL
PRESTADOR DE SERVICIO DE SALUD
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA
DISPOSITIVOS MÉDICOS UPC
FALLAS DE INFORMACIÓN + SERVICIO
COBRO DE CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN

## Gráfico



## Comportamiento Mes de Reclamos en Salud






1. Disminución del 8% de las PQRS comparando III 2022 Vs. II Trimestre 2023
2. Se evidencia mejora del indicador en los motivos relacionados con Pago de incapacidades y domiciliarios
3. El principal motivo macro son los atribuibles a Oportunidad para Acceder a la Prestación con una disminución del 9% comparado el III trimestre 2022 Vs. II trimestre 2023
4. El 70% de las PQR recibidas en Famisanar se contestaron dentro de los términos (antes de cinco (5) días).

# Satisfacción de Usuarios III

## Trimestre 2023

# Resultados Satisfacción

	II Trim. 2023	III Trim. 2023
 <b>Cómo Califica la experiencia con la EPS</b>	70%	63%
 <b>Recomendaría la EPS?</b>	70%	66%
 <b>Ha pensado en cambiarse de EPS?</b>	29%	34%

**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 variaciones en comparación con el 2do trimestre 2023, los cuales se relacionan:

- Nivel de satisfacción 63% lo que indica una variación del -10% en comparación con el 2do trimestre 2023.
- Nivel de recomendabilidad 66% que indica variación del -6% vs el 2do trimestre 2023
- Intención de cambio 34% que presenta una variación del 17% con relación al trimestre anterior.

