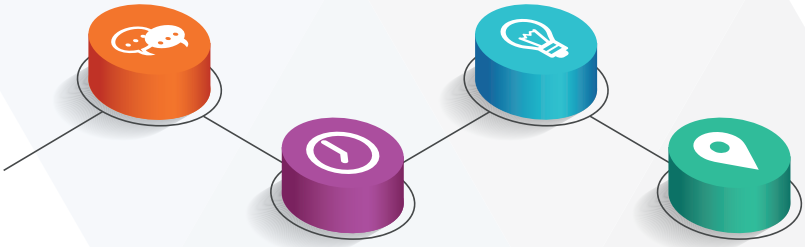
Famisanar EPS

Informe de Gestión 2023

Introducción

En EPS Famisanar continuamos enfocados en fortalecer las vías de participación ciudadana a través de acciones colectivas mediante las cuales nuestros afiliados puedan identificar y analizar problemáticas en salud y formular propuestas de manera integral que aportar a mejorar su propia experiencia. Todos nuestros afiliados pueden vincularse a través de nuestra página web www.famisanar.com.co/participacion-social para contribuir en el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en busca de la garantía de la prestación efectiva de los servicios en salud y el uso racional de estos.

En cumplimiento a los Estatutos de la Sociedad EPS Famisanar SAS y de conformidad con las normas legales vigentes, presentamos el informe de gestión de año 2023 comparado con el año 2022, el cual da cuenta de:



1. Contexto del Sector
2. Gestión de la Población Afiliada
3. Plan de Trabajo Intervención
4. Gestión en la Prestación de Servicios de Salud
5. Gestión de la Satisfacción de los Afiliados
6. Gestión de Reclamaciones en Salud
7. Gestión de la Participación Social
8. Gestión Financiera

Esperamos sea de todo su interés y resaltamos que tiene la posibilidad de generar sus inquietudes a través del siguiente link: https://forms.office.com/r/uTzdYQVPw7

Atentamente

Sandra Milena Jaramillo Ayala
Agente Especial Interventora EPS Famisanar

Contexto del sector

EPS Famisanar SAS fue creada en el año 1995 con los esfuerzos de la Caja de Compensación Familiar Cafam y la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, con el propósito de contribuir a la salud de los Colombianos mediante el aseguramiento en salud. Se encuentra autorizada por la Superintendencia Nacional de Salud para funcionar como Entidad Promotora de Salud mediante Resolución 0509 del 25 de julio de 1995, siendo posteriormente actualizada por la Resolución 8678 del 18 de julio de 2018 y luego por la Resolución 20233100000004929-6 del 4 de agosto de 2023 fue renovada la autorización de funcionamiento. No obstante, la Superintendencia Nacional de Salud mediante la Resolución 20233200300056 25-6 del 15 de septiembre de 2023 ordenó la toma de posesión inmediata de bienes, haberes y negocios y la intervención forzosa administrativa para administrar a EPS Famisanar, por el término de un (1) año, desde el 15 de septiembre de 2023 hasta el 15 de septiembre de 2024 y designó a la doctora Sandra Milena Jaramillo Ayala como Agente Especial Interventora y a la firma Nexia Montes & Asociados como contralor para la medida de toma de posesión y la intervención forzosa administrativa.

Teniendo en cuenta el objeto de la medida de intervención y en cumplimiento de las ordenes impartidas en la resolución que ordena la intervención, EPS Famisanar SAS a través de la Agente Especial Interventora presentó plan de trabajo ante la Superintendencia Nacional de Salud, el cual fue aprobado el 14 de noviembre de 2023 y se viene ejecutando de acuerdo con el cronograma establecido en el plan de trabajo de la intervención forzosa administrativa.

Al cierre del año 2023, EPS Famisanar SAS registró una población vigente de 2.914.092 usuarios[1] ; sin embargo, presentó un decrecimiento en la población total del -1.9% con 56.380 menos afiliados respecto al cierre del año 2022, siendo para el régimen contributivo un decrecimiento del -7.3% con -160.998 afiliados y para movilidad descendente presentó un crecimiento del 12.8% con 104.618.998 afiliados. Esta población estuvo conformada por 2.044.237 afiliados al régimen contributivo y 923.335 a población de movilidad descendente. Durante esta vigencia, la EPS recibió por asignación del Ministerio de Salud y Protección Social, 58.437 afiliados, con una composición de 3.134 afiliados al régimen contributivo y 55.303 afiliados por movilidad descendente.

[1] Fuente. CMI Diciembre 2023

Por otro lado, se continuó fortaleciendo el Modelo de Atención en Salud y Gestión del Riesgo en Salud (MAGRIS) mediante la gestión del riesgo de los grupos priorizados. Al evaluar los diferentes grupos de riesgo priorizado, se encuentra que la gestión integral realizada con las IPS y los sistemas de información logró aumentar la captación y mejorar los resultados en salud evaluados. Así mismo, la EPS avanzó en la revisión y reformulación de la planeación estratégica que inició vigencia a partir de enero del 2024, dejando plasmadas las siguientes declaraciones en la planeación estratégica 2024 – 2027:

Misión:

Gestionar de forma integral el riesgo en salud de nuestros afiliados, con un enfoque preventivo, predictivo y resolutivo, impactando en su salud y bienestar.

Visión:

Seremos reconocidos por alcanzar altos estándares en salud, con procesos ágiles y modelos innovadores de atención, que aseguren la satisfacción de los afiliados y la sostenibilidad de la Entidad.

Valores:

Honestidad:
Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y favoreciendo el interés general.

Empatía:
Entiendo las necesidades del Afiliado y los grupos de interés y aporto en la solución.

Pertenencia:
Siento como propia la Entidad, sus Afiliados y resultados.

Pilares Estratégicos

Servicio: Entendido como "Trato humano y eficiente que permite cumplir con la promesa de valor en todos los momentos de verdad con el afiliado".

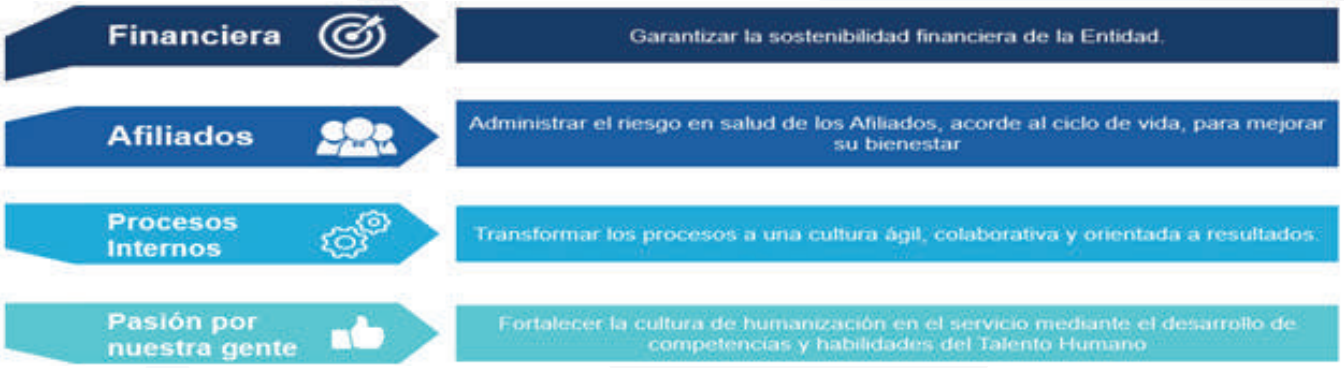
Gestión por procesos: Entendido como "Hacer de nuestra labor algo práctico y simple, con enfoque en la mejora continua para satisfacer las necesidades del afiliado, y los grupos de interés".

Innovación: Entendida como "Generación y/o transformación de métodos, elementos o ideas para cubrir las necesidades de nuestros afiliados".

Tecnología: Entendida como "Soluciones que faciliten la gestión de los procesos y servicios de salud que generen información oportuna y confiable para la toma de decisiones".

Talento Humano: Entendido como "Talento Humano comprometido, con una cultura orientada al resultado con calidad, vocación de servicio, resolutivos y destacados por su habilidad técnica y humana".

Como complemento, se revisó y aprobó el mapa estratégico de la Entidad, obteniendo el siguiente resultado:



Título: Mapa estratégico
Fuente: EPS Famisanar
Fecha de corte: 13 de diciembre de 2023

Con ocasión de la medida de intervención forzosa administrativa para administrar, se han generado acciones complementarias a las que se venían desarrollando y que buscan mejorar los resultados en salud de los grupos de riesgo materno perinatal, desnutrición infantil, cáncer de mama, cáncer de cuello uterino, cáncer pediátrico, hipertensión y diabetes. Así las cosas, en el desarrollo de cada uno de los capítulos del Informe de Gestión 2023, se presentan los resultados que han permitido fortalecer la operación en el aseguramiento por parte de EPS Famisanar SAS de acuerdo con las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Finalmente, EPS Famisanar obtuvo reconocimientos durante el periodo mencionado la gestión de la cohorte de salud infantil, que facilitó que EPS Famisanar SAS fuera llamada por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá para presentar ante las diferentes aseguradoras la experiencia exitosa en PAI y SALUD INFANTIL.

Así mismo, como la EPS con mejor resultado y mayor adherencia y cobertura de las actividades acordadas en el seguimiento del 3° trimestre de 2023 del acuerdo tripartito realizado por la Secretaría Distrital de Salud, con relación a primera infancia y adolescencia.

Y Finalmente, EPS Famisanar SAS fue designada como referente para presentar la experiencia exitosa en la ruta de atención de enfermedades huérfanas en la Secretaría Distrital de Salud.

Famisanar EPS

Gestión población afiliada

Al cierre de la vigencia 2023, el total de la población afiliada a la EPS en PBS es de 2.914.092, con una tendencia estable, entre los meses de enero a octubre con un promedio 3.036.081 y una disminución en el último trimestre de -59.947 usuarios, resultado de la aplicación del artículo décimo tercero de la Resolución No. 20233200300056 25-6 de septiembre 2023. "LIMITAR la capacidad para realizar nuevas afiliaciones y para aceptar traslados a FAMISANAR EPS SAS, identificada con Nit. 830003564-7 de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1.10.5.1 del Decreto 780 de 2016, adicionado por el artículo 1 del Decreto 1184 de 2016."

PERIODO	POBLACION PBS	CRECIMIENTO CONTRA MES ANTERIOR
ene-23	3.002.775	
feb-23	3.019.237	16.462
mar-23	3.023.296	4.059
abr-23	3.024.651	1.355
may-23	3.014.942	- 9.709
jun-23	3.001.553	- 13.389
jul-23	2.993.135	- 8.418
ago-23	2.989.147	- 3.988
sep-23	2.974.039	- 15.108
oct-23	2.980.590	6.551
nov-23	2.953.774	- 26.816
dic-23	2.914.092	- 39.682

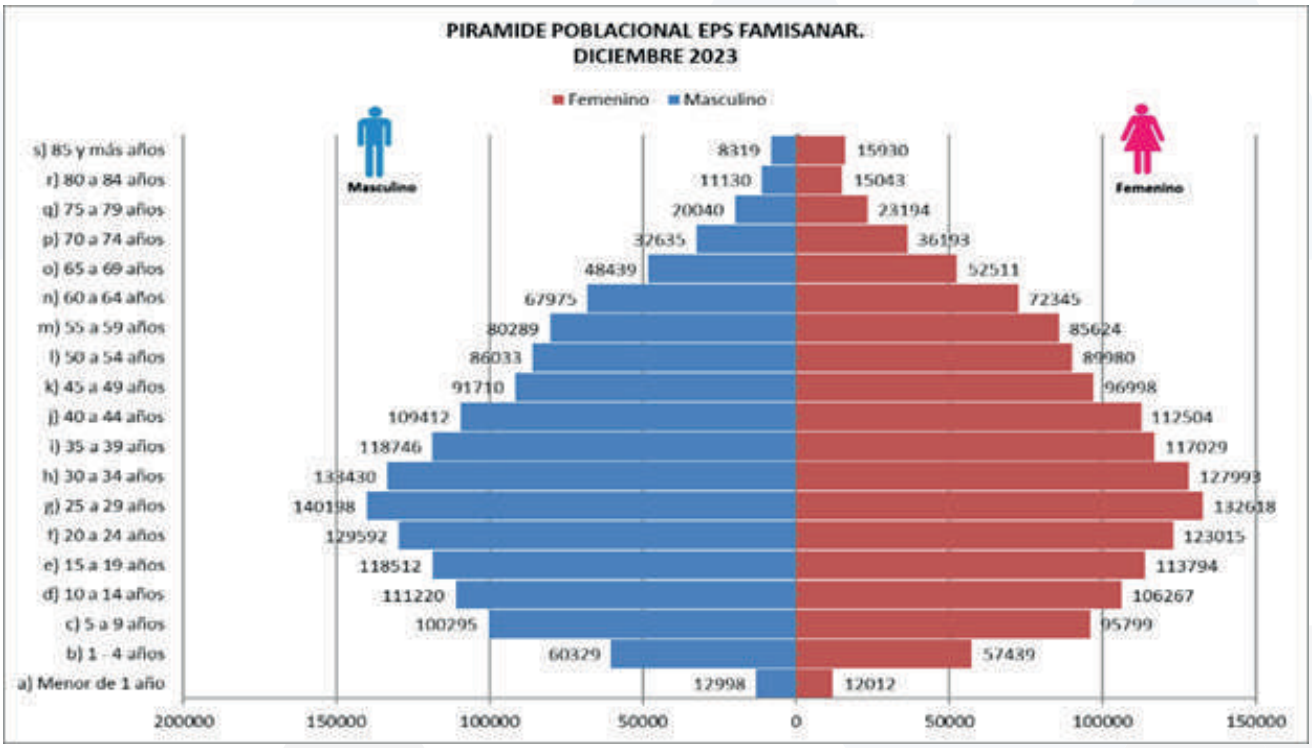
Título: *Tabla No. 16 Población PBS 2023*
Fuente: *ORACLE FAMIBI Tablas consultadas TAR_OWB_FACT_POBLACION y TAR_OWB_DIM_CATEGORIA*
Fecha de corte: *31 de diciembre de 2023*

Título: *Comportamiento de afiliados 2023*
Fuente: *Gerencia de Operaciones*
Fecha corte: *Diciembre 2023*
Cifras: *Afiliados*

De igual manera, el comportamiento de la población en movilidad descendente presentó durante la vigencia una tendencia creciente, pasando en un 28% en enero a un 31% en diciembre sobre el total de la población, lo que impone a la EPS la obligación de obtener la habilitación para administrar el régimen subsidiado, pero dada la intervención forzosa administrativa para administrar este requisito no se puede cumplir.

Sin embargo, se debe cumplir con el requisito de contratación del 60% de los recursos con la red pública.

Frente a la Pirámide Poblacional a corte de diciembre de 2023, la población afiliada a EPS Famisanar es de 2.967.572 usuarios, en cuanto al sexo el 50,1 % corresponde al sexo femenino y el 49,9 % de afiliados al sexo masculino, con un índice de masculinidad que indica que por cada 100 mujeres hay 100 hombres en la población afiliada a nivel nacional.



Título: *Pirámide poblacional, EPS Famisanar, diciembre 2023*
Fuente: *Base BI años 2023*
Fecha corte: *Diciembre 2023*

En cuanto a las edades, la mayor concentración de la población se encuentra entre las edades de 25 años a 29 años; se trata de una pirámide con perfil progresivo, que muestra disminución en la natalidad y una tendencia creciente de la población adulta. Los usuarios se concentran en las edades de 20 a 39 años que representan el 34,46% de los afiliados, caracterizados por ser población productiva y reproductiva, el 4,81% comprende en menores de 5 años y el 13,6% en mayores o igual a 60 años.

Famisanar EPS

Plan de trabajo de la intervención

El plan de trabajo de la intervención forzosa administrativa para administrar fue aprobado por la Superintendencia Nacional de Salud mediante oficio radicado N° 20233200302018861 del 14 de noviembre de 2023, el cual está conformado por 66 actividades y 60 indicadores, con un 55% de cumplimiento. A continuación, se presentan los avances obtenidos con corte a 31 de enero de 2024, de las acciones propuestas para dar cumplimiento a las ordenes impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud.

Orden 1
Implementar y ejecutar las acciones del plan de mejoramiento viabilizado a través del radicado 20233100001249521 del 31 de julio de 2023, definidas para subsanar los hallazgos de la auditoría realizada a las condiciones de habilitación en el marco de la Resolución 497 de 2021 y reportar periódicamente la información de avances conforme a la metodología definida por la Dirección de Inspección y Vigilancia.

El estado general del total de las acciones (201) del plan de mejora de habilitación con corte al 31 de enero de 2024 es del 54,2% de cumplimiento (109 terminadas; 18 en curso; 74 en tiempos según cronograma)

Orden 2
Implementar y ejecutar estrategias que impacten el estado de salud de los afiliados de acuerdo con el modelo de atención en salud, identificando los resultados por cada grupo de riesgo de la población afiliada, en el término máximo de seis (6) meses.

Grupo de riesgo priorizado Materno Perinatal

- Se desarrolló la estrategia para garantizar la identificación de la población gestante y se actualizaron las variables en la plataforma Procx para el cargue del anexo por las IPS priorizadas y se continuó el acompañamiento.

- Se realizaron mesas de trabajo con la red prestadora priorizando las IPS aliadas que impactan en el 90% de la población asignada, estas mesas se focalizaron en el monitoreo al cargue de información en la plataforma establecida por la EPS y en la validación de la calidad de esta.

- Se socializaron con las regionales la importancia de la entrega oportuna de la información por parte de todas las IPS del país.

- Se fortalecieron las acciones de monitoreo a la red prestadora a fin de evaluar tanto el abordaje como la programación de las jornadas de planificación familiar.

- Se desarrollaron estrategias para lograr la cobertura de la población priorizada, focalizando especialmente en el logro de la contactabilidad y el direccionamiento a la asesoría de métodos anticonceptivos de larga duración o definitivos.

- Se elaboró cronograma para capacitación en los temas priorizados relacionados con la cohorte materno perinatal.

- Se capacitó en el protocolo de sífilis gestacional y congénita, con participación de la líder de la estrategia ETMI (Eliminación de transmisión Materno infantil por sífilis, VIH y Chagas) del Ministerio de Salud y Protección Social.

- Se realizó seguimiento en la primera semana de cada mes a la red prestadoras en las intervenciones realizadas a los profesionales de la salud en relación con la adherencia a guías de práctica clínica.

- Se redefinieron los instrumentos de auditoría de la RIA y se estableció una metodología para garantizar la muestra representativa que permita evaluar el registro clínico.

- Se realizó seguimiento de la población antes del alta hospitalaria, así como la continuidad de los seguimientos acorde al protocolo y lineamiento establecido por el Instituto nacional de salud y el Ministerio de salud en el plan de reducción a la mortalidad materna.

Indicadores de Seguimiento riesgo priorizado Materno Perinatal

Indicador	Meta	Línea Base ago 2023	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24
Porcentaje de mujeres gestantes en cohorte de seguimiento en los departamentos Pareto (Bogotá-Cundinamarca-Boyacá-Atlántico, Santander-Tolima)	Progresiva Oct - Dic 2023: 54% Acumulado Ene - Mar 2024:58% Acumulado	52.7%	64.7%	66.52%	69,59%	71,25%
Porcentaje de mujeres en edad fértil con comorbilidades con método anticonceptivo de larga duración en los municipios priorizados de Cundinamarca (Soacha, Faca, Fusa, Giradot, Ubate)	Progresiva Oct - Dic 2023: 28.5% Acumulado. Ene- Mar 2024: 30.5% Acumulado.	27.7%	34.5%	34.9%	35,43%	42,68%
Porcentaje de capacitaciones a IPS en salud de la red prestadora de la Ruta Materno perinatal	Progresiva: Oct 2023: 17% Nov 2023. 33% Acumulado Dic 2023: 50%. Acumulado Ene 2024: 67% Acumulado Feb 2024: 83% Acumulado Mar 2024: 100% Acumulado.	0%	72.9%	74.4%	81,92%	85,88%
Porcentaje de Medición de la Adherencia a guías de la ruta materno perinatal.	Progresiva: Dic 2023 - Ene 2024. 33% Acumulado Feb - Mar 2024: 67% Acumulado Abr 2024: 95% Acumulado.	0%	90%	NA	82%	94%

Título: *Indicadores de seguimiento riesgo priorizado materno perinatal.*
Fuente: *Almera.*
Fecha de corte: *31 de enero de 2024*

Grupo de riesgo priorizado Cáncer de Cérvix

- Se estructura la cohorte nominal de población objeto de seguimiento e identificación de caso in-situ con un total de 164 mujeres.

