



RENDICIÓN DE CUENTAS IV TRIMESTRE 2023

Circular 008 de 2018

...



Tabla de Contenido

- 01.** Población afiliados IV trimestre 2023
- 02.** Comportamiento de PQRS EPS IV trimestre 2023
- 03.** Canales presenciales IV trimestre 2023
- 04.** Caracterización de los afiliados IV trimestre 2023
- 05.** Satisfacción de usuarios IV trimestre 2023
- 06.** Canales no presenciales IV trimestre 2023



POBLACIÓN
AFILIADOS
IV TRIMESTRE
2023

Contenido

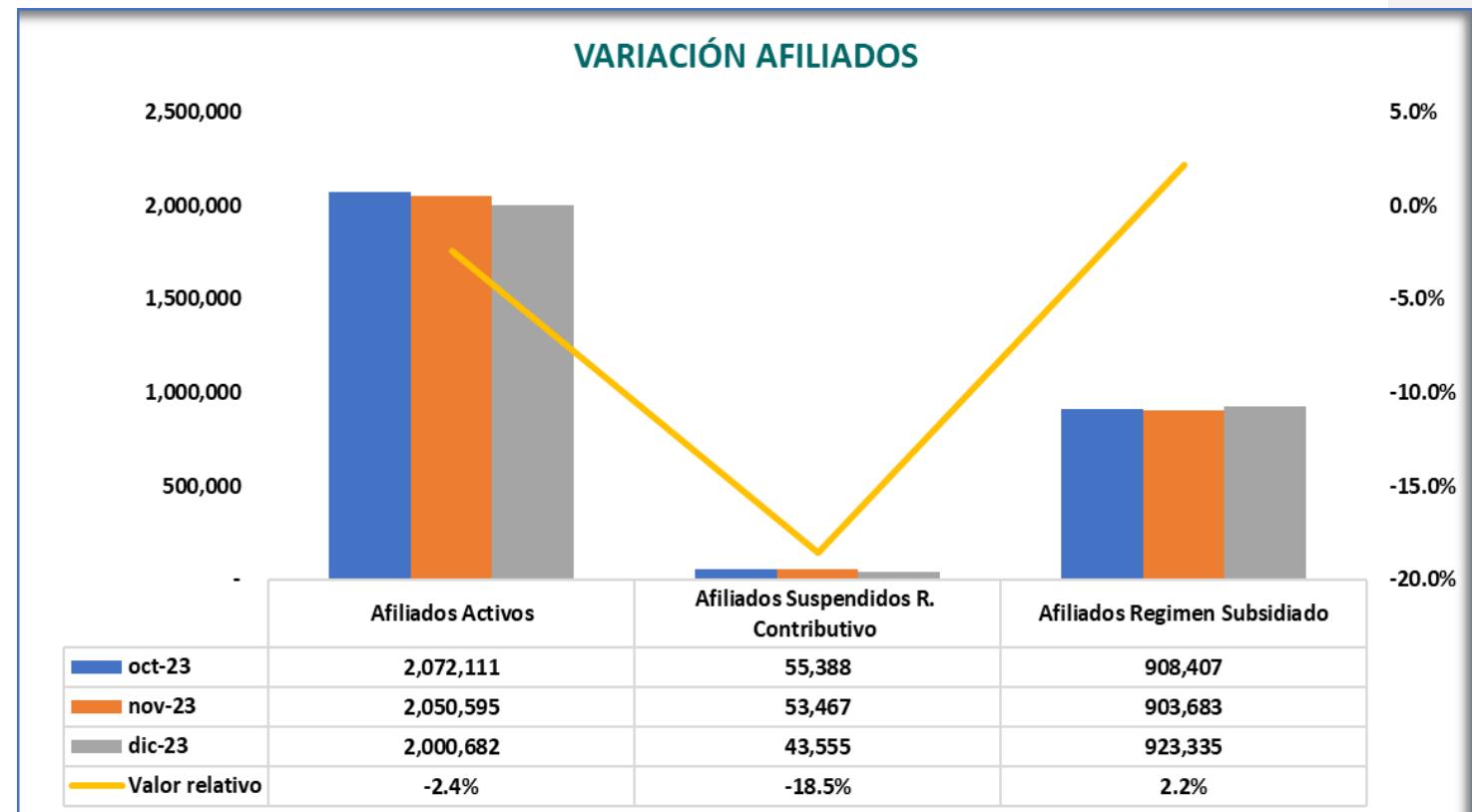
- **1 AFILIADOS**
- **2 MOVILIDAD**
- **3 TRASLADOS**
- **4 PORTABILIDAD**