# Caracterización de los Afiliados III Trimestre 2023

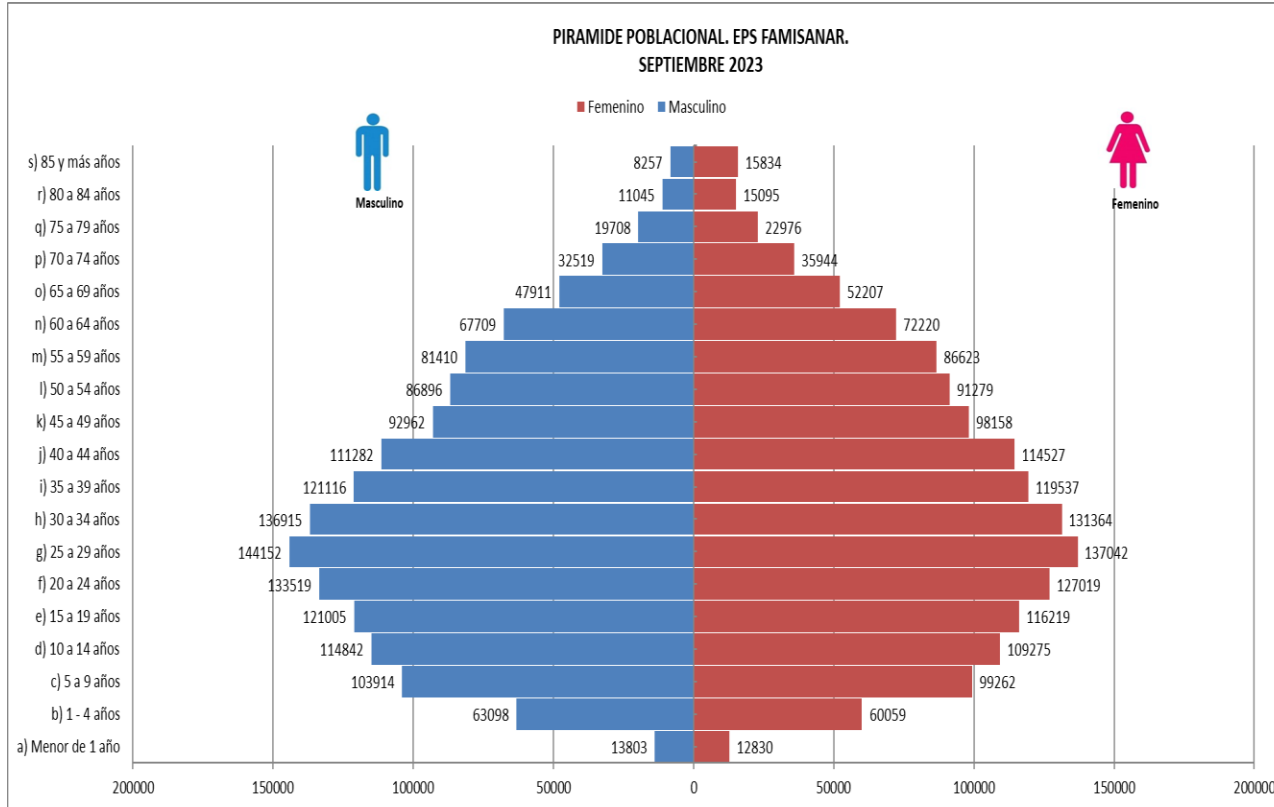
# Distribución por sexo y departamento

## III Trimestre 2023.

DEPARTAMENTO	FEMENINO	% FEMENINO POR DEPARTAMENTO	MASCULINO	% MASCULINO POR DEPARTAMENTO	TOTAL	%
ANTIOQUIA	621	0.20%	606	0.19%	1,227	0.39%
ATLANTICO	20,796	1.85%	22,452	1.74%	43,248	3.59%
BOLIVAR	11,709	0.62%	14,038	0.57%	25,747	1.19%
BOYACA	68,477	3.92%	66,091	3.69%	134,568	7.61%
CALDAS	13,649	0.64%	11,939	0.61%	25,588	1.25%
CAQUETA	56	0.02%	62	0.02%	118	0.04%
CASANARE	72	0.03%	80	0.03%	152	0.05%
CESAR	22,254	0.90%	22,678	0.86%	44,932	1.76%
CUNDINAMARCA	484,238	22.72%	494,669	21.87%	978,907	44.59%
DISTRITO CAPITAL	681,996	9.24%	673,961	8.58%	1,355,957	17.82%
HUILA	19,838	0.75%	16,463	0.71%	36,301	1.45%
LA GUAJIRA	55	0.02%	42	0.01%	97	0.03%
MAGDALENA	11,650	0.77%	11,638	0.73%	23,288	1.50%
META	36,886	1.74%	41,065	1.72%	77,951	3.45%
NARIÑO	6,182	0.38%	5,714	0.35%	11,896	0.73%
RISARALDA	9,045	0.64%	8,008	0.57%	17,053	1.21%
SANTANDER	69,273	3.30%	65,885	3.01%	135,158	6.31%
TOLIMA	44,511	1.86%	41,604	1.80%	86,115	3.66%
VALLE DEL CAUCA	11,126	1.20%	10,340	1.11%	21,466	2.31%
SUCRE	113	0.04%	91	0.03%	204	0.07%
CORDOBA	151	0.05%	150	0.05%	301	0.10%
QUINDIO	4,418	0.34%	4,214	0.30%	8,632	0.63%
NORTE DE SANTANDER	119	0.04%	87	0.03%	206	0.07%
PUTUMAYO	68	0.02%	57	0.02%	125	0.04%
VAUPES	4	0.00%	5	0.00%	9	0.00%
CAUCA	91	0.03%	72	0.03%	163	0.06%
GUAVIARE	10	0.00%	11	0.00%	21	0.01%
SAN ANDRES	2	0.00%	1	0.00%	3	0.00%
ARAUCA	20	0.01%	11	0.00%	31	0.01%
CHOCO	27	0.01%	16	0.01%	43	0.02%
AMAZONAS	3	0.00%	1	0.00%	4	0.00%
GUAINIA	4	0.00%	2	0.00%	6	0.00%
VICHADA	6	0.00%	10	0.00%	16	0.01%