- Se realiza identificación por cohorte de seguimiento de la población objeto de intervención en los casos de lesiones preinvasivas e invasivas para el direccionamiento efectivo tanto a la confirmación diagnostica, así como el direccionamiento al inicio de tratamiento.

- Se hace articulación con la Dirección de Riesgo Avanzado para identificar la población en cohorte de cáncer y definir la ruta de reporte de casos.

- Se realiza seguimiento a la red prestadora de los departamentos priorizados (Bogotá, Cundinamarca, Tolima y Boyacá). El 90.4% de IPS presentan reporte efectivo en la herramienta estandarizada por la EPS, en relación a las pruebas de tamizaje y de diagnóstico lo cual ha permitido redundar positivamente en la detección de lesiones pre invasivas y su intervención en el manejo acorde a la guía de práctica clínica.

Indicadores de Seguimiento riesgo priorizado Cáncer de Cérvix.

Indicador	Meta	Línea Base ago 2023	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24
Porcentaje de población con cáncer de cérvix detectado como carcinoma insitu al momento del diagnostico	Progresiva Oct - Nov 2023: 58% Dic 2023 - Ene 2023 :60.5% Feb - Mar 2024: 65%	55,0%	52.7%	60.9%	61,64 %	60,14%

Título: *Indicadores de seguimiento riesgo priorizado Cáncer de Cérvix.*
Fuente: *Almera.*
Fecha de corte: *31 de enero de 2024*

Grupo de riesgo priorizado Cáncer de mama

- Se realiza caracterización e identificación de la población priorizando los departamentos de Cundinamarca, Huila, Santander, Tolima para mejorar los resultados.

- Se incluye en el proceso de notificación la gestión de riesgo y la identificación del resultado de la biopsia en la plataforma SIFGIRES-PROCX.

- Se realiza monitoreo de la realización del procedimiento e identificación de la población con algún tipo de anormalidad que cuenta o no con la realización de biopsias con el fin de direccionarla a la ruta de promoción y mantenimiento de la salud o ruta oncológica según corresponda, a través de la herramienta web denominada Sistema de información para la gestión integral del riesgo en salud SIGIRES.

- Durante el año 2023 se han realizado un total de mamografías en los 4 departamentos Pareto 5.372, de las cuales el 0,65% (n=34) son reportadas como mamografías birads 4 y 5.

- El resultado negativo de la biopsia, relacionado con neoplasia-malignidad son derivadas inmediatamente a la cohorte de cáncer para garantizar el inicio de tratamiento.

- Se realiza documentación de la estrategia de gestor de caso para cáncer de mama en el cual se definen: actividades, funciones, perfil del cargo, indicadores de seguimiento.

Indicadores de Seguimiento riesgo priorizado Cáncer de mama

Indicador	Meta	Línea Base ago 2023	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24
Proporción de mujeres con resultado de mamografía BIRADS 4 y 5 con biopsia antes de 60 días.	Progresiva Oct - Nov 2023: 25% Dic 2023 - Ene 2023:28% Feb - Mar 2024:30%	24,0%	41,2%	47,2%	50%	56%
Porcentaje de usuarias de cáncer de mama con intervención efectiva por parte del gestor de caso para el inicio oportuno de tratamiento en el periodo.	Progresiva Dic 2023 - Ene 2023: 30% Feb - Mar 2024: 60%	0%	NA	NA	NA	27,1%

Título: *Indicadores de seguimiento riesgo priorizado Cáncer de mama.*
Fuente: *Almera.*
Fecha de corte: *31 de enero de 2024*

Grupo de riesgo priorizado Salud Infantil Desnutrición:

- Se intensifica el seguimiento de la cohorte de Desnutrición, optimizando los procesos de reporte, ruta administrativa, campañas de Información, educación y comunicación (IEC), demanda inducida, jornadas de retoma de la población identificada en riesgo o con Desnutrición y que actualmente está sin control.

- Se estructura la cohorte de seguimiento identificando 1006 niños con riesgo de desnutrición.

- Se genera la adopción de la Resolución 2350 de 202 para adoptar el Lineamiento Técnico para el Manejo Integral de la Desnutrición.

- Se realiza la inclusión de las alertas para el seguimiento de la población en la herramienta TIC SOCIAL.

- Se realiza la actualización los datos de contacto de la totalidad de las bases de datos de esta cohorte, disminuyendo las barreras de contactabilidad.

- Sistematización y optimización de las estrategias de inducción a la demanda para fortalecer las actividades de autocuidado e identificación temprana de riesgos, implementando acciones de búsqueda institucional, seguimiento al acceso a actividades de protección específica y detección temprana y enfermedades de interés en salud pública a la población afiliada.

- Se realizó una jornada de fortalecimiento de competencias a prestadores enfocado en cohortes de riesgo Programa Madre Canguro - socialización del Plan de Acción ERA con la participación de 28 asistentes de 15 IPS y un resultado de evaluación de cada jornada de 4,6/5,0.

Indicador de Seguimiento riesgo priorizado Salud Infantil Desnutrición

Indicador	Meta	Línea Base ago 2023	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24
Proporción de población en cohorte de DNT con seguimiento efectivo	Progresiva Oct - Nov 2023: 75% Dic 2023 - Ene 2023:85% Feb - Mar 2024:90%	67,0%	71,9%	77,8%	87,3%	88,6%

Título: *Indicadores de seguimiento riesgo priorizado Cáncer de mama*
Fuente: *Almera*
Fecha de corte: *31 de enero de 2024*

Grupo de riesgo priorizado Cardiovascular Hipertensión Arterial y diabetes:

- Socialización a la red la ruta cardiovascular para fortalecer conocimiento y compromiso.

- Socialización con las regionales de la importancia de la entrega oportuna de la información por parte de todas las IPS del país.

- Se realizaron reuniones con Cafam y Colsubsidio para socializar nuevamente los lineamientos y generar compromisos de envío oportuno de información.

- Se realizaron reuniones de seguimiento con las regionales (Sur, Centro y Norte) explicando el proceso y delegando un referente.

- Se fortaleció la adherencia de hábitos saludables con el fin de prevenir dichas enfermedades con la campaña virtual titulada "Cinco enfermedades que podría prevenir si se realiza un chequeo médico"

Indicadores de Seguimiento riesgo Cardiovascular Hipertensión Arterial y diabetes:

Indicador	Meta	Línea Base ago 2023	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24
Porcentaje de IPS con reporte oportuno mensual	Progresiva Oct - Dic 2023: 15% Ene - Mar 2024:30%	0%	NA	NA	74,86%	N/A
Estrategia definida, documentada y socializada	Progresiva: Nov a Dic 2023: 10% Ene a Feb 2024: 20% Acumulado Mar a Abril 2024: 30% Acumulado	0	NA	NA	30%	N/A
Porcentaje de población objeto de los departamentos Pareto, con toma de hemoglobina glicosilada en el periodo	Progresiva Nov 2023 - Ene 2024: 57% Acumulado Feb - Abril 2024: 60% Acumulado	55.5%	NA	NA	58,56%	N/A

Título: *Indicadores de seguimiento riesgo priorizado Cardiovascular Hipertensión Arterial y diabetes*
Fuente: *Almera*
Fecha de corte: *31 de enero de 2024*

Orden 3

Evaluar y presentar los resultados de la implementación de las rutas integrales de atención RIAS que impactan en los resultados de salud en el término máximo de seis (6) meses.

- Participación en el comité regional de gestión del riesgo, realizando la presentación del comportamiento general y especifico por Departamento / Distrito del seguimiento a la implementación de las RIAS priorizadas.

- Se creo y documentó el comité táctico de seguimiento a la implementación de las RIAS priorizadas, junto con el cronograma de sesiones 2023-2024.

- Durante el segundo semestre del 2023, a nivel nacional se fortalecieron las acciones de capacitación sobre actividades definidas para el seguimiento a la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) priorizadas.

- Las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) con mayor avance a nivel nacional son: (i) Ruta de promoción y mantenimiento de la salud y (ii) Ruta materno perinatal, 16 de los territorios culminaron con un avance administrativo superior al 80% para la ruta de promoción y mantenimiento y 15 territorios para la ruta materno perinatal.

Para el cierre del año 2023, en comparación con el año 2022, se observa el siguiente resultado trimestral de avance en la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) priorizadas a nivel nacional:

Comparativo cierre RIAS años 2022-2023

Año	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
2022	56,03%	65,4%	61%	83%
2023	72.8%	59%	70.3%	73.6%

Título: *Comparativo cierre RIAS años 2022-2023.*
Fuentes: *Herramienta_seguimi_Implementación RIAS Nacional_ cierre 2022, Herramienta_seguimi_Implementación RIAS Nacional_ cierre 2023*
Fecha de corte: *31 de diciembre de 2023*

Al cierre del año 2023, 17 territorios alcanzaron una implementación administrativa promedio para las 10 Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) priorizadas, superior al 70%. Para los territorios de Boyacá, Cundinamarca y Meta, se establecieron planes de mejora, se fortaleció el acompañamiento, dada la priorización en el plan de trabajo de la intervención.

Durante el segundo semestre del 2023, a nivel nacional se fortalecieron las acciones de capacitación sobre actividades definidas para el seguimiento a la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) priorizadas.

Orden 4.
Resolver de fondo y de acuerdo con el término establecido por la Circular Externa 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, las reclamaciones en salud– interpuestas por la población afiliada, con especial atención en las clasificadas como "riesgo vital" y dar solución efectiva a aquellas que se encuentran pendientes por resolver.

- Disminución del 13% en la tasa de la radicación de PQR (septiembre 2023 – enero 2024)

- Se realiza comité, donde se analizan las causas y se hace seguimiento a las estrategias planteadas, con el objetivo de disminuir las PQR en los diferentes canales, así como el avance al cierre de las PQR de acuerdo con los requerimientos emitidos por la Superintendencia Nacional de Salud y los planes contingencias realizados por la EPS. Definición de estrategias por regional para mitigar la causa raíz.

- Se continúa con la depuración de la base de PQRS en represa logrando impactar en el mes de enero de 2024 cerrando con una reducción del 50%.

- Solicitar soluciones masivas para cierres de PQR con prestadores.

- Monitoreo diario de PQR trasladadas a Cafam y Colsubsidio con el propósito de aumentar la oportunidad de respuesta.

Indicadores de Seguimiento Oportunidad de Respuesta a PQR

Indicador	Meta	Línea Base ago 2023	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24
Oportunidad de Respuesta Riesgo Vital	Riesgo Vital: 100% Oct 2023: 15% Nov 2023: 24% Dic 2023: 33% Ene 2024: 42%	12%	26,92%	38,64%	41,18%	35,42%
Oportunidad de Respuesta Riesgo Priorizado	Riesgo Priorizado: 80% Oct 2023: 12% Nov 2023: 19% Dic 2023: 26% Ene 2024: 33%	11%	6,32%	13,01%	20,75%	15,25%
Oportunidad de Respuesta Riesgo Simple	Riesgo Simple: 60% Oct 2023: 24% Nov 2023: 28% Dic 2023: 33% Ene 2024: 38%	24%	22,26%	31,57%	41,74%	37,91%

Título: *Indicadores de seguimiento Oportunidad Respuesta a PQR*
Fuente: *Almera*
Fecha de corte: *31 de enero de 2024*

Orden 5.
Evaluar y operativizar la red de prestadores de servicios de salud de tal forma que permita a la población afiliada acceder a los servicios de salud en condiciones de oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad, en un término máximo de siete (7) meses.

- Se ejecuta cronograma de Comités de Gestión Compartida con el fin de disminuir la fragmentación de la prestación de servicios de salud.

- Se realizó parametrización de sistema herramienta tecnológica (Sirius) para el seguimiento a los contratos especiales cápita y monto fijo

- Se realizan reuniones de conciliación y evaluación de los contratos de cápita con las principales IPS.

Indicador	Meta	Línea Base ago 2023	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24
Indicador: Costos por atención en salud / Ingresos Actividades Ordinarias	dic/23: 104% feb/24: 103% abr/24: 102% jun/24: 101% sep/24: 100%	105%	107,52%	107,24%	105,25%	104,81%
Indicador: No. De Contratos suscritos Modalidad de Riesgo Compartido/ Total de Contratos suscritos	a dic/23: 6% a mar/24: 10% a jun/24: 15% a sep/24: 20%	5,69%	NA	NA	4,80%	N/A

Título: *Indicadores de seguimiento a la Red de Prestadores*
Fuente: *Almera.*
Fecha de corte: *31 de enero de 2024*

Orden 6.
Cumplir con las condiciones financieras y de solvencia establecidas en el Capítulo 2, Sección 1 del Decreto Reglamentario 780 de 2016 (Capital mínimo, Patrimonio adecuado y Régimen de inversión de las reservas técnicas), ejecutando estrategias para el fortalecimiento patrimonial.

- Se radicó en el módulo de trámites de la SNS, la solicitud de retiro voluntario parcial de municipios, conforme a lo establecido en la Circular Externa 20221510000000049-5 de 2022 emitida por la SNS.

- Elaboración y aprobación del presupuesto institucional, estableciendo metas que llevan al cumplimento de los objetivos financieros.

- resentar en el mes de mayo ante la Superintendencia Nacional de Salud, el plan de reorganización institucional, previo análisis del sector y la reforma en salud.

Indicadores de Seguimiento a actividades Orden 6. Condiciones financieras y de solvencia

Indicador	Meta	Línea Base ago 2023	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24
Seguimiento a plan de trabajo Retiro de Municipios.	100%	0%	NA	100%	75%	100%
Seguimiento a plan de trabajo PRI:	90%	0%	NA	NA	100%	100%

Título: *Indicadores de seguimiento a acciones orden 6*
Fuente: *Almera*
Fecha de corte: *31 de enero de 2024*

Orden 7.
Implementar y ejecutar, bajo la metodología actuarial acogida por la entidad y aprobada por esta superintendencia, el cálculo de la reserva técnica. De igual forma, deberá implementar actividades de control operacional que garanticen la evaluación, seguimiento y monitoreo para el reconocimiento oportuno de las reservas técnicas en la estructura financiera de la entidad.

- Se realiza diagnóstico con firma externa para la revisión al procedimiento para el cálculo de la Reserva Técnica de la EPS.

- Se realiza mesa de trabajo con las gerencias de Operaciones, Salud y Financiera, se revisan las calidades de las datas, se dejan los compromisos de mejora por parte de los dueños de los procesos.

- Se realiza ajuste a la estructura organizacional y mapa de procesos, generando independencia al actuario para el cálculo de la reserva técnica.

De acuerdo con los procesos de validación y ajustes de las reservas técnicas de EPS Famisanar, se han venido realizando actividades que permiten la depuración de la misma, lo anterior, el día 05 de diciembre de 2023 se envió Comunicado número 284 con asunto: SOLICITUD DE PAZ Y SALVO AUTORIZACIONES CORRESPONDIENTE A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD, MEDICAMENTOS E INSUMOS FINANCIADOS CON LA UPC A 31 DE AGOSTO DE 2023, donde se solicitó a la Red Contratada de la EPS Paz y Salvo de Autorizaciones con corte a 31 de agosto de 2023, como resultado de la comunicación y el seguimiento realizado desde las áreas involucradas, se logró liberar de la reserva técnica de avisados el valor de $49.728 millones de pesos correspondiente a 188 IPS. A continuación, se detallan el resultado de la gestión:

Orden	ENTIDADES	VALOR RESERVA ANULADA
1	ESE INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA	7.563
2	CAFAM	7.409
3	CLÍNICA INTERNACIONAL DE ALTA TECNOLOGIA CLINALTEC	5.332
4	FUNDACION CARDIO INFANTIL INSTITUTO DE CARDIOLOGIA	3.477
5	EUSALUD S.A - CLINICA MATERNO INFANTIL EUSALUD	2.469
6	E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL - FUSAGASUGA	2.014
7	E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA	1.531
8	SOCIEDAD MEDICO QUIRURGICA NUESTRA SEÑORA DE BELEN DE FUSAGASUGA SAS	1.429
9	HOSPITAL CARDIOVASCULAR DE CUNDINAMARCA S.A.	1.295
10	GARCIA PEREZ MEDICA Y COMPAÑIA SAS - GARPER MEDICA S.A.S. - SEDE 3 BOGOTA	1.278
11	GARCIA PEREZ MEDICA Y COMPAÑIA SAS - GARPER MEDICA S.A.S. - SEDE 1 BOGOTA	1.010
12	FUNDACION OFTALMOLOGICA NACIONAL FUNDONAL	975
13	FUNDACION HOSPITAL SAN PEDRO	874
14	GARCIA PEREZ MEDICA Y COMPAÑIA SAS - GARPER MEDICA S.A.S. TUNJA SEDE 1	652
15	CLINICA VALLEDUPAR S.A	650
16	CLINICA DE URGENCIAS BUCARAMANGA S.A.S	648
17	OTRAS ENTIDADES (172)	11.121
	TOTAL RESERVA ANULADA	49.728

Título: *Resultado de Liberación de Autorizaciones para Reserva Técnica*
Fuente: *Sistema de información FAMISANAR EPS*
Fecha de corte: *31 de diciembre 2023*
Cifras en millones de pesos

Observación: *Se adelantan mesas de trabajo con Colsubsidio para la consecución de esta paz y salvo.*

Es importante informar, que actualmente se tiene contrato suscrito con la firma CORE & VALUE CONSULTING, cuyo objeto es realizar la evaluación a la metodología actuarial acogida y aprobada por la Superintendencia Nacional de Salud a EPS Famisanar S.A.S.

Indicadores de Seguimiento a actividades Orden 7. Reserva Técnica

Indicador	Meta	Línea Base ago 2023	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24
Calidad de la data:	Calidad de la Data: Meta: =<3% del total de los datos inconsistentes	0%	0,06%	0,00%	0,00%	0,00%
Seguimiento a plan de trabajo:	100%	0%	NA	Acta de Reunión	100%	85,71%
Indicador: Suficiencia Reserva Técnica - Backtesting	Suficiencia del cálculo de la Reserva Técnica: Entre 97% al 103% de suficiencia	Vr. Costo Reserva Técnica: $2.630.228/ Suma de Facturas Contabilizadas:$2.483.135 Resultado Insuficiencia: 105,92%	105,34%	103,83 %	98,42%	99,00%
Indicador Registro Contable del Cálculo de la Reserva Técnica	Meta: 100%		99,66%	99,95%	100%	100%

Título: *Detalle de Resultados de Liberación de Reserva Técnica*
Fuente: *Gerencia Técnica de Modelos Económicos.*
Fecha de corte: *31 de enero de 2024*

Orden 8.

Diseñar, implementar y ejecutar acciones con seguimiento mensual, enfocadas en la contención y reducción de la siniestralidad, por tipo de contratación (evento, cápita, PGP, entre otros), tipo de red (pública y privada) y relación económica (vinculados y no vinculados), de acuerdo con el diagnostico o evaluación de la estructura de costos que realice la entidad.

- Se actualizó manual de supervisión de contratos y se definieron formatos para informe de seguimiento.

- Se diseñó matriz de seguimiento a contratos cumpliendo con las etapas del Decreto 441 de 2022.

- Se construyó APP, la cual tiene por objetivo integrar los cuadros de mando diseñados para el seguimiento a los contratos.

Indicadores de Seguimiento a actividades Orden 8. Seguimiento a Contratos

Indicador	Meta	Línea Base ago 2023	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24
Seguimiento a plan de trabajo diseño de Matriz de seguimiento	100%	0%	23,31%	46,43%	46,30%	N/A

Título: *Detalle de Resultados de Liberación de Reserva Técnica*
Fuente: *Almera*
Fecha de corte: *31 de enero de 2024*

Orden 9.
Implementar y ejecutar seguimiento a la evidencia que respalda la recuperación del activo por impuesto diferido en periodos futuros y que apoya su reconocimiento en Estados Financieros. Dicho seguimiento deberá contemplar, como mínimo, las proyecciones de: Ingresos operacionales y no operacionales, Gasto administrativo y Costo en salud. Al igual que, realizar los ajustes que correspondan al valor de activo por impuesto diferido de conformidad con el marco técnico normativo contable que aplique.

- Se realizó contratación de asesor externo, experto tributarista.

- Se radicó ante la DIAN la solicitud de la devolución de saldos a favor.

