



RENDICIÓN DE CUENTAS I TRIMESTRE 2026

Circular 008 de 2018



Tabla de Contenido



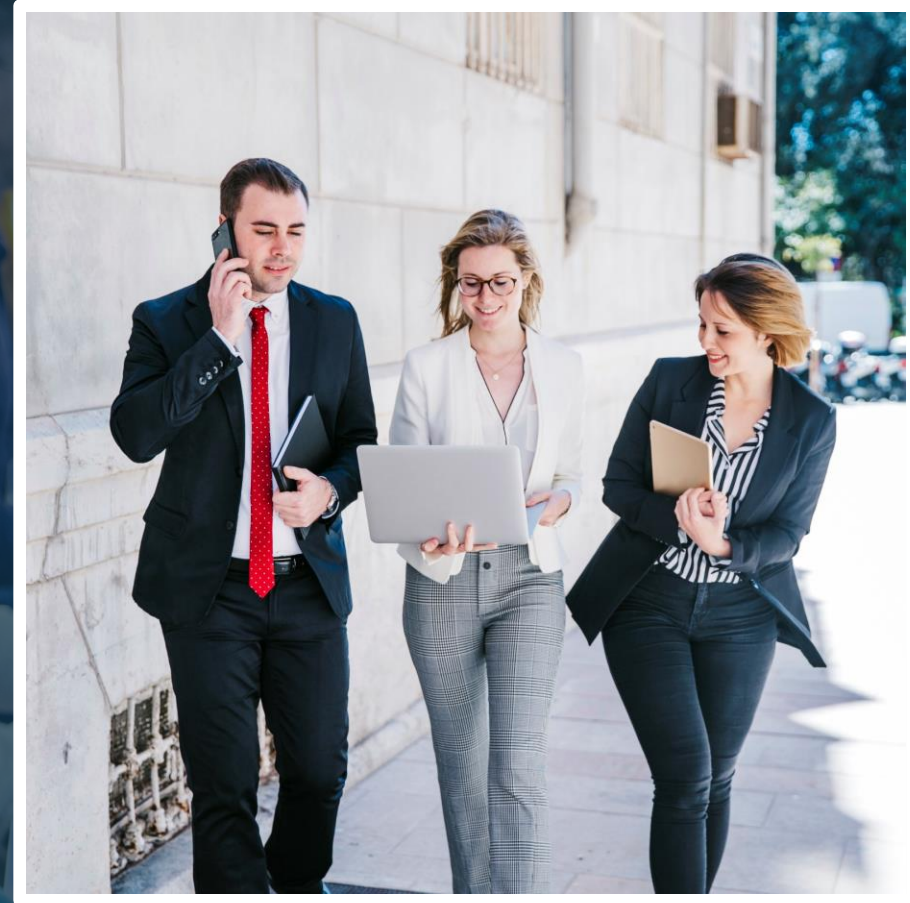
1. Población afiliados I Trimestre 2026
2. Comportamiento de PQRS EPS I Trimestre 2026
3. Canales presenciales I Trimestre 2026
4. Caracterización de los afiliados I Trimestre 2026
5. Satisfacción de usuarios I Trimestre 2026
6. Canales no presenciales I Trimestre 2026



Población afiliados I Trimestre 2026

Contenido

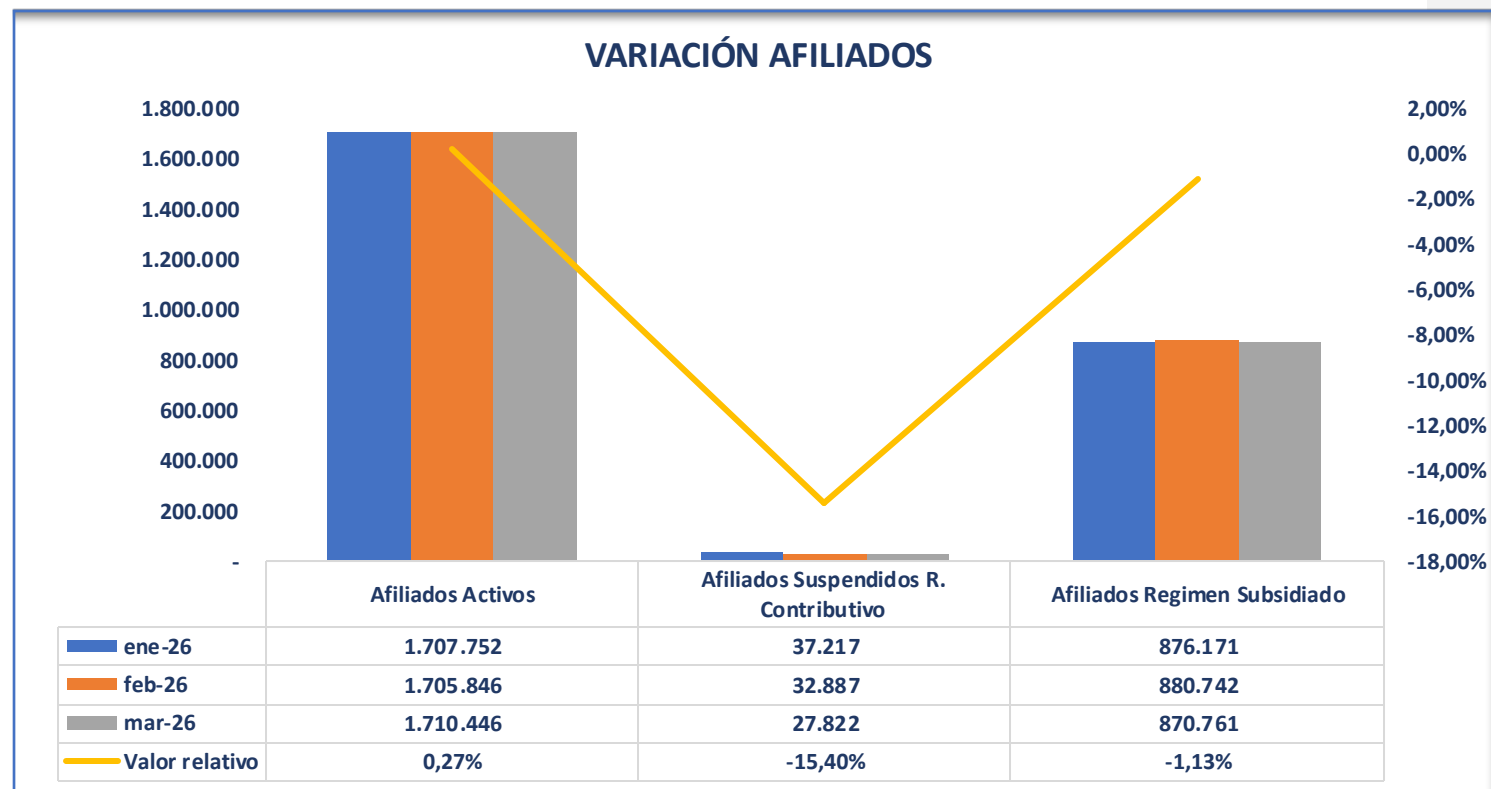
- **1 AFILIADOS**
- **2 MOVILIDAD**
- **3 TRASLADOS**
- **4 PORTABILIDAD**



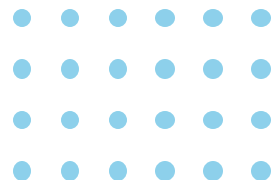
Afiliados



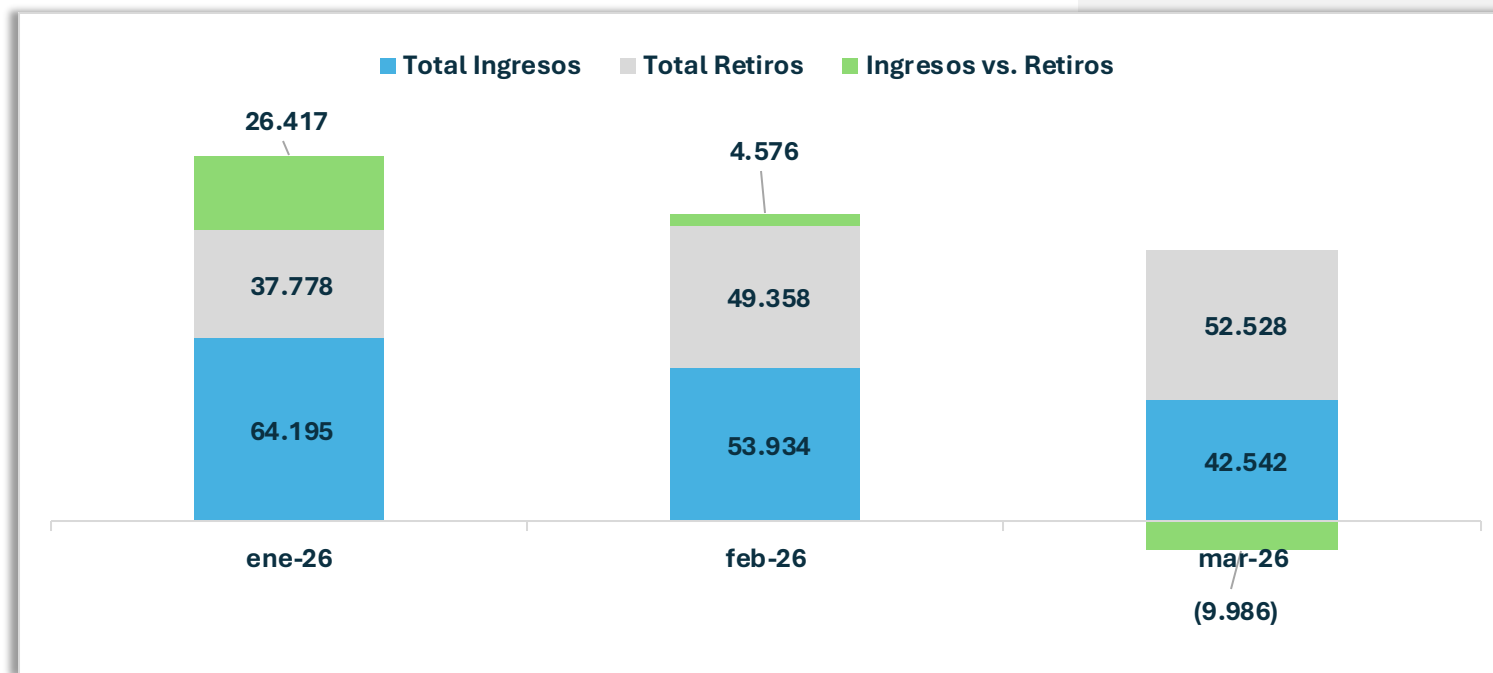
| DESCRIPCIÓN | ene-26 | feb-26 | mar-26 | Variación Mes | |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------------|----------------|
| | | | | Valor absoluto | Valor relativo |
| Afiliados Activos | 1,707,752 | 1,705,846 | 1,710,446 | 4,600 | 0.27% |
| Afiliados Suspendidos R. Contributivo | 37,217 | 32,887 | 27,822 | (5,065) | -15.40% |
| Afiliados Regimen Subsidiado | 876,171 | 880,742 | 870,761 | (9,981) | -1.13% |