Afiliados

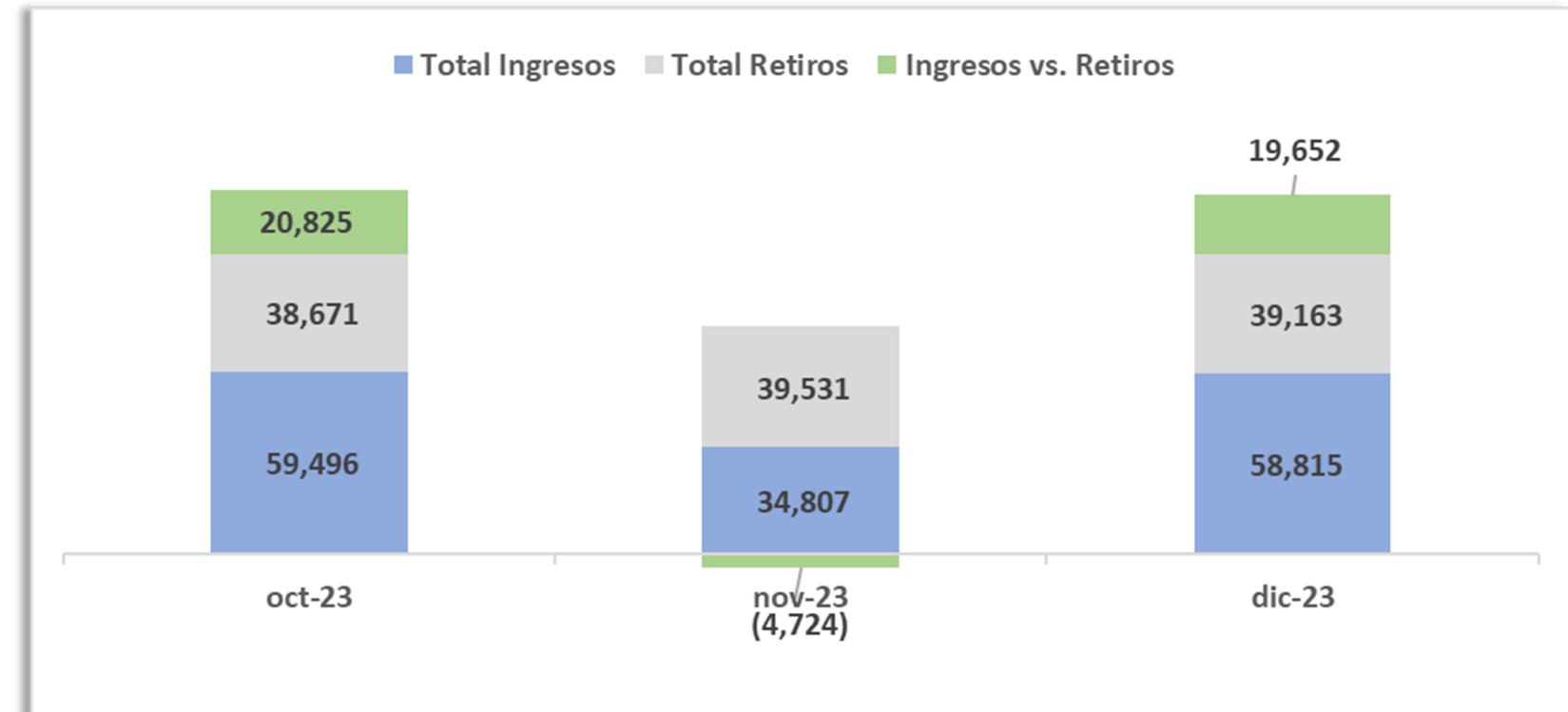


DESCRIPCIÓN	oct-23	nov-23	dic-23	Variación Mes	
				Valor absoluto	Valor relativo
Afiliados Activos	2,072,111	2,050,595	2,000,682	(49,913)	-2.4%
Afiliados Suspendidos R. Contributivo	55,388	53,467	43,555	(9,912)	-18.5%
Afiliados Regimen Subsidiado	908,407	903,683	923,335	19,652	2.2%



4to Trimestre	Total Ingresos	Total Retiros	Ingresos vs. Retiros	Rotación
oct-23	59,496	38,671	20,825	65%
nov-23	34,807	39,531	(4,724)	114%
dic-23	58,815	39,163	19,652	67%

