



RENDICIÓN DE CUENTAS II TRIMESTRE 2026

Circular 008 de 2018



Tabla de Contenido



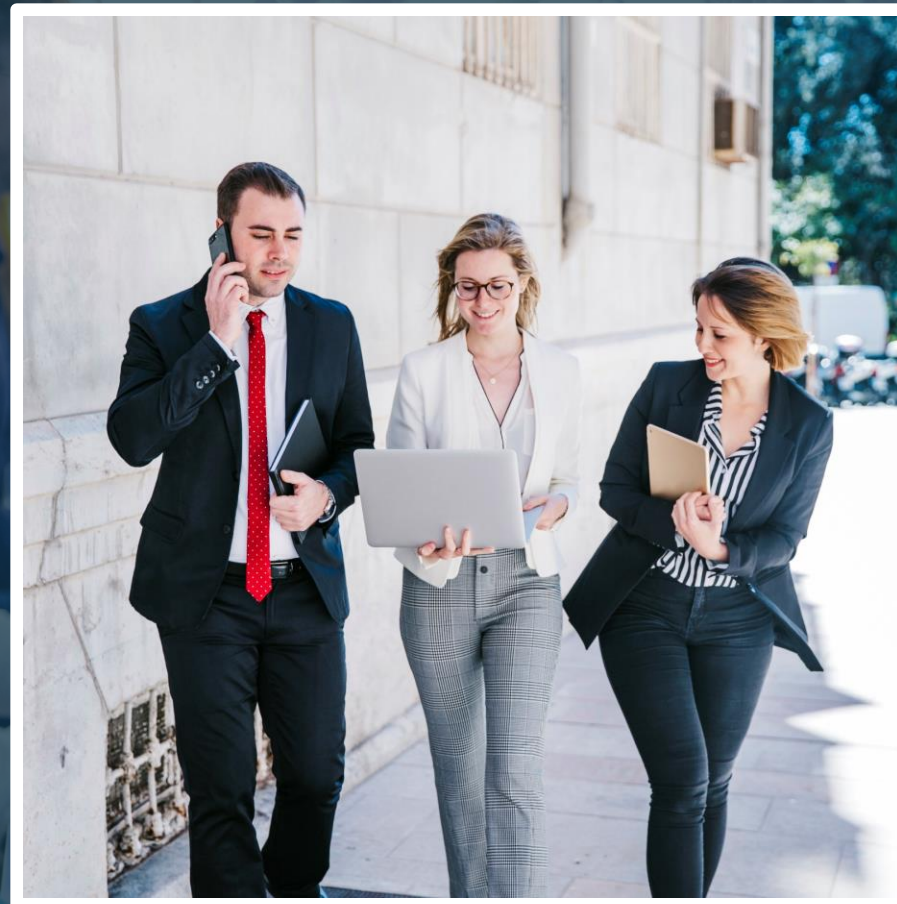
1. Población afiliados II Trimestre 2026
2. Comportamiento de PQRS EPS II Trimestre 2026
3. Canales presenciales II Trimestre 2026
4. Caracterización de los afiliados II Trimestre 2026
5. Satisfacción de usuarios II Trimestre 2026
6. Canales no presenciales II Trimestre 2026



Población afiliados II Trimestre 2026

Contenido

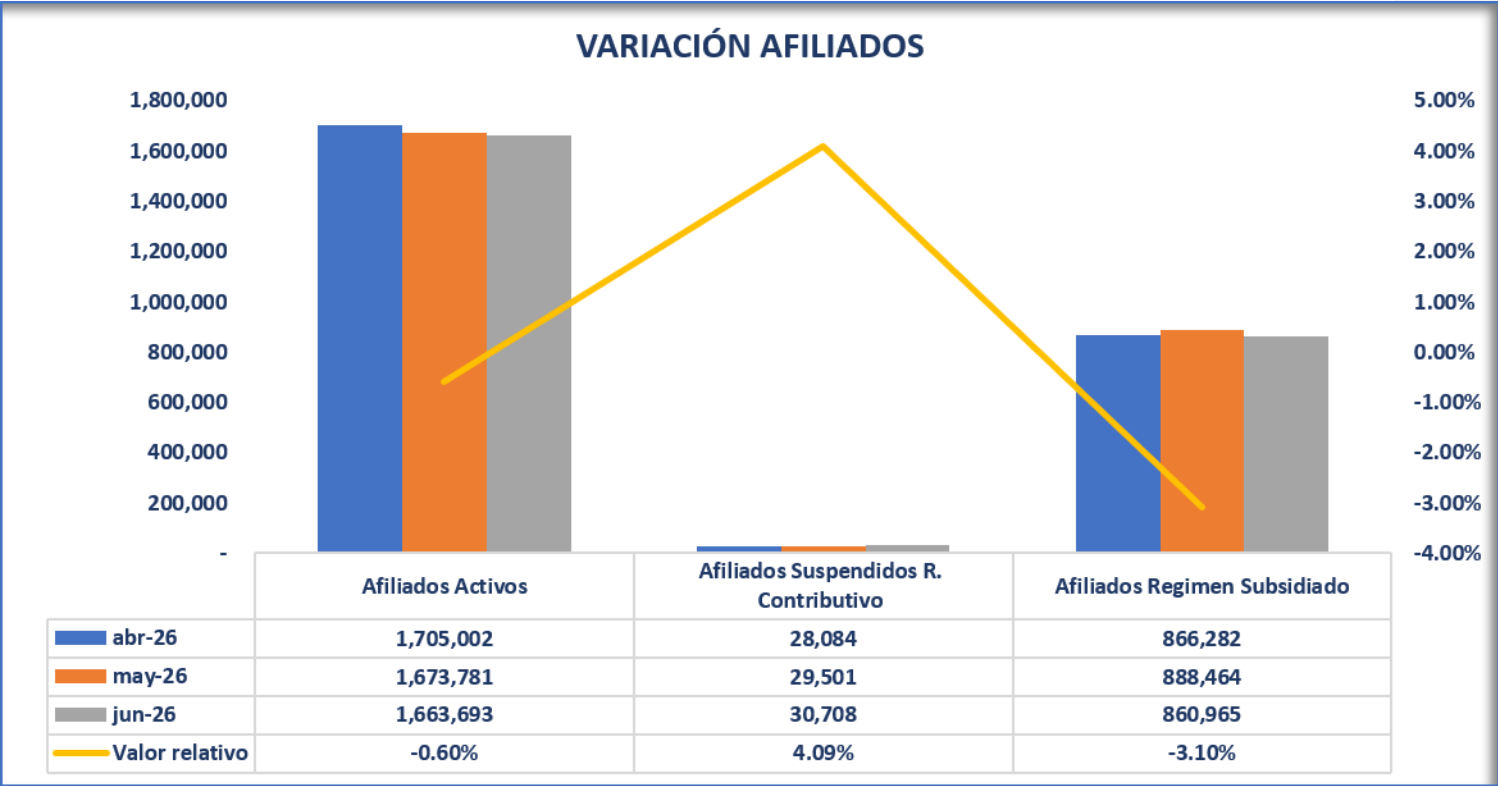
- 1 AFILIADOS
- 2 MOVILIDAD
- 3 TRASLADOS
- 4 PORTABILIDAD