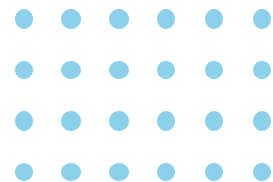
Movilidad



| I Trimestre | Total Ingresos | Total Retiros | Ingresos vs. Retiros | Rotación |
|-------------|----------------|---------------|----------------------|----------|
| ene-26 | 64,195 | 37,778 | 26,417 | 59% |
| feb-26 | 53,934 | 49,358 | 4,576 | 92% |
| mar-26 | 42,542 | 52,528 | (9,986) | 123% |



Balanza de Traslados

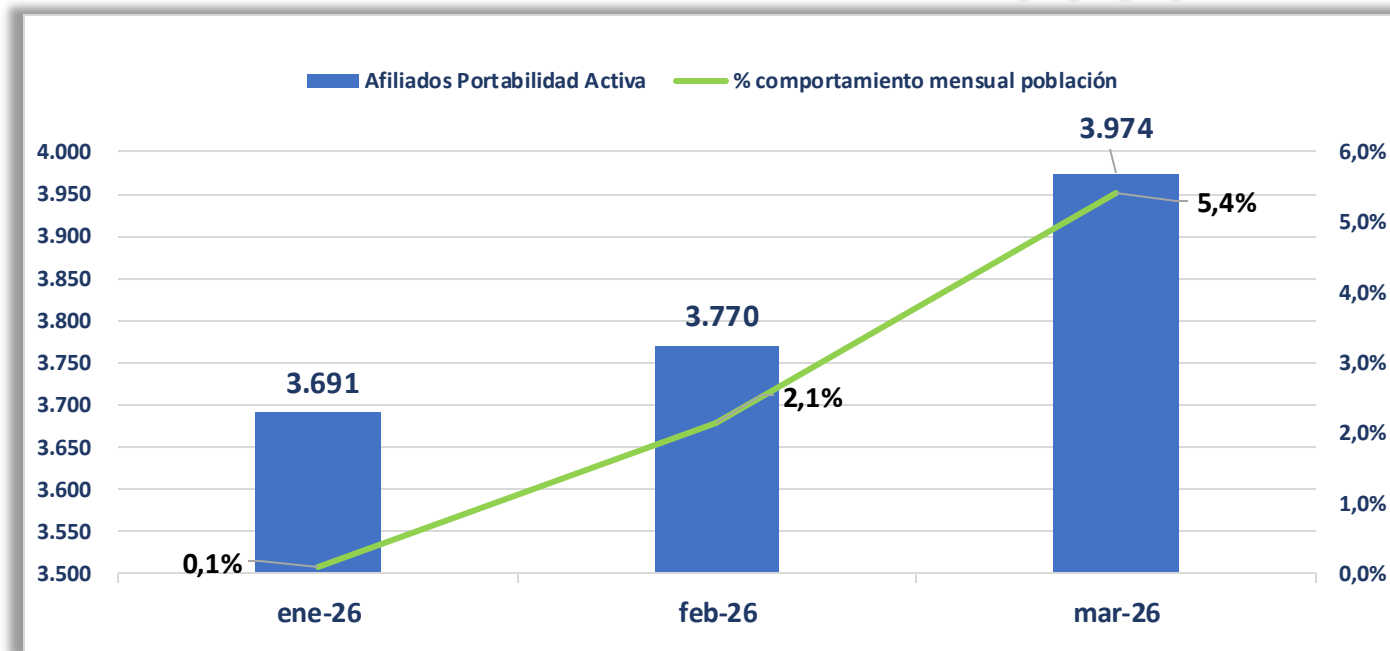


| ENTIDAD | Traslados Entran | | | | Traslados Salen | | | | Entran Vs. Retiros | Rotación |
|--------------------------------|------------------|--------------|--------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|--------------------|-------------|
| | ene-26 | feb-26 | mar-26 | TOTAL | ene-26 | feb-26 | mar-26 | TOTAL | | |
| E.P.S. SANITAS S.A. | 374 | 401 | 386 | 1,161 | 4,517 | 6,155 | 7,712 | 18,384 | -17,223 | 1583% |
| COMPENSAR E.P.S. | 339 | 369 | 347 | 1,055 | 1,081 | 1,781 | 2,196 | 5,058 | -4,003 | 479% |
| EPS SURA | 119 | 159 | 143 | 421 | 1,264 | 1,580 | 1,981 | 4,825 | -4,404 | 1146% |
| SALUD TOTAL S.A. E.P.S. | 448 | 466 | 493 | 1,407 | 3,100 | 4,478 | 6,776 | 14,354 | -12,947 | 1020% |
| E.P.S. SALUDCOOP | 7 | 7 | 8 | 22 | - | - | - | 0 | 22 | 0% |
| CAFESALUD E.P.S. S.A. | 10 | 2 | 6 | 18 | - | - | - | 0 | 18 | 0% |
| CRUZ BLANCA EPS S.A. | 5 | 5 | 3 | 13 | - | - | - | 0 | 13 | 0% |
| COOMEVA E.P.S. S.A. | 2 | 6 | 6 | 14 | - | - | - | 0 | 14 | 0% |
| LA NUEVA EPS S.A. | 1,422 | 1,502 | 1,250 | 4,174 | 510 | 677 | 735 | 1,922 | 2,252 | 46% |
| MEDIMAS | 12 | 5 | 2 | 19 | - | - | - | 0 | 19 | 0% |
| OTRAS EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO | 581 | 628 | 662 | 1,871 | 376 | 482 | 666 | 1,524 | 347 | 81% |
| REGIMEN SUBSIDIADO | 1,999 | 2,173 | 1,999 | 6,171 | 2,964 | 4,269 | 4,810 | 12,043 | -5,872 | 195% |
| Total general | 5,318 | 5,723 | 5,305 | 16,346 | 13,812 | 19,422 | 24,876 | 58,110 | -41,764 | 355% |