Movilidad



Balanza de Traslados

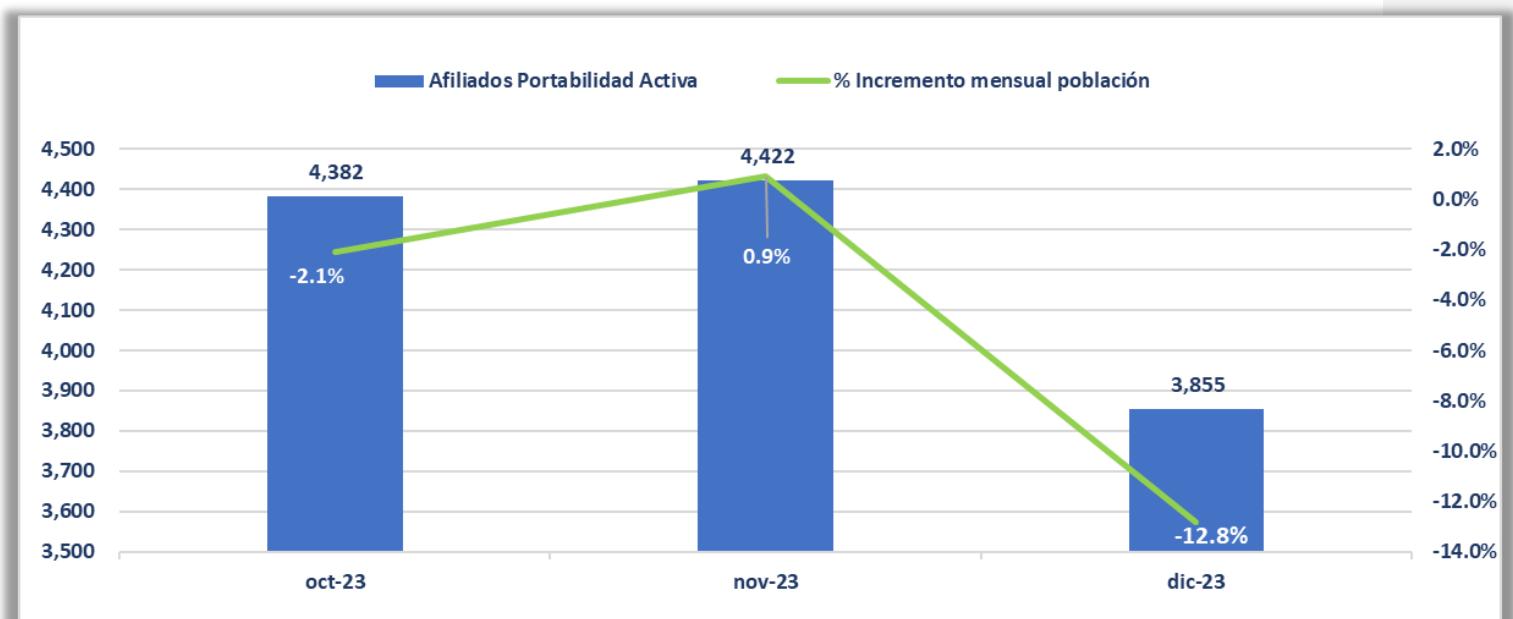


ENTIDAD	Traslados Entran				Traslados Salen				Entran Vs. Retiros	Rotación
	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL		
E.P.S. SANITAS S.A.	205	185	133	523	7,194	7,203	2,379	16,776	-16,253	3208%
COMPENSAR E.P.S.	147	115	90	352	3,880	4,389	2,255	10,524	-10,172	2990%
EPS SURA	60	35	34	129	4,007	4,750	2,170	10,927	-10,798	8471%
SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	125	107	86	318	9,350	12,153	5,089	26,592	-26,274	8362%
E.P.S. SALUDCOOP	7	1	1	9	-	-	-	0	9	0%
CAFESALUD E.P.S. S.A.	2	1	-	3	-	-	-	0	3	0%
CRUZ BLANCA EPS S.A.	-	3	2	5	-	-	-	0	5	0%
COOMEVA E.P.S. S.A.	2	1	-	3	-	-	-	0	3	0%
LA NUEVA EPS S.A.	98	75	74	247	6,241	8,422	3,964	18,627	-18,380	7541%
MEDIMAS	2	4	2	8	-	-	-	0	8	0%
OTRAS EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	55	40	26	121	1,093	1,327	665	3,085	-2,964	2550%
REGIMEN SUBSIDIADO	916	842	593	2,351	9,358	9,136	7,998	26,492	-24,141	1127%
Total general	1,619	1,409	1,041	4,069	41,123	47,380	24,520	113,023	-108,954	2778%

Portabilidad



	oct-23	nov-23	dic-23
Afiliados Portabilidad Activa	4,382	4,422	3,855
Asignación por mes	599	505	317
% Incremento mensual población	-2.1%	0.9%	-12.8%
% Incremento mensual	-13.0%	-15.7%	-37.2%