Orden 10.
Implementar y ejecutar las acciones que garanticen la depuración, saneamiento y legalización oportuna de los anticipos realizados a prestadores y proveedores de servicios y tecnologías en salud, en el término máximo de tres (3) meses.

- Se identificaron y documentaron todas las partidas registradas en la contabilidad como anticipo, con la antigüedad superior a 90 días, a través de los giros a los prestadores y/o terceros que identifica cada una de las partidas.

- Seguimiento en reuniones semanales con las regionales, para la revisión de casos con gestiones no exitosas, se identifica y se remite para lo pertinente a cobros jurídicos.

- Todas las partidas de los giros directos con cartera mayor a 90 días se encuentran documentados y soportados a través de los giros directos de ADRES a de la EPS.

- Se realiza gestiones de validaciones y mesas con los prestadores para identificar el origen del giro y definir legalización.

- Se realizó la aprobación y publicación de los procedimientos "Gestión de Anticipos y Pago Priorizado a IPS" por parte de la Dirección de Gestión de Prestadores, y "Gestión de anticipos administrativos" por parte de la Dirección de Gestión Administrativa.

Indicadores de Seguimiento a actividades Orden 10. Gestión de Anticipos.

Indicador	Meta	Línea Base ago 2023	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24
Registro de partidas en la contabilidad	100%	100%	100%	100%		
Legalización de anticipos	100%	4.300.231.408	12,12%	16,11%	18,55%	20,40%
partidas registradas en la contabilidad como Giro Directo ADRES, con antigüedad superior a 90 días	100%	100%	NA	100%	NA	NA
Conciliación de cartera.	100%	25.916.110.890	0,79%	2,67%	3,06%	6,42%
Cobro Jurídico de los anticipos pendientes de legalizar	100%	0%	100%	100%	100%	100%

Título: *Detalle de Seguimiento a actividades Orden 10. Gestión de Anticipos.*
Fuente: *Almera.*
Fecha de corte: *31 de enero de 2024*

Orden 11.
Implementar y ejecutar acciones que garanticen la conciliación y depuración de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, principalmente con vinculados económicos, en el término máximo de tres (3) meses.

- Se depuró cartera (Cuentas por Pagar) por un valor de $127.940 millones con Cafam.

- Se depuró cartera (Cuentas por Pagar) por un valor de $437.308 millones con Colsubsidio.

- Gestión técnico-operativa con Cafam y Colsubsidio para la legalización de las cuentas por cobrar, revisión por las áreas de Salud, Financiera, Jurídica, Operaciones y Estudios Técnicos, para definir las acciones dirigidas a recuperar o depurar este rubro.

- Conciliación de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar con los vinculados económicos de la operación corriente.

- Se realizó depuración de cartera por valor de $215 millones, con la red pública.

- Se realizó depuración de cartera por valor de $826.247 millones, con la red privada.

- Circularización de 822 IPS, para la conciliación de la cartera.

- Avances en la legalización en los resultados de cartera COVID, NO PBS ante el ADRES.

Indicadores de Seguimiento a actividades Orden 11. Conciliación y depuración de Cartera.

Indicador	Meta	Línea Base ago 2023	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24
Conciliación de las cuentas por pagar CAFAM:	100%	153.138.262.508,20	82,26%	82,26%	83,37%	83,55%
Conciliación de las cuentas por cobrar con CAFAM:	100%	21.235.027.254,00	0,00%	0,42%	0,42%	0,42%
Conciliación de las cuentas por pagar COLSUBSIDIO	100%	453.013.184.486,00	94,70%	95,04%	95,89%	96,53%
Conciliación de las cuentas por cobrar con COLSUBSIDIO:	100%	20.532.086.508,00	0%	4,87%	6,49%	6,51%
Realizar conciliación mensual de las cuentas por pagar y por cobrar (Proceso de Intervención) con CAFAM y COLSUBSIDIO	100%	33 Actas	0%	0%	9,09%	18,18%
Conciliación de las cuentas por pagar con la Red Pública	100%	231.241.431.602	75,98%	75,98%	88,81%	93,12%
Conciliación de las cuentas por pagar con la Red Privada con corte a 31 de agosto de 2023	100%	864.866.186.722,4	75,98%	90,72%	94,23%	95,53%
Conciliación Trimestral de las cuentas por pagar	100%	100%	46,44%	47,16%	55,61%	51,09%
Gestión de cobro de las cuentas por cobrar a ADRES y Entes Territoriales :	40%	38%	10,04%	10,86%	12,71%	12,71%

Título: *Detalle de Seguimiento a actividades Orden 11. Conciliación de Cartera.*
Fuente: *Almera.*
Fecha de corte: *31 de enero de 2024*

Orden 12
Realizar la liquidación de los acuerdos de voluntades terminados con la red prestadora de servicios de salud y proveedores de tecnologías en salud, así como, el seguimiento a los que se encuentran en ejecución y adoptar las medidas a que hubiere lugar en caso de evidenciar incumplimiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo segundo del Decreto 441 de 2022.

- Se realiza actualización del Manual de contratación de servicios y tecnologías en salud, donde se incluyan las actividades de supervisión orientadas al correcto seguimiento de los contratos suscritos por la EPS.

- Actualización del formato de liquidación de contratos y socialización a los funcionarios involucrados.

Orden 13.
Adelantar el proceso conciliatorio de los depósitos judiciales contra lo registrado en el Banco Agrario, realizando la depuración contable a la que haya lugar. A su vez, realizar las gestiones efectivas frente a la recuperación de los recursos del Sistema General de Seguridad Social y remitir dentro del informe de gestión el detalle de las acciones adelantadas.

- Se construye Instructivo para la contabilización de Embargo Bancario, y se realiza la correspondiente socialización y capacitación del mismo.
- Se realizó conciliación de embargos con las áreas de contabilidad y tesorería con corte enero y se suscribió la correspondiente acta.

- Radicación de solicitud de la suspensión y/o el levantamiento de medidas cautelares en contra de EPS Famisanar ante los diferentes despachos judiciales y/o entidades ante las cuales existen procesos ejecutivos y/o de cobro coactivo en contra de la entidad.

Indicadores de Seguimiento a actividades Orden 13. Recuperación de Títulos Judiciales

Indicador	Meta	Línea Base ago 2023	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24
Títulos Judiciales Identificados.	100%	Resultado: 0%	100%	100%	100%	100%
Recuperación de Títulos Judiciales	Oct - Dic 2023: 21% Ene - Mar 2023: 43% Abr - jun: 65% Jul - Sep: 80%	Resultado: 0%	0,00	0,00	0,34	NA

Título: *Detalle de Seguimiento a actividades Orden 13. Recuperación de Títulos Judiciales.*
Fuente: *Almera*
Fecha de corte: *31 de enero de 2024*

Orden 14.
Implementar y ejecutar las estrategias necesarias para garantizar prestación de los servicios de salud a la población afiliada, de manera que se reduzca el riesgo jurídico por la interposición de acciones de tutela.

- Se realiza contratación de software la gestión integral de la tutela.

- Se realiza actualización del procedimiento de tutelas, el cual permite el seguimiento integral desde la radicación hasta la respuesta.

- Seguimiento semanal a las tutelas, desacatos y sanciones, con la participación de la Agente especial Interventora, Gerentes nacionales, regionales y zonales.

- Socialización de la causa raíz a la gerencia de salud.

- Se actualizan las minutas contractuales tanto de servicios como suministro, incluyendo la siguiente obligación: "8.18. El PRESTADOR una vez sea informado por FAMISANAR y/o notificado por un Juez Constitucional, deberá garantizar de manera priorizada y preferente la prestación efectiva de los servicios, tecnologías en salud y/o suministro de medicamentos e insumos objeto del contrato, que fueron ordenados a través de: medidas provisionales, fallos de tutela o incidentes de desacatos, dentro de los términos establecidos por FAMISANAR o en su defecto los determinados en el artículo 27 del Decreto 2591 de 1991 . De igual manera, deberá enviar a FAMISANAR todos los soportes que acrediten la prestación efectiva del servicio, tecnologías en salud y/o suministro de medicamentos e insumos, que sustenten el cumplimiento de lo ordenado por el juez de tutela."

Indicadores de Seguimiento a actividades Orden 14. Gestión de Tutelas.

Indicador	Meta	Línea Base ago 2023	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24
Socialización de Motivos de acciones de tutelas.	100%	0 %	NA	100%	100%	100%
Incorporación de la Cláusula de obligatoriedad	100%	0%	NA	100%	NA	100%

Título: *Detalle de Seguimiento a actividades Orden 14. Gestión de tutelas.*
Fuente: *Almera*
Fecha de corte: *31 de enero de 2024*

Famisanar EPS

Gestión en la prestación de de servicios de salud

Durante el año 2023, EPS Famisanar SAS realizó 45 visitas de seguimiento y asistencia técnica de vigilancia en salud pública de manera presencial a las IPS, se capacitó a las IPS en relación con la vigilancia en salud pública y las RIAS asociadas a los eventos de interés en salud pública específicos, logrando una mayor adherencia a los protocolos del Instituto Nacional de Salud.

Así mismo, se desarrollaron 141 unidades de análisis de casos de morbilidad y mortalidad dando cumplimiento con los lineamientos del Instituto Nacional de Salud (INS) y procedimientos de la EPS, se realizaron de forma mensual los Comités de Vigilancia en Salud Pública Institucional -COVEI, donde se presentaron las alertas epidemiológicas, los canales endémicos por grupos de eventos, el comportamiento comparativo de los eventos notificados, las estrategias de mejoramiento y el avance de los eventos más críticos para mejorar los resultados en salud, los comités fueron integrales con líderes de las cohortes, las diferentes áreas de la gerencia de salud y las regionales y las actividades de campañas de prevención de eventos de interés en salud pública priorizados.

EPS Famisanar SAS a través del manual "Diseño, adopción y/o adaptación de las Rutas Integrales de Atención en Salud – RIAS, definió 10 actividades que permiten el seguimiento a la implementación de las RIAS priorizadas a nivel nacional y departamental, describiendo en detalle cada una de ellas, con sus responsables, indicadores y metas. El monitoreo se planteó trimestralmente a cada territorio donde la EPS está habilitada para operar, con una meta promedio del 70% de la implementación en el año. Durante el año 2023 EPS Famisanar SAS, evaluó el avance en la implementación de las siguientes 10 RIAS priorizadas:

1. Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud
2. RIAS Materno Perinatal
3. RIAS Cáncer de Mama
4. RIAS Cáncer de Cuello Uterino
5. RIAS Hipertensión Arterial
6. RIAS Diabetes
7. RIAS Desnutrición en Menores de 5 años
8. RIAS Uso de Sustancias Psicoactivas
9. RIAS Dengue
10. RIAS Enfermedad Renal Crónica

Para el cierre del año 2023 en comparación con el año 2022, se observa el siguiente resultado trimestral de avance en la implementación de las RIAS priorizadas a nivel nacional:

Año	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	% Promedio implementación
2022	56,03%	65,4%	61%	83%	66%
2023	72.8%	59%	70.3%	73.6%	69%

Título: *Tabla No. 1. Comparativo cierre RIAS años 2022-2023.*
Fuentes: *Herramienta_seguimi_Implementación RIAS Nacional_ cierre 2022, Herramienta_seguimi_Implementación RIAS Nacional_ cierre 2023.*
Fecha de corte: *31 de diciembre de 2023*

Para el año 2023 se evidencia un incremento de tres (3) puntos en el porcentaje promedio de implementación para las 10 RIAS priorizadas, cercano a la meta definida del 70%. En el primero, tercer y cuarto trimestre el porcentaje promedio de implementación superó la meta establecida, en el segundo trimestre por el contrario la medición promedio estuvo por debajo de la meta posiblemente por la rotación del personal en las regionales que no favoreció la continuidad y monitorización de las actividades, adicionalmente no se evidenciaron los soportes completos y de calidad, se identificaron falencias en el registro de la herramienta y por último se presentaron reportes tardíos de la información.

DEPARTAMENTO	PROM Y MTO DE LA SALUD	RUTA MATERNO PERINATAL	DNT < 5 AÑOS	HIPERT ARTERIAL	DIABETES	ENF. RENAL CRONICA	CA DE MAMA	CA CUELLO UTERINO	DENGUE	SPA	PROM
BOGOTÁ	97%	95%	88%	90%	87%	81%	85%	84%	73%	66%	**85%**
BOYACÁ	56%	54%	65%	52%	44%	53%	63%	63%	49%	28%	**53%**
CUNDINAMARCA	62%	70%	57%	55%	55%	51%	57%	57%	50%	49%	**56%**
META	40%	38%	37%	37%	34%	33%	31%	32%	31%	28%	**34%**
ATLÁNTICO	84%	86%	83%	79%	79%	34%	76%	76%	85%	82%	**76%**
BARRANQUILLA	90%	91%	92%	87%	87%	89%	79%	79%	93%	87%	**87%**
BOLIVAR	90%	86%	85%	90%	88%	87%	88%	86%	73%	70%	**84%**
CARTAGENA	90%	83%	82%	80%	77%	77%	85%	84%	77%	72%	**81%**
CESAR	97%	95%	92%	88%	89%	69%	90%	85%	91%	88%	**88%**
MAGDALENA	83%	77%	77%	78%	78%	42%	68%	76%	79%	62%	**72%**
SANTA MARTA	85%	73%	72%	78%	78%	47%	70%	70%	73%	60%	**71%**
SANTANDER	78%	87%	75%	76%	75%	69%	76%	71%	53%	39%	**70%**
CALDAS	86%	91%	91%	92%	92%	91%	90%	91%	92%	91%	**91%**
HUILA	97%	97%	99%	93%	92%	90%	93%	94%	90%	81%	**93%**
NARIÑO	100%	100%	97%	100%	99%	99%	99%	100%	100%	100%	**99%**
QUINDÍO	92%	92%	92%	93%	93%	92%	92%	92%	92%	90%	**92%**
RISARALDA	92%	85%	94%	95%	95%	93%	92%	92%	93%	92%	**92%**
TOLIMA	89%	83%	81%	82%	80%	82%	83%	81%	81%	72%	**81%**
VALLE	81%	91%	90%	87%	83%	86%	88%	90%	86%	82%	**86%**
CALI	87%	97%	96%	90%	93%	89%	86%	86%	91%	86%	**90%**
TOTAL FAMISANAR	75%	77%	70%	69%	68%	63%	69%	69%	65%	61%	**69%**

Título: *Tabla No. 2. Seguimiento Implementación RIAS Departamental año 2023*
Fuente: *Herramienta de seguimiento Implementación RIAS Nacional_ cierre 2023*
Fecha de corte: *31 de diciembre de 2023*

Al cierre del año 2023, 17 territorios alcanzaron una implementación administrativa promedio para las 10 RIAS priorizadas, superior al 70%. Para los territorios de Boyacá, Cundinamarca y Meta, se establecieron planes de mejora y se fortaleció el acompañamiento.

Durante el segundo semestre del 2023, a nivel nacional se fortalecieron las acciones de capacitación sobre actividades definidas para el seguimiento a la implementación de las RIAS priorizadas.

Las RIAS con mayor avance a nivel nacional son la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Materno Perinatal, 16 de los territorios culminaron con un avance administrativo superior al 80% para la Ruta de Promoción y Mantenimiento y 15 territorios para la Ruta Materno perinatal.

Gestión del Riesgo y Atención en Salud

Grupo de Riesgo Priorizado Materno Perinatal: En el 2023 para este segmento se realizaron a nivel nacional 44 campañas con un incremento del 47% frente al 2022 (23 campañas) cuyo propósito fue implementar la estrategia de Información, Educación y Comunicación (IEC) de hábitos saludables relacionados con signos y síntomas para reducir la mortalidad materna, Sífilis congénita, importancia e invitación a controles prenatales y tamización frente a virus de VIH en gestantes, prevención de enfermedades de transmisión sexual, cuidados post evento obstétrico, lactancia materna, vacunación e importancia de la ruta materno perinatal.

En medios masivos se fortaleció la estrategia de IEC a través de paraderos, vallas en aeropuerto y Tik Tok en Radiopolis y Candela con un alcance de 1.670.663 personas. En cuanto a SMS, correo y campañas de demanda inducida se logra un alcance de 37.305 afiliados únicos fortaleciendo la comunicación en la detección y prevención de enfermedades de transmisión sexual e importancia de la vacunación, así mismo se fortaleció el IEC vacunación y adherencia al plan canguro.

Durante el año 2023, EPS Famisanar SAS registró en cohorte un total de 33.376 mujeres en estado de embarazo, la concentración de esta población se encuentra ubicada en su mayor proporción por Bogotá con el 42%, seguido de Cundinamarca con el 33%, los departamentos de Boyacá, Santander y Tolima atienden el 13% de usuarias gestante, los 20 departamentos restantes captan a 4.010 afiliadas representando el 12% de la población en general.

Se ha fortalecido la gestión en la población objeto de seguimiento del programa, la disposición de herramientas que han mejorado la sistematización de la información y el diseño de intervenciones para mejorar la captación temprana de gestantes y mitigar los riesgos asociados a una gestación no controlada desde un proceso integral y enfocado en la salud materna, siempre alineados con los derechos sexuales y reproductivos.

Indicador	Meta	Referente	Famisanar 2021	Famisanar 2022	Famisanar 2023
Porcentaje Gestantes con Captación temprana	>80%	72%	79%	80%	83%
Promedio de Controles Prenatales por Nacido Vivo	>=4		5	6	6.2
Proporción de gestantes tamizadas para VIH	>95%	91%	97%	97%	95.6%
Proporción de gestantes con tamizaje para sífilis	>95%	91%	95%	97%	96.0%
Incidencia de Bajo Peso al Nacer Menor 2500 gr a termino	< 9,3%	3.40%	7%	5%	4.0%
Cobertura de planificación familiar en población de los grupos de riesgo	>55%	_	57%	53%	33%
Índice de Letalidad por Morbilidad Materna Extrema	≤ 1,6	0.77%	2.1	0.6%	0.4%
Proporción de niños y niñas menores de 18 meses, hijos de madres con VIH-Sida, con diagnóstico de VIH-Sida	≤ 2%	0.30%	0%	0%	0%
Mortalidad Materna por Causas Directas relacionadas con la Gestación	≤42*100milNV	48	37	17.4	12.9
Razón de mortalidad perinatal y neonatal tardía	≤12*1000NV	11.4	10	11.8	10.4

Título: *Tabla No. 3 Indicadores trazadores de la operativización de la RIAS materno perinatal*
Fuente: *Procex-SIGIRES- seguimiento de bajo peso al nacer, mortalidad perinatal, mortalidad materna, observatorio seguimiento MME, Población MEF grupos de riesgo 2021, 2022 y diciembre 2023*
Fecha de corte: *diciembre 2023*

Al verificar la captación temprana de la población gestante al control prenatal se ve un comportamiento del 83% con cumplimiento de la meta, generando así mismo, una cobertura promedio de 6,2 (ver Tabla No. 3) o más controles prenatales frente a una Meta mayor a 4. Este cumplimiento es el resultado de la adopción de EPS Famisanar SAS de un enfoque proactivo mediante la creación de programas de concientización y educación que destacan la importancia de un cuidado prenatal adecuado que impacta directamente la salud materna e infantil

Con relación a la proporción de tamización de VIH y Sífilis, el trabajo en conjunto con la red prestadora y la estrategia que se ha implementado de una integración eficiente de las pruebas de VIH y sífilis en los controles prenatales con la toma de pruebas rápidas, ha favorecido la captación e inicio de tratamiento oportuno, frente a la tamización de VIH, la EAPB se ha mantenido sobre el 95% de usuarias con toma del paraclínico durante la gestación, así mismo, para la tamización de sífilis se refleja un cumplimiento del 96%, cumpliendo con las metas establecidas para este indicador.

Paralelamente al medir el impacto del Programa Materno Perinatal, la notable disminución en el indicador de mortalidad materna en los últimos 3 años refleja un impacto positivo en la salud y bienestar de las gestantes, EPS Famisanar SAS ha logrado una tendencia a la disminución del 70,4% de la mortalidad materna con relación al año 2021. La implementación de estrategias efectivas, como el fortalecimiento de la atención prenatal, el acceso a servicios de tamizaje, y la identificación temprana de factores de riesgo, ha contribuido a un ambiente más seguro para las mujeres durante el embarazo y el parto.