Afiliados

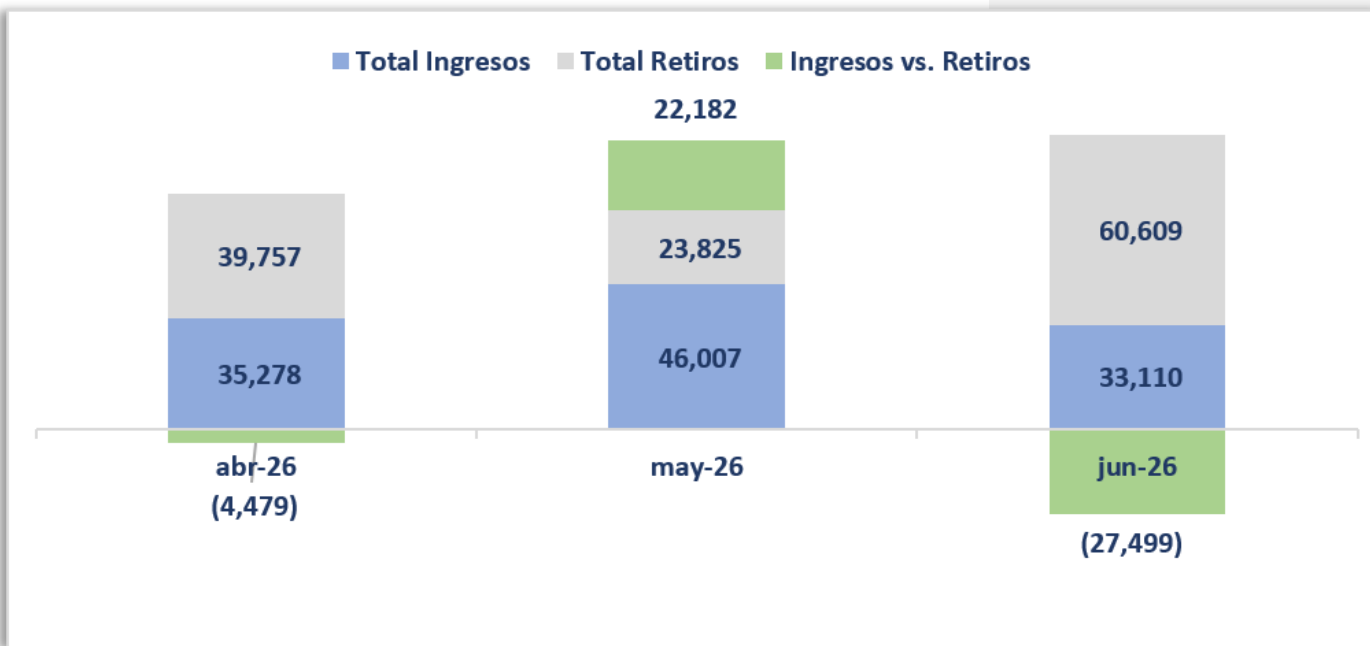


Descripción	abr-26	may-26	jun-26	Variación Mes	
				Valor absoluto	Valor relativo
Afiliados Activos	1,705,002	1,673,781	1,663,693	(10,088)	-0.60%
Afiliados Suspendidos R. Contributivo	28,084	29,501	30,708	1,207	4.09%
Afiliados Régimen Subsidiado	866,282	888,464	860,965	(27,499)	-3.10%

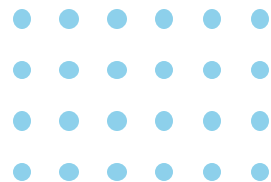


Movilidad

II Trimestre	Total Ingresos	Total Retiros	Ingresos vs. Retiros	Rotación
abr-26	35,278	39,757	(4,479)	113%
may-26	46,007	23,825	22,182	52%
jun-26	33,110	60,609	(27,499)	183%