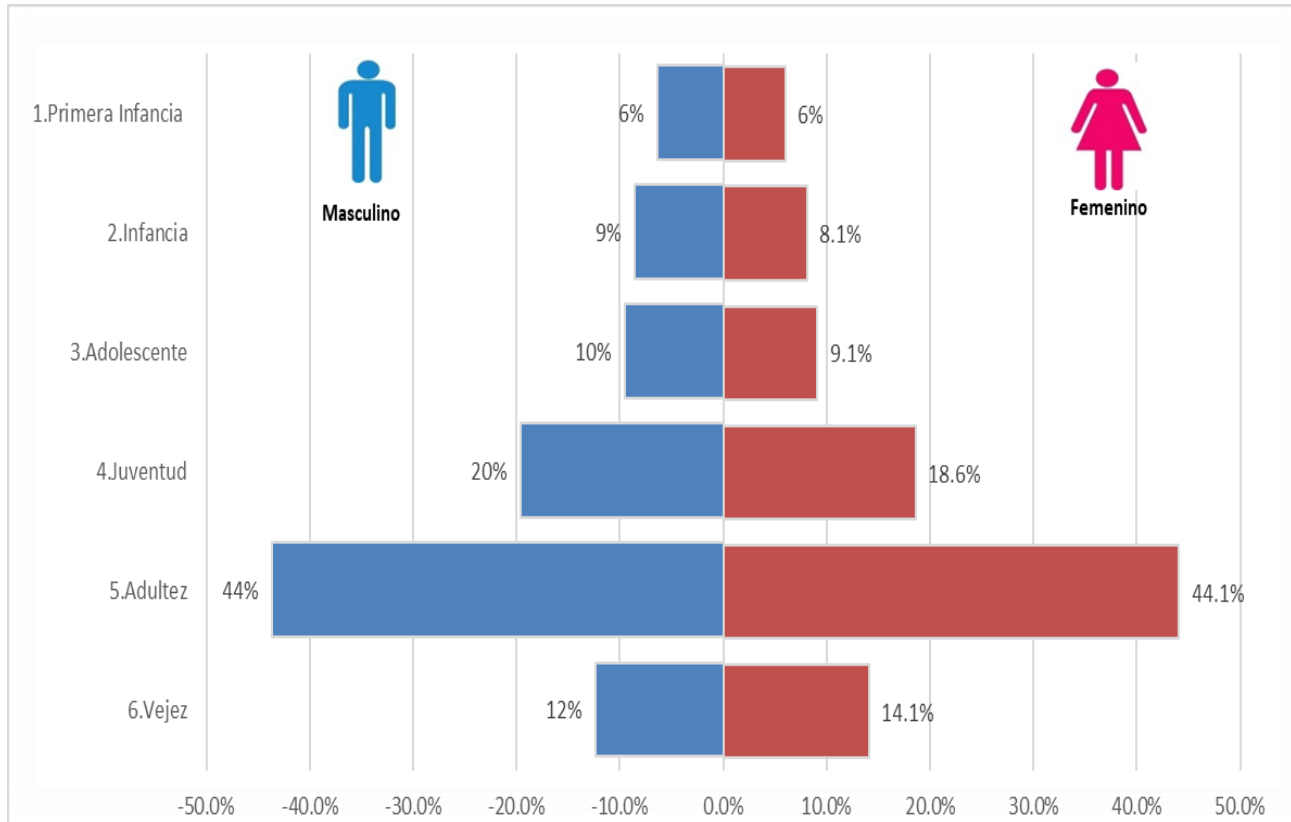
# Pirámide poblacional – EPS Famisanar

## III Trimestre 2023



AGRUPACIÓN POBLACIÓN	TOTAL	%	ANALISIS
MENOR 1 AÑO	26,633	0.88%	El 0.88% de la población de Famisanar es menor de 1 año.
1 A 4 AÑOS	123,157	4.07%	El 4.07% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años.
MAYORES 60 AÑOS	261,496	8.63%	Del total de la población de Famisanar el 8.63% se encuentra en edad mayor o igual a 65 años, adulta mayor.
MUJERES EN EDAD FÉRTIL	953,141	62.81%	Del total de las mujeres de EPS Famisanar el 62.81% se encuentra en edad reproductiva (10 a 49 años), acciones de salud sexual y reproductiva.