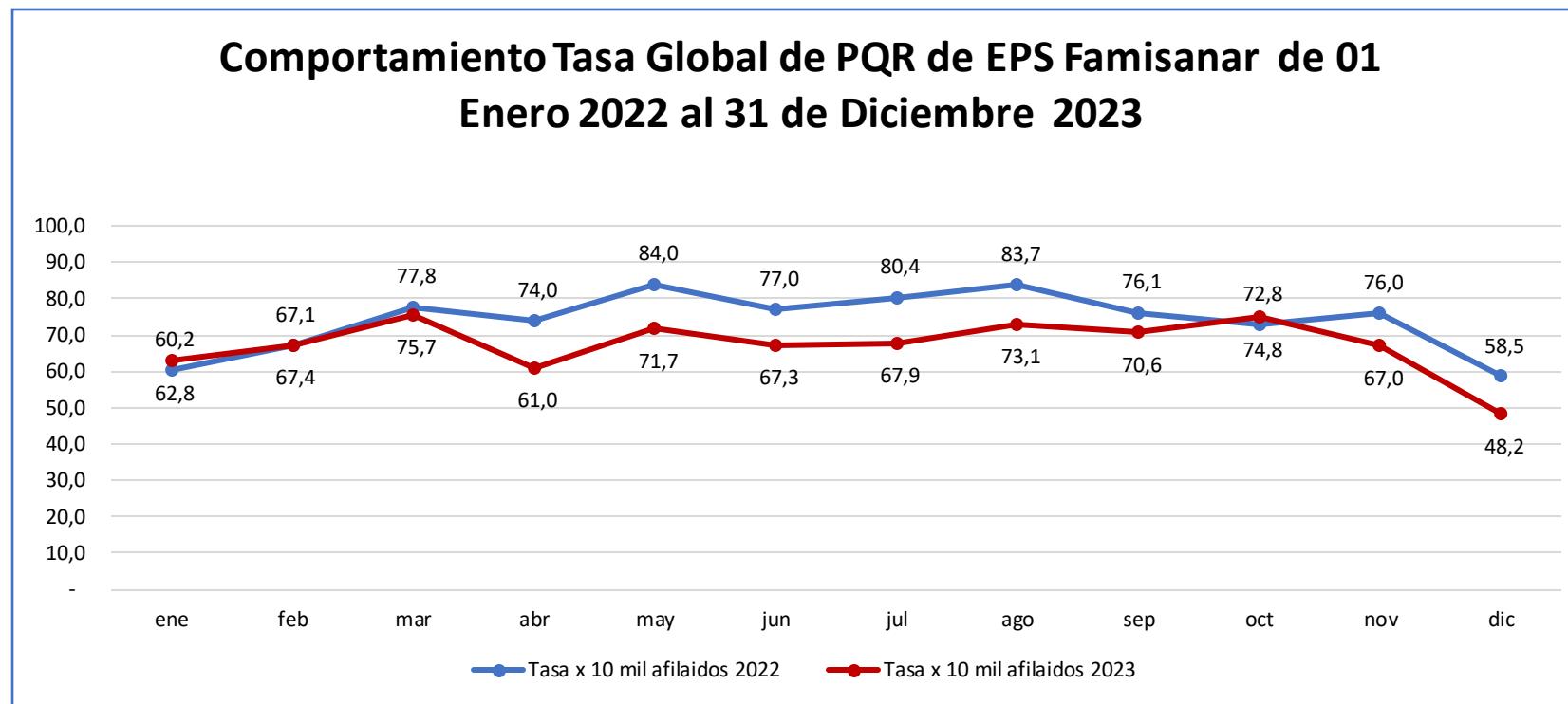


COMPORTAMIENTO DE PQRS EPS IV TRIMESTRE 2023

Comportamiento de los reclamos en
Salud reportes BPMS Famisanar

Comportamiento de PQR Famisanar

Tasa Global por 10 mil afiliados años 2022 - 2023



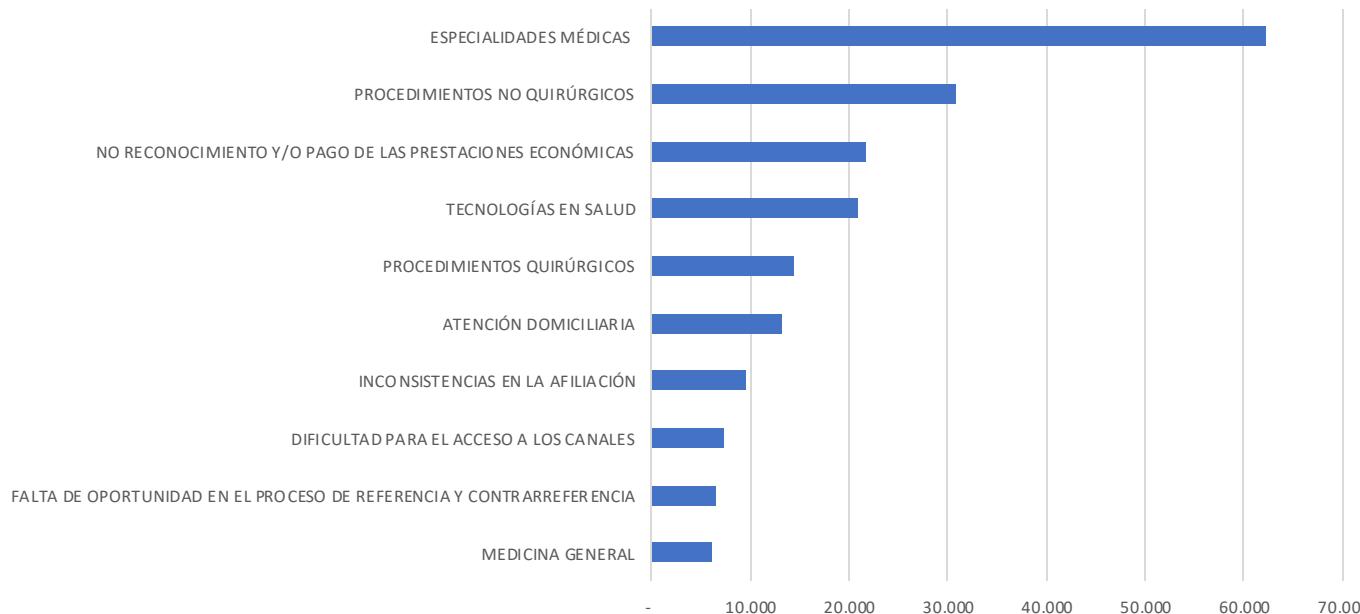
Se observa una reducción del 6% en relación al mismo periodo del año anterior y una reducción de la tasa del 28% respecto al mes inmediatamente anterior. Durante el año 2023 se refleja que la tasa de reclamos en salud se encuentra por debajo que el año 2022 evidenciando una mejora continua.

Para el III Trimestre de 2023 se obtuvo que el 39% de las PQR se respondieron oportunamente de acuerdo con los nuevos términos que empezaron a regir a partir del 1 de julio de 2023

Comportamiento de PQR Famisanar

Motivos

Top 10 Motivos Específicos de Enero a Diciembre 2023



El 38% de las PQR se encuentran concentradas en el tipo de motivo específico especialidades médicas y el tipo de motivo procedimientos no quirúrgicos.

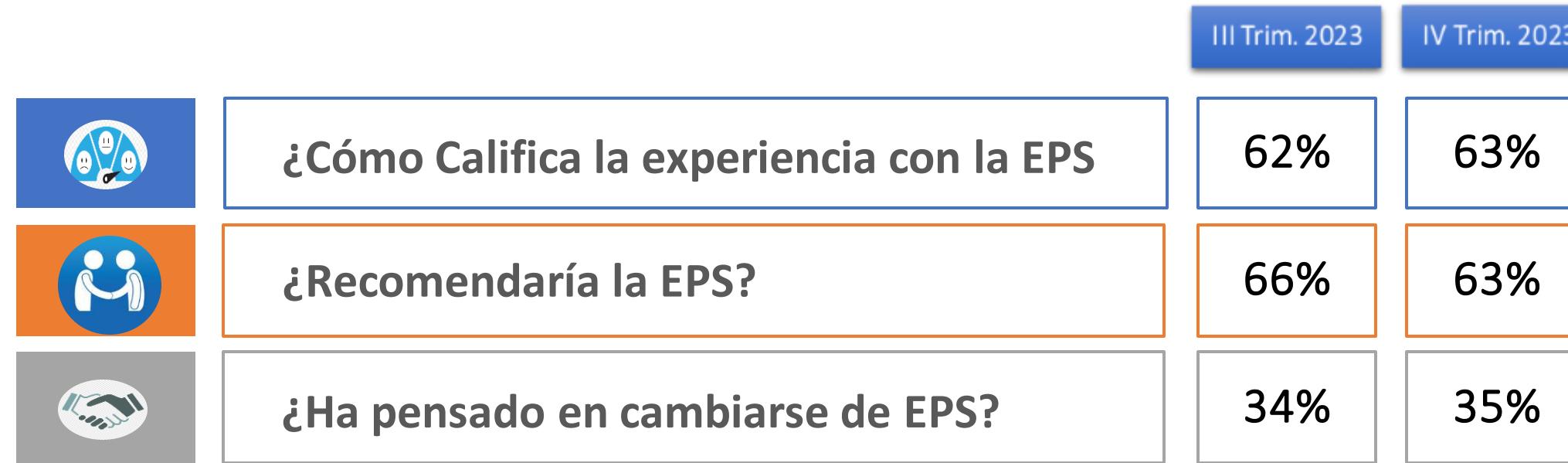
El tipo especialidades médicas ocupa la primera posición en el top 10 con una participación del 25%.