Balanza de Traslados

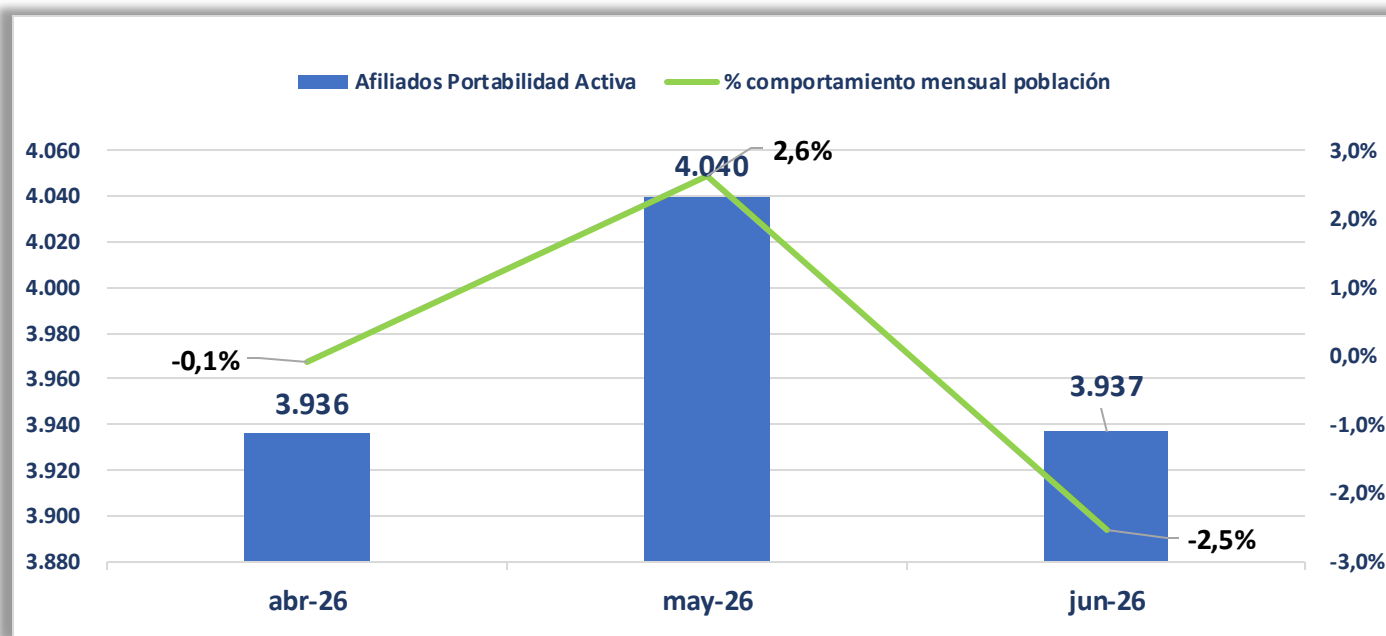


ENTIDAD	Traslados Entran				Traslados Salen				Entran Vs. Retiros	Rotación
	abr-26	may-26	jun-26	TOTAL	abr-26	may-26	jun-26	TOTAL		
E.P.S. SANITAS S.A.	372	310	332	1,014	8,697	5,932	5,169	19,798	-18,784	1952%
COMPENSAR E.P.S.	281	267	222	770	2,601	2,069	1,564	6,234	-5,464	810%
EPS SURA	141	104	90	335	2,952	2,093	1,723	6,768	-6,433	2020%
SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	439	431	498	1,368	8,237	6,937	3,658	18,832	-17,464	1377%
E.P.S. SALUDCOOP	5	6	4	15	-	-	-	-	15	0%
CAFESALUD E.P.S. S.A.	7	4	6	17	-	-	-	-	17	0%
CRUZ BLANCA EPS S.A.	2	5	2	9	-	-	-	-	9	0%
COOMEVA E.P.S. S.A.	5	3	3	11	-	-	-	-	11	0%
LA NUEVA EPS S.A.	1,033	1,096	1,380	3,509	805	668	707	2,180	1,329	62%
MEDIMAS	5	7	3	15	-	-	-	-	15	0%
OTRAS EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	563	567	469	1,599	677	577	490	1,744	-145	109%
REGIMEN SUBSIDIADO	1,944	1,672	1,485	5,101	4,450	4,638	3,959	13,047	-7,946	256%
Total general	4,797	4,472	4,494	13,763	28,419	22,914	17,270	68,603	-54,840	498%

Portabilidad



	abr-26	may-26	jun-26
Afiliados Portabilidad Activa	3,936	4,040	3,937
Asignación por mes	561	538	526
% comportamiento mensual población	-0.1%	2.6%	-2.5%
% Incremento mensual	-19.6%	-4.1%	-2.2%