Frente a la mortalidad perinatal y neonatal tardía, EPS Famisanar SAS ha tenido una estabilización del evento desde el 2021 a la fecha, cumpliendo con el estándar de < de 12 mortalidades por cada 1.000 nacidos vivos, presentando a cierre de 2023 una razón en 10,4 mortalidades, sin embargo, al compararlo con el referente nacional continuamos con una variación del 4% por debajo de este.

Respecto a la mortalidad materna en relación con los eventos de morbilidad materna extrema (MME), el cual se ve reflejado en el índice de letalidad, desde 2021 se ha visto una disminución significativa del 99.8%, pasando del 2,1% a 0,4% en 2023. Es importante resaltar que el Pareto de causa agrupada para el evento de MME para lo corrido de 2023 continúan siendo los trastornos hipertensivos, las complicaciones hemorrágicas y la sepsis de origen obstétrico, acorde al comportamiento del país, se realiza el seguimiento inmediato de la cohorte de Morbilidad Materna Extrema, proceso que se fortaleció en articulación con el área de auditoría de calidad, dado que cuentan con el aplicativo SIRIUS el cual permite identificar el seguimiento antes del alta hospitalaria; Así mismo, frente a la cobertura de planificación familiar con método seguro a usuarias post morbilidad materna extrema pasamos de 50% en 2021 a 77,9% en 2023, aumentando un 27,9% en la gestión.

A continuación, se listan las acciones en la ruta materno perinatal, que se han fortalecido al cierre del periodo:
Continuidad en el seguimiento inmediato de la cohorte de Morbilidad Materna Extrema, proceso que se fortaleció en articulación con el área de auditoría de calidad, al cual se cuenta con aplicativo SIRIUS el cual permite identificar el seguimiento antes del alta hospitalaria.

Intervención y retoma a la población de mujeres en edad fértil que hacen parte de grupos de riesgo, dado que basados en el comportamiento de la mortalidad materna para el 2023 se enfoca en este grupo poblacional.
Acompañamiento efectivo a la población post evento obstétrico en condición de Morbilidad Materna Extrema a fin de garantizar el método seguro previo al alta hospitalaria.

Sistematización de la cohorte materno perinatal: En la gestión de la cohorte de gestantes, es de resaltar el resultado que EPS Famisanar SAS ha tenido en relación con el cargue de información de la cohorte en el medio de trasferencia de PISIS, acorde al anexo técnico establecido por el Ministerio de salud, en el cual se evidencia que la EPS paso de un 54.6% en el mes de octubre a un 71% al cierre del 2023, disminuyendo la brecha de identificación y atenciones reportadas a la población gestante.

Grupo de Riesgo Priorizado Cáncer de Cérvix: En total para el año 2023 se llevaron a cabo 6 campañas, incrementando frente al 2022 en un 24% al haberse realizado 4 campañas, cuyo objetivo fue la implementación de la estrategia de Información, Educación y Comunicación (IEC) para la realización de citología y prevención de cáncer de Cérvix a través de medios masivos impactando a 690.800 personas a través de televisión, radio, impresos, vallas, paraderos y Transmilenio. Así mismo, se impactó con el apoyo de SMS, correo, Famiturno, LIVE y demanda inducida a 303.439 afiliados.

Para la estrategia de IEC a través de SMS, correo y demanda inducida se desarrollaron campañas cuyo objetivo fue reforzar la importancia de realizarse la citología oportunamente impactando a 1.970 mujeres a nivel nacional con una efectividad del 81%, aunado al envío de SMS y correo, para un total de 4.446 afiliadas impactados. Para el 2024 se fortalecerá con agendamiento para toma de citología en Bogotá y demanda inducida a nivel nacional.

En concordancia con las líneas estratégicas para el control de los cánceres priorizados y el modelo de salud definido por EPS Famisanar, se implementan mecanismos de tamización para la detección, manejo temprano y oportuno de la enfermedad, disminuyendo la mortalidad por esta causa.

Las acciones implementadas han sido enfocadas en la identificación de la población susceptible de tamizaje de acuerdo con lo establecido en la Resolución 3280 del 2018 y teniendo en cuenta el proceso de progresividad establecido en la Resolución 2809 del 2022, por ello EPS Famisanar SAS cuenta con la identificación nominal de la población objeto de tamizaje con la respectiva georreferenciación en la demanda inducida y direccionamiento al tamizaje, se establecen para los municipios priorizados con la red aliada, continua el fortalecimiento y focalización de las actividades de promoción en salud a nivel territorial y utilizando diferentes herramientas de comunicación y mesas de trabajo con la red prestadora y regionales, robustecimiento de las acciones de demanda inducida para garantizar impactar en las entregas oportunas de los tamizajes alterados para el direccionamiento al diagnóstico, así como la inclusión de nuevas estrategias para la búsqueda de la población objeto de tamizaje.

A continuación, se encuentran los resultados de indicadores trazadores del proceso, en donde se evidencia que a lo largo de los últimos tres años se ha logrado una tendencia hacia el aumento de la cobertura para tamización de cáncer de cuello uterino con un incremento porcentual de 11 puntos:

Indicador	Meta	Famisanar 2021	Famisanar 2022	Famisanar 2023
Cobertura Citología Vaginal/VPH	80%	54.0%	50.8%	62.0%

Título: *Tabla No.4 Cobertura Citología Vaginal/VPH*
Fuente: *Procex SIGIRES*
Fecha de corte: *diciembre 2023*

Estos resultados en la realización de pruebas de detección temprana impactan directamente en el diagnóstico precoz, permitiendo la intervención y tratamiento oportunos y, en consecuencia, reducir la carga de enfermedad al identificar lesiones en estadios iniciales.

El seguimiento priorizado de la población con lesiones pre-invasivas han permitido impactar en la proporción de mujeres con casos de cérvix in situ, resultado que durante los tres últimos años se ha visto una tendencia al cumplimiento por encima del estándar establecido como meta trazadora, acorde al cumplimiento del plan decenal de salud pública para la detección temprana de cáncer, la cual cita "Incrementar la proporción de casos de cáncer de cuello uterino in situ detectados oportunamente, en un 80% (línea de base 58,3%. Fuente: Observatorio de Calidad en Salud del MSPS)".

Meta	2021	2022	2023
80%	86%	92%	97.80%

Título: *Tabla No. 5 Proporción de mujeres con casos de cérvix in situ*
Fuente: *Cohorte de seguimiento DT Cáncer de Cérvix (Aplicativo CCM*
Fecha de corte: *diciembre 2023*

En referencia a los resultados de los indicadores objeto de monitoreo trazadores para la gestión del riesgo de mujeres con toma de citología cervicouterina, con un resultado al cierre del 2023 acumulado del indicador del 62% e incremento de 12 puntos porcentuales frente al periodo anterior, se da a conocer que las actividades desarrolladas para impactar el indicador durante el 2023, se incluyen los comités de gestión compartida con las IPS de la red oncológica, la realización de los comités trimestrales interinstitucionales de cáncer en donde se articulan los prestadores primarios, las IPS del nivel complementario, la red de genética, medicina nuclear y radioterapia, el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas para el reporte de información (SGR Tic social) y seguimiento a indicadores, las rutas administrativas EPS – IPS para eliminar los trámites para los pacientes y recientemente, la planeación de la estrategia de gestor de casos, que busca la gestión y acompañamiento puntual con cada paciente incidente, identificando barreras que estén demorando la oportunidad en el inicio del tratamiento. A continuación, se listan las principales acciones que se fortalecieron durante el 2023

Sistematización de la cohorte de seguimiento: Como proceso de identificación e intervención, se fortaleció en la herramienta de gestión del riesgo denominada CCM, aplicativo por el cual se integran las diferentes fuentes de información con el propósito de identificar oportunamente la población con tamizaje positivo para el direccionamiento a la confirmación diagnóstica, así como la priorización de su manejo clínico acorde a guía de práctica clínica.

En la integración de las fuentes de información, se incluye la gestión por parte de la red prestadora primaria y complementaria, con el propósito de garantizar la oportunidad diagnostica y de inicio de tratamiento.

Grupo de Riesgo Priorizado cáncer de mama: Durante el 2023 se llevaron a cabo seis campañas relacionadas con cáncer de mama que, comparado con el 2022 incremento en 4 campañas, las cuales se llevaron a cabo a través de medios masivos como Publimetro, revista Fucsia, Semana, Cromos, Infobae, Pulzo, Espectador y Caracol radio se logró un alcance de 735.725 personas. Con apoyo de canales como coreo, SMS, demanda inducida, Live, conversatorio, afiches, volantes, acompañamiento a la Defensoría del Pueblo donde se logró impactar a cerca de 839.000 afiliados, reiterando la importancia de detección temprana, autoexamen e inicio de tratamiento.

A través de las campañas de demanda inducida se logra contactar a 39.425 mujeres con una efectividad de 81%, quienes son sensibilizadas sobre la importancia de realizarse el autoexamen y adherencia a la toma de mamografía según rango de edad; a través de SMS, correo se alcanzan 2.114 mujeres manteniendo la efectividad del 81%, reforzando la importancia de realizarse la mamografía.

En concordancia con las líneas estratégicas para el control de los cánceres priorizados y el modelo de salud definido por EPS Famisanar SAS, se implementan mecanismos de tamización para la detección, manejo temprano y oportuno de la enfermedad, disminuyendo la mortalidad por esta causa.

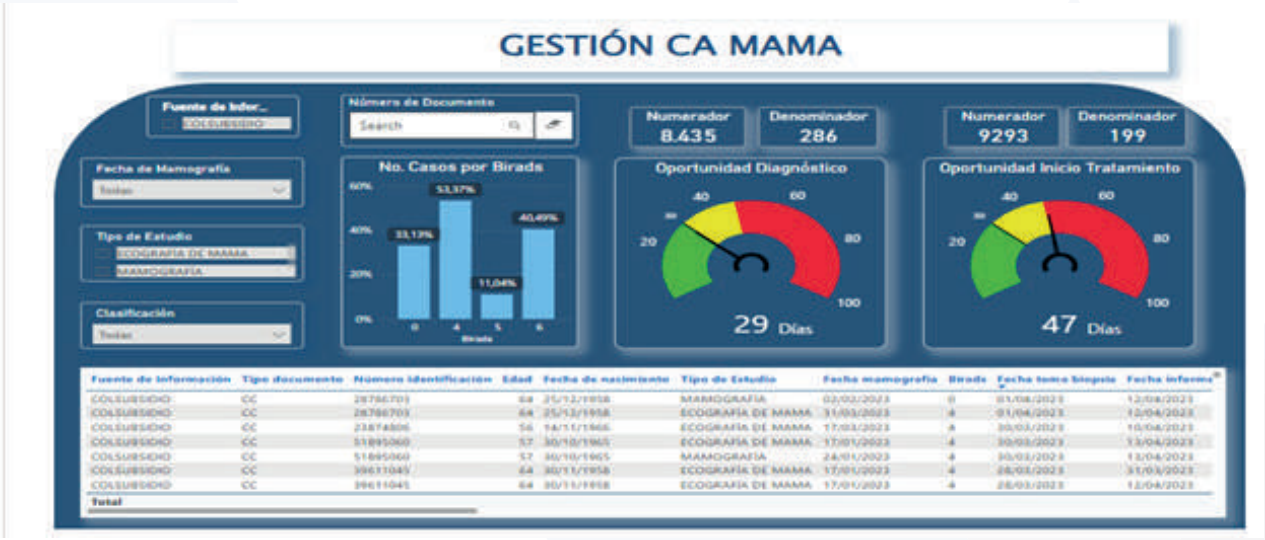
Las acciones implementadas han sido enfocadas en la identificación de la población susceptible de tamizaje de acuerdo con lo establecido en la Resolución 3280 del 2018 y teniendo en cuenta el proceso de progresividad establecido en la Resolución 2809 del 2022, por ello EPS Famisanar SAS cuenta con la identificación nominal de la población objeto de tamizaje con la respectiva georreferenciación en la demanda inducida y direccionamiento al tamizaje, se establecen para los municipios priorizados con la red aliada un total de 222.092 usuarias, continua el fortalecimiento y focalización de las actividades de promoción en salud a nivel territorial y utilizando diferentes herramientas de comunicación y mesas de trabajo con la red prestadora y regionales, robustecimiento de las acciones de demanda inducida para garantizar impactar en las entregas oportunas de los tamizajes alterados para el direccionamiento al diagnóstico, así como la inclusión de nuevas estrategias para la búsqueda de la población objeto de tamizaje.

A continuación, se encuentra el resultado de indicadores trazadores del proceso, se evidencia que a lo largo de los últimos 3 años se ha logrado una tendencia hacia el aumento de la cobertura tanto para tamización de cáncer de mama con un incremento porcentual de 8:

Indicador	Meta	Famisanar 2021	Famisanar 2022	Famisanar 2023
Cobertura Mamografía	70.0%	37.0%	38.0%	46.1%

Título: *Tabla No. 6 Proporción de mujeres entre los 50 y 69 años con toma de mamografía en los últimos 2 años.*
Fuente: *Cohorte de seguimiento población objeto de tamizaje, SIGIRES Procex*
Fecha de corte: *diciembre 2023*

Como proceso de identificación e intervención, se fortaleció en la herramienta de gestión del riesgo denominada (CCM) aplicativo por el cual se integran las diferentes fuentes de información con el propósito de identificar oportunamente la población con tamizaje positivo para el direccionamiento a la confirmación diagnóstica así como la priorización de su manejo clínico acorde a guía de práctica clínica a través de esta herramienta se logra mejorar la sistematización de la cohorte de seguimiento.



Título: *Gráfico No. 2 Dashboard herramienta CCM Detección temprana de cáncer de mama*
Fuente: *https://famisanar.ticsocial.com.co/ccm/report_powerbi/da32a4b2-e9c0-46b6-8390-b9d2be154e79/?ps=113*
Fecha de corte: *diciembre 2023*

Dentro del plan de intervención, se definió la medición de la oportunidad en el inicio de tratamiento en cáncer de mama como indicador trazador del grupo de Riesgo. Este indicador a corte de 31 de diciembre para el 2023 fue de 63 días, teniendo en cuenta que es un indicador acumulativo de vigencia anual se compara con la anterior medición reportada en noviembre que fue de 62, evidenciando una desviación del 6% por encima del referente país reportada por la SNS (meta inferior a 59 días), pero duplicando la meta de Cuenta de alto costo.

En las actividades desarrolladas para impactar el indicador durante el 2023, además del reporte y gestión de casos incidentes, los ajustes en la ruta administrativa, incluyen los comités de gestión compartida con las IPS de la red oncológica, además de la realización de los comités trimestrales interinstitucionales de cáncer en donde se articulan los prestadores primarios, las IPS del nivel complementario, la red de genética, medicina nuclear y radioterapia, el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas para el reporte de información (SGR Tic social) y seguimiento a indicadores, las rutas administrativas EPS – IPS para eliminar los trámites para los pacientes y recientemente, la planeación de la estrategia de gestor de casos, que busca la gestión y acompañamiento puntual con cada paciente incidente, identificando barreras que estén demorando la oportunidad en el inicio del tratamiento.

Grupo de Riesgo Priorizado Salud Infantil Desnutrición: Para fortalecer las estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC) se llevaron a cabo en el 2023, campañas en los meses de febrero, marzo, mayo y diciembre con un alcance a través de correos, SMS, afiches, volantes, demanda inducida de 846.437afiliados, reforzándose durante todo el año con las campañas de alimentación saludable. Consecuentemente en medios masivos se realizó acercamientos a través de medios digitales con un alcance de 102.600 personas.

Para los últimos dos meses del año se realiza acompañamiento a IPS Cafam en Bogotá, Cundinamarca, Neiva, Cartagena, Barranquilla, Santa Marta y Valledupar con el fin de apoyar el plan de desaceleración en desnutrición del Ministerio de Salud, así mismo se lleva a cabo la estrategia "Campeones de la Ruta" y el acompañamiento al ente de Barrancabermeja con envío de SMS y correos donde se reforzó en la Brigada nutricional el detectar e invitar a la población a la adherencia de la ruta e identificación de los signos de alarma frente a la desnutrición, logrando impactar en conjunto en los tres acompañamientos a 927 niños donde se fortaleció la adherencia a la ruta de valoración integral, identificándose a 1 niño en desnutrición, caso que se retomó de inmediato por parte de la IPS.

Para fortalecer el seguimiento a la cohorte de desnutrición aguda, se continua el trabajo de sistematización y optimización de procesos y fuentes de información con el fin de facilitar la identificación de población de la cohorte, se iniciaron las mesas de trabajo con el proveedor del sistema de información para definir las variables, fuentes de información e interpretación de resultados para la construcción de la cohorte de población con alteraciones nutricionales por exceso o por déficit en los diferentes cursos de vida.

Así mismo continua la estrategia de articulación con las IPS y regionales, para fortalecer el seguimiento y efectividad en cierre de caso y recuperación nutricional de los niños, para impactar en los indicadores de resultado y dar cierre al 2023, así mismo se da continuidad a la estrategia de atención domiciliaria para los grupos de riesgo priorizados (DNT-IRA-Programa madre canguro), en los cuales al cierre del periodo se cuenta con una atención en casa a un total 223 usuarios con diagnóstico de desnutrición quienes recibieron una asistencia médica efectiva en casa lo que nos ha permitido cerrar brechas de acceso para esta población.

Grupo de Riesgo Priorizado Cardiovascular, hipertensión y diabetes: Para el 2023 se realizaron 4 campañas manteniéndose la misma ejecución en el 2022 , a través de medios masivos como pauta en radio en la Kalle, Radio Uno, Melodía, vallas en paraderos de Transmilenio, TV Cable noticias, Red +, digital en Canal Uno con un alcance de 1.841.772 personas, apoyado por envío de SMS y correos alcanzando adicionalmente a 1.968.003 afiliados únicos; así mismo a través de las estrategias educativas, líderes de enlace en salud preventiva y acompañando al cuidador se sensibilizó a 830 afiliados sobre identificación, cuidados y fortalecimiento de hábitos saludables según el tema en mención. Se destaca la apropiación de conocimiento para el 2023 de las dos estrategias que fue en promedio del 91% frente al 2022 que fue de 86 %.

En el mes de octubre se llevó a cabo el Congreso bienestar y salud para tu familia donde se abordaron temas como maternidad, identificación, tratamiento, adherencia en enfermedades crónicas, salud mental y canales a disposición de afiliado.

A continuación, se mostrarán, los indicadores de estas cohortes mencionadas teniendo en cuenta lo acontecido del año 2023 el desempeño de los indicadores de control antes, durante y después de la intervención realizada por la Supersalud:

	I Sem 2023	Julio 2023	Agosto 2023	Sept/bre 2023	Total, III Trim	oct-23	Nov/bre 2023	dic-23	Total IV Trim	ACUMULADO 2023
Proporción de pacientes diabéticos controlados	**35,30%**	35,00%	36,00%	38,37%	**36,50%**	38,40%	39,28%	37,93%	38,54%	**36,41%**

Título: *Tabla No.7 Proporción de Pacientes Diabéticos Controlados*
Fuente: *Indicador Fénix*
Fecha de corte: *enero a diciembre 2023*

El acumulado general para el indicador de control de diabetes según el algoritmo definido por la Superintendencia Nacional de Salud muestra un control acumulado para el año 2023 de 36,41% evidenciando una meta de control moderado según las definiciones del mismo algoritmo.

Las principales estrategias establecidas para lograr estos objetivos han sido la intervención en el reporte del dato de hemoglobinas glicosiladas en cuanto al tiempo del envió y la validación del reporte. Además, se han desplegado estrategias para socializar nuevamente las rutas cardiovasculares a nivel nacional, fortaleciendo los resultados esperados con la mejoría de los indicadores de los indicadores trazadores. También, en conjunto con las IPS nacionales de CAFAM y COLSUBSIDIO se han establecido estrategias de fortalecimiento de control de hemoglobina glicosilada para que se verifique el cumplimiento de las metas mínimas de control mensuales por cada uno de los municipios a nivel país en aquella población con diagnóstico de diabetes que registra no actualización en la toma del examen en los últimos 6 meses y que presenten alteraciones de hemoglobina glicosilada para el seguimiento estricto de las mismas durante la primera semana de cada mes.