# Distribución por curso de vida III Trimestre 2023.



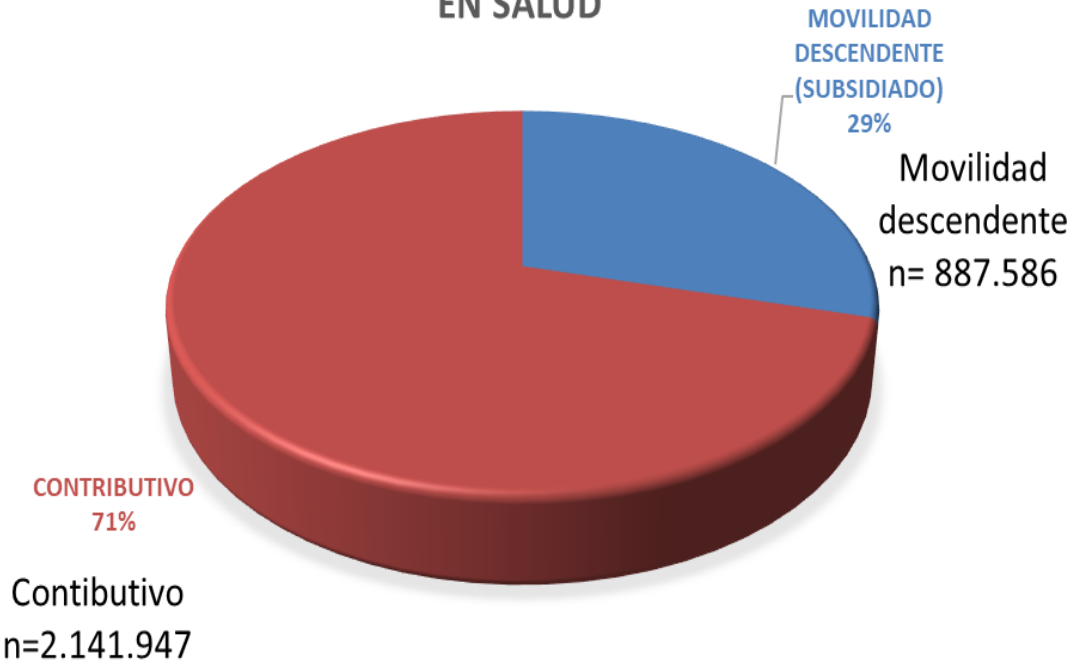
GRUPO DE EDAD	FEMENINA	MASCULINA	TOTAL	%
1. Primera Infancia	1,108	96,213	187,321	6.18%
2. Infancia	122,978	128,902	251,880	8.31%
3. Adolescente	137,589	144,383	281,972	9.31%
4. Juventud	282,349	295,933	578,282	19.09%
5. Adulthood	669,170	659,483	1,328,653	43.86%
6. Vejez	214,276	187,149	401,425	13.25%
<b>Total general</b>	<b>1517470</b>	<b>1512063</b>	<b>3029533</b>	<b>100%</b>