Portabilidad



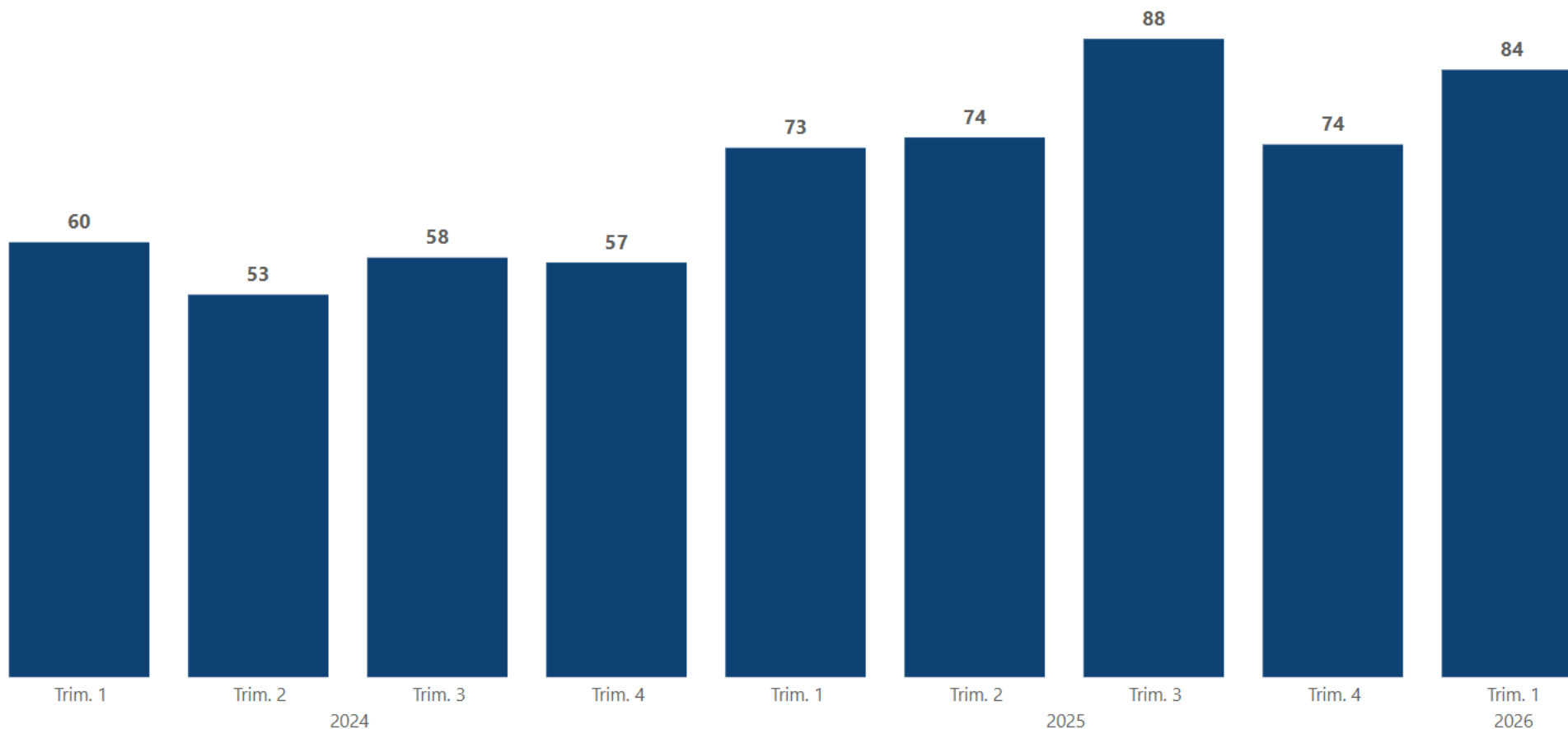
| | ene-26 | feb-26 | mar-26 |
|------------------------------------|--------|--------|--------|
| Afiliados Portabilidad Activa | 3,691 | 3,770 | 3,974 |
| Asignación por mes | 512 | 748 | 698 |
| % comportamiento mensual población | 0.1% | 2.1% | 5.4% |
| % Incremento mensual | 46.7% | 46.1% | -6.7% |





Comportamiento de PQRS EPS I Trimestre 2026

EVOLUCIÓN MENSUAL EN LA RADICACIÓN DE LAS PQRS 2024 -2025



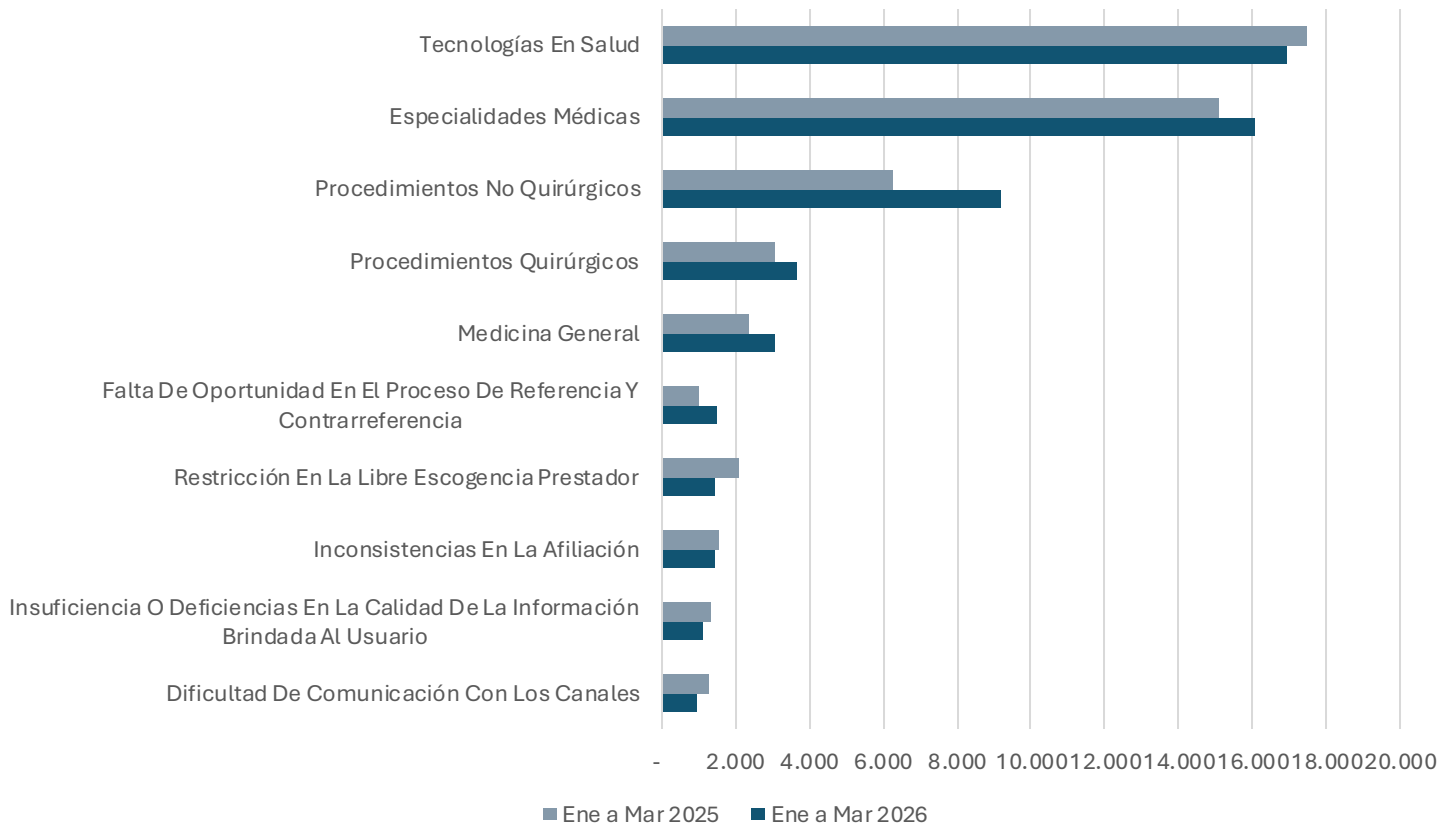
**Promedio
tasa I
trimestre
2026: 82
reclamos por
cada 10 mil
afiliados mes**

En el primer trimestre de 2026 se observa un incremento al registrarse un valor de 84, lo que equivale a un aumento del 14 % en comparación con el cuarto trimestre de 2025 y una disminución del 5% al comparar con el III trimestre de 2025, indicando una reducción posterior al pico alcanzado.

Comportamiento de PQR Famisanar

Tipo de Motivos Específicos Comportamiento Trimestral año 2025 -2026 Enero a marzo de 2025 y Enero a marzo de 2026

Top 10 Tipo de Motivo Específicos de enero a marzo 2025 Vs. enero a marzo 2026



Al comparar los reclamos por motivo específico entre enero–marzo de 2025 y el mismo periodo de 2026, se evidencian reducciones relevantes en varios frentes, destacándose la disminución del 27 % en la dificultad de comunicación con los canales, la reducción del 19 % en reclamos asociados a deficiencias en la calidad de la información brindada al usuario, una caída del 7 % en inconsistencias en la afiliación, una reducción del 31 % en restricciones a la libre escogencia del prestador, y una disminución del 3 % en tecnologías en salud, lo cual refleja mejoras operativas y de gestión en estos motivos de reclamación.

En el IV Trimestre de 2025 se tiene que el 91% de los reclamos se contestaron dentro de los 15 días.

| Regional | % Part. |
|----------------------|---------------|
| Bogotá | 54.5% |
| Centro | 34.3% |
| Sur | 5.7% |
| Norte | 5.2% |
| Nacional | 0.2% |
| Total General | 100.0% |

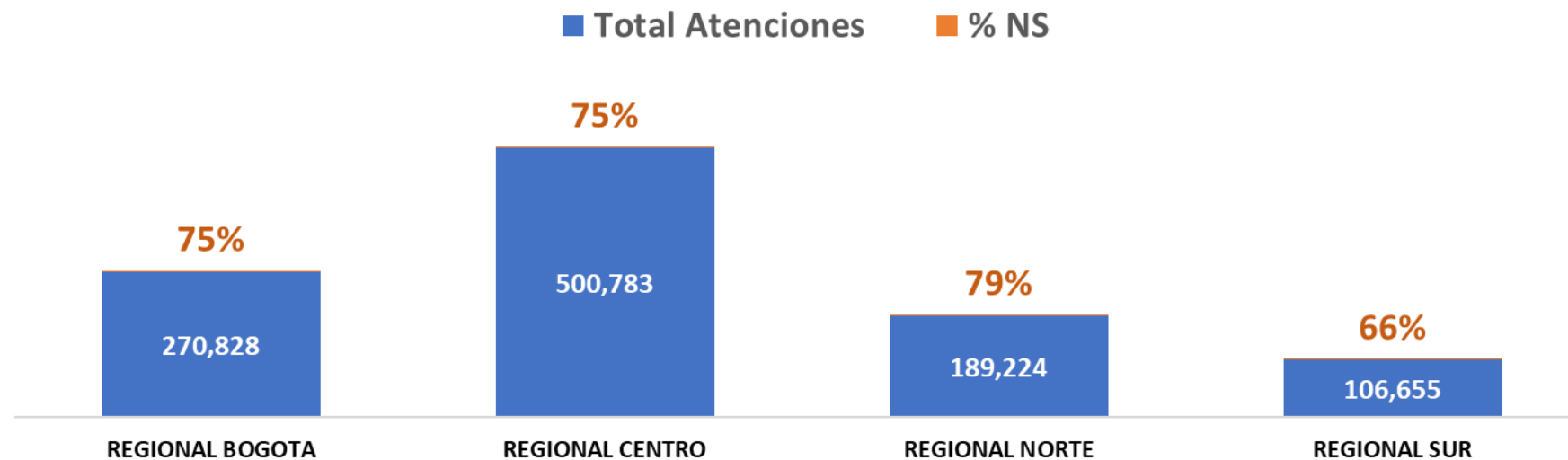
En el 2026 se tiene que el 89% de los reclamos se concentran en las Regionales de Bogotá y Centro