	I Semestr	Julio 2023	Agosto 2023	sep-23	Total, III Trimestr	oct-23	nov-23	dic-23	Total IV Trimestr	ACUMULADO AÑO 2023
Control de la presión arterial (<140/90)	54,60%	54,00%	55,00%	59,80%	56,30%	60,50%	67,43%	67,27%	65,07%	57,64%

Título: *Tabla No.8 Proporción de Pacientes hipertensos controlados con cifras de tensión menor de 140-90*
Fuente: *Indicador Fénix*
Fecha de corte: *enero a diciembre 2023*

El acumulado general para el indicador de control de hipertensión arterial con cifras menores de 140/90 según el algoritmo definido por la Supersalud muestra un control acumulado para el año 2023 de 57,64% evidenciando una meta de control medio según las definiciones del mismo algoritmo. Vale la pena resaltar la mejoría del indicador con respecto a los meses realizados durante la intervención pasando de 55% de control en el mes de agosto a diciembre del 67.27%.

Las principales estrategias establecidas para fortalecer los indicadores de control de hipertensión arterial han sido:

- Mejorar el reporte del dato en cuanto al tiempo del envío y la validación de este.

-Desplegar estrategias para socializar nuevamente las rutas cardiovasculares a nivel nacional, han empezado a mostrar los resultados esperados con la mejoría de los indicadores de los indicadores trazadores.

- Robustecer estrategias como puntos para tu cuidado, en el que en un solo momento y de manera priorizada se soliciten los exámenes pendientes a los pacientes con estas condiciones crónicas.

- Realizar campañas educativas destinadas a la población general y población con enfermedades crónicas para concientizar sobre la importancia del control y el monitoreo permanente de estas patologías, especialmente en los grupos de más alto riesgo cardiovascular.

	I Semestre 2023	Julio 2023	Agosto 2023	Septiembre 2023	Total, III Trimestre 2023	Octubre 2023	Noviembre 2023	Diciembre 2023	Total IV Trimestre 2023	ACUMULADO AÑO 2023
Control de hipertensión arterial (<150/90)	67,40%	65,00%	70,00%	70,90%	68,60%	71,30%	69,49%	65,43%	68,74%	68,06%

Título: *Tabla No. 9 Proporción de Pacientes hipertensos controlados con cifras de tensión menor de 150-90*
Fuente: *Indicador Fénix*
Fecha de corte: *enero a diciembre 2023*

El acumulado general para el indicador de control de hipertensión arterial con cifras menores de 150/90 según el algoritmo definido por la Superintendencia Nacional de Salud muestra un control acumulado para el año 2023 de 68,06% evidenciando una meta de control alto según las definiciones del mismo algoritmo. Vale la pena resaltar algunas de las estrategias que se han priorizado para mostrar la mejoría de estos indicadores:

-Mensualmente en conjunto con la red de prestadores aliadas y las gerencias regionales de Famisanar, se revisan las intervenciones realizadas en función de mejorar los indicadores trazadores cardiovasculares y apoyando desde le nivel nacional la articulación y la implementación de las estrategias a nivel territorial.

-Se ha venido enfatizando en la actualización continua de las guías de práctica clínica en los centros puertas de entrada, para mejorar la resolutividad para que dentro de cada atención en salud se pueda solucionar de manera efectiva las necesidades de los usuarios, en conjunto con el uso racional y escalonado de los medicamentos usados para estas enfermedades mencionadas.

Grupo de Riesgo cáncer pediátrico: Para el 2022 se llevó a cabo 1 campaña, incrementándose a 4 campañas para el 2023 cuyo enfoque para la estrategia de IEC fue identificar los signos y síntomas y adherencia a tratamiento oportuno en casos de cáncer pediátrico impactando por correo, webinar con la Liga contra el Cáncer y SMS a 803.072 afiliados. En el mes de julio se fortaleció la comunicación a esta población a través de medios masivos digitales con el Espectador, Infobae, Claro, Semana llegando a 478.841 personas. Esto aunado a 36 campañas de cáncer en general realizadas en el transcurso del año manteniendo el mismo enfoque.

Dentro de la gestión de este grupo de riesgo se riesgo se incluye la medición de la incidencia y prevalencia mensual y se presenta en la siguiente gráfica el comportamiento del 2023.

Título: *Gráfico No. 3 Prevalencia vs incidencia*
Fuente: *Base de población Riesgo Avanzado*
Fecha de corte: *30 de diciembre de 2023*

Dentro de las acciones implementadas en el grupo de riesgo, se describe la adecuada articulación con los programas de las IPS en donde se tiene concentrada la atención de esta población como centros de excelencia, con rutas administrativas que eliminan las barreras de acceso.

Actividades de Promoción y Demanda Inducida: Desde Promoción a lo largo de los 12 meses del 2023 se llevan a cabo 342 campañas fortaleciendo el acercamiento a nuestros afiliados a través de diferentes estrategias dirigidas de forma individual y grupal, tanto virtuales como presenciales a fin de Informar, Educar y Comunicar-IEC- hábitos saludables en salud contemplando para su implementación las rutas de promoción y mantenimiento de la salud, el estado de morbilidad por cursos de vida, lineamientos de la dirección de Planeación en Salud, la priorización de la población desde Dirección de Riesgo Primario, Riego intermedio y Riesgo Avanzado , conservando la línea de ejecución circunscrita en la Política de Atención Integral en Salud (PAIS) y el Modelo de Atención y Gestión del Riesgo en Salud de la EPS (MAGRIS) con el propósito de impulsar una detección temprana, adherencia a tratamientos oportunos y refuerzo en hábitos saludables.

Estas se llevaron a cabo a través diferentes medios y canales dentro de los que se encuentran cuñas y entrevistas en emisoras con cobertura nacional y/o local ,avisos de prensa y comunicados en periódicos y revistas de circulación nacional y local, vallas en aeropuerto, paraderos y Transmilenio; exposición en redes sociales como Instagram, Facebook ,YouTube, LinkedIn, TikTok, presencia en redes sociales con "5 cosas que" y "Famisanar te informa"; Boletines virtuales dirigidos a afiliados y empresas. De esta manera en medios masivos se logra un alcance de 26.107.650 personas a nivel nacional a través de los diferentes medios masivos con 78.322.949 personas impactadas considerando que una persona puede ser impactada por diferentes medios.

CAMPAÑA	IMPACTOS
Cáncer	20.151.155
Maternidad segura	8.725.239
Sustancias Psicoactivas	3.945.343
Salud mental	4.818.046
Planificación familiar	7.781.188
Vacunación	9.078.045
Salud Oral	6.182.054
Infección Respiratoria	2.187.069
Desnutrición Infantil	5.642.171
Obesidad	211.900
Diabetes e hipertensión	2.076.871
Pólvora	3.761.934
Dengue	3.761.934
TOTAL IMPACTOS	78.322.949

Título: *tabla No. 10 Alcance por campaña en medios masivos 2023*
Fuente: *Informe Gerencia técnica Mercadeo -Promoción en salud enero- diciembre 2023*
Fecha de corte: *diciembre 2023*

A fin de fortalecer a través de diferentes canales y medios para IEC se realizaron 18 videos en diferentes formatos animados y tradicionales para reforzar temas relacionados con cáncer, EDA, ERA, vacunación, sustancias psicoactivas, Planificación, sobre peso y obesidad, rutas, salud oral y desnutrición que fueron compartidos a través de SMS, correos y página web.

De forma virtual se realizaron 11 LIVES- webinar con temas como Enfoque diferencial LGBTQ+, Mujer extraordinaria /día de la mujer, prevención del Cáncer, glaucoma, parto humanizado, salud mental, lactancia materna Dengue, EPOC, así como las conferencias Virtuales "No dejes tu salud al azar y "El poder de elegir" cuyo enfoque fue fortalecimiento de la salud mental, planificación de tu vida y hábitos saludables con 11.680 visualizaciones a nivel nacional.

Dando continuidad, se realizaron 28 acompañamientos a entes a nivel nacional en actividades saludables, adherencia a la RIAS prevención de cáncer de mama, vacunación y salud oral. Se realizó la entrega de impresos relacionados con vacunación entregados en las tres jornadas a nivel nacional; volantes y afiches según la morbilidad presentada; entrega de material normativo a través de agenda y carpeta materna, cartilla de primera infancia, infancia y adolescente como apoyo en las valoraciones integrales.

Desde Prevención, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Estatutaria (Ley 1751 de 2015), la Política de Atención Integral en Salud (PAIS); la cual es operativizada a través del Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE), que orienta la gestión en términos de acceso oportuno y efectivo, basado en la Gestión Integral del Riesgo en Salud y adoptando los lineamientos técnicos y operativos para la implementación de las Rutas Integrales de Atención.

Ruta de Promoción y Mantenimiento de la salud: Las acciones estratégicas implementadas en los cursos de vida y las cuales están enmarcadas en la Resolución 3280 del 2018 son articuladas y estandarizadas en conjunto con la red prestadora primaria y complementaria, teniendo en cuenta la metodología de implementación y operativización de la ruta de promoción y mantenimiento, así como materno perinatal, de las cuales se desprenden la identificación e intervención de los grupos de riesgo.

En el marco del modelo de atención y gestión del riesgo en salud de EPS Famisanar SAS y desde el componente de atención primaria en salud cuyo propósito es caracterizar, identificar, prevenir e intervenir los riesgos de la población objeto mediante la implementación de acciones de prevención Ex – ante, contingente y Ex – Post para mitigar los riesgos en la población afiliada, se monitorizan los resultados en salud, a través del análisis y evaluación de indicadores identificados como trazadores, para dar cumplimiento a la implementación de las actividades de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud, a continuación se presentan los datos de cobertura de valoración integral para toda la población de la ruta y discriminados por curso de vida.

Indicador	Meta	Famisanar 2021	Famisanar 2022	Famisanar 2023
Cobertura de personas con atención por enfermería, medicina general o especializada de acuerdo con el esquema definido por momento de curso de vida.	31%	SD	25%	31%
Primera infancia	31%	7%	30%	27,1%
Infancia	31%	12%	18%	15,5%
Adolescencia	31%	12%	19%	17,5%
Juventud	31%	20%	29%	35,3%
Adultez	31%	18%	27%	35,6%
Vejez	30%	26%	28%	38,6%

Título: *Tabla No. 11 Indicadores cobertura de valoración integral por curso de vida*
Fuente: *Sigires Procex, Reporte Res 202, 2021, 2022 y diciembre 2023*
Fecha de corte: *diciembre 2023*

Para el análisis de estos indicadores es necesario tener en cuenta que el denominador va modificándose en la medida en que los usuarios van cambiando de un curso de vida al siguiente, sin embargo, es de resaltar la gestión integrada del riesgo que se realiza de forma sistemática en cada uno de los componentes de valoración integral, como es el caso de la valoración antropométrica en los diferentes cursos de vida que se muestra a continuación:

Indicador	Resultado dic 2021	Resultado dic 2022	Resultado dic 2023	Meta
Proporción de niñas y niños con valoración antropométrica de acuerdo con el esquema definido para la primera infancia	62%	69%	75,3%	40%
Proporción de niñas y niños en infancia con valoración antropométrica	26%	34%	49,2%	50%
Proporción de adolescentes con valoración antropométrica	31%	44%	48,7%	40%
Proporción de jóvenes con valoración antropométrica	42%	48%	55%	40%
Proporción de adultos con valoración antropométrica	55%	62%	68,6%	35%
Proporción de personas en la vejez con valoración antropométrica	64.10%	70%	75,9%	40%

Título: *Tabla No. 12 Indicadores identificación e intervención RIA PYM*
Fuente: *Sigires Procex, Reporte Res 202, 2021, 2022 y diciembre 2023*
Fecha de corte: *diciembre 2023*

Grupo de riesgo RIA consumo de sustancias psicoactivas: Desde la cohorte de Salud Mental se ha diseñado el Plan de Atención Especifico de Salud Mental para la EPS el cual se ha venido trabajando en conjunto con el área de Modelo de la Atención y con participación activa del asesor experto (quien ha realizado la evaluación del modelo de atención en salud mental, revisión de los criterios de inclusión de la cohorte, definiendo los ítems de recategorización para la población con afectación y/o alteración de salud mental), con el fin de impactar de manera eficiente el costo por patologías priorizadas de salud mental y, a su vez, orientar los servicios y tecnologías que requieren los usuarios de la cohorte desde la identificación del riesgo, la confirmación diagnóstica, el tratamiento y su seguimiento.

Durante el segundo semestre del 2023, se han vinculado actividades desde la cohorte con la Entidad territorial y los referentes de salud mental del Distrito, reforzando en el conocimiento de la RIA con la capacitación a la red de EPS Famisanar, así como de las intervenciones de la RIA, lo que permite mejorar la receptividad en la evaluación de la implementación y logrando afianzamiento con la red de prestadores contratadas.

Es importante resaltar que, como estrategia la cohorte realiza reuniones de manera periódica con la red prestadora, con la finalidad de realizar seguimiento a implementación de la Ruta de atención y efectividad en las retomas para la atención oportuna con los servicios de psicología y psiquiatría, tanto para usuarios con identificación del riesgo como para egresos hospitalarios.

Resultados gestión del riesgo componente salud oral: En el marco de la RIA de Promoción y Mantenimiento se contemplan las intervenciones de Salud Oral para cada curso de vida de acuerdo con la frecuencia establecida definido en la Resolución 3280 del 2018 y en el Modelo de Atención establecido por la EPS, se cuenta con el programa de salud oral enfocándose en la atención de la población afiliada de acuerdo al grupo de riesgo, creando estrategias para que aumente la consulta de primera vez y de esta manera, disminuir la incidencia de caries dental.

Para este componente se ha fortalecido la identificación de la población nominal para la cohorte de seguimiento, fortaleciendo las siguientes acciones estratégicas adicionales a las realizadas en el mes anterior y que se continúan en el tiempo:

- Verificación en historias clínicas del registro de atención de usuarios con actividades de barniz de flúor en infancia de acuerdo con las bases entregadas.

- Seguimiento por regional verificando cumplimiento de indicadores trazadores en salud oral, generando directrices específicas para lograr la meta establecida

Gestión de la contratación: En el año 2023, referente al cumplimiento de los acuerdos de voluntades en sus etapas precontractual, contractual y post contractual de conformidad con lo establecido en el Decreto 441 de 2022 y en conjunto con las Gerencias Técnicas Regionales, se dio continuidad al plan de concentración y actualización de red regional contratada de acuerdo con el perfil epidemiológico y necesidades de la regional en lo relacionado con la prestación de servicios.

Durante el año 2023, se tramitaron cuatrocientos veinticinco (425) gestiones de legalización en negociaciones contractuales, entre renovación de minuta, contrato nuevo y otro sí, donde cursaron negociación y aprobación por las diferentes instancias aprobatorias, el 90,8%, trescientos ochenta y seis (386) gestiones culminaron hasta el respectivo proceso de legalización.

De acuerdo con la estrategia de concentración de la red, se priorizaron trescientas treinta y ocho (338) gestiones acumuladas a diciembre del 2023, la presentación para liquidación contractual con la EPS a nivel nacional, llevando a terminación con las respectivas actas.

Estatus Proceso Liquidación	PAC	PBS - PBS-C	Total, general	%	Observaciones de Proceso
Notificado Para Acta Conciliación	155	141	296	87,57%	Notificados a Operaciones para inicio de proceso de Cruce de cuentas médicas y Conciliación; Enviar a financiera para pagos.
Elaboración Acta De liquidación	8	10	18	5,33%	Enviado a la respectiva regional para Elaboración de Acta de Liquidación y así radicarla al área Jurídica
Acta De liquidación En Firmas	6	5	11	3,25%	En ruta de firma por ambas partes
Liquidado	4	5	9	2,66%	Soporte en carpeta de Acta de Liquidación, por las partes
Cláusula De Terminación	1	1	2	0,59%	Prestador que se encuentra pendiente por cumplir el termino dispuesto por la cláusula para la terminación efectiva del contrato en el sistema.
Contratado Nuevamente		2	2	0,59%	Prestador con nuevo contrato Vigente y Contratado
Total, general	174	164	338	100%	

Titulo. *Tabla No. 13 Prestadores en Proceso de Liquidación - Plan de trabajo Interventoría.*
Fuente: *Tablero Terminación y Liquidación Contractual*
Fecha de corte: *31 Diciembre 2023.*

Teniendo en cuenta la concentración de las gestiones en el área de conciliaciones, se realiza la caracterización en el estatus de estas gestiones como se evidencia en la tabla No. 14.

Estatus Acta de Conciliación	# Minuta	%
Pendiente Respuesta Por Prestador Envió Cartera	148	50,00%
Prestador Con Actas De Inasistencias A La Fecha Sin envió De Cartera	119	40,20%
Adjunto Acta Soporte Gestión De conciliación Cartera	19	6,42%
Sin Respuesta Área Conciliación	10	3,38%
Total, general	296	100,00%

Titulo. *Tabla No. 14 Estado actual Prestadores Pendientes por Acta de Conciliación - Plan de trabajo Interventoría.*
Fuente: *Respuesta entregada por el área de Conciliación.*
Fecha de corte: *31 Diciembre 2023.*

De acuerdo con la evaluación, a partir del 15 de septiembre y de acuerdo con la intervención forzosa administrativa para administrar, se indica al área jurídica realizar ajustes y socializar el proceso y los documentos de acta de liquidación contractual y manual de liquidaciones, el cual fue aprobado y socializado para dar inicio desde enero del 2024 al nuevo modelo de liquidación contractual, enfocados en dar celeridad al respectivo proceso.

Para el año 2023, desde la dirección de redes integrales se realiza el seguimiento de metas y de los procesos definidos para el logro de estas. Dando continuidad con los ejercicios de la autoevaluación en los municipios y departamentos donde se cuenta con permiso de afiliación desde el año 2019 y las respectivas mesas técnicas con las secretarias de salud.

Del mismo modo, se realizó evaluación del cumplimiento de los criterios de habilitación de RIPSS en los territorios donde EPS Famisanar, cuenta con permiso de operación, frente a los estándares definidos por las Resoluciones 1441 del 2016, 5401 de 2018 y 1344 de 2019, logrando el mantenimiento del 86%.

Por otro lado, es importante mencionar que se ha mantenido la Suficiencia de capacidad instalada dentro de un promedio anual del 99,89%, en los meses de enero, febrero, abril y mayo reflejan las disminuciones que obedecen a las fechas de impacto de sesión poblacional debido a los cierres de EPS.

MES	SUFICIENCIA 2023
ENERO	90,06
FEBRERO	89,36
MARZO	93,11
ABRIL	92,45
MAYO	92,29
JUNIO	92,75
JULIO	96,93
AGOSTO	97,49
SEPTIEMBRE	98,11
OCTUBRE	98,5
NOVIEMBRE	99,04
DICIEMBRE	99,89

Titulo. *Tabla No. 15 Suficiencia de capacidad instalada*
Fuente: *Creación propia EPS Famisanar.*
Fecha de corte: *31 Diciembre 2023.*

Gestión Referencia y Contrarreferencia: Durante el año 2023, EPS Famisanar SAS recibió un total 112.189 solicitudes en el área de Referencia y Contrarreferencia, un 2,5% más que en el año 2022. De estas el 80% corresponden a remisiones integrales y el 20% a traslados redondos. El Distrito capital es el responsable del 48% de las radicaciones, seguido de Cundinamarca con el 33%.

La oportunidad promedio de los traslados integrales es de 20 horas. Aunque no se tiene una meta normativa vigente, los Entes Territoriales esperan una oportunidad para el traslado inferior a 24 horas, lográndose el cumplimiento. Este año el pico respiratorio presento un comportamiento típico, pero persiste el incremento en el número de remisiones para población pediátrica y el comportamiento hacia el alza de las solicitudes de remisión para unidad de salud mental, lo que supera la capacidad instalada hospitalaria y por ende la disponibilidad de camas para recepción de pacientes. Se trabajó en conjunto con Auditoria, oxígenos, PHD, entre otras áreas, en pro de la optimización de recursos y altas tempranas buscando así mejorar la rotación de camas y la oportunidad en la referencia.