Frente al tipo de motivo específico especialidades médicas ocupa la primera posición, de las cuales se encuentran concentradas en Ortopedia, oftalmología, urología, otorrinolaringología y anestesia en las primeras cinco (5) posiciones.

A close-up photograph of a person's hand holding several wooden cutout figures of people. The figures are light-colored wood and are being held between the thumb and fingers of the hand. The background is dark and out of focus.

SATISFACCIÓN AL USUARIO IV TRIMESTRE 2023

Resultados Satisfacción



EPS Famisanar desarrolla estrategias y medición de la percepción de nuestros afiliados. En relación con los indicadores generales de experiencia de EPS, el nivel de recomendación, satisfacción e intención de cambio presentó variaciones en comparación con el 3er trimestre 2023, los cuales se relacionan:

- Nivel de satisfacción 63% lo que indica una variación del 2% en comparación con el 3er trimestre 2023.
- Nivel de recomendabilidad 63% que indica variación del -5% vs el 3er trimestre 2023
- Intención de cambio 35% que presenta una variación del 3% con relación al trimestre anterior.

La variación presentada es atribuible principalmente al incremento de promotores en un 10% y en los siguientes motivos correspondiente al atributo de Calidad de atención:

- Amabilidad del asesor que atendió requerimientos en las oficinas de atención que incrementó un 7%.
- Buena atención del personal médico que aumentó el 6%.



CARACTERIZACIÓN DE LOS AFILIADOS IV TRIMESTRE 2023

Distribución por sexo y departamento

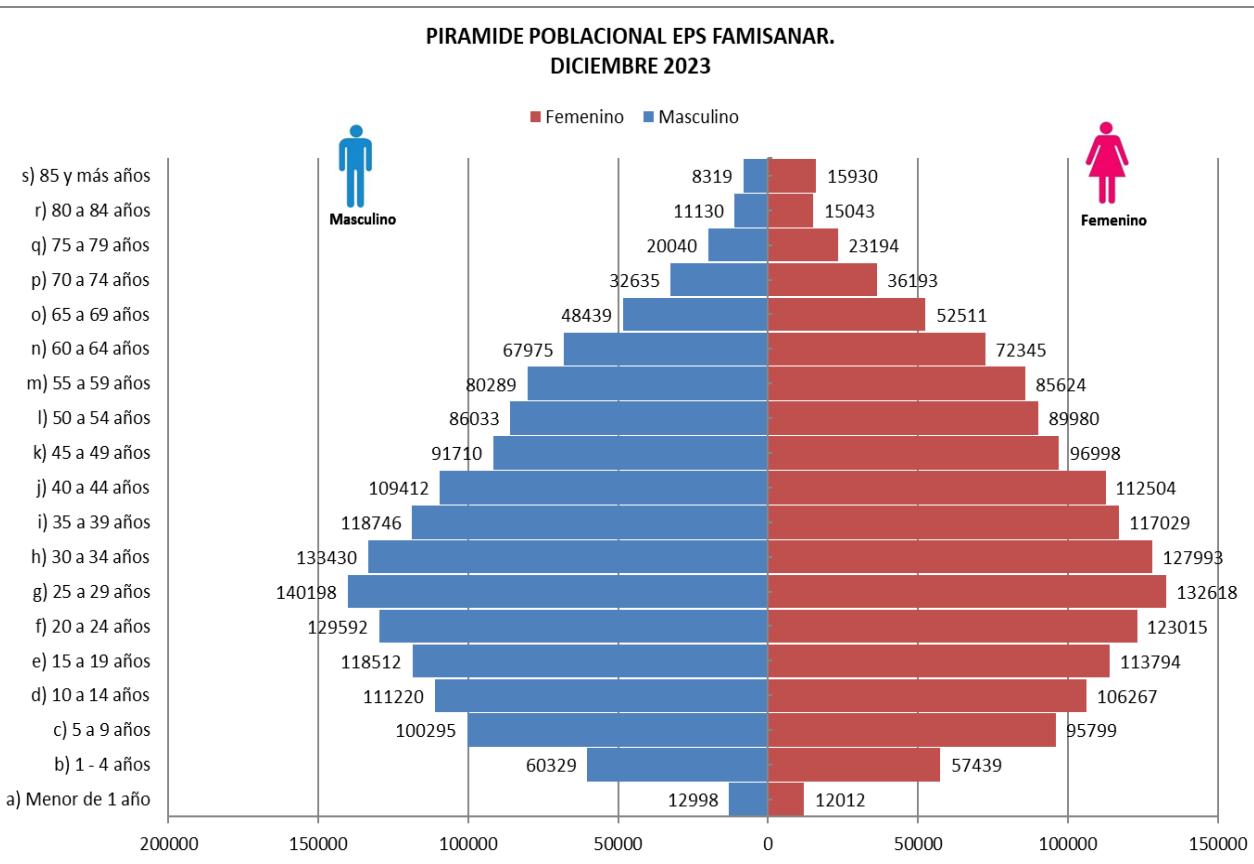
IV Trimestre 2023.