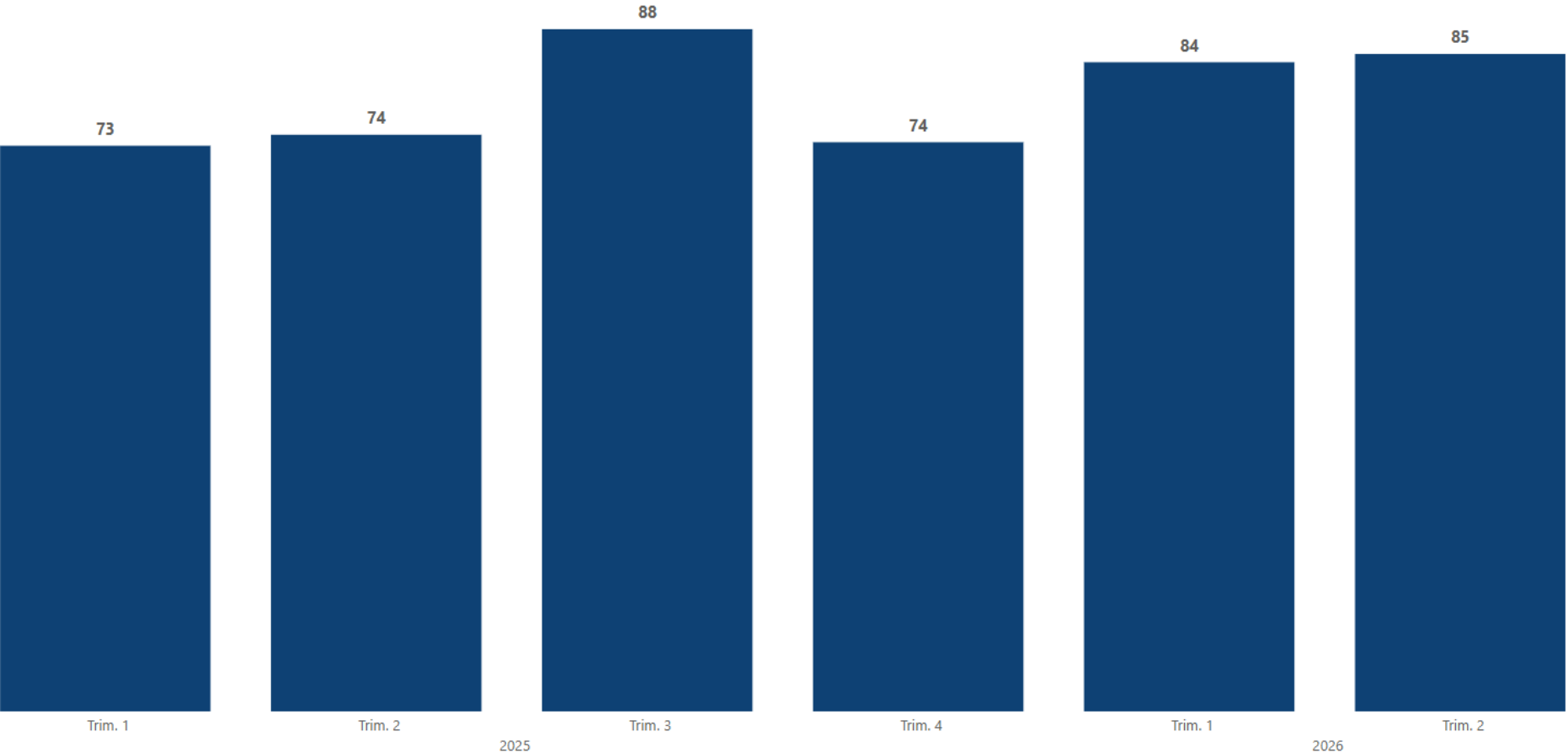




Comportamiento de PQRS EPS II Trimestre 2026

EVOLUCIÓN MENSUAL EN LA RADICACIÓN DE LAS PQRS 2025 -2026

Tasa de reclamos en salud



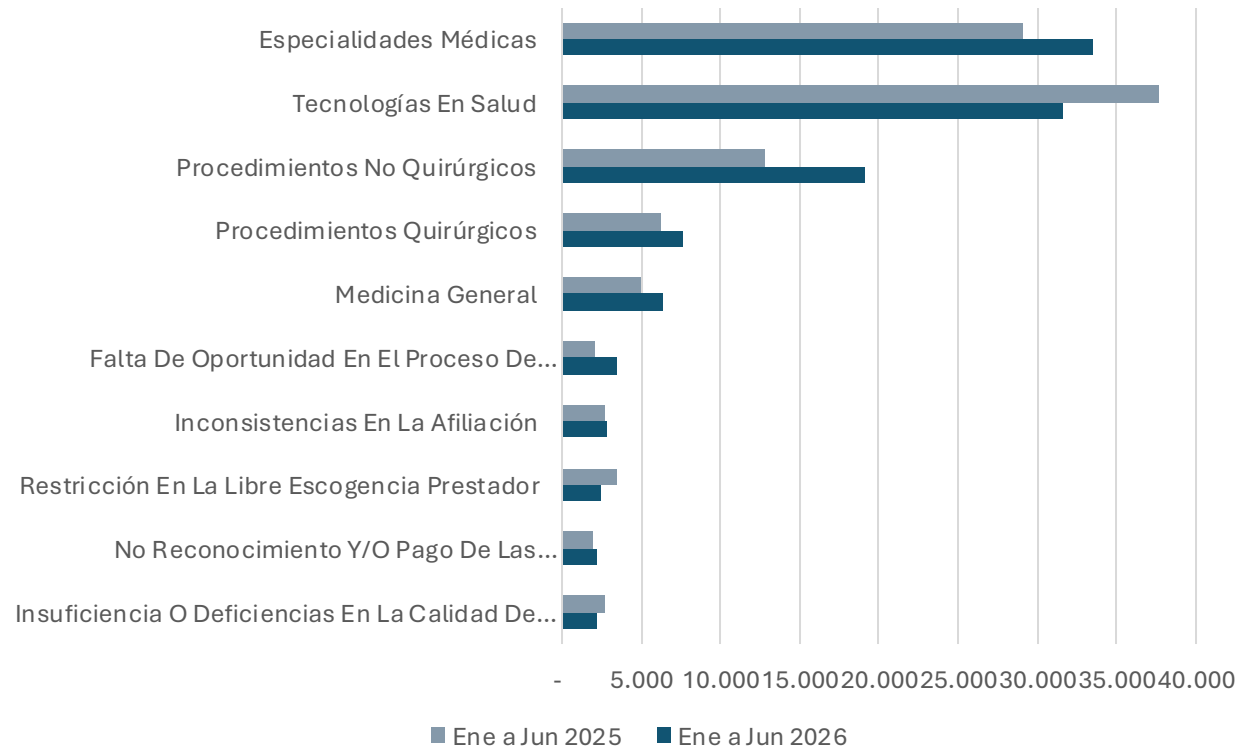
Promedio tasa
II trimestre
2026: 85
reclamos por
cada 10 mil
afiliados mes

En el tercer trimestre de 2025, se observa una reducción y posterior estabilización del indicador. Para el segundo trimestre de 2026 la tasa se ubicó en 85 reclamos por cada 10.000 afiliados, evidenciando una mejora frente a los niveles máximos observados y un comportamiento más controlado durante el último año.

Comportamiento de PQR Famisanar

Tipo de Motivos Específicos Comportamiento Semestral año 2025 -2026 Enero a junio de 2025 y Enero a junio de 2026

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



Al comparar el período enero-junio de 2026 frente al mismo período de 2025, se evidencian reducciones en tres de los principales motivos de reclamación. Destaca Tecnologías en Salud, con una disminución aproximada del 15,8%, seguida de Restricción en la Libre Escogencia de Prestador (-28,6%) e Insuficiencia o Deficiencias en la Calidad de la Atención (-25,9%). Estos resultados reflejan avances en la gestión del acceso a servicios y tecnologías en salud, contribuyendo a la reducción de reclamos por parte de los afiliados.

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

Regional	% Part.
Bogotá	55.0%
Centro	33.6%
Sur	5.9%
Norte	5.3%
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

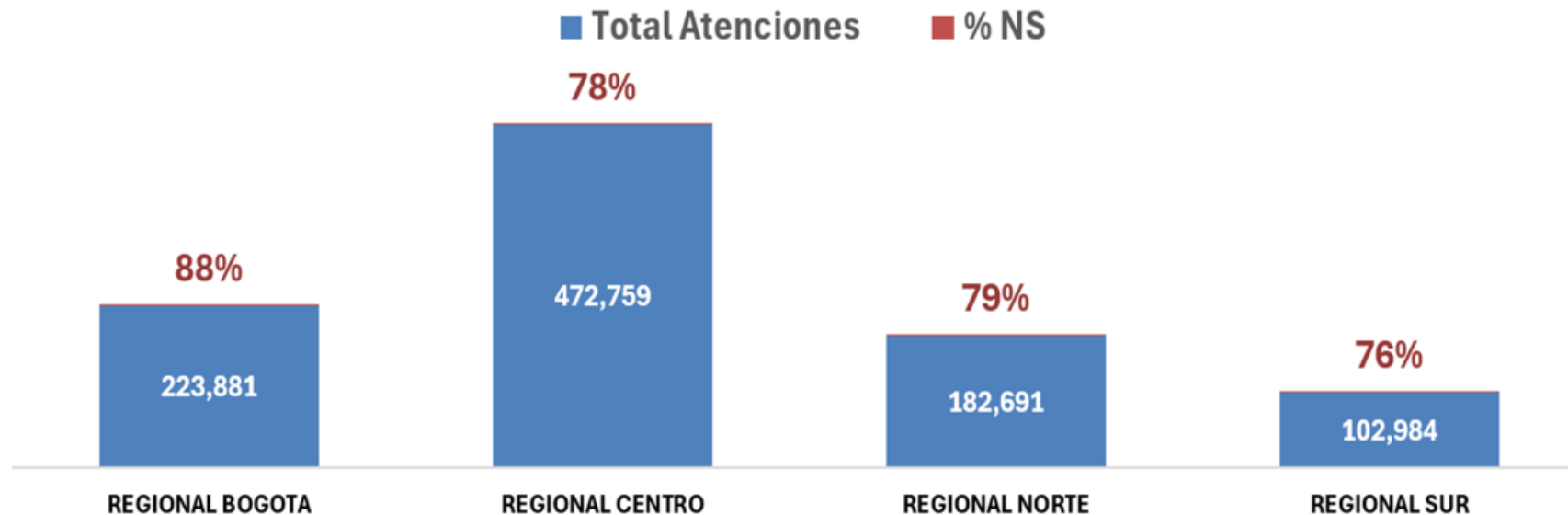


Canales presenciales II Trimestre 2026

Canales de Atención Presencial

II Trimestre 2026.