# Aseguramiento e Indicadores Demográficos

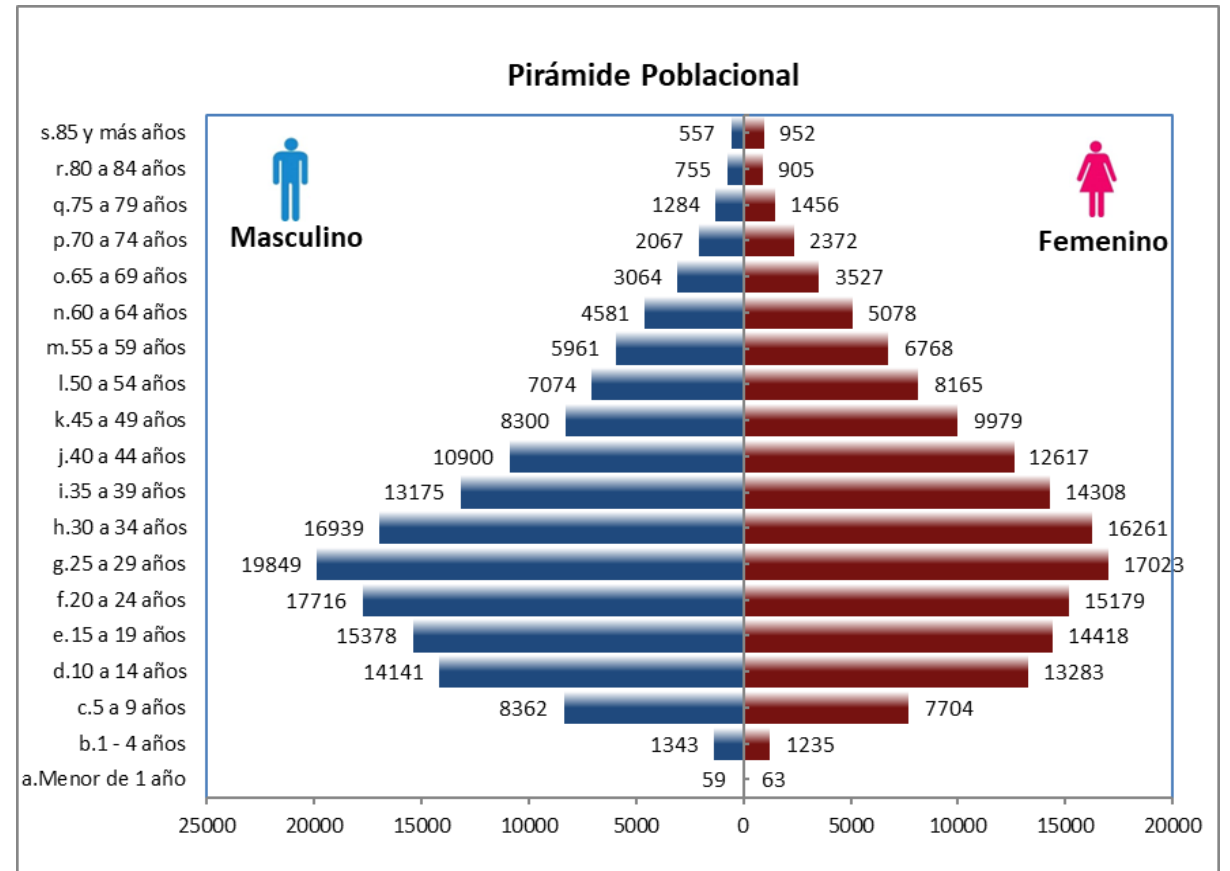
## III trimestre 2023.

DISTRIBUCIÓN POR REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD



INDICADOR DEMOGRAFICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANALISIS
Relación hombres y mujeres	 1,537,614	 1,555,538.00	99	En por cada 100 mujeres hay hombres.
Razón Niños - Mujeres	 153,164	 861,085	18	En por cada 100 mujeres en edad fértil (15 - 49 años) hay niños y niñas entre 0 y 4 años.
Índice de envejecimiento	 313,896	 543,629	58	En por cada 100 menores de 15 años hay afiliados mayores o igual a 65 años.
Índice de FRIZ	 783,436	 944,057	83	En por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser .
Indice de dependencia	 857,525	 2,235,627	38	En por cada 100 afiliados entre 15 a 64 años hay menores de 15 años y mayores o igual a 65 años (dependientes).

TIPO AFILIADO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	% PART.
POBLACION LEY 1448 DEL 2011-VIVANTO	105,934	105,721	211,655	70%
ETNIA	39,637	35,841	75,478	25%
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	4,299	5,672	9,971	3%
POBLACION PRIVADA DE LA LIBERTAD	476	2,982	3,458	1%
POBLACION DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES	277	412	689	0%
MENOR EN PROTECCION DEL ICBF	315	190	505	0%
DIVERSIDAD SEXUAL	171	299	470	0%
HABITANTE DE CALLE	31	189	220	0%
MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS	52	74	126	0%
ADULTO CON DISCAPACIDAD EN CENTRO DE PROTECCIÓN	47	40	87	0%
POBLACION INFANTIL BAJO PROTECCION DE SDIS	31	39	70	0%
ADULTO MAYOR EN CENTRO DE PROTECCIÓN	23	46	69	0%
<b>TOTAL</b>	<b>151,293</b>	<b>151,505</b>	<b>302,798</b>	<b>100%</b>