Canales presenciales I Trimestre 2026

Canales de Atención Presencial I Trimestre 2026.

| Regional | Oficinas | Total Atenciones | Total Atenciones en NS | % NS |
|----------------------|-----------|------------------|------------------------|------------|
| REGIONAL BOGOTA | 5 | 270,828 | 202,160 | 75% |
| REGIONAL CENTRO | 22 | 500,783 | 378,009 | 75% |
| REGIONAL NORTE | 8 | 189,224 | 149,497 | 79% |
| REGIONAL SUR | 10 | 106,655 | 69,884 | 66% |
| Total general | 45 | 1,067,490 | 799,550 | 75% |





Caracterización de los afiliados I Trimestre 2026

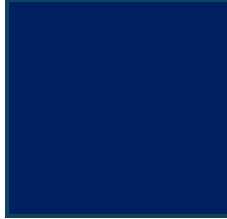
Distribución por sexo y departamento

Marzo 2026.

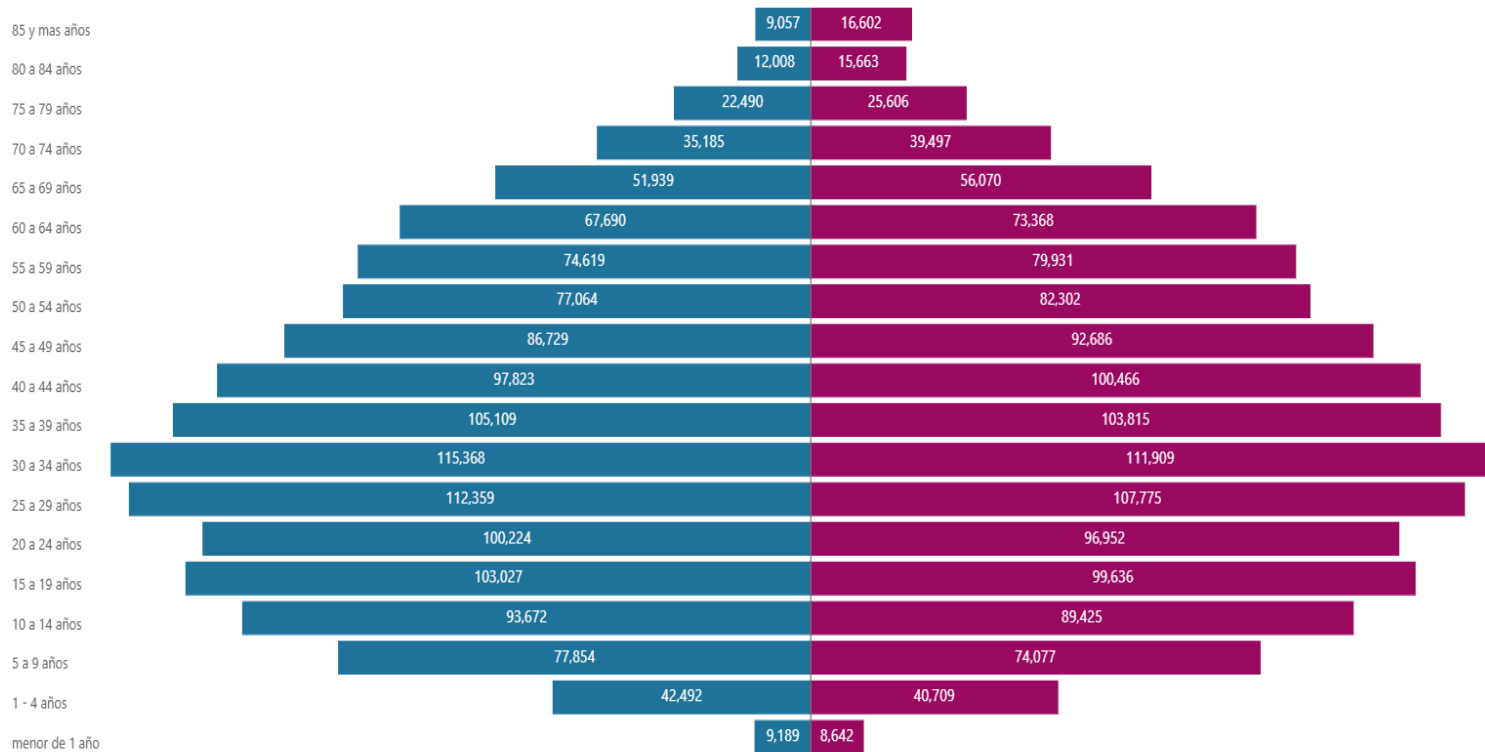
| DEPARTAMENTO | FEMENINO | % FEMENINO POR DEPARTAMENTO | MASCULINO | % MASCULINO POR DEPARTAMENTO | TOTAL | % |
|----------------------|----------------|-----------------------------|----------------|------------------------------|----------------|-------------|
| DISTRITO CAPITAL** | 597736 | 23% | 582602 | 22% | 1180338 | 45,24% |
| CUNDINAMARCA** | 425636 | 16,31% | 432392 | 16,57% | 858028 | 32,89% |
| BOYACA** | 62339 | 2,39% | 58962 | 2,26% | 121301 | 4,65% |
| SANTANDER** | 54175 | 2,08% | 50356 | 1,93% | 104531 | 4,01% |
| TOLIMA** | 38973 | 1,49% | 35902 | 1,38% | 74875 | 2,87% |
| META** | 33436 | 1,28% | 35679 | 1,37% | 69115 | 2,65% |
| CESAR** | 18633 | 0,71% | 18243 | 0,70% | 36876 | 1,41% |
| ATLANTICO** | 15795 | 0,61% | 16355 | 0,63% | 32150 | 1,23% |
| HUILA** | 14825 | 0,57% | 12277 | 0,47% | 27102 | 1,04% |
| CALDAS** | 10991 | 0,42% | 9441 | 0,36% | 20432 | 0,78% |
| BOLIVAR** | 9135 | 0,35% | 10.388 | 0,40% | 19523 | 0,75% |
| MAGDALENA** | 9750 | 0,37% | 9467 | 0,36% | 19217 | 0,74% |
| VALLE DEL CAUCA** | 7606 | 0,29% | 7070 | 0,27% | 14676 | 0,56% |
| RISARALDA** | 6694 | 0,26% | 5919 | 0,23% | 12613 | 0,48% |
| NARIÑO** | 4786 | 0,18% | 4469 | 0,17% | 9255 | 0,35% |
| QUINDIO** | 3492 | 0,13% | 3263 | 0,13% | 6755 | 0,26% |
| ANTIOQUIA | 525 | 0,02% | 526 | 0,02% | 1051 | 0,04% |
| CORDOBA | 101 | 0,00% | 94 | 0,00% | 195 | 0,01% |
| CASANARE | 93 | 0,00% | 94 | 0,00% | 187 | 0,01% |
| NORTE DE SANTANDER | 80 | 0,00% | 82 | 0,00% | 162 | 0,01% |
| SUCRE | 71 | 0,00% | 74 | 0,00% | 145 | 0,01% |
| CAUCA | 75 | 0,00% | 59 | 0,00% | 134 | 0,01% |
| LA GUAJIRA | 51 | 0,00% | 49 | 0,00% | 100 | 0,00% |
| CAQUETA | 34 | 0,00% | 41 | 0,00% | 75 | 0,00% |
| PUTUMAYO | 36 | 0,00% | 39 | 0,00% | 75 | 0,00% |
| CHOCO | 17 | 0,00% | 10 | 0,00% | 27 | 0,00% |
| GUAVIARE | 12 | 0,00% | 13 | 0,00% | 25 | 0,00% |
| ARAUCA | 13 | 0,00% | 11 | 0,00% | 24 | 0,00% |
| AMAZONAS | 5 | 0,00% | 8 | 0,00% | 13 | 0,00% |
| VICHADA | 6 | 0,00% | 6 | 0,00% | 12 | 0,00% |
| GUAINIA | 3 | 0,00% | 4 | 0,00% | 7 | 0,00% |
| VAUPES | 4 | 0,00% | 2 | 0,00% | 6 | 0,00% |
| SAN ANDRES | 3 | 0,00% | 1 | 0,00% | 4 | 0,00% |
| Total general | 1315131 | 50,41% | 1293898 | 49,59% | 2609029 | 100% |

Pirámide poblacional – EPS Famisanar

Marzo 2026



● Hombre ● Mujer



| AGRUPACIÓN POBLACIÓN | TOTAL | % | ANALISIS |
|------------------------|---------|--------|--|
| MENOR 1 AÑO | 17.831 | 0,68% | El 0.68% de la población de Famisanar es menor de 1 año. |
| 1 A 4 AÑOS | 83.201 | 3,19% | El 3.19% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años. |
| MAYORES 60 AÑOS | 425.175 | 16,30% | Del total de la población de Famisanar el 16.30% se encuentra en edad mayor o igual a 65 años, adulta mayor. |
| MUJERES EN EDAD FÉRTIL | 802.664 | 61,03% | Del total de las mujeres de EPS Famisanar el 61.03% se encuentra en edad reproductiva (10 a 49 años), acciones de salud sexual y reproductiva. |

Distribución por curso de vida

Marzo 2026.