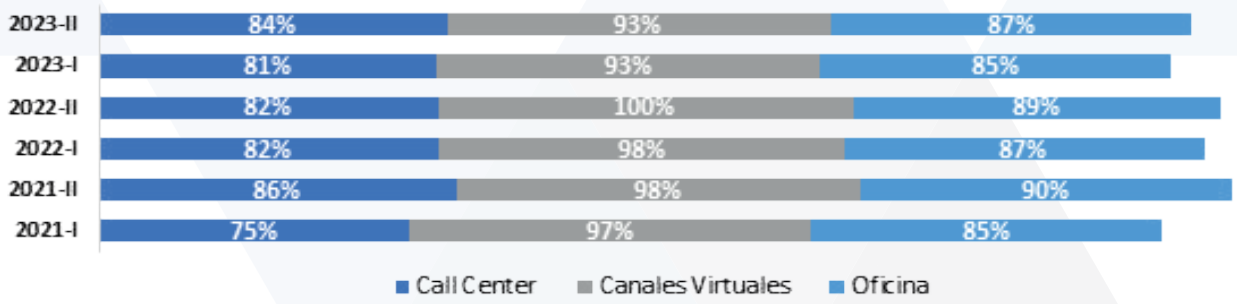
Famisanar EPS

Gestión
de la satisfación
de los afiliados

Canales de Atención: Los diferentes canales de atención en EPS Famisanar cuentan con indicadores que permiten medir la gestión frente a la atención de los afiliados. El indicador del nivel de servicio[1] permite medir los tiempos de atención y la experiencia en los diferentes canales; para cada uno, las metas[2], los tiempos y el cumplimiento.

En los canales virtuales, telefónicos y presenciales se logró cumplir con los niveles de servicio por encima de la meta, aportando así a la satisfacción de los afiliados por una mayor eficiencia en la atención oportuna a sus trámites de tipo administrativo. De igual manera los canales del call center presentaron una mejoría en el indicador, disminuyendo los tiempos de respuesta en la promesa de servicio.

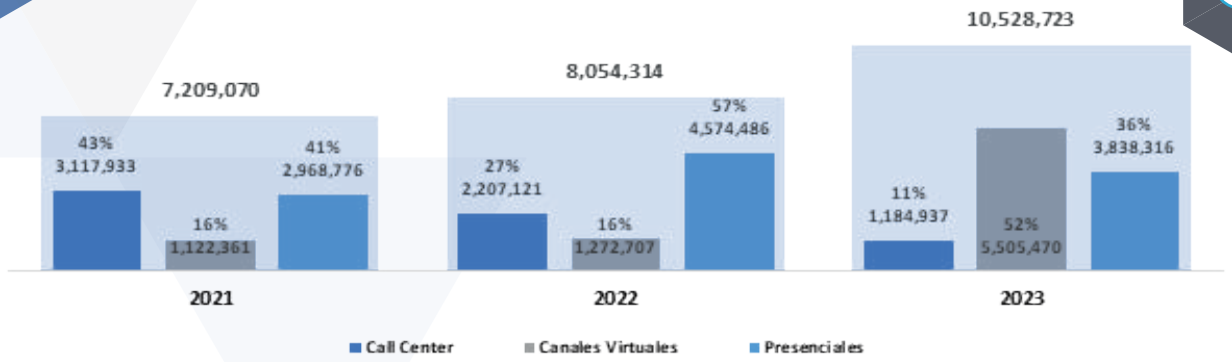
En el segundo semestre del 2023, en los canales virtuales y telefónicos se logró cumplir con los niveles de servicio superiores a la meta, así se contribuye para mejorar la satisfacción de los afiliados al contar con canales que les permitan gestionar sus solicitudes de tipo administrativo de manera ágil y oportuna.



Título: *Niveles de servicio por canal*
Fuente*: Sistema de turnos Q-Flow; base de tráfico telefónico y de atenciones del proveedor 2021 - 2023*
Fecha de corte: *31 de diciembre de 2023*
Metas del Nivel de Servicio: *90% en 20min presenciales; 80% en 20 seg. telefónicos y Virtuales 80% en 5 días virtuales*

El volumen total de atenciones registradas a corte 31 de diciembre 2023, de 10.528.723, lo cual evidencia un incremento con relación al 2022 al mismo corte del 31% de 2.479.409 atenciones.

[1] El indicador del nivel de servicio tiene como objetivo medir la experiencia de los afiliados en términos del tiempo de atención; entendido como la espera que tiene un afiliado en sala antes de ser llamado a ventanilla.
[1] Las metas de atención por canal son las siguientes: Oficina: atender el 90% de los afiliados antes de 20 minutos, call center atender el 80% de llamadas antes de 20 segundos, canal virtual gestionar el 80% de las solicitudes antes de 5 días.



Título: *Comportamiento anual participación canales de atención*
Fuente: *Sistema de turnos Q-Flow; base de tráfico telefónico y de atenciones del proveedor*
Fecha de corte: *31 de diciembre de 2023*

Los canales virtuales mantienen su participación de 16 puntos porcentuales por encima frente al canal presencial para el mes de diciembre (virtuales 52%, presenciales 36%). Así mismo en el 2023 frente al mismo corte del 2022, la variación es de 38 puntos porcentuales, con un crecimiento en el número de atenciones del 333%, que corresponde a 4.232.763 atenciones más en el 2023 a corte de diciembre (total a diciembre 5.505.470), frente al 2022 con corte a diciembre (1.272.707). Este crecimiento principalmente obedece a:

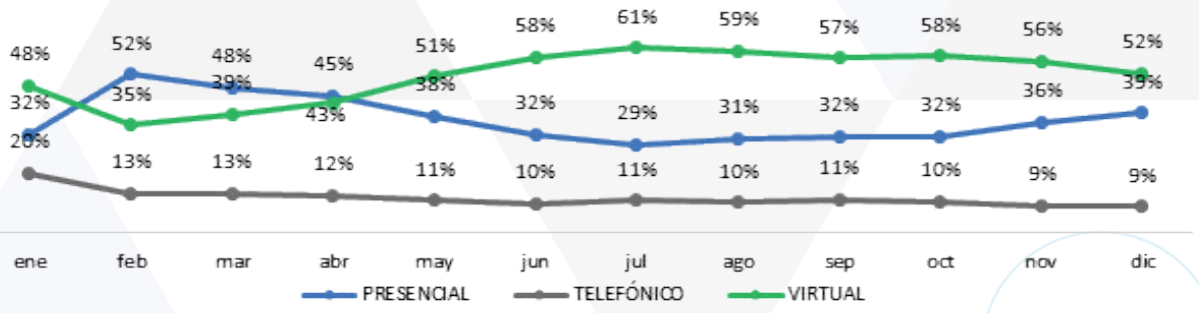
- Se debe resaltar que del total de las atenciones telefónicas a los afiliados el 40% se autogestiona en el IVR y el 60% es atendido por un humano.

- Fortalecimiento en las opciones de transaccionalidad de los canales virtuales.

- Ejecución del proyecto de cambio de modelo de atención en el cual se realizó cierre de sedes presenciales a nivel nacional durante el 2023, acompañado de campañas de promoción de los canales virtuales.

- Fortalecimiento del equipo de personas que atienden los canales virtuales con la experiencia y el conocimiento del personal que trasladamos de los presenciales.

- Fortalecimiento de opciones de autogestión para los afiliados en los canales virtuales y telefónicos.



Título: *Participación por canal mes a mes 2023*
Fuente: *Sistema de turnos Q-Flow; base de tráfico telefónico y de atenciones del proveedor*
Fecha de corte: *31 de diciembre de 2023*

La participación de la atención presencial para el mes de diciembre registró un crecimiento en 3 puntos porcentuales, pasando de 36% a 39% y en el acumulado del año registra un crecimiento en 7 puntos porcentuales a corte de diciembre frente a enero de 2023, donde los canales virtuales en lo corrido del 2023 vienen ganando participación mes a mes y superando a los presenciales desde el mes de abril, como consecuencia de la implementación del cambio de modelo de atención ya mencionado anteriormente.

Acciones canales presenciales: Para el mes de noviembre de 2023, por solicitud de la comunidad en las ciudades de Sogamoso y Espinal, se realizó apertura de un punto de atención en cada una de ellas, este es el resultado del ejercicio realizado por todas las áreas que participan para lograr el objetivo.

Sogamoso

Espinal

Se piloteó e implementó la estrategia de atención humanizada en fila preferencial con la cual se busca brindar una mayor prioridad en la atención a aquellos afiliados con condiciones de salud más complejas que los demás afiliados en condición de preferencial reduciéndoles de esta manera los tiempos de espera. Dentro de la operación en la atención preferencial se denominó Preferencial Cero.

Acciones canales virtuales y telefónicos: Para el 2023 se generó la fila preferencial para mayores de 60 años, la atención es al 100% con asesor humano en todos sus requerimientos administrativos. También se desarrollan las opciones de consulta del estado de las solicitudes de los afiliados automáticamente

Estrategias de Mercadeo y Comunicaciones: Durante el año 2023, en cuanto a la visibilidad de la marca en medios de comunicación a nivel nacional, regional y local, se logró la publicación de más de 290 contenidos en los cuales se mencionó directa o indirectamente a EPS Famisanar positivamente, estrategia que generó un impacto positivo a la entidad, evitando un gasto estimado de $3.156 millones.

Así mismo, en el estudio de Top of Mind de la Revista Dinero de 2023, EPS Famisanar subió un lugar en el ranking de EPS y se ubicó en el tercer lugar, con un 14% de recordación, mejorando en dos puntos el porcentaje con respecto a 2022. En cuanto a la medición de la innovación, la EPS pasó del 7% al 13% en el mismo periodo y del 9% al 11% en nivel de confianza de los usuarios.

En cuanto a la página web, en 2023 se registraron 24.953.963 visitas, un 4% más que en 2022. Así mismo, aumentó en 5 minutos la duración de la sesión media de los visitantes, pasando de 2:41 a 7:41. En cuanto al porcentaje de rebote paso de 56% en 2022 al 31% en 2023, lo cual representa una reducción del 44%. Estos resultados se dieron gracias al nuevo diseño de la página que tiene como objetivo brindar una mejor experiencia de navegación en dispositivos móviles.

Medición de Satisfacción: EPS Famisanar realiza medición de la satisfacción de los afiliados y desarrolla estrategias en pro del mejoramiento del servicio. El indicador general de experiencia de la Entidad cierra el año 2023 con un 68.1% de satisfacción.

Durante el año 2023 se tomaron acciones de mejora de acuerdo con los resultados presentados, estas fueron:

• Campaña de reputación en los activos digitales de la EPS (Página web y redes sociales), donde se informó que la EPS no está en proceso de liquidación; además de dar tranquilidad al prestar el servicio.

• Se continuó con la estrategia de fortalecimiento de marca a nivel nacional de la mano con nuestros aliados Cafam y Colsubsidio.

• Para el mes de noviembre de 2023 por solicitud de la comunidad en las ciudades de Sogamoso y Espinal se realizó apertura de un punto de atención en cada una de ellas, este es el resultado del ejercicio realizado por todas las áreas que participan para lograr a satisfacción una apertura.

• Fortalecimiento del recurso humano en los canales virtuales con el propósito de acortar tiempos de atención.

• Posicionamiento de los canales virtuales a través de piezas comunicativas dirigidas a los afiliados.

• Seguimiento a prestadores primarios (Cafam y Colsubsidio) en el cumplimiento de los tiempos de agendamiento a nivel nacional.

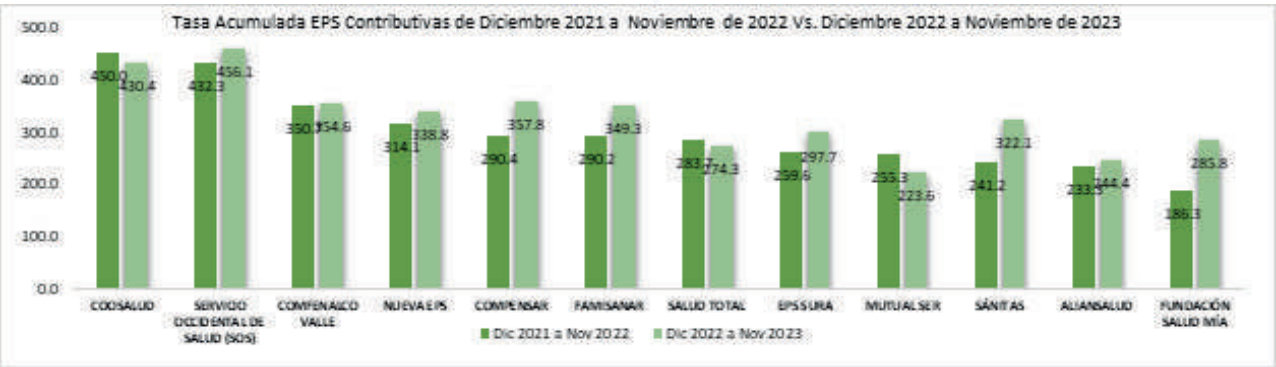
	2022	2023
I Trimestre	68.7%	73.6%
II Trimestre	70.0%	71.7%
III Trimestre	71.7%	62.2%
IV Trimestre	77.1%	63.3%
Total	72.7%	68.1%

Famisanar EPS

Gestión de reclamaciones en salud

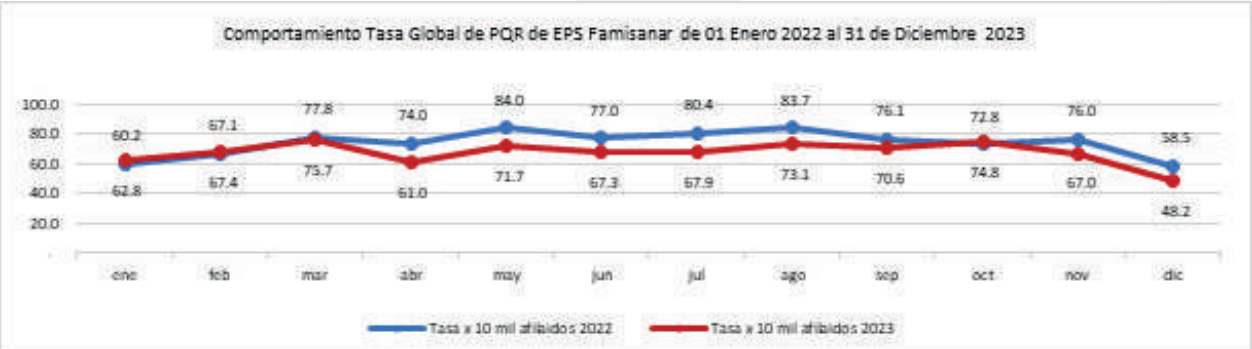
Comportamiento del Sector: Un aspecto relevante es observar el comportamiento del sector, dado que al comparar el último Informe Ejecutivo de PQRD (peticiones, quejas, reclamos, denuncias) publicados por la SNS (Superintendencia Nacional de Salud) de noviembre de 2023 se identifica que EPS Famisanar SAS presenta una tasa acumulada de los últimos 12 meses de 349,3 PQRD por cada 10.000 afiliados con un incremento del 20% respecto a los 12 meses corridos del periodo anterior; adicionalmente, se puede observar que las EPS del régimen contributivo presentan un crecimiento del 11%.

EPS Famisanar SAS se encuentra en la posición 5 de 12 EPS del Régimen Contributivo y presentó menor incremento en la tasa que otras EPS como Compensar y Sanitas.



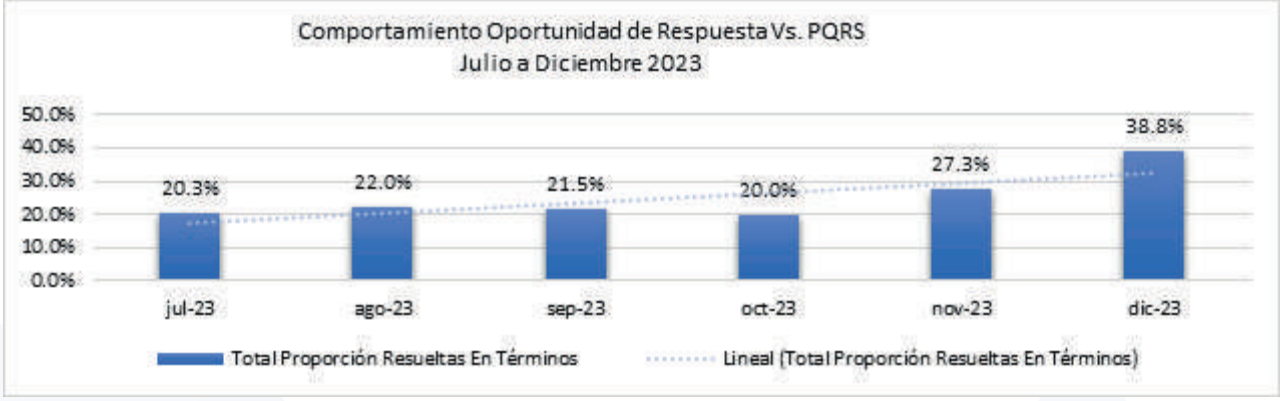
Título: Gráfico No 7. Comportamiento del Sector – EPS Contributivas
Fuente: Reportes Ejecutivos PQRD SNS noviembre 2023
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2023
Tasa por cada 10.000 afiliados

Comportamiento Global de PQR EPS Famisanar: Frente a la Tasa Global de EPS Famisanar SAS se observa una tasa sostenida desde septiembre del 2022, como se puede ilustrar en el siguiente gráfico para el periodo de enero a diciembre de 2022 se obtuvo un promedio de la tasa por cada 10.000 afiliados de 74.0 y para enero a diciembre de 2023 se obtuvo un promedio de la tasa por cada 10.000 afiliados de 67.3 teniendo como resultado una reducción del 9% en la tasa. Al comparar el resultado de diciembre de 2023 con el mes inmediatamente anterior se obtuvo una disminución del 28%.



Título: Gráfico No. 8 Comportamiento Tasa Global de PQR de EPS Famisanar
Fuente: Reportes PQR BPMS Famisanar EPS
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2023
Cifras Tasa por cada 10.000 afiliados

Oportunidad de Respuesta Clasificación de Riesgo: En cuanto a la oportuna respuesta a las PQR, EPS Famisanar SAS adoptó a partir del primero de julio de 2023 los términos y clasificaciones establecidas en la circular Externa No. 20231510000000010-5 de 2023 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud – SNS y se evidencia el siguiente comportamiento:



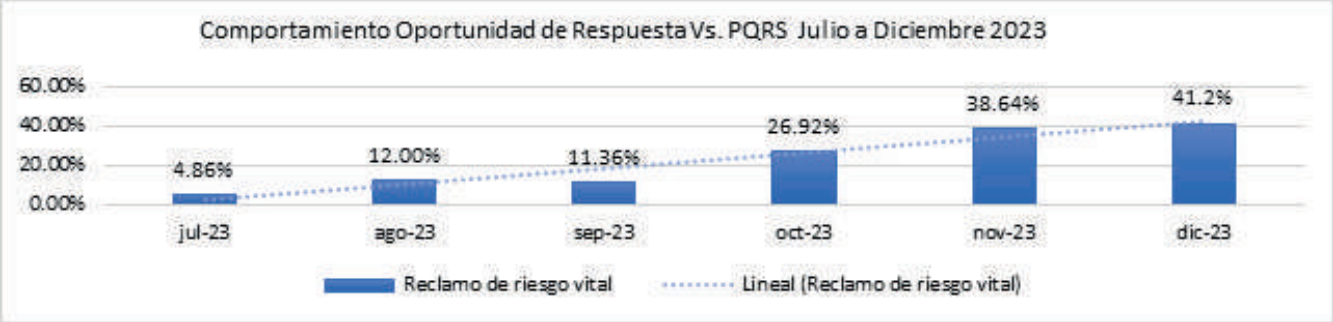
Título: Gráfico No 9 Comportamiento de Oportunidad de respuesta a las PQR
Fuente: Reportes PQR BPMS Famisanar EPS
Fecha de corte: Julio 01 a 31 de diciembre de 2023
Porcentaje de PQR resueltas dentro de los términos

Al revisar la proporción de PQR por clasificación tipo de riesgo se evidencia una mejora en el indicador de oportunidad de respuesta como se ilustra en la siguiente tabla:

Clasificación Tipo de Queja	En término		Vencida		Total Cantidad
	Cantidad	%	Cantidad	%	
jul	4.397	21,25%	16.299	78,75%	20.696
Reclamo de riesgo simple	4.121	22,79%	13.964	77,21%	18.085
Reclamo de riesgo priorizado	267	11,01%	2.159	88,99%	2.426
Reclamo de riesgo vital	9	4,86%	176	95,14%	185
ago	5.128	23,05%	17.118	76,95%	22.246
Reclamo de riesgo simple	4.821	24,77%	14.640	75,23%	19.461
Reclamo de riesgo priorizado	298	11,00%	2.412	89,00%	2.710
Reclamo de riesgo vital	9	12,00%	66	88,00%	75
sep	4.781	22,34%	16.620	77,66%	21.401
Reclamo de riesgo simple	4.552	24,39%	14.109	75,61%	18.661
Reclamo de riesgo priorizado	224	8,31%	2.472	91,69%	2.696
Reclamo de riesgo vital	5	11,36%	39	88,64%	44
oct	4.690	20,65%	18.018	79,35%	22.708
Reclamo de riesgo simple	4.487	22,85%	15.146	77,15%	19.633
Reclamo de riesgo priorizado	189	6,25%	2.834	93,75%	3.023
Reclamo de riesgo vital	14	26,92%	38	73,08%	52
nov	5.631	27,96%	14.508	72,04%	20.139
Reclamo de riesgo simple	5.282	30,29%	12.154	69,71%	17.436
Reclamo de riesgo priorizado	332	12,49%	2.327	87,51%	2.659
Reclamo de riesgo vital	17	38,64%	27	61,36%	44
dic	5.555	38,84%	8.748	61,16%	14.303
Reclamo de riesgo simple	5.131	41,74%	7.162	58,26%	12.293
Reclamo de riesgo priorizado	410	20,75%	1.566	79,25%	1.976
Reclamo de riesgo vital	14	41,18%	20	58,82%	34
Total General	30.182	24,84%	91.311	75,16%	121.493

Título: *Gráfico No 21. Comportamiento de Oportunidad de respuesta a las PQR*
Fuente: *Reportes PQR BPMS Famisanar EPS*
Fecha de corte: *Julio 01 a 31 de diciembre de 2023*
Porcentaje de PQR resueltas dentro de los términos

PQR Riesgo Vital: Pasa de un 11,36% resuelto en 24 horas en el mes de septiembre de 2023 a un 41,2% resuelto en 24 horas en el mes de diciembre de 2023 con un crecimiento de 30 puntos porcentuales y al comparar con el mes inmediatamente anterior un crecimiento de 3 puntos porcentuales. Superando la meta propuesta en el plan de intervención (Meta: 33%).