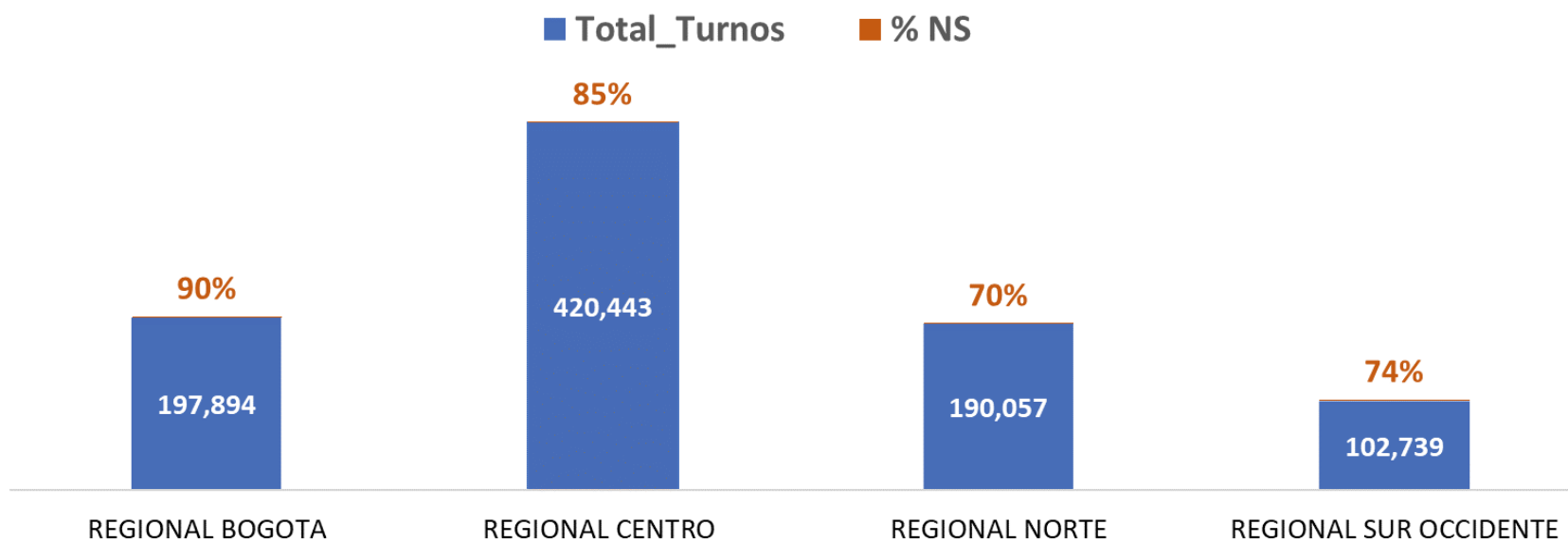
# Canales de Atención presenciales

## III Trimestre 2023

# Canales de Atención Presencial

## III trimestre 2023.

Regional	Oficinas	Total Atenciones	Total Atenciones en NS	% NS
REGIONAL BOGOTA	5	197,894	178,938	90%
REGIONAL CENTRO	34	420,443	355,417	85%
REGIONAL NORTE	10	190,057	133,211	70%
REGIONAL SUR OCCIDENTE	11	102,739	75,916	74%
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>911,133</b>	<b>743,482</b>	<b>82%</b>



# Canales de Atención No presenciales

## III Trimestre 2023

# TIEMPO DE ESPERA EN CONTACT CENTER III trimestre 2023.

## CONTRIBUTIVO

JULIO

AGOSTO

SEPTIEMBRE

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

31

25

28

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

274

238

340



Gracias

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

 FamisanarEPS  FamisanarEPS  @eps\_famisanar  famisanar