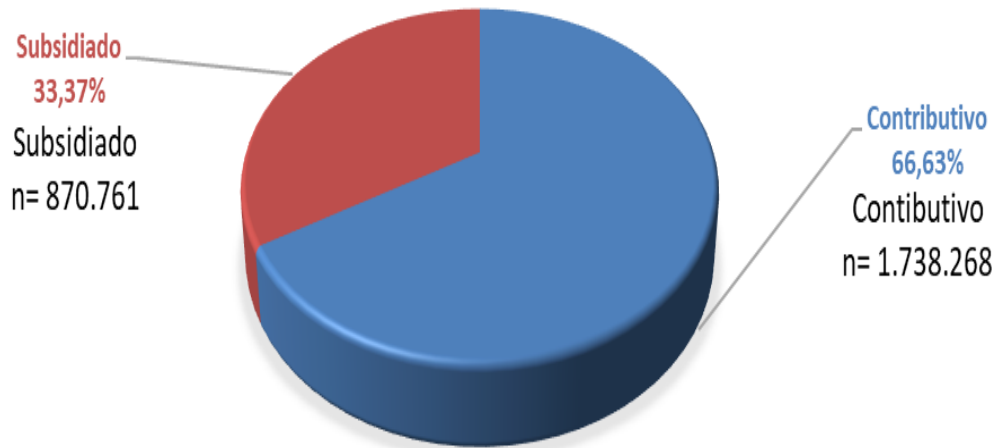


| GRUPO DE EDAD | FEMENINA | MASCULINA | TOTAL | % |
|----------------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
| 1. Primera Infancia | 61649 | 64552 | 126201 | 4,84% |
| 2. Infancia | 96863 | 101631 | 198494 | 7,61% |
| 3. Adolescente | 113958 | 119149 | 233107 | 8,93% |
| 4. Juventud | 222277 | 229938 | 452215 | 17,33% |
| 5. Adulthood | 593578 | 580259 | 1173837 | 44,99% |
| 6. Vejez | 226806 | 198369 | 425175 | 16,30% |
| Total general | 1315131 | 1293898 | 2609029 | 100% |

Aseguramiento e Indicadores Demográficos

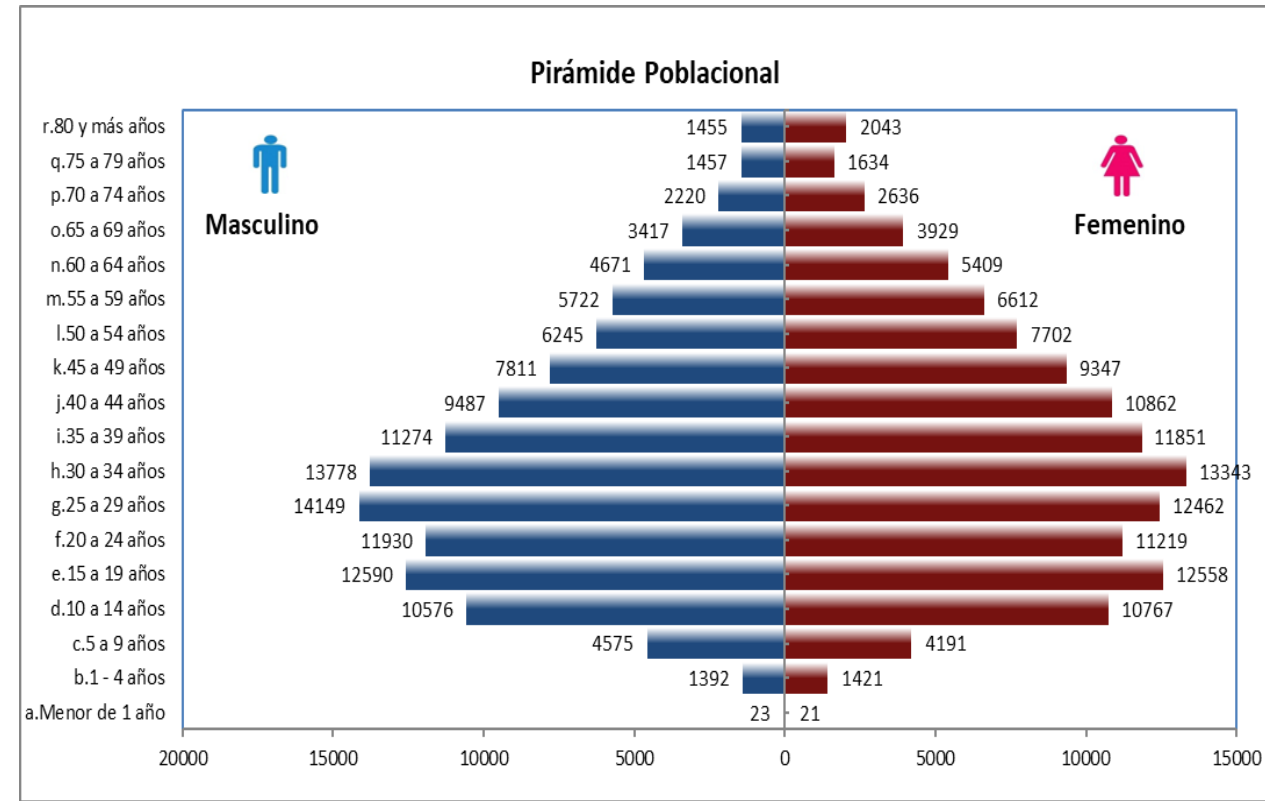
Marzo 2026.

DISTRIBUCIÓN POR REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD



| | INDICADOR DEMOGRAFICO | NUMERADOR | DENOMINADOR | RESULTADO | ANALISIS |
|--------|----------------------------|-----------|-------------|-----------|---|
| mar-26 | Relación hombres y mujeres | 1.293.898 | 1.315.131 | 98 | En EPS Famisanar por cada 100 mujeres hay 98 hombres. |
| | Razón Niños - Mujeres | 101.032 | 713.239 | 14 | En EPS Famisanar por cada 100 mujeres en edad fértil (15 - 49 años) hay 14 niños y niñas entre 0 y 4 años. |
| | Índice de envejecimiento | 284.117 | 436.060 | 65 | En EPS Famisanar por cada 100 menores de 15 años hay 65 afiliados mayores o igual a 65 años. |
| | Índice de FRIZ | 638.723 | 813.905 | 78 | En EPS Famisanar por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay 78 afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser madura. |
| | Indice de dependencia | 720.177 | 1.888.852 | 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). |

| POBLACIONES ESPECIALES | FEMENINO | MASCULINO | TOTAL | % PART. |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|
| DERECHOS HUMANOS*** | 93.813 | 91.492 | 185.305 | 67,75% |
| ETNIA*** | 33.343 | 30.041 | 63.384 | 23,17% |
| POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD* | 5.324 | 6.998 | 12.322 | 4,50% |
| VIOLENCIA INTRAFAMILIAR** | 4.314 | 1.531 | 5.845 | 2,14% |
| POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD*** | 492 | 2.657 | 3.149 | 1,15% |
| MENOR EN PROTECCION DEL ICBF*** | 554 | 358 | 912 | 0,33% |
| DIVERSIDAD SEXUAL*** | 222 | 347 | 569 | 0,21% |
| POBLACION DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES*** | 231 | 317 | 548 | 0,20% |
| DEFENSA CIVIL, CRUZ ROJA Y CUERPO DE BOMBEROS*** | 169 | 211 | 380 | 0,14% |
| PERSONAS QUE DEJAN DE SER MADRES COMUNITARIAS*** | 266 | 0 | 266 | 0,10% |
| HABITANTE DE CALLE*** | 32 | 202 | 234 | 0,09% |
| ADULTO CON DISCAPACIDAD EN CENTRO DE PROTECCIÓN*** | 139 | 120 | 259 | 0,09% |
| ADULTO MAYOR EN CENTRO DE PROTECCIÓN*** | 60 | 86 | 146 | 0,05% |
| MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS*** | 41 | 59 | 100 | 0,04% |
| POBLACION INFANTIL BAJO PROTECCION DE SDIS*** | 48 | 39 | 87 | 0,03% |
| VETERANO DE LA FUERZA PUBLICA*** | 0 | 13 | 13 | 0,00% |
| TOTAL | 139.048 | 134.471 | 273.519 | 100,00% |



| Nivel de Riesgo | Conteo Afiliados | % |
|------------------------|------------------|-------------|
| 1, Riesgo mínimo | 10 | 0,00% |
| 2. Riesgo menor | 1.844.412 | 69,83% |
| 3. Riesgo medio | 788.809 | 29,86% |
| 4. Riesgo mayor | 8.010 | 0,30% |
| 5. Riesgo superior | 163 | 0,01% |
| TOTAL POBLACIÓN | 2.641.404 | 100% |

Fuente: Mapa Individual del Riesgo, Power BI, analítica, corte a diciembre 2025, reporte IV trimestre 2025.

Se realiza la caracterización individual por niveles de riesgo, al total de la población afiliada, encontrándose como resultado para cuarto trimestre de 2025, que el 69,83% se encuentra en riesgo menor, el 29,86% en riesgo medio y 0,30% en riesgo mayor y 0,01% riesgo superior.

Por lo anterior se continúa realizando las acciones:

- Actividades de promoción y mantenimiento de la salud y maternoperinatal como parte de la detección temprana y protección específica.
- Estrategias de promoción de la salud como Información, educación y comunicación para crear hábitos saludables de autocuidado, demanda a los servicios y seguimiento.
- Gestión de las cohortes de patologías que permite evaluar el control de la enfermedad y evitar o disminuir las complicaciones.