DEPARTAMENTO	FEMENINO	% FEMENINO POR DEPARTAMENTO	MASCULINO	% MASCULINO POR DEPARTAMENTO	TOTAL	%
ANTIOQUIA	557	0.19%	558	0.18%	1.115	0.04%
ATLANTICO**	19.852	1.83%	21.503	1.72%	41.355	1.39%
BOLIVAR**	11.252	0.61%	13.545	0.56%	24.797	0.84%
BOYACA**	67.585	3.94%	65.327	3.68%	132.912	4.48%
CALDAS**	13.166	0.64%	11.460	0.59%	24.626	0.83%
CAQUETA	49	0.02%	49	0.02%	98	0.00%
CASANARE	55	0.02%	61	0.02%	116	0.00%
CESAR**	21.369	0.90%	21.745	0.84%	43.114	1.45%
CUNDINAMARCA**	476.976	23.06%	487.626	22.22%	964.602	32.50%
DISTRITO CAPITAL**	669.905	9.09%	661.075	8.47%	1.330.980	44.85%
HUILA**	19.189	0.73%	15.957	0.69%	35.146	1.18%
LA GUAJIRA	58	0.02%	42	0.01%	100	0.00%
MAGDALENA**	11.264	0.75%	11.318	0.71%	22.582	0.76%
META**	36.498	1.71%	40.617	1.68%	77.115	2.60%
NARIÑO**	5.871	0.38%	5.481	0.35%	11.352	0.38%
RISARALDA**	8.442	0.64%	7.489	0.56%	15.931	0.54%
SANTANDER	65.403	3.28%	62.348	2.99%	127.751	4.30%
TOLIMA**	43.602	1.88%	40.830	1.79%	84.432	2.85%
VALLE DEL CAUCA**	10.491	1.17%	9.777	1.10%	20.268	0.68%
SUCRE	96	0.03%	66	0.02%	162	0.01%
CORDOBA	126	0.04%	132	0.05%	258	0.01%
QUINDIO**	4.201	0.34%	4.061	0.30%	8.262	0.28%
NORTE DE SANTANDER	92	0.03%	76	0.03%	168	0.01%
PUTUMAYO	60	0.02%	42	0.01%	102	0.00%
VAUPES	2	0.00%	1	0.00%	3	0.00%
CAUCA	70	0.02%	71	0.03%	141	0.00%
GUAVIARE	4	0.00%	9	0.00%	13	0.00%
SAN ANDRES	4	0.00%	1	0.00%	5	0.00%
ARAUCA	12	0.00%	5	0.00%	17	0.00%
CHOCO	23	0.01%	18	0.01%	41	0.00%
AMAZONAS	4	0.00%	1	0.00%	5	0.00%
GUAINIA	4	0.00%	2	0.00%	6	0.00%
VICHADA	6	0.00%	9	0.00%	15	0.00%
Total general	1.486.288	51.4%	1.481.302	48.6%	2.967.590	100%

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

Pirámide poblacional – EPS Famisanar

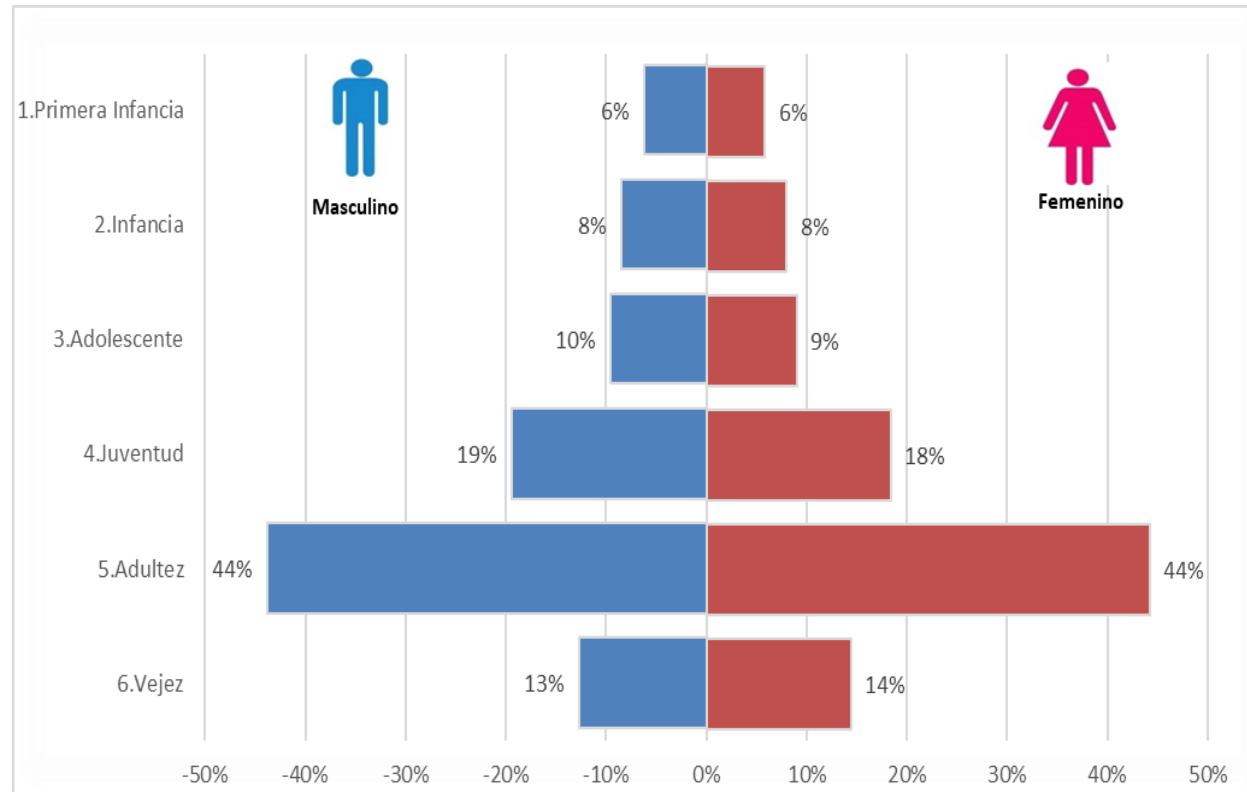
IV Trimestre 2023



AGRUPACIÓN POBLACIÓN	TOTAL	%	ANALISIS
MENOR 1 AÑO	25,010	0.84%	El 0.88% de la población de Famisanar es menor de 1 año.
1 A 4 AÑOS	117,768	3.97%	El 4.16% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años.
MAYORES 60 AÑOS	263,434	8.88%	Del total de la población de Famisanar el 8.43% se encuentra en edad mayor o igual a 65 años, adulta mayor.
MUJERES EN EDAD FÉRtil	952,820	64.11%	Del total de las mujeres de EPS Famisanar el 63.68% se encuentra en edad reproductiva (10 a 49 años), acciones de salud sexual y reproductiva.