Regional	Oficinas	Total Atenciones	Total Atenciones en NS	% NS
REGIONAL BOGOTA	5	223,881	197,633	88%
REGIONAL CENTRO	22	472,759	367,968	78%
REGIONAL NORTE	8	182,691	144,448	79%
REGIONAL SUR	10	102,984	78,360	76%
Total general	45	982,315	788,409	80 %





Caracterización de los afiliados II Trimestre 2026

Distribución por sexo y departamento

Junio 2026.

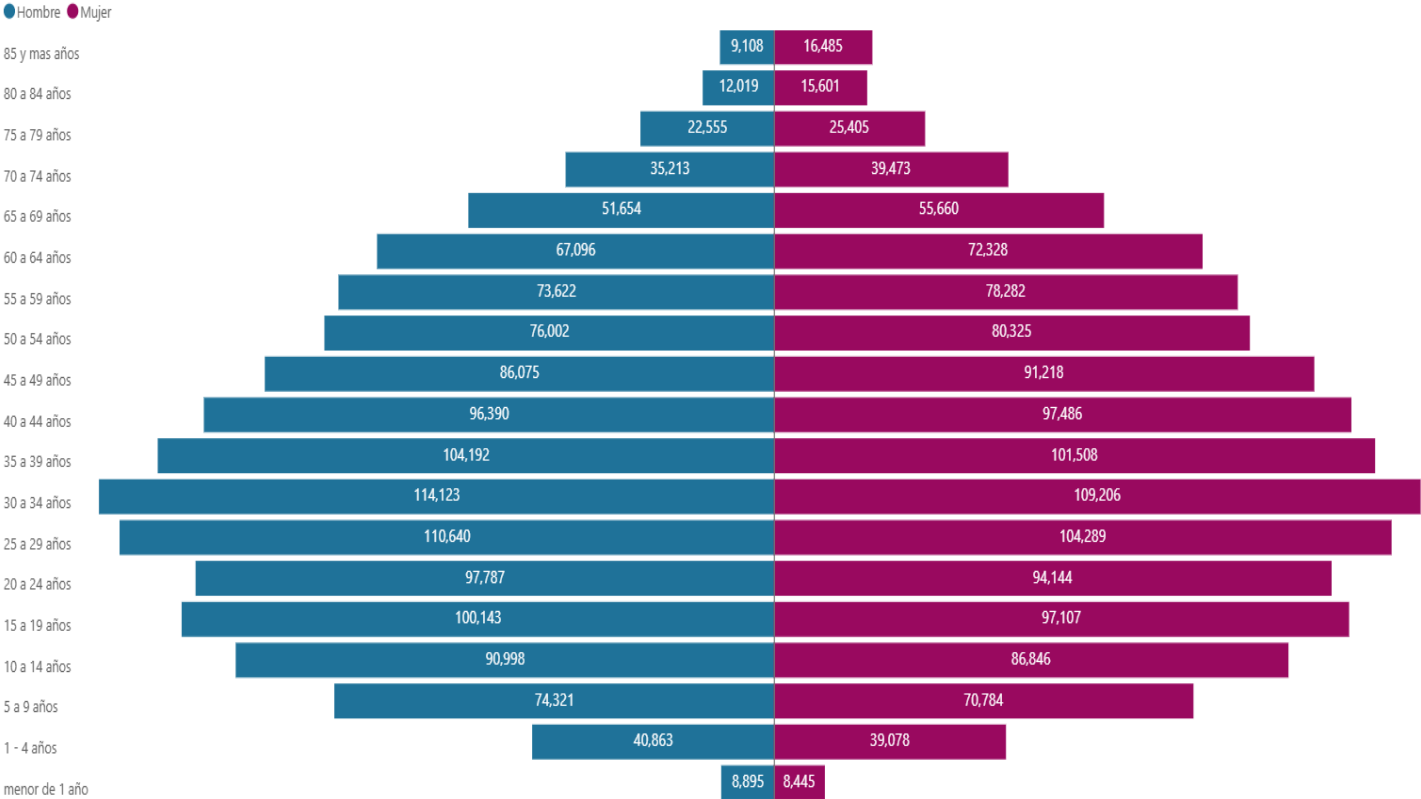
DEPARTAMENTO	FEMENINO	% FEMENINO POR DEPARTAMENTO	MASCULINO	% MASCULINO POR DEPARTAMENTO	TOTAL	%
DISTRITO CAPITAL**	579508	22,68%	568274	22,24%	1147782	44,92%
CUNDINAMARCA**	418323	16,37%	428823	16,78%	847146	33,15%
BOYACA**	61817	2,42%	58638	2,29%	120455	4,71%
SANTANDER**	53337	2,09%	49756	1,95%	103093	4,03%
TOLIMA**	38057	1,49%	35185	1,38%	73242	2,87%
META**	32918	1,29%	35595	1,39%	68513	2,68%
CESAR**	18138	0,71%	17865	0,70%	36003	1,41%
ATLANTICO**	14947	0,58%	15625	0,61%	30572	1,20%
HUILA**	14591	0,57%	12089	0,47%	26680	1,04%
CALDAS**	10820	0,42%	9353	0,37%	20173	0,79%
BOLIVAR**	8833	0,35%	10.088	0,39%	18921	0,74%
MAGDALENA**	9122	0,36%	8904	0,35%	18026	0,71%
VALLE DEL CAUCA**	7407	0,29%	6939	0,27%	14346	0,56%
RISARALDA**	6578	0,26%	5834	0,23%	12412	0,49%
NARIÑO**	4720	0,18%	4400	0,17%	9120	0,36%
QUINDIO**	3436	0,13%	3218	0,13%	6654	0,26%
ANTIOQUIA	502	0,02%	526	0,02%	1028	0,04%
CORDOBA	108	0,00%	102	0,00%	210	0,01%
NORTE DE SANTANDER	74	0,00%	84	0,00%	158	0,01%
CASANARE	70	0,00%	84	0,00%	154	0,01%
SUCRE	73	0,00%	72	0,00%	145	0,01%
CAUCA	72	0,00%	56	0,00%	128	0,005%
LA GUAJIRA	70	0,00%	56	0,00%	126	0,005%
CAQUETA	43	0,00%	42	0,00%	85	0,003%
PUTUMAYO	45	0,00%	37	0,00%	82	0,003%
ARAUCA	20	0,00%	14	0,00%	34	0,001%
CHOCO	12	0,00%	8	0,00%	20	0,001%
GUAVIARE	9	0,00%	7	0,00%	16	0,001%
AMAZONAS	5	0,00%	7	0,00%	12	0,0005%
VICHADA	4	0,00%	5	0,00%	9	0,0004%
GUAINIA	2	0,00%	5	0,00%	7	0,0003%
SAN ANDRES	4	0,00%	3	0,00%	7	0,0003%
VAUPES	5	0,00%	2	0,00%	7	0,0003%
Total general	1283670	50,23%	1271696	49,77%	2555366	100%