Satisfacción de usuarios I Trimestre 2026



| Objetivo | Población objetivo | Metodología de recolección | Periodicidad | Total encuestas |
|--|--|----------------------------|-------------------------|-----------------|
| Determinar el nivel de satisfacción de los afiliados que utilizaron los servicios de EPS Famisanar . | Afiliados a EPS Famisanar del régimen Contributivo y Subsidiado, ubicados en las diferentes regionales a nivel nacional, mayores de 18 años cotizantes y beneficiarios que utilizaron los servicios en el área medica, canales virtuales y oficinas. | Encuesta Online | Enero – febrero – marzo | 114.696 |

| Encuestas Servicio Médico | Encuestas planteadas | | | Encuestas obtenidas | | |
|------------------------------|----------------------|-----------------|----------------|---------------------|-----------------|---------|
| | Nivel de confianza | Margen de error | Muestra mínima | Nivel de confianza | Margen de error | Muestra |
| | 95,0% | 5,0% | 385 | 95,0% | 1.6% | 3.744 |

| Encuestas Oficinas | Encuestas planteadas | | | Encuestas obtenidas | | |
|-----------------------|----------------------|-----------------|----------------|---------------------|-----------------|---------|
| | Nivel de confianza | Margen de error | Muestra mínima | Nivel de confianza | Margen de error | Muestra |
| | 95,0% | 5,0% | 385 | 95,0% | 1.0% | 11.380 |

| Encuestas Canales virtuales | Encuestas planteadas | | | Encuestas obtenidas | | |
|--------------------------------|----------------------|-----------------|----------------|---------------------|-----------------|---------|
| | Nivel de confianza | Margen de error | Muestra mínima | Nivel de confianza | Margen de error | Muestra |
| | 95,0% | 5,0% | 385 | 95,0% | 0.2% | 99.572 |

| | Encuestas efectivas I trimestre |
|-------------------|---------------------------------|
| Servicio médico | 3.744 |
| Oficinas | 11.380 |
| Canales virtuales | 99.572 |
| Total | 114.696 |

01

Recolección
de datos

Recolectar, a partir de tres fuentes, las distintas interacciones que los usuarios mantienen con el servicio

- Encuesta de satisfacción servicio médico
- Encuesta de satisfacción servicio de oficinas (Canal presencial)
- Encuesta de satisfacción servicio de canales virtuales (Canales no presenciales)

02

Análisis



Evaluar y comprender las percepciones y emociones de los afiliados respecto a su experiencia con el servicio.

03

Identificación
de drivers

Identificar los factores clave que influyen en el comportamiento, las decisiones y la satisfacción del afiliado, tanto lo positivo, como lo negativo, que impulsan o limitan la lealtad y la recomendación del servicio.

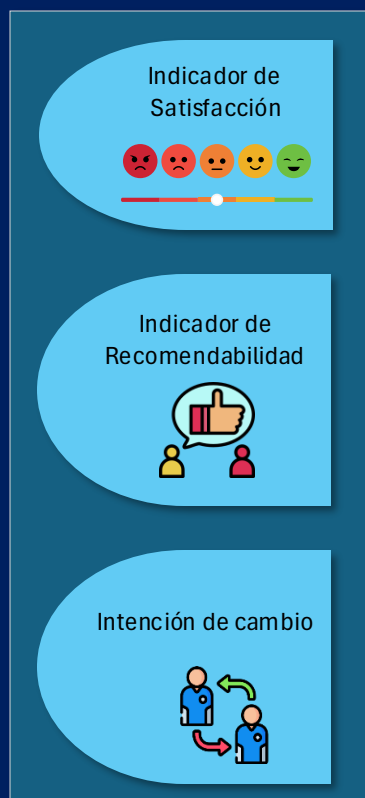
04

Plan de acción



Desarrollar planes de acción a partir de los insights obtenidos en el análisis, con el objetivo de mejorar las áreas de insatisfacción e impulsar aquellas en las que se evidencian fortalezas.

Histórico



| | I trimestre | II Trimestre | III Trimestre | IV Trimestre | Indicador Año | Encuestas Año |
|----------|-------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| Año 2023 | 72,6% | 70,2% | 63,2% | 62,6% | 67,5% | 75.055 |
| Año 2024 | 61,4% | 73,3% | 57,7% | 56,4% | 61,8% | 65.958 |
| Año 2025 | 52,6% | 58,1% | 62,2% | 64,0% | 59,2% | 333.988 |
| Año 2026 | 71,3% | | | | | |




| | | | | | | |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| Año 2023 | 26,8% | 22,5% | 14,3% | 15,8% | 20,3% | 75.055 |
| Año 2024 | 62,5% | 72,6% | 68,1% | 71,2% | 67,8% | 65.958 |
| Año 2025 | 67,2% | 73,8% | 69,9% | 69,0% | 70,5% | 333.988 |
| Año 2026 | 74,7% | | | | | |

| | | | | | | |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| Año 2023 | 28,4% | 29,1% | 34,3% | 34,6% | 31,4% | 75.055 |
| Año 2024 | 38,3% | 23,1% | 28,9% | 29,6% | 30,7% | 65.958 |
| Año 2025 | 32,9% | 28,8% | 27,3% | 28,9% | 28,5% | 333.988 |
| Año 2026 | 25,6% | | | | | |

Encuestas = 114.696

Fuente : Cifras 2023 Tablero de resultados Olga Baquero - Cifras 2024 – 2025 - 2026 Investigación de mercados

Evolución Indicadores de Normatividad IV Trimestre 2025 vs. I Trimestre 2026

| | IV Trimestre 2025 | I Trimestre 2026 | Diferencia Puntos Porcentuales IV trimestre 25 I Trimestre 2026 |
|--|-------------------|------------------|---|
| <p>Indicador de Satisfacción</p>  <p>¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios brindados por EPS Famisanar?</p> | 64,0% | 71,3% | 7,3 |
| <p><small>PORCENTAJE DE AFILIADOS que califican Satisfechos y Muy satisfechos</small></p> | | | |
| <p>Indicador de Recomendabilidad</p>  <p>Teniendo en cuenta tu experiencia con EPS Famisanar, ¿Qué tanto nos recomendaría a sus familiares o amigos?</p> | 69,0% | 74,7% | 5,7 |
| <p><small>PORCENTAJE DE AFILIADOS que señalan Definitivamente SI y Probablemente SI recomendarían a EPS Famisanar</small></p> | | | |
| <p>Intención de cambio</p>  <p>¿En los últimos 3 meses ha considerado cambiarse a otra EPS?</p> | 28,9% | 25,6% | - 3,3 |
| <p><small>PORCENTAJE DE AFILIADOS que señalan que Si han considerado cambiarse de EPS Famisanar</small></p> | | | |

NACIONAL

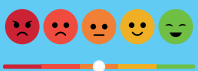
Regional Bogotá

Regional Centro

Regional Norte

Regional Sur

Indicador de Satisfacción



71,3%

70,2%

71,7%

78,9%

73,0%

Indicador de Recomendabilidad



74,7%

73,3%

75,8%

82,0%

76,7%

Intención de cambio



25,6%

27,3%

24,1%

17,8%

23,5%

114.696

65.020

38.487

6.021

5.034

Base encuestas



Afiliados que
calificaron su
experiencia en

servicio médico



Aspectos evaluados en la atención

| | Cirugía | Exámenes de laboratorio radiografías | Hospitalización | Médico Especialista | Médico General | Odontología | Terapias | Urgencias |
|--|---------|--------------------------------------|-----------------|---------------------|----------------|-------------|----------|-----------|
| Asignación de la cita médica para la atención | 50.8% | 41.6% | 18.8% | 34.9% | 34.0% | 36.2% | 36.3% | 22.9% |
| Amabilidad y trato del médico durante la atención | 61.9% | 25.0% | 52.3% | 50.6% | 56.4% | 53.1% | 36.1% | 51.5% |
| Conocimiento y profesionalismo del médico | 66.7% | 43.8% | 55.4% | 51.0% | 57.0% | 57.5% | 39.8% | 53.9% |
| Comodidad de las instalaciones durante la atención | 61.9% | 21.9% | 51.8% | 47.4% | 50.3% | 53.1% | 27.7% | 49.2% |
| ATENCIÓN EN GENERAL DEL SERVICIO MÉDICO | 60.3% | 31.3% | 50.6% | 47.3% | 51.7% | 54.9% | 33.7% | 48.8% |

Cifras Satisfacción (%) - Afiliados que califican con Muy satisfecho y Satisfecho



Satisfacción Servicio médico
47,0%

| Aspecto a evaluar/Tipo de servicio médico (% de satisfacción) | % |
|--|-------|
| Tiempo de espera para la autorización de la EPS | 20,5% |
| Amabilidad y trato del médico durante la atención en la droguería | 19,0% |
| Tiempo de espera para la entrega de los medicamentos en la droguería | 6,1% |
| Disponibilidad de los medicamentos formulados en la droguería | 5,7% |
| Comodidad de las instalaciones durante la atención en la droguería | 13,4% |
| ATENCIÓN EN GENERAL EN DROGUERIA | 10,9% |