Título: *Gráfico No. 10 Comportamiento de Oportunidad de respuesta a las PQR Riesgo Vital*
Fuente: *Reportes PQR BPMS Famisanar EPS*
Fecha de corte: *Julio 01 a 31 de diciembre de 2023*
Porcentaje de PQR resueltas dentro de los términos

El 41,2 % de los casos de riesgo vital se respondieron dentro de los tiempos, 24 horas calendario. El 58,8 % de los casos de riesgo vital se resolvieron con extemporaneidad, por lo que, informamos las razones por las que se dificultó realizar un cierre oportuno:

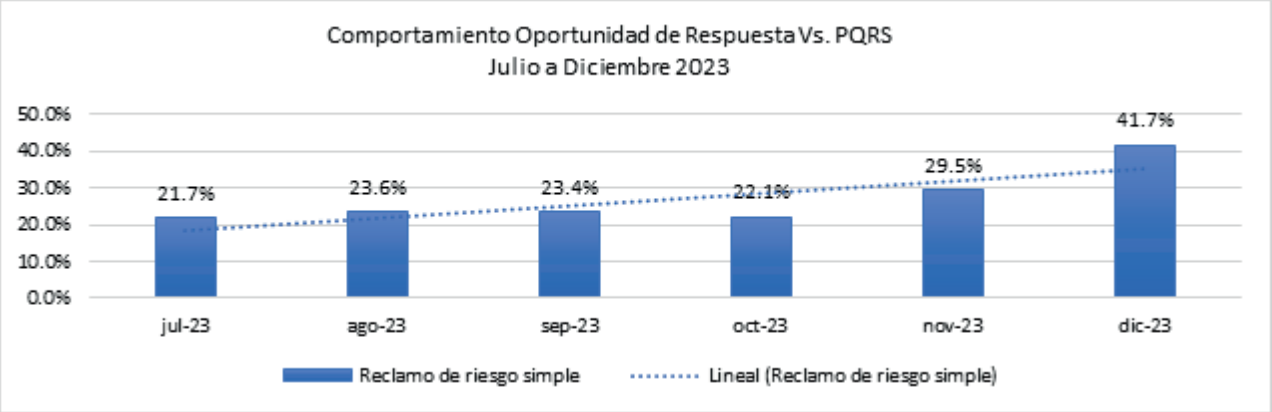
- El 59% de los casos corresponden a referencia y contrarreferencia con incumplimiento en la respuesta requieren atención en III- IV nivel y tienen multi especialidades por lo que se dificulta la remisión en 24 horas

- El 100% de los casos de recibidos como riesgo vital en el mes de diciembre a la fecha se encuentran resueltos.

- El 21% de los casos corresponden a solicitud de autorizaciones hospitalarias y servicios de urgencias, es importante mencionar que los servicios hospitalarios y de urgencias no pueden estar dependiendo de una autorización para que los prestadores garanticen la continuidad de la prestación.

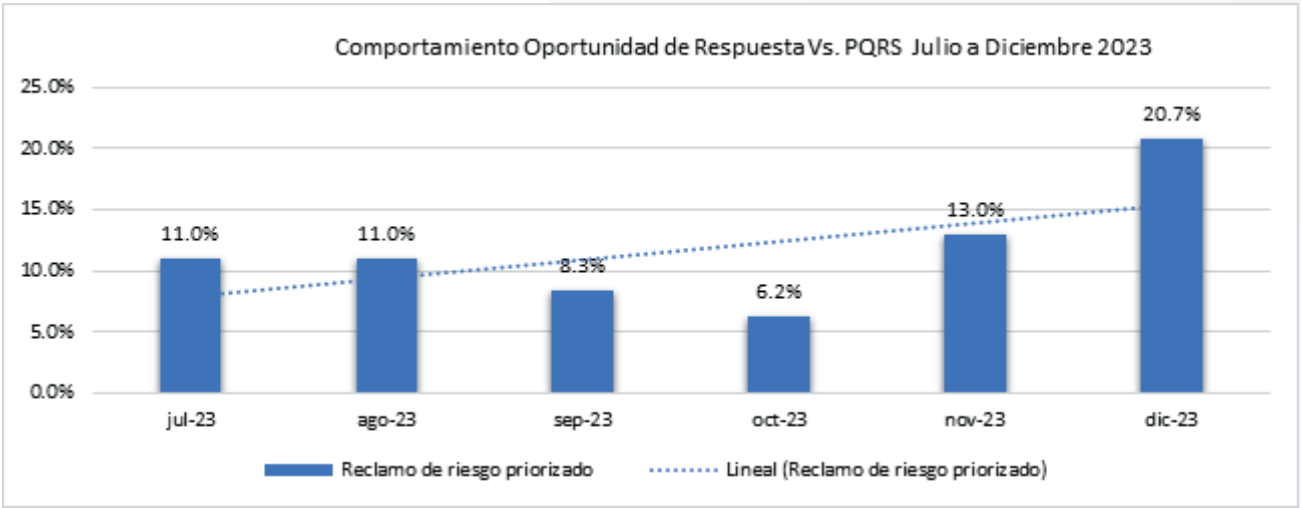
- El 9% de los casos (3) corresponden a consultas ambulatorias las cuales se registraron como riesgo de vida por el riesgo por pertenecer a una población preferencial.

PQR Riesgo Simple: PQR Riesgo Simple se refleja mejora de los 18,3 puntos porcentuales comparando septiembre a diciembre y obtuvo un crecimiento de los 12 puntos porcentuales en la oportunidad de respuesta respecto al mes anterior. Superando la meta propuesta en el plan de intervención (Meta: 33%).



Título: *Gráfico No 11. Comportamiento de Oportunidad de respuesta a las PQR Riesgo Priorizado*
Fuente: *Reportes PQR BPMS Famisanar EPS*
Fecha de corte: *Julio 01 a 31 de diciembre de 2023*
Porcentaje de PQR resueltas dentro de los términos

PQR Riesgo Priorizado: PQR Riesgo Priorizado se evidencia una mejora de los 12,4 puntos porcentuales comparando septiembre a diciembre y se obtuvo un crecimiento de 8 puntos porcentuales en la oportunidad de respuesta respecto al mes inmediatamente anterior. Por debajo de la meta propuesta en el plan de intervención (Meta: 26%).



Título: *Gráfico No 12 Comportamiento de Oportunidad de respuesta a las PQR Riesgo Simple*
Fuente: *Reportes PQR BPMS Famisanar EPS*
Fecha de corte: *Julio 01 a 31 de diciembre de 2023*
Porcentaje de PQR resueltas dentro de los términos

Durante el último mes, se trabajó en mejoras importantes al proceso:

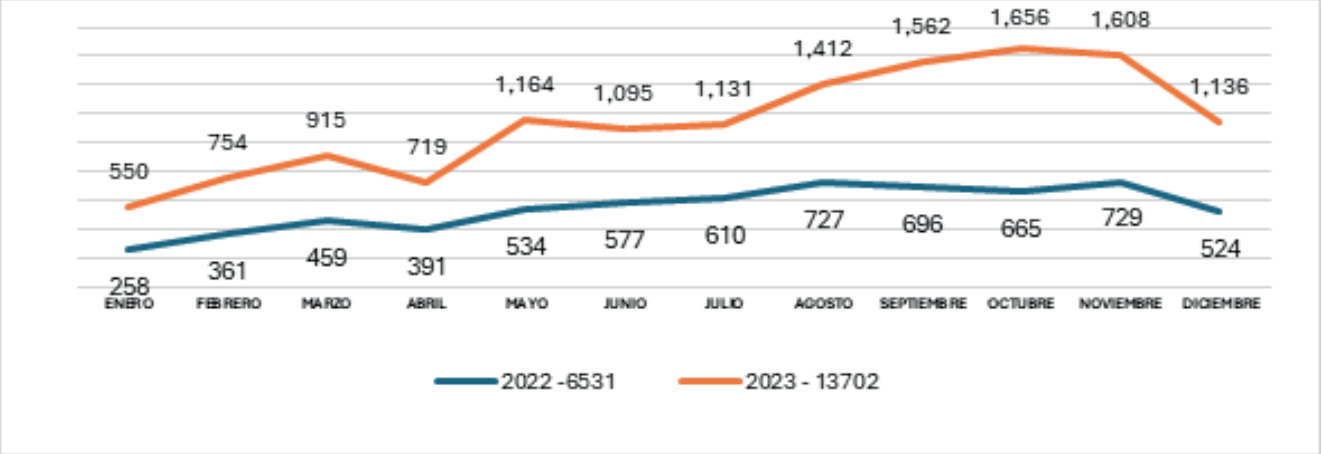
• Se continúa con la depuración de la base de PQRS en represa logrando impactar en el mes de diciembre con una disminución del 15%.
• Solicitar soluciones masivas para cierres de PQR con prestadores.
• Análisis de Causa raíz, identificando el problema e implementando la solución que impacta en la reducción de la tasa.
Gestión de tutelas: En el año 2023 comparado con el 2022, se evidenció un incremento anual de Acciones Constitucionales en un 59,37% (14.879), tal y como se refleja a continuación:

Título: *Gráfico No. 17 Comparativo ingreso tutelas 2022 vs 2023*
Fuente: *Bonita-BPM/ Unidad de Tutelas*
Fecha de corte: *31 de diciembre de 2023*

Las estrategias lideradas por la administración de EPS Famisanar SAS han permitido la articulación de un equipo de trabajo conformado entre la Interventoría, Gerencia de Salud, Gerencia Administrativa y Financiera, Gerencia de Operaciones y la Secretaría General y Jurídica, con el fin de garantizar el cumplimiento de los fallos de tutela y el acceso oportuno a los servicios de salud, con el propósito de acreditar el cumplimiento ante los Despachos Judiciales y evitar la interposición de acciones de tutela.

Cabe resaltar que, una de las acciones adoptadas por la Entidad, atendiendo el plan de mejora de la Resolución 497 del 2021 y el plan de intervención de la Agente Interventora, con el fin de asegurar la confiablidad de la información, seguimiento al cumplimiento de las tutelas y sus causales, se viene realizando el proceso de contratación de una herramienta tecnológica para las acciones de tutela que permita la interoperabilidad e integración de las áreas encargadas de la gestión, seguimiento y cumplimiento de los fallos de tutela, lo anterior con el fin de generar alertas para los seguimientos de los usuarios y del acceso oportuno, eficiente y con calidad de los servicios de salud.

Gestión desacatos: Frente al comparativo de incidentes de desacatos radicados en el 2022 vs 2023, se evidenció un incremento del 109,8% (13.702), tal y como se muestra a continuación:



Título: *Gráfico No.18 Comparativo ingreso desacatos 2022 vs 2023*
Fuente: Bonita-BPM/ Unidad de Tutelas
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2023

Para el cumplimiento de los fallos de tutela, se conformó el comité de gestión tutelas todos los viernes al cual asiste la Agente Interventora, su equipo asesor, Secretario General y Jurídico, Gerente de Salud, gerentes regionales y zonales, coordinadores médicos y los abogados para identificar los casos sin cumplimiento o con cumplimiento parcial y a partir de allí se realizan los respectivos seguimientos para corroborar un efectivo acatamiento de las órdenes judiciales.

Así mismo, se han adelantado capacitaciones por parte de la Jefatura de Tutelas a nivel nacional del personal encargado del cumplimiento a los fallos de tutela, lo cual ha permitido una articulación oportuna de los procesos y se ha visto reflejado en los resultados.

Con base en lo anterior y atendiendo el acercamiento de los abogados con los Despachos Judiciales, en el 2023 se logró evitar la materialización de 738 sanciones equivalentes a 2.556 días de arresto y un ahorro por concepto de multas de $ 2.889.146.632, derivado de sanciones por incumplimiento a los fallos de tutela.

Procesos Judiciales: Con corte a 31 de diciembre de 2023, EPS Famisanar SAS cuenta con un total de 496 procesos judiciales de los cuales 331 corresponden a procesos en contra de la Entidad con un porcentaje del 67% y 165 procesos a favor lo que representa un porcentaje del 33%. En el mes de noviembre del 2023 la Entidad contaba con un total de 486 procesos, lo que evidencia un aumento de 10 procesos comparado con el mes anterior.

Famisanar EPS

Gestión de la participación social

En relación con la conformación de Asociaciones, la vigencia 2023 cierra con 28 Asociaciones de Usuarios conformadas (Agua de Dios, Apulo, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Boyacá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Duitama, Facatativá, Fusagasugá, Girardot, Ibagué, Manizales, Huila, Pacho , Pasto, Pereira, Santa Marta, Soacha, Sogamoso, Ubaté, Valledupar, Villavicencio y Zipaquirá) y 1 Comité de Usuarios (Villeta); quienes aportan propuestas para la mejora del servicio de atención en salud.

Título: *Base Gestión Asociaciones de Usuarios por Año*
Fuente: *Cuadro de Mando Participación Social Famisanar EPS*
Fecha de corte: *31 de diciembre de 2023*
Cifras Número de Asociados Vigentes

La base social cierra 2023, con un total de 1.305 afiliados activos, presentándose un incremento significativo del 68%, proceso relacionado con las estrategias de relacionamiento ejecutadas durante el año.

Dando cumplimiento a los ejes estratégicos de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) (Resolución 2063 de 2017) con acciones orientadas a incrementar la satisfacción de estos grupos y de la población en general, se desarrollaron las siguientes estrategias:

Fortalecimiento Institucional: Se fortaleció el proceso de atención a los usuarios asociados, generando un canal de atención a través de la línea telefónica y WhatsApp 3155132969. Se realizaron capacitaciones sobre el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) y carta de derechos y deberes a 396 funcionarios de línea de frente, generando un impacto de 95% de participación.

Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud: Como estrategia para generar la reducción de peticiones, quejas y reclamos (PQR); se consolida el canal de atención para asociados en el cual se gestionaron al cierre de 31 de diciembre, 1.699 solicitudes de manera efectiva, para un promedio de 139 solicitudes por mes.

En lo corrido del año 2023, se ha generado 28 acciones de formación con 2.557 impactos a los afiliados, se cuenta con 6 capacitaciones en la página web, allí los afiliados se pueden certificar en temas como presupuestos participativos, modelo de atención y gestión del riesgo, sistema de seguridad social integral, discapacidad, urgencia y modelo de atención en salud-Cohortes.

Girardot

Valledupar

Cali

Pereira

Tunja

Bucaramanga

Impulso a la cultura de la salud: En relación con la entrega de Cartas de Derechos, Deberes y Desempeño, en lo corrido del año 2023, se realizó la entrega de 13.421 cartas de derechos y deberes a los afiliados. Alineados con la estrategia de fortalecer los canales digitales y como parte del control del gasto administrativo se entregaron 11.618 cartas digitales a nuestros nuevos afiliados.

Control social en salud: Durante el año 2023 se gestionaron 1.631 casos de trato digno; donde se realizan acercamientos con los afiliados, recordándoles sus deberes como Afiliado y/o beneficiario del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión: Durante los meses de noviembre y diciembre, como parte de la estrategia de acercar la EPS a las regiones en conjunto con la Agente Interventora se desarrollaron 7 jornadas de atención a la comunidad en las ciudades de Tunja, Bucaramanga, Pereira, Barranquilla, Valledupar, Cali y Girardot, con una asistencia de 155 afiliados, 183 prestadores generando la gestión efectiva de 148 solicitudes y el trámite de 355 PQR.

Famisanar EPS

Gestión financiera

Estado de la situación Financiera: El Estado de la situación financiera para la vigencia 2023 es el siguiente:

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	Ejecución dic-22	Part.	Ejecución dic-23	Part.	Variación $	Variación %
ACTIVOS	**973.155**	**100,0**	**1.068.606**	**100,0**	**95.451**	**9,8**
Activo corriente	570.739	58,6	624.880	58,5	54.141	9,5
Efectivo y equivalentes al efectivo	158.062	16,2	185.437	17,4	27.375	17,3
Efectivo	142.790	14,7	177.194	16,6	34.404	24,1
Equivalentes al efectivo	6	0,0	6	0,0	(0)	-7,0
Efectivo y Equivale Efectivo Uso Restringido	15.266	1,6	8.238	0,8	(7.028)	-46,0
Cuentas por cobrar	412.677	42,4	439.443	41,1	26.765	6,5
ADRES (Recobros) / Deterioro	195.225	20,1	154.950	14,5	(40.275)	-20,6
ADRES (UPC/Licencias) / Deterioro	56.042	5,8	98.607	9,2	42.565	76,0
ADRES (Presupuesto máximo)	46.019	4,7	108.868	10,2	62.848	136,6
Abono en cuenta/Contratistas/ Trabajadores/Deterioro	7.181	0,7	3.421	0,3	(3.759)	-52,4
Recobros IPS/Otras cxc IPS/Deterioro	279	0,0	279	0,0	(0)	-0,1
Giro Directo a IPS Facturación No Identificada	47.337	4,9	25.629	2,4	(21.708)	-45,9
Otras Cuentas por Cobrar / Deterioro	60.594	6,2	47.689	4,5	(12.905)	-21,3
Activos no corrientes	402.416	41,4	443.726	41,5	41.310	10,3
PASIVOS	**2.044.789**	**100,0**	**2.506.631**	**100,0**	**461.843**	**22,6**
Pasivos corrientes	2.025.192	99,0	2.494.239	99,5	469.047	23,2
Obligaciones financieras de CP	-	0,0	2.514	0,1	2.514	0,0
Proveedores Administrativos y ADRES	46.786	2,3	54.825	2,2	8.039	17,2
Proveedores Salud	1.950.402	95,4	2.394.030	95,5	443.629	22,7
Reservas técnicas	1.726.171	84,4	2.144.546	85,6	418.375	24,2
Conocidas no liquidadas	847.004	41,4	894.544	35,7	47.540	5,6
Conocidas Liquidadas Pendientes de Pago	740.496	36,2	1.090.063	43,5	349.568	47,2

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	Ejecución dic-22	Part.	Ejecución dic-23	Part.	Variación $	Variación %
ACTIVOS	**973.155**	**100,0**	**1.068.606**	**100,0**	**95.451**	**9,8**
Activo corriente	570.739	58,6	624.880	58,5	54.141	9,5
Efectivo y equivalentes al efectivo	158.062	16,2	185.437	17,4	27.375	17,3
Efectivo	142.790	14,7	177.194	16,6	34.404	24,1
Equivalentes al efectivo	6	0,0	6	0,0	(0)	-7,0
Efectivo y Equivale Efectivo Uso Restringido	15.266	1,6	8.238	0,8	(7.028)	-46,0
Cuentas por cobrar	412.677	42,4	439.443	41,1	26.765	6,5
ADRES (Recobros) / Deterioro	195.225	20,1	154.950	14,5	(40.275)	-20,6
ADRES (UPC/Licencias) / Deterioro	56.042	5,8	98.607	9,2	42.565	76,0
ADRES (Presupuesto máximo)	46.019	4,7	108.868	10,2	62.848	136,6
Abono en cuenta/Contratistas/ Trabajadores/Deterioro	7.181	0,7	3.421	0,3	(3.759)	-52,4
Recobros IPS/Otras cxc IPS/Deterioro	279	0,0	279	0,0	(0)	-0,1
Giro Directo a IPS Facturación No Identificada	47.337	4,9	25.629	2,4	(21.708)	-45,9
Otras Cuentas por Cobrar / Deterioro	60.594	6,2	47.689	4,5	(12.905)	-21,3
Activos no corrientes	402.416	41,4	443.726	41,5	41.310	10,3
PASIVOS	**2.044.789**	**100,0**	**2.506.631**	**100,0**	**461.843**	**22,6**
Pasivos corrientes	2.025.192	99,0	2.494.239	99,5	469.047	23,2
Obligaciones financieras de CP	-	0,0	2.514	0,1	2.514	0,0
Proveedores Administrativos y ADRES	46.786	2,3	54.825	2,2	8.039	17,2
Proveedores Salud	1.950.402	95,4	2.394.030	95,5	443.629	22,7
Reservas técnicas	1.726.171	84,4	2.144.546	85,6	418.375	24,2
Conocidas no liquidadas	847.004	41,4	894.544	35,7	47.540	5,6
Conocidas Liquidadas Pendientes de Pago	740.496	36,2	1.090.063	43,5	349.568	47,2

Título: *Estado de situación Financiera Comparado diciembre 2022 – diciembre 2023*
Fuente: *Sistema de información contable Apoteosys*
Fecha de corte: *31 de diciembre de 2023*
Cifras en millones de pesos

Al cierre del 2023 los activos de la EPS incrementaron un 9,8% frente a lo reportado al cierre del 2022, como resultado principalmente del registro contable del impuesto diferido en $46.037 millones que se efectuó hasta el mes de mayo, pasando de un saldo de $354.118 millones en 2022 a $400.155 millones en 2023.