**Departamentos o distrito autorizados para funcionamiento.

Fuente: Base BI años 2025 corte a junio 2026. Fecha de consulta: 3/07/2026

Pirámide poblacional – EPS Famisanar

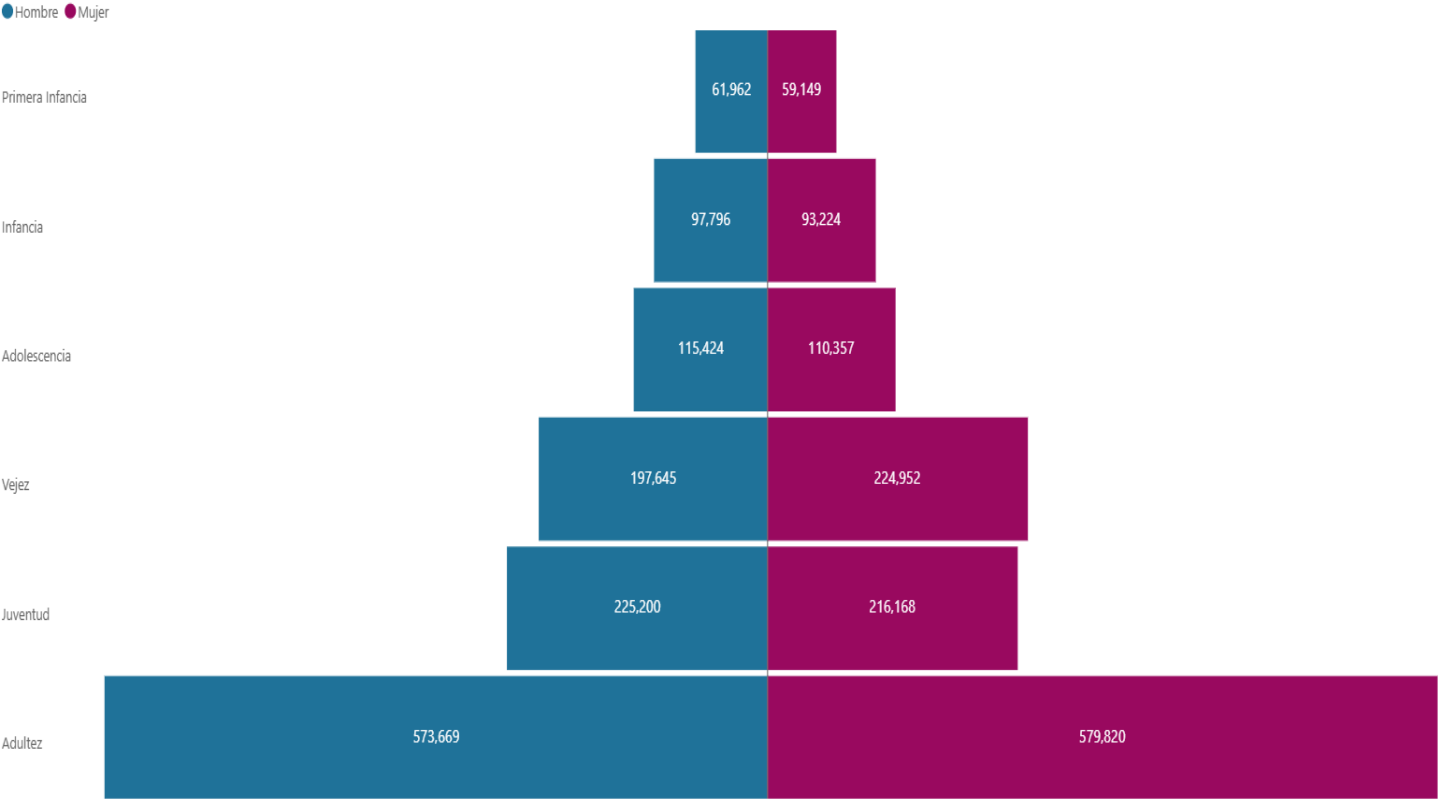
Junio 2026



AGRUPACIÓN POBLACIÓN	TOTAL	%	ANALISIS
MENOR 1 AÑO	17.340	0,68%	El 0.69% de la población de Famisanar es menor de 1 año.
1 A 4 AÑOS	79.941	3,13%	El 3.42% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años.
MAYORES 60 AÑOS	677.615	26,52%	Del total de la población de Famisanar el 15.48% se encuentra en edad mayor o igual a 65 años, adulta mayor.
MUJERES EN EDAD FÉRTIL	593.100	46,20%	Del total de las mujeres de EPS Famisanar el 61.42% se encuentra en edad reproductiva (10 a 49 años), acciones de salud sexual y reproductiva.

Distribución por curso de vida

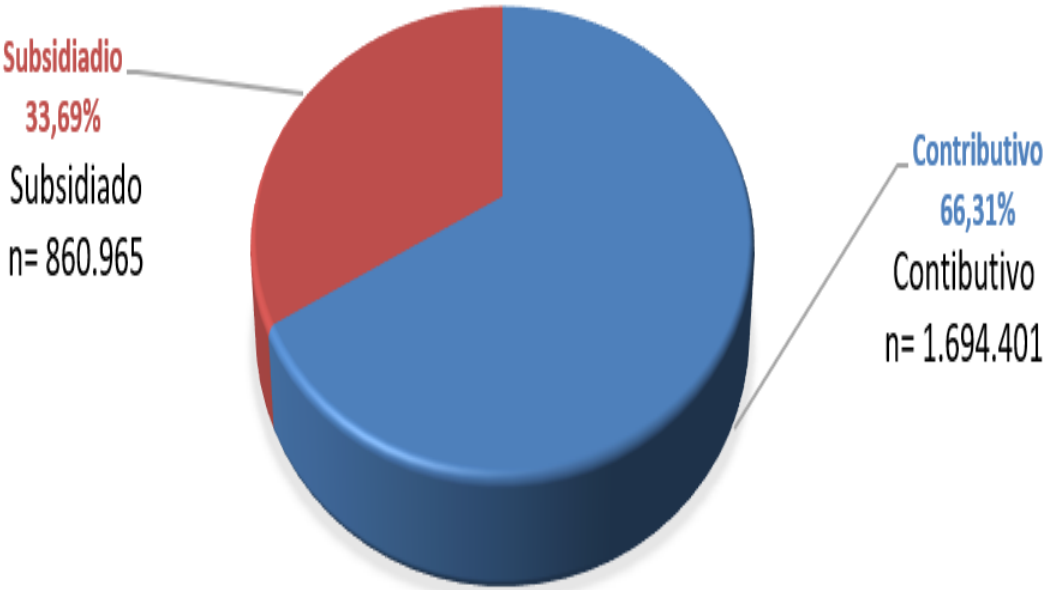
Junio 2026.