Semáforo de Satisfacción

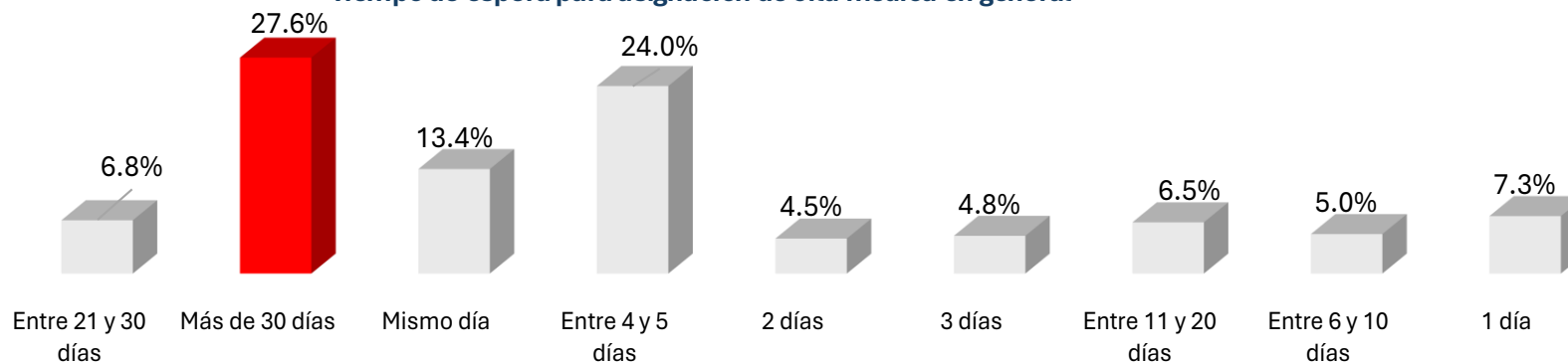
- 0 a 20%
- 21% a 40%
- 41 a 60%
- 61 a 80%
- 81 a 100%

En la Regional Centro y Sur no se obtienen un número de encuestas mínima para presentar resultados, la tasa de respuesta baja considerablemente.



Satisfacción Servicio Droguería
10,9%

Tiempo de espera para asignación de cita médica en general



Base= 3.744 encuestas

Aspectos evaluados en la atención

| | Cirugía | Exámenes de laboratorio radiografías | Hospitalización | Médico Especialista | Médico General | Odontología | Terapias | Urgencias |
|--|---------|--------------------------------------|-----------------|---------------------|----------------|-------------|----------|-----------|
| Asignación de la cita médica para la atención | 50.0% | 40.8% | 19.2% | 34.2% | 31.3% | 29.6% | 32.9% | 24.6% |
| Amabilidad y trato del médico durante la atención | 65.4% | 26.9% | 53.7% | 50.3% | 53.1% | 54.1% | 37.7% | 52.1% |
| Conocimiento y profesionalismo del médico | 67.3% | 42.3% | 56.1% | 51.0% | 50.6% | 57.6% | 44.3% | 54.3% |
| Comodidad de las instalaciones durante la atención | 63.5% | 26.9% | 53.3% | 49.4% | 46.9% | 54.1% | 29.5% | 50.4% |
| ATENCIÓN EN GENERAL DEL SERVICIO MÉDICO | 61.5% | 30.8% | 51.6% | 46.3% | 45.7% | 56.5% | 37.7% | 48.8% |

Cifras Satisfacción (%) - Afiliados que califican con Muy satisfecho y Satisfecho

Semáforo de Satisfacción

- 0 a 20%
- 21 a 40%
- 41 a 60%
- 61 a 80%
- 81 a 100%



Satisfacción Servicio médico

46,8%

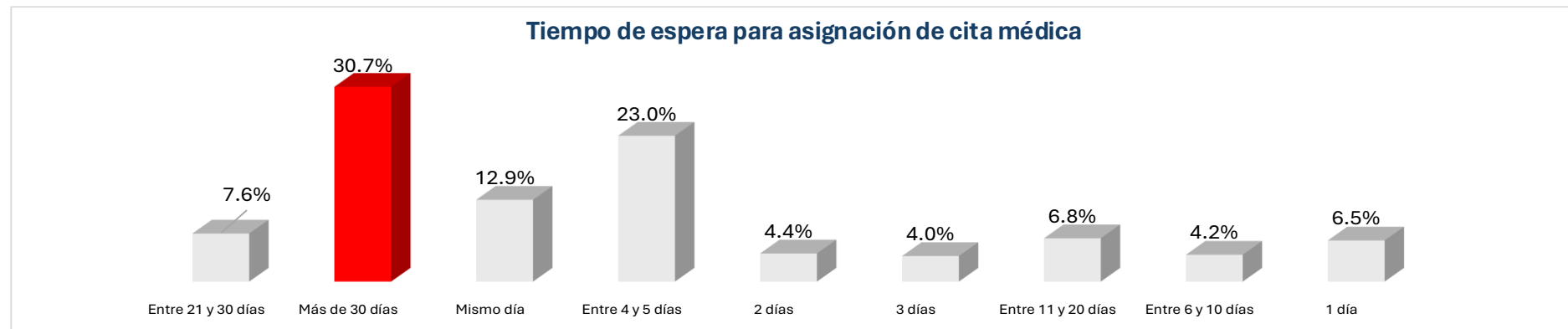
| Aspecto a evaluar/Tipo de servicio médico (% de satisfacción) | % |
|--|-------|
| Tiempo de espera para la autorización de la EPS | 20,5% |
| Amabilidad y trato del médico durante la atención en la droguería | 17,2% |
| Tiempo de espera para la entrega de los medicamentos en la droguería | 4,7% |
| Disponibilidad de los medicamentos formulados en la droguería | 4,8% |
| Comodidad de las instalaciones durante la atención en la droguería | 11,6% |
| ATENCIÓN EN GENERAL EN DROGUERIA | 8,6% |



Satisfacción Servicio Droguería

8,6%

Tiempo de espera para asignación de cita médica



Base= 2.521 encuestas

Aspectos evaluados en la atención



| | Cirugía | Exámenes de laboratorio radiografías | Hospitalización | Médico Especialista | Médico General | Odontología | Terapias | Urgencias |
|--|---------|--------------------------------------|-----------------|---------------------|----------------|-------------|----------|-----------|
| Asignación de la cita médica para la atención | 55.6% | 45.1% | | 35.0% | 35.3% | 41.3% | 35.0% | 15.4% |
| Amabilidad y trato del médico durante la atención | 44.4% | | 46.1% | 47.8% | 56.5% | 40.0% | 30.8% | 47.5% |
| Conocimiento y profesionalismo del médico | 55.6% | 25.0% | 51.2% | 48.6% | 60.9% | 50.0% | 23.1% | 50.5% |
| Comodidad de las instalaciones durante la atención | 55.6% | | 46.5% | 42.2% | 56.5% | 40.0% | 23.1% | 45.8% |
| ATENCIÓN EN GENERAL DEL SERVICIO MÉDICO | 55.6% | 25.0% | 44.7% | 44.6% | 56.5% | 40.0% | 23.1% | 45.8% |



**Satisfacción
Servicio médico**

42,6%

| Aspecto a evaluar/Tipo de servicio médico (% de satisfacción) | % |
|--|-------|
| Tiempo de espera para la autorización de la EPS | 13,0% |
| Amabilidad y trato del médico durante la atención en la droguería | 19,3% |
| Tiempo de espera para la entrega de los medicamentos en la droguería | 5,2% |
| Disponibilidad de los medicamentos formulados en la droguería | 4,2% |
| Comodidad de las instalaciones durante la atención en la droguería | 13,0% |
| ATENCIÓN EN GENERAL EN DROGUERIA | 10,9% |

Cifras Satisfacción (%) - Afiliados que califican con Muysatisfecho y Satisfecho

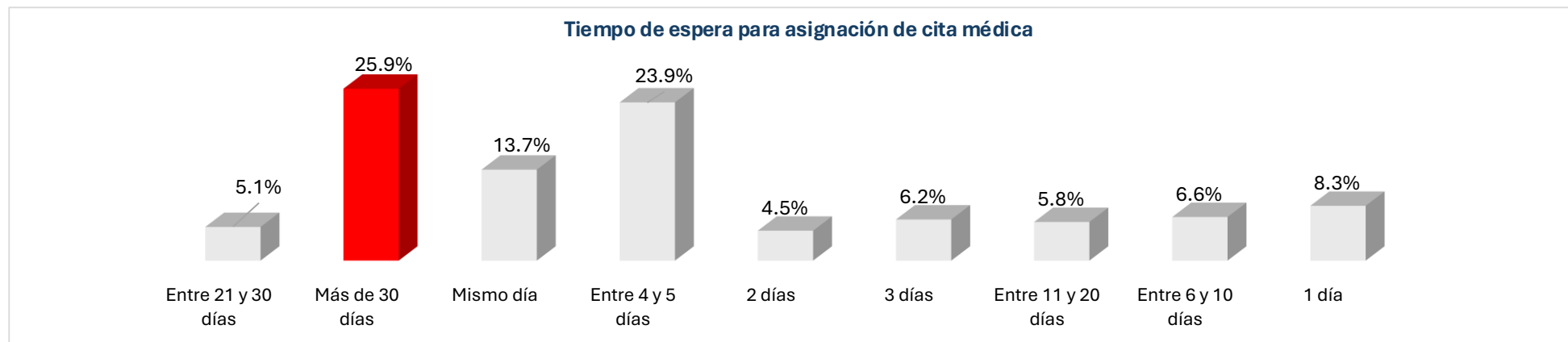
Semáforo de Satisfacción

- 0 a 20%
- 21 a 40%
- 41 a 60%
- 61 a 80%
- 81 a 100%



**Satisfacción
Servicio Droguería**

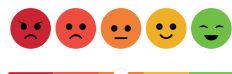
10,9%





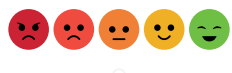
Afiliados que
calificaron su
experiencia en

canal presencial



Satisfacción
Servicio oficinas

69,1%



Satisfacción
Servicio Asesor

71,9%

| | | NACIONAL | Bogotá | Centro | Norte | Sur |
|--|--|----------|--------|--------|-------|-------|
| | Tiempo de espera en sala | 64,7% | 64,0% | 61,5% | 76,2% | 66,0% |
| | Comodidad de las instalaciones | 70,8% | 69,0% | 69,8% | 80,4% | 71,5% |
| | Amabilidad y disposición del Asesor | 71,4% | 69,5% | 70,1% | 80,5% | 73,5% |
| | Dedicación de tiempo necesario del Asesor | 71,0% | 69,9% | 69,1% | 80,5% | 72,2% |
| | Claridad en la información brindada del Asesor | 67,9% | 66,3% | 66,2% | 78,1% | 69,2% |
| | SATISFACCIÓN GLOBAL ASESOR | 71,9% | 70,7% | 70,1% | 80,8% | 73,5% |
| | SATISFACCIÓN GLOBAL OFICINA | 69,1% | 67,3% | 67,3% | 79,8% | 70,8% |
| | | 11.380 | 4.791 | 4.121 | 1.304 | 1.164 |