Se resalta adicionalmente el incremento de las cuentas por cobrar en $26.765 millones, las cuales pasaron de $412.677 millones en 2022 a $439.443 millones en 2023, adicionalmente se presenta incremento de $108.868 millones debido a la expedición de las resoluciones 379 y 254 de 2024 que ajustan los recursos asignados a la EPS por presupuestos máximos para las vigencias 2022 y 2023 respectivamente así:

- **Presupuesto Máximo– Vigencia 2022:** Mediante Resolución 379 del de marzo de 2024, el Ministerio de Salud y Protección Social, reconoce el ajuste del valor de presupuesto máximo para la vigencia 2022, donde se indica que para dicha vigencia a la Entidad le corresponden $164.986 millones, de los cuales ya ha recibido $140.020 millones.

- **Presupuesto Máximo– Vigencia 2023:** Mediante Resolución 254 del 22 de febrero de 2024, el Ministerio de Salud y Protección Social, fija presupuesto máximo a reconocer para la vigencia 2023, donde se indica que para dicha vigencia a la Entidad le corresponden $245.557 millones, de los cuales ya ha recibido $161.655 millones.

El incremento de los pasivos de un año a otro por $461.843 millones está asociado a la insuficiencia de recursos para hacer frente al pago de proveedores por valor de $349.568 millones que se refleja en las reservas conocidas liquidadas pendientes de pago y un crecimiento de la glosa pendiente de conciliar por valor de $64.925 millones.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto y del resultado negativo del 2023, el patrimonio de la EPS se redujo en un 34,2% equivalente a $366.392 millones.

Estado De Resultados: El resultado neto del año 2023 es una pérdida de $366.392 millones, que en comparación con el 2022 evidencia un mejor resultado en $318.150 millones debido al comportamiento del ingreso y del costo médico que se explicará más adelante.

ESTADO DE RESULTADOS	Ejecución dic-22	Ejecución dic-23	Variación Acumulada $	Variación Acumulada %
Ingresos	**3.942.204**	**4.870.582**	**928.378**	**23,5**
UPC	3.341.436	4.148.807	807.371	24,2
Promoción y Prevención	48.550	47.585	-964	-2
Ingresos NO PBS	-64.015	10.544	74.559	-116,5
Presupuestos máximos (No PBS)	214.927	270.522	55.595	25,9
PAC	105.357	111.951	6.594	6,3
Incapacidades de enfermedad general	96.807	107.981	11.175	11,5
Copagos y Cuotas Moderadoras	110.320	111.659	1.339	1,2
Otros Ingresos (ATEL- Alto Costo- Liberación)	2.095	51.129	49.033	2340
Ingresos Covid (Pruebas- Vacunación - ARL)	86.727	10.403	-76.324	-88
Costos	**4.597.492**	**5.047.275**	**449.783**	**9,8**
Costo PBS	4.066.627	4.543.796	477.169	11,7
Promoción y Prevención	48.550	47.585	-964	-2
Costos NO PBS	21.891	8.775	-13.115	-59,9
Presupuestos máximos (No PBS)	219.464	221.101	1.637	0,7
Covid Resolución 1463	86.146	9.786	-76.359	-88,6
PAC	61.427	85.195	23.768	38,7
Incapacidades Enfermedad General	80.988	114.914	33.925	41,9
Otros Costos (Nómina Salud- Aux. Usuarios)	12.399	16.122	3.723	30
Costo/Ingreso (Siniestralidad) (%)	116,6	103,6		
Resultado Bruto 1-2	**-655.288**	**-176.693**	**478.595**	**-73**
Gastos Operacionales 5+6	**290.745**	**254.252**	**-36.493**	**-12,6**
Resultado operacional 3-4	**-946.033**	**-430.946**	**515.087**	**-54,4**
Margen Operacional (7/1) (%)	-24	-8,8		
Otros Ingresos (BPO - Financieros)	**25.832**	**33.433**	**7.601**	**29,4**
Gastos Financieros	**7.197**	**5.048**	**-2.150**	**-29,9**
Resultado antes de impuestos 7+8-9	**-927.399**	**-402.560**	**524.838**	**-56,6**
Impuestos a las Ganancias	**-242.857**	**-36.168**	**206.688**	**-85,1**
Resultado Neto 10-11	**-684.542**	**-366.392**	**318.150**	**-46,5**
Margen Neto (12/1) (%)	**-17,4**	**-7,5**		

Título: *Estado de Resultados Acumulado Comparado diciembre 2022 – diciembre 2023.*
Fuente: *Sistema de información contable Apoteosys*
Fecha de corte: *31 de diciembre de 2023*
Cifras en millones de pesos

Respecto al comportamiento de los ingresos operacionales, entre los años 2018 y 2023, se presenta un crecimiento del 23,5% equivalente a $927.402 millones representado en tres rubros: el primero es el rubro de UPC que crece un 24,2% $807.371 millones, producto del aumento de la UPC tanto del régimen contributivo como de LMA en 16,23% que aportan $740.390 millones y $66.952 millones por el mejoramiento en los procesos de compensación.

2018	2019	2020	2021*	2022	2023
2.329.454	2.429.733	2.870.230	3.582.120	3.942.204	4.870.582

Título: *Evolución de los Ingresos Operacionales 2018-2023*
Fuente: *Sistema de información contable Apoteosys*
Fecha de corte: *31 de diciembre 2023*
Cifras en millones de pesos

Así mismo, el rubro de otros ingresos presenta un incremento de $48.057 millones, por los recursos recibidos del FOSFEC, aportados por Colsubsidio por $48.156 millones. Es de mencionar que en el año 2022 la liberación de reservas se llevó como un mayor ingreso.

El ingreso por concepto de Presupuestos Máximos muestra incremento de $55.595 millones, debido a la expedición de las resoluciones 379 y 254 de 2024, mediante las que se reconoce el ajuste de los recursos asignados a la EPS para las vigencias 2022 y 2023 respectivamente.

Se presentan disminuciones en algunos de los rubros de los ingresos, en otras actividades relacionadas con la salud como Pruebas COVID por $76.324 millones relacionado al ingreso recobro facturación COVID Res 1463 de 2020 ante ADRES por disminución en el procesamiento de facturación objeto de recobro durante la vigencia 2023.

Respecto al costo se observa un incremento de $448.807 millones, principalmente en el costo PBS por $477.169 millones dado por el comportamiento del aumento en las autorizaciones a lo largo del 2023 y la actualización del valor evento medio.

Por otra parte, el rubro de incapacidades tuvo un incremento por $33.925 millones de acuerdo con las prestaciones liquidadas durante la vigencia.

El costo reconocido, se distribuye por tipo de entidad distribuido para la vigencia 2023, es el siguiente:

Naturaleza	Régimen Contributivo		Régimen Subsidiado		PAC		Total Costo	
	Costo	%	Costo	%	Suma de PAC	%	Costo	%
Privada	3.311.802	90%	954.407	75%	85.156	100%	4.351.364	86%
Pública	353.652	10%	313.373	25%	39	0%	667.065	13%
Persona Natural	28.775	1%	70	0%	0	0%	28.846	1%
TOTALES	**3.694.230**	**100%**	**1.267.851**	**100%**	**85.195**	**100%**	**5.047.275**	**100%**
%	**73%**		**25%**		**2%**		**100%**	

Título: *Costo en salud vigencia 2023*
Fuente: *Sistema de información contable Apoteosys*
Fecha de corte: *31 de diciembre 2023*
Cifras en millones de pesos

Al cierre del mes de diciembre 2023 se presenta una mejor siniestralidad en salud comparado con el mismo periodo del año anterior, con una reducción de 13 puntos porcentuales, pasando del 116,6% al 103,6% como resultado de un menor crecimiento en los costos frente a los ingresos. Esta menor variación es resultado de las estrategias establecidas para gestión del costo que se realizaron a lo largo del 2023 como:

- Eficiencias en la contratación de la Red que corresponde a la migración de contratos por evento a contratos de montos fijos y/o riesgo compartido, la cual ha reducido la participación del evento en el total de la contratación de un 82,4% a diciembre del 2022 a un 78,0% a diciembre de 2023.

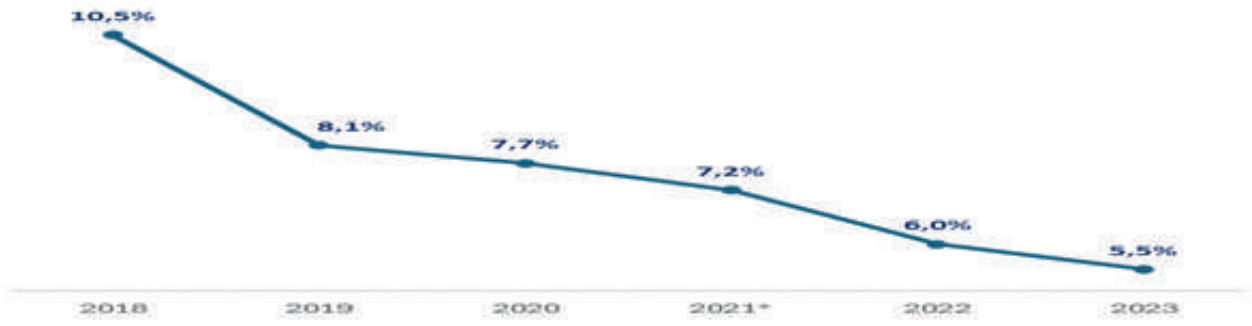
Título: *Evolución del costo médico 2018-2023*
Fuente: *Sistema de información contable Apoteosys*
Fecha de corte: *31 de diciembre 2023*
Cifras en millones de pesos

El gasto operacional presenta una disminución de $36.493 millones con mayor incidencia en el gasto de deterioro, con una reducción de $64.341 millones, debido a que en 2022 se realizó el deterioro de la cuenta por cobrar de presupuesto máximos por recomendación de la SNS. Por otra parte, se presenta un incremento en gasto de nómina de $18.190 millones dado principalmente por el incremento salarial.

Como producto de esta disminución del gasto se generó una eficiencia del 0,5% en la relación gasto neto / ingreso UPC y PyP pasando del 6,0% en 2022 al 5,5% en 2023, como se evidencia en el cuadro a continuación:

	Conceptos	2018	2019	2020	2021*	2022	2023
a	Ingresos UPC y PyP	1.748.634	1.943.992	2.290.057	2.631.742	3.389.986	4.196.392
b	Gasto Neto	183.681	158.013	177.214	188.493	203.313	229.041
	Gasto Total	192.749	186.569	200.526	243.078	297.943	259.300
	Deterioro No PBS	(9.068)	(28.556)	(23.312)	(54.585)	(94.630)	(30.259)
b/a	**Eficiencia en gasto normativa**	**10,5%**	**8,1%**	**7,7%**	**7,2%**	**6,0%**	**5,5%**

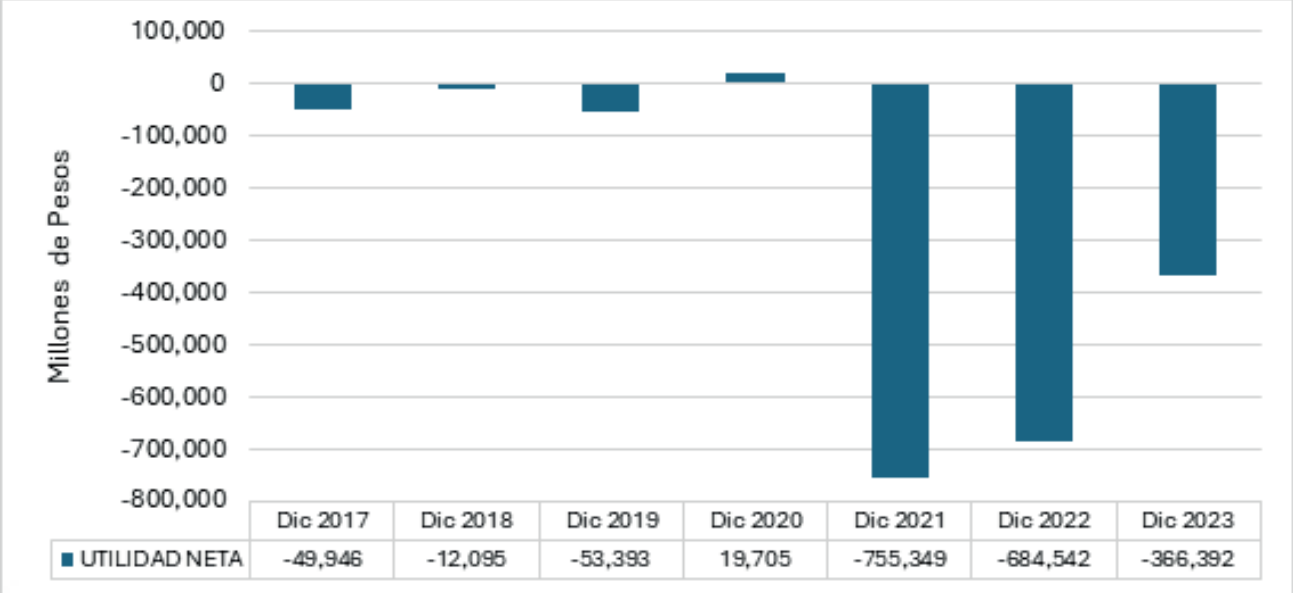
Título: *Eficiencia en gasto*
Fuente: *Sistema de información contable Apoteosys*
Fecha de corte: *31 de diciembre de 2023*
Cifras en millones de pesos



Título: *Evolución eficiencia en gasto*
Fuente: *Sistema de información contable Apoteosys*
Fecha de corte: *31 de diciembre 2023*
Cifras en porcentaje

En cuanto al impuesto a las ganancias, se presenta una variación de $206.688 millones debido a que a partir del mes de junio se suspendió el registro de impuesto activo diferido por la no aprobación del PRI por parte de la SNS, y solo se está registrando el impuesto pasivo diferido por concepto de la diferencia temporaria dada por el deterioro de cartera el cual está afectando el resultado fiscal y no el contable.

Comportamiento de la utilidad:
Se presenta pérdidas recurrentes desde diciembre de 2017 hasta diciembre de 2023; la pérdida del ejercicio para la vigencia 2023 es de $366.392 millones presentando un mejor resultado en $318.50 millones (47%) en relación con la vigencia 2022 que cerró en $684.542 millones.



Título: *Estado de las utilidades acumuladas diciembre 2027 – diciembre 2023.*
Fuente: *Sistema de información contable Apoteosys*
Fecha de corte: *31 de diciembre de 2023*
Cifras en millones de pesos

Desempeño financiero por regional: Para la vigencia 2023, las Regionales presentan una pérdida en su operación, siendo la Regional Sur que presento una siniestralidad del 117%, seguido de Regional Bogotá con 106%, Centro y Norte con 103%.

A continuación, se detalla el comportamiento por Regional:

Estado de Resultados Mes	**Ejecución**			
Estado de Resultados Millones de Pesos	**Bogotá Ejecución**	**Centro Ejecución**	**Norte Ejecución**	**Sur Ejecución**
Ingresos	2.360.376	1.693.811	419.286	305.879
UPC	1.937.596	1.524.953	365.460	274.985
Promoción y Prevención	25.305	16.750	3.418	2.116
Ingresos NO PBS	6.878	2.479	(399)	1.472
Presupuesto Máximo No PBS	135.402	85.700	31.993	17.427
PAC	104.097	6.107	1.264	483
Incapacidad Enfermedad General	73.691	21.791	8.176	4.325
Copagos y Cuotas Moderadoras	66.740	32.537	7.541	4.790
Otros Ingresos (ATEL - Alto Costo)	747	954	273	203
Ingresos Covid	9.921	2.540	1.561	77
Costos	2.502.987	1.737.567	433.693	357.384
Costos PBS	2.182.663	1.625.540	399.592	332.996
Promoción y Prevención	32.704	8.216	1.825	4.840
Costos NO PBS	2.662	5.992	(334)	456
Presupuesto Máximo No PBS	118.780	65.346	22.367	14.299
Covid Resolución 1463	6.099	2.090	1.521	76
PAC	75.913	8.150	541	255
Incapacidad Enfermedad General	84.164	20.318	6.895	3.537
Otros Costos (Aud. Médica)	2	1.916	1.286	925
Siniestralidad Total (%)	**106**	**103**	**103**	**117**
Resultado Bruto	**(142.610)**	**(43.757)**	**(14.407)**	**(51.505)**

Título: *Seguimiento Resultado Regionales Bogotá, Centro, Norte y Sur*
Fuente: *Sistema de información contable Apoteosys*
Fecha de corte: *31 de diciembre 2023*
Cifras en millones de pesos

Plan de reorganización Institucional: EPS Famisanar SAS, radicó el Plan de Reorganización Institucional ante la Superintendencia Nacional de Salud (SNS) en la vigencia 2022, esta inició la ruta de revisión con miras a emitir su concepto al respecto. El 2 de marzo de 2023 se recibe negación por parte del citado ente de control y vigilancia mediante Resolución No. 20233100100013933– 6, que fue objeto de recurso de reposición el 17 de marzo de 2023 por parte de EPS Famisanar SAS, resuelto por la SNS mediante la Resolución 20231620000028976 del 16 de mayo de 2023, confirmando la decisión tomada mediante la resolución anteriormente citada.

Atendiendo la Resolución 20233200300056256 de 2023 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, la agente interventora estableció un plan de trabajo con estrategias encaminadas a cumplir las condiciones financieras y de solvencia establecidas en el capítulos 2, sección 1 del Decreto Reglamentario 780 de 2016, que contempla, entre otras, estructurar el Plan de Reorganización Institucional (PRI) que contenga las estrategias a corto, mediano y largo plazo para el fortalecimiento patrimonial de EPS Famisanar, la contención del costo y el gasto y adicionalmente e incentivar la inversión de los accionistas actuales o nuevos inversionistas.

El 13 diciembre de 2023, se realizó la socialización de la gestión adelantada a partir de la intervención forzosa administrativa para administrar, ordenada por la – SNS, de la EPS, a los accionistas (CAFAM y COLSUBSIDIO), donde los accionistas informaron que están a la espera de la aprobación del proyecto de Ley que se estudia en el Congreso, en el que se propone la transformación estructural del sistema de salud en Colombia, a fin de definir las actividades a seguir para la elaboración del PRI y el interés que hay de participar en el SGSSS como gestores de salud.