Distribución por curso de vida

IV Trimestre 2023.

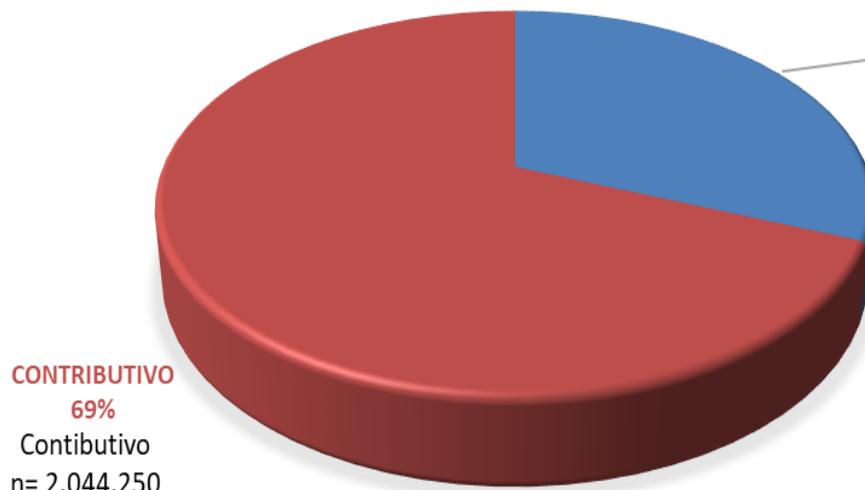


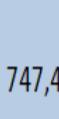
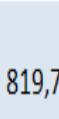
GRUPO DE EDAD	FEMENINA	MASCULINA	TOTAL	%
1.Primera Infancia	86839	91,759	178598	6.02%
2.Infancia	119149	124,689	243838	8.22%
3.Adolescente	134464	140,900	275364	9.28%
4.Juventud	273312	287,417	560729	18.90%
5.Adulvez	657308	647,999	1305307	43.99%
6.Vejez	215216	188,538	403754	13.61%
Total general	1,486,288	1,481,302	2,967,590	100%

Aseguramiento e Indicadores Demográficos

IV trimestre 2023.

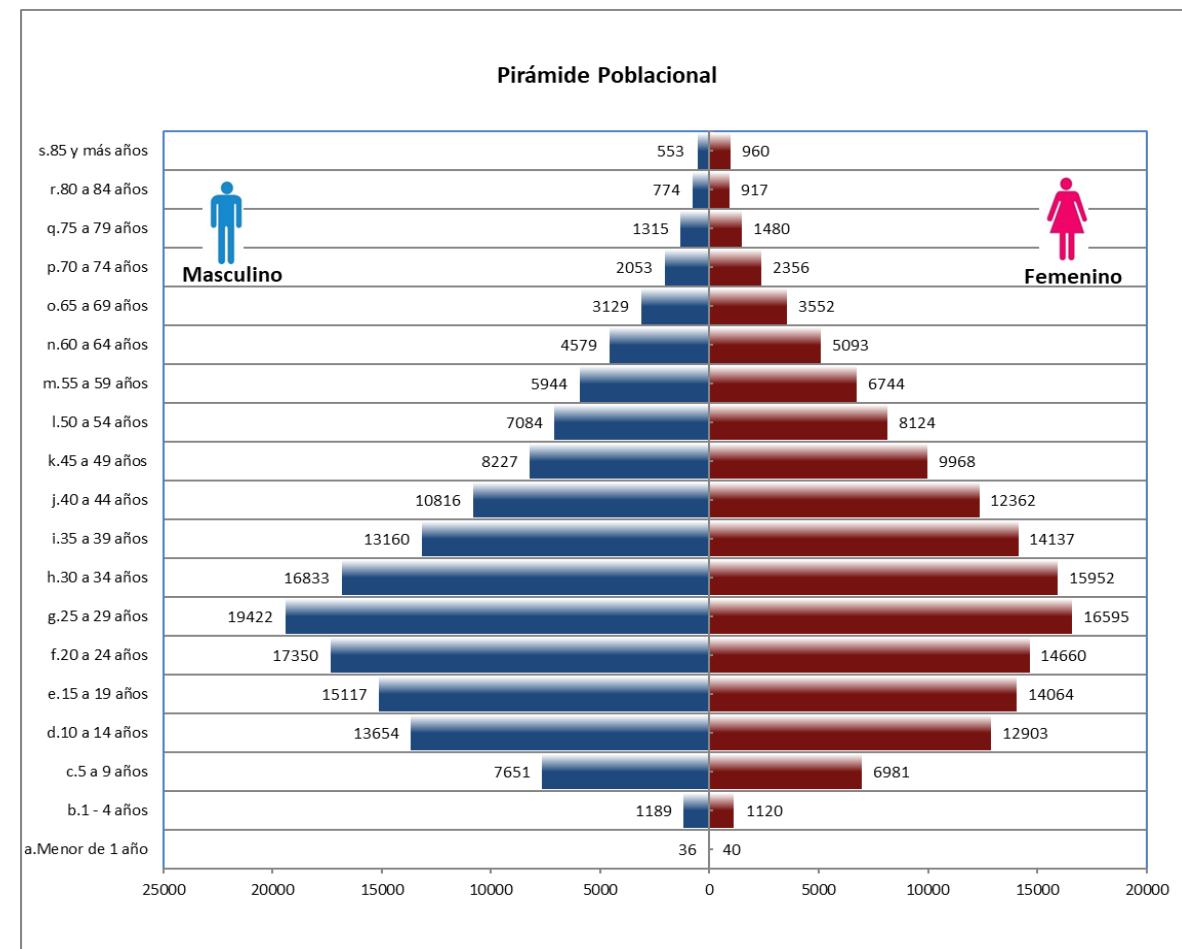
DISTRIBUCIÓN POR REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD



INDICADOR DEMOGRÁFICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANÁLISIS
Relación hombres y mujeres	 1,481,302	 1,486,288	100	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres hay 100 hombres.
Razón Niños - Mujeres	 142,778	 823,951	17	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres en edad fértil (15 - 49 años) hay 17 niños y niñas entre 0 y 4 años.
Índice de envejecimiento	 304,606	 515,187	59	En EPS Famisanar por cada 100 menores de 15 años hay 59 afiliados mayores o igual a 65 años.
Índice de FRIZ	 747,493	 907,822	82	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay 82 afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser madura.
Índice de dependencia	  819,793	  2,147,797	38	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados entre 15 a 64 años hay 38 menores de 15 años y mayores o igual a 65 años (dependientes).

Población diferencial - IV trimestre 2023.

POBLACIÓN DIFERENCIAL	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	%
POBLACIÓN LEY 1448 DEL 2011- VIVANTO	104.057	104.317	208.374	70%
ETNIA	38.235	34.792	73.027	25%
POBLACIÓN DISCAPACIDAD	4.297	5.629	9.926	3%
POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD	459	2.861	3.320	1%
POBLACIÓN DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES	274	408	682	0%
MENOR EN PROTECCIÓN DEL ICBF	336	201	537	0%
DIVERSIDAD SEXUAL	167	291	458	0%
HABITANTE DE CALLE	31	189	220	0%
MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS	55	75	130	0%
PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN CENTROS DE PROTECCIÓN	42	36	78	0%
POBLACIÓN INFANTIL BAJO PROTECCIÓN DE SDIS	30	42	72	0%
ADULTO MAYOR EN CENTRO DE PROTECCIÓN	25	45	70	0%
TOTAL	148.008	148.886	296.894	100%



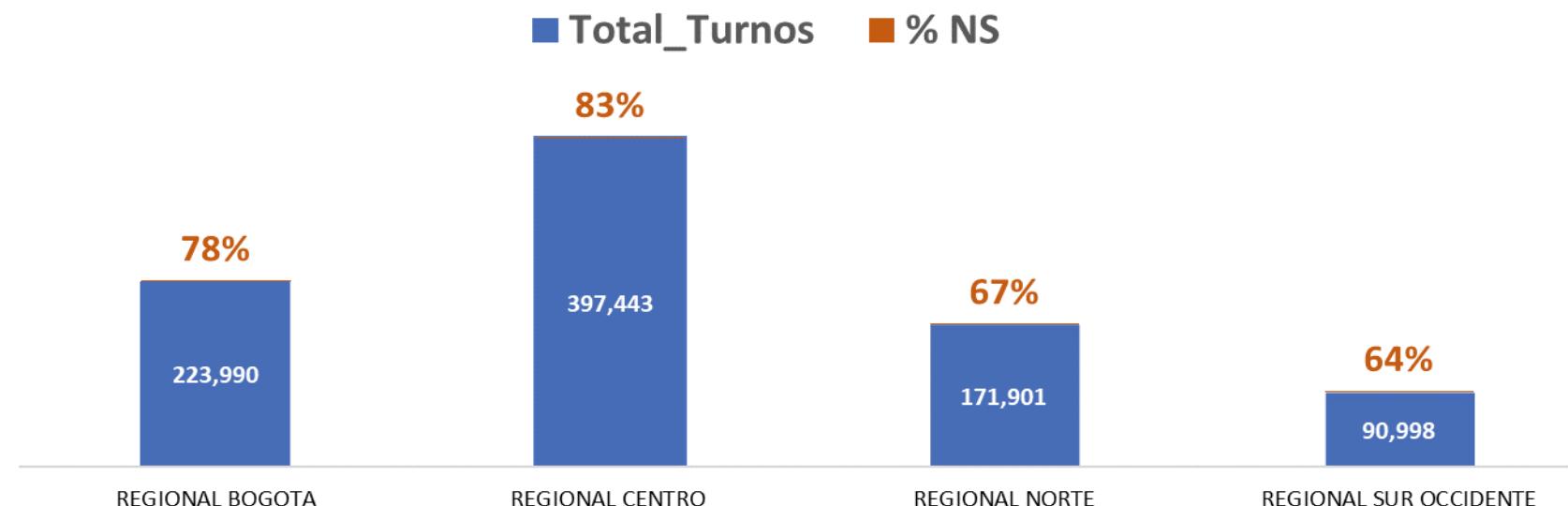


CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES IV TRIMESTRE 2023

Canales de Atención Presencial

IV Trimestre 2023.

Regional	Oficinas	Total Atenciones	Total Atenciones en NS	% NS
REGIONAL BOGOTA	5	223,990	175,615	78%
REGIONAL CENTRO	34	397,443	328,296	83%
REGIONAL NORTE	10	171,901	115,263	67%
REGIONAL SUR OCCIDENTE	11	90,998	58,285	64%
Total general	60	884,332	677,459	77%



A close-up photograph of a person's hand holding several wooden puzzle pieces. The pieces are light-colored and have various interlocking shapes. The background is a dark, textured surface, possibly a table or desk. The lighting is soft, highlighting the natural wood grain.

CANALES DE ATENCIÓN NO PRESENCIALES IV TRIMESTRE 2023

TIEMPO DE ESPERA EN CONTACT CENTER

CONTRIBUTIVO

OCTUBRE

NOVIEMBRE

DICIEMBRE

15

9

7

364

351

324

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

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



GRACIAS

...