Afiliados que
calificaron su
experiencia en

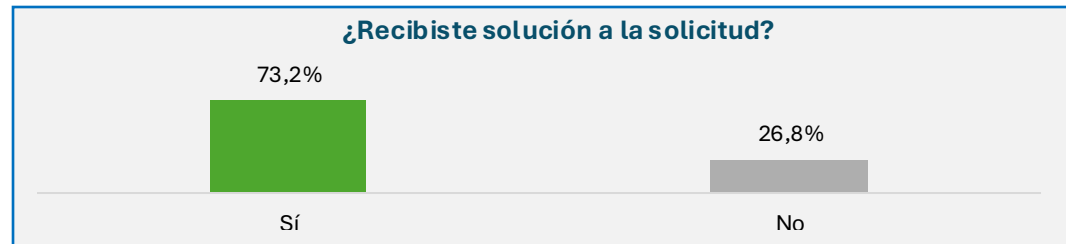
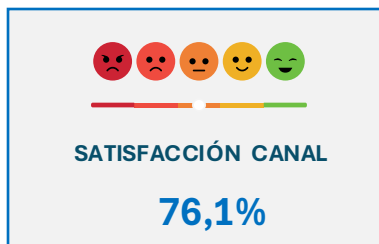
canales no presenciales



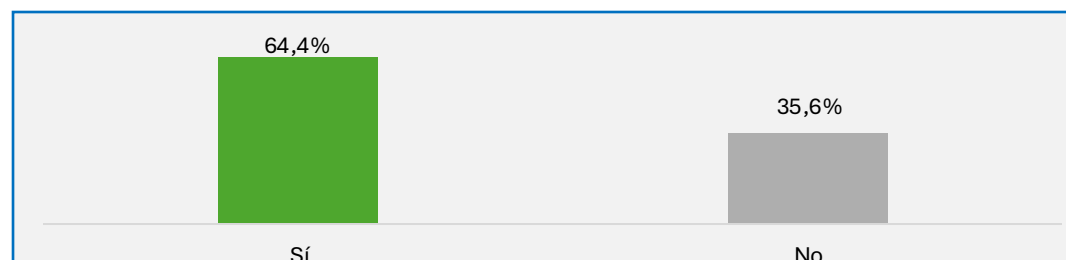
Autogestión

WHATSAPP

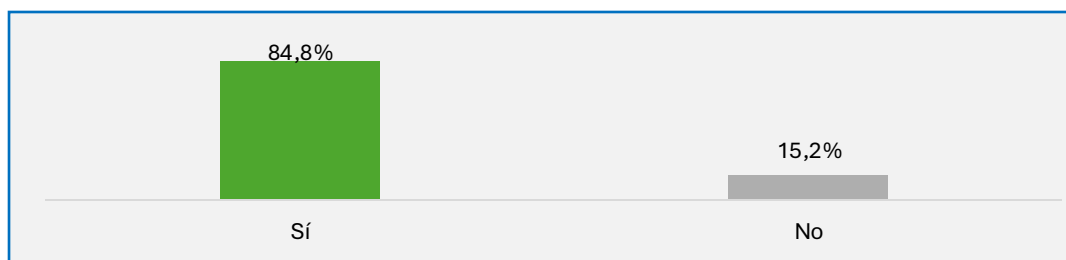
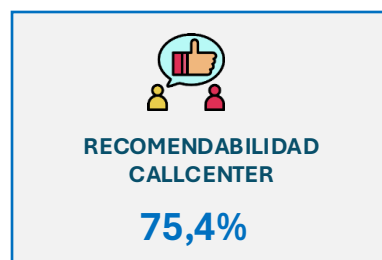
Por Asesor



VIDEO LLAMADA



LÍNEA TELEFÓNICA



Aumentar agenda para asignación de citas general y especializada - 9.1%

Agilizar la entrega de medicamentos en la droguería — 7.0%

Garantizar la entrega completa de los medicamentos formulados — 6.8%

Ampliar las opciones de respuesta disponibles en Whatsapp Camila — 5.4%

Gestionar y solucionar eficazmente las solicitudes en la oficina EPS Famisanar— 5.3%

Reducir los tiempos de espera en la entrega de autorizaciones médicas de EPS Famisanar— 5.0%

Disminuir la cantidad de trámites administrativos en oficinas de EPS Famisanar — 4.0%

Optimizar la calidad del servicio de salud en Clínicas / IPS — 3.6%

Ampliar la red de clínicas y centros de atención — 3.5%

Mejorar la calidad de las autorizaciones emitidas a través de WhatsApp Camila — 3.2%

Mejorar la calidad de las autorizaciones en oficinas de EPS Famisanar— 3.2%

Agilizar y optimizar la atención de la línea telefónica — 2,8%

Mejorar la calidad de la atención y trato del personal administrativo en oficinas de la EPS 2.1%

Mejorar la atención y el trato del personal de las droguerías — 2.0%

Mejorar la calidad de atención brindada por los asesores en el canal de Whatsapp Camila — 2.0%

Mejorar el trato del personal médico y administrativo en clínicas / IPS - 1.9%

Ampliar la disponibilidad de citas para la atención por videollamada 1.6%

Nota: Se evidencia que el (31.3%), la mayoría de los usuarios no registraron recomendaciones ni sugerencias, siendo esta la categoría con mayor peso frente a las demás analizadas.

Durante el primer trimestre de 2026, la satisfacción general de los afiliados con el servicio de la EPS Famisanar alcanzó el 71,3%, lo que representa un incremento de 7,3 puntos porcentuales frente al cuarto trimestre de 2025. Este resultado evidencia una mejora significativa en la percepción global del servicio prestado por la EPS.

El indicador de recomendabilidad alcanzó el 74,7%, lo que representa un incremento de 5,7 puntos porcentuales frente al IV trimestre de 2025. De igual manera, la intención de cambio se ubicó en 25,6%, resultado favorable al evidenciar una disminución de 3,3 puntos porcentuales respecto al trimestre anterior.

Al analizar la percepción del servicio médico, se observa que el nivel de satisfacción alcanzó el 47,0%, lo que representa un incremento significativo de 17,6 puntos porcentuales frente al IV trimestre de 2025 con (29,4%)

De igual manera, la satisfacción con el servicio de droguerías presentó una mejora, pasando del 3,5% al 10,9% en el primer trimestre de 2026. No obstante, este resultado continúa siendo bajo, evidenciando aspectos críticos como la disponibilidad de los medicamentos formulados (5,7%) y el tiempo de espera para su entrega (6,1%).

De manera consistente, los demás servicios médicos evaluados continúan presentando bajos niveles de satisfacción, especialmente en exámenes de laboratorio y radiografías (31,3%) y en terapias (33,7%).

Adicionalmente, en cuanto a la oportunidad en la asignación de citas médicas a nivel nacional, el 27,6% de los afiliados reporta tiempos de espera superiores a 30 días, lo cual impacta negativamente la percepción del servicio.


La satisfacción frente al servicio brindado en oficinas durante el primer trimestre de 2026 alcanzó el 69,1%, lo que representa un incremento de 11 puntos porcentuales frente al IV trimestre de 2025, evidenciando una mejora significativa en la percepción del servicio.

De igual manera, la satisfacción con la atención del asesor en oficinas alcanzó el 71,9%, con un crecimiento de 9,7 puntos porcentuales. Los resultados más favorables se observan en la amabilidad y disposición del asesor (71,4%) y en la dedicación del tiempo necesario para la atención (71,0%).

La satisfacción del servicio en los canales virtuales alcanzó el 71,8% en el primer trimestre de 2026, lo que representa una disminución de 2,7 puntos porcentuales frente al trimestre anterior (74,5%).

Se destaca el servicio brindado por Camila (autogestión y atención por asesor), con niveles de satisfacción de 76,1% y 76,5%, respectivamente, posicionándose como el canal con mayor tasa de recomendabilidad. En general, la línea telefónica registró una satisfacción del 72,1% y una recomendabilidad del 75,4%. Por su parte, el canal de videollamada presenta los resultados más bajos, con una satisfacción del 62,7% y una recomendabilidad del 62,9%.





Canales no presenciales I Trimestre 2026

TIEMPO DE ESPERA EN CONTACT CENTER

ENERO

FEBRERO

MARZO

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

67

24

16

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

466

489

498



Gracias