GRUPO DE EDAD	FEMENINA	MASCULINA	TOTAL	%
1.Primera Infancia	59149	61962	121111	4,74%
2.Infancia	93224	97796	191020	7,48%
3.Adoléscente	110357	115424	225781	8,84%
4.Juventud	216168	225200	441368	17,27%
5.Adulthood	579820	573669	1153489	45,14%
6.Vejez	224952	197645	422597	16,54%
Total general	1283670	1271696	2555366	100%

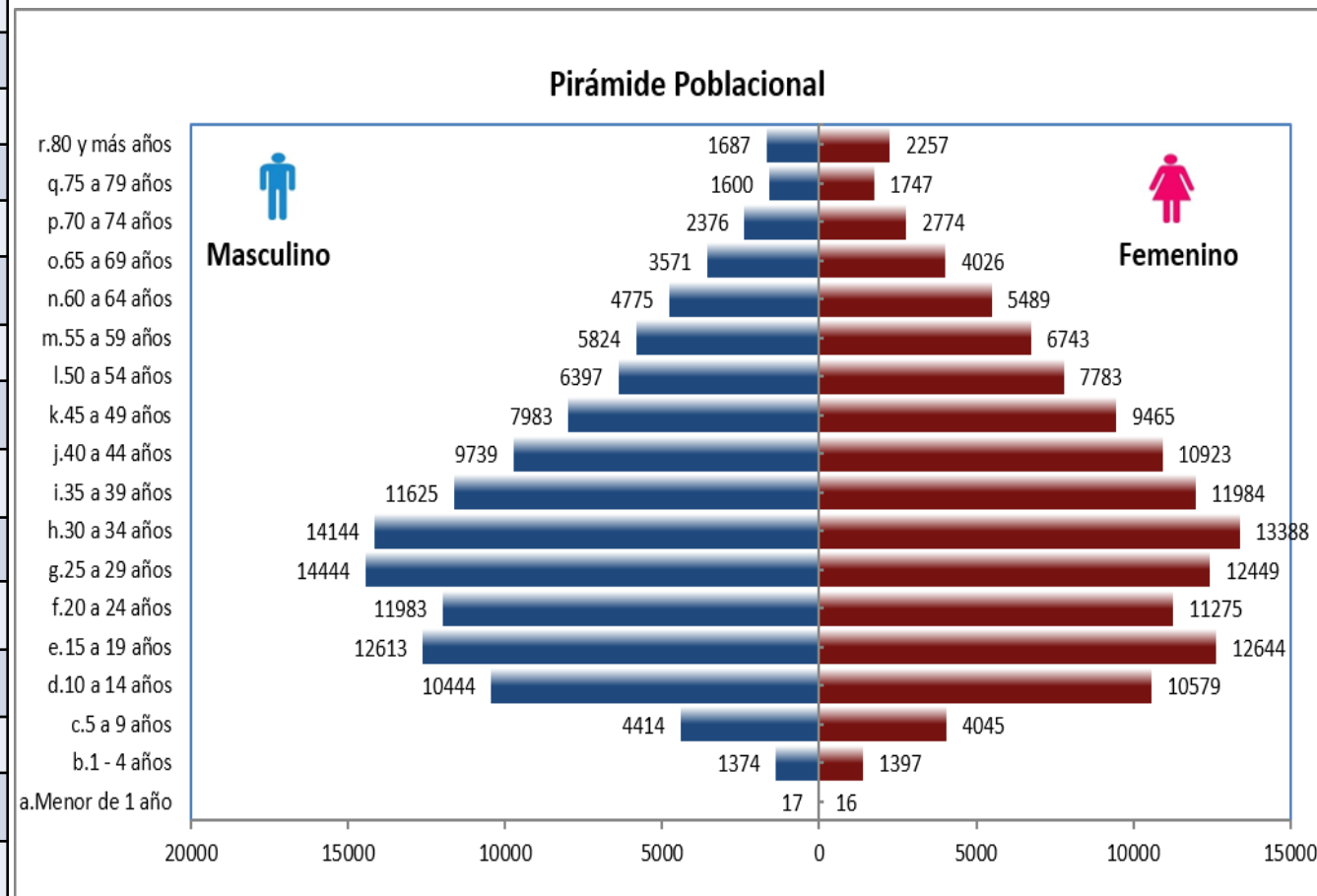
Aseguramiento e Indicadores Demográficos

Junio 2026.



jun-26	INDICADOR DEMOGRAFICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANALISIS
	Relación hombres y mujeres	 1.271.696	 1.283.670	99	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres hay 99 hombres.
	Razón Niños - Mujeres	 97.281	 694.958	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	 283.173	 420.230	67	En EPS Famisanar por cada 100 menores de 15 años hay 67 afiliados mayores o igual a 65 años.
	Índice de FRIZ	 617.480	 800.198	77	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay 77 afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser madura.
	Indice de dependencia	 703.403	 1.851.963	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***	92.706	90.980	183.686	66,38%
ETNIA***	33.605	30.614	64.219	23,21%
POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD*	5.463	7.088	12.551	4,54%
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR**	6.135	2.104	8.239	2,98%
POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD***	506	2.710	3.216	1,16%
ADULTO MAYOR EN CENTRO DE PROTECCIÓN	533	739	1.272	0,46%
MENOR EN PROTECCION DEL ICBF***	430	281	711	0,26%
DIVERSIDAD SEXUAL***	227	350	577	0,21%
HABITANTE DE CALLE***	85	482	567	0,20%
POBLACION DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES***	221	318	539	0,19%
DEFENSA CIVIL, CRUZ ROJA Y CUERPO DE BOMBEROS***	166	209	375	0,14%
ADULTO CON DISCAPACIDAD EN CENTRO DE PROTECCIÓN***	155	144	299	0,11%
PERSONAS QUE DEJAN DE SER MADRES COMUNITARIAS***	285	0	285	0,10%
MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS***	47	63	110	0,04%
POBLACION INFANTIL BAJO PROTECCION DE SDIS***	42	39	81	0,03%
VETERANO DE LA FUERZA PUBLICA***	0	12	12	0,00%
TOTAL	140.606	136.133	276.739	100,00%



MAPA INDIVIDUAL DE RIESGO

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 II 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	Abril-Mayo-Junio	101.556

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%	383	95,0%	1.6%	3.368

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%	367	95,0%	0.5%	7.937

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%	384	95,0%	0.05%	90.251

	Encuestas efectivas II trimestre
Servicio médico	3.368
Oficinas	7.937
Canales virtuales	90.251
Total	101.556



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

Indicador de Satisfacción



Indicador de Recomendabilidad



Intención de cambio



	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%	74,6%				

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%	77.7%				

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%	20.3%				

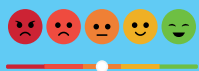
Encuestas = 101.556

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

Evolución Indicadores de Normatividad

I Trimestre vs. II Trimestre 2026

		I Trimestre 2026	II Trimestre 2026	Diferencia Puntos Porcentuales I trimestre vs II Trimestre 2026
Indicador de Satisfacción 	¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios brindados por EPS Famisanar?	71,3%	74,6%	3,3
PORCENTAJE DE AFILIADOS que califican Satisfechos y Muy satisfechos				
Indicador de Recomendabilidad 	Teniendo en cuenta tu experiencia con EPS Famisanar, ¿Qué tanto nos recomendaría a sus familiares o amigos?	74,7%	77,7%	3,0
PORCENTAJE DE AFILIADOS que señalan Definitivamente SI y Probablemente SI recomendarían a EPS Famisanar				
Intención de cambio 	¿En los últimos 3 meses ha considerado cambiarse a otra EPS?	25,6%	20,3%	- 5,3
PORCENTAJE DE AFILIADOS que señalan que Si han considerado cambiarse de EPS Famisanar				

NACIONAL
Regional Bogotá
Regional Centro
Regional Norte
Regional Sur
Indicador de Satisfacción


74,6%

75,3%

73,1%

76,7%

74,0%

Indicador de Recomendabilidad


77,7%

78,2%

76,8%

79,1%

77,5%

Intención de cambio


20,3%

19,7%

21,3%

19,6%

20,9%

101.556

57.150

34.593

5.165

4.383

Base encuestas



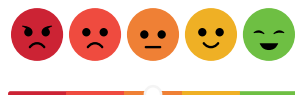
Afiliados que
calificaron su
experiencia en

servicio médico



**Satisfacción
Servicio médico**

45,4%



**Satisfacción
Servicio Droguería**

13,3%

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	48.3%	41.6%	28.6%	32.3%	31.6%	31.1%	38.2%	25.3%
Amabilidad y trato del médico durante la atención	60.3%	48.6%	38.1%	50.6%	49.0%	43.5%	56.2%	43.4%
Conocimiento y profesionalismo del médico	60.3%	52.2%	42.9%	53.5%	49.1%	46.0%	55.1%	44.6%
Comodidad de las instalaciones durante la atención	56.9%	49.2%	28.6%	50.8%	45.6%	45.3%	56.2%	26.5%
ATENCIÓN EN GENERAL DEL SERVICIO MÉDICO	56.9%	48.1%	38.1%	48.1%	44.4%	39.8%	50.6%	37.3%

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

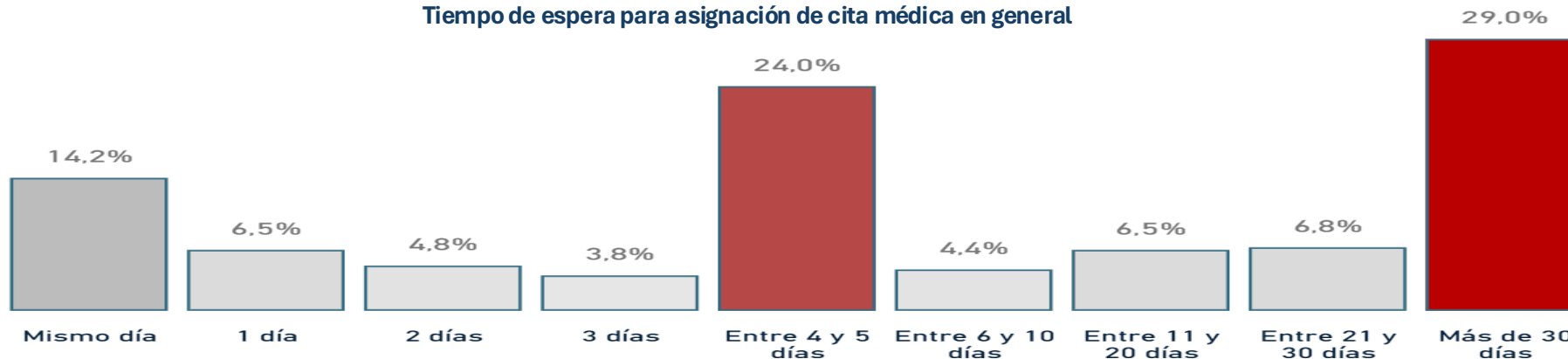
Aspecto a evaluar/Tipo de servicio médico (% de satisfacción)	%
Tiempo de espera para la autorización de la EPS	19.8%
Amabilidad y trato del personal durante la atención en la droguería	20.0%
Tiempo de espera para la entrega de los medicamentos en la droguería	7.8%
Disponibilidad de los medicamentos formulados en la droguería	6.7%
Comodidad de las instalaciones durante la atención en la droguería	16.9%
ATENCIÓN EN GENERAL EN DROGUERIA	13.3%

Semáforo de Satisfacción

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

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

Tiempo de espera para asignación de cita médica en general



Base= 3.368 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	55.3%	43.8%	30.0%	31.3%	47.4%	30.2%	36.8%	17.0%
Amabilidad y trato del médico durante la atención	63.8%	50.4%	50.0%	50.1%	46.9%	45.8%	52.6%	26.4%
Conocimiento y profesionalismo del médico	63.8%	55.8%	50.0%	53.0%	47.4%	50.0%	56.1%	30.2%
Comodidad de las instalaciones durante la atención	59.6%	52.9%	40.0%	51.3%	46.3%	46.9%	56.1%	15.1%
ATENCIÓN EN GENERAL DEL SERVICIO MÉDICO	59.6%	51.3%	40.0%	47.7%	42.9%	41.7%	49.1%	26.4%

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**

44,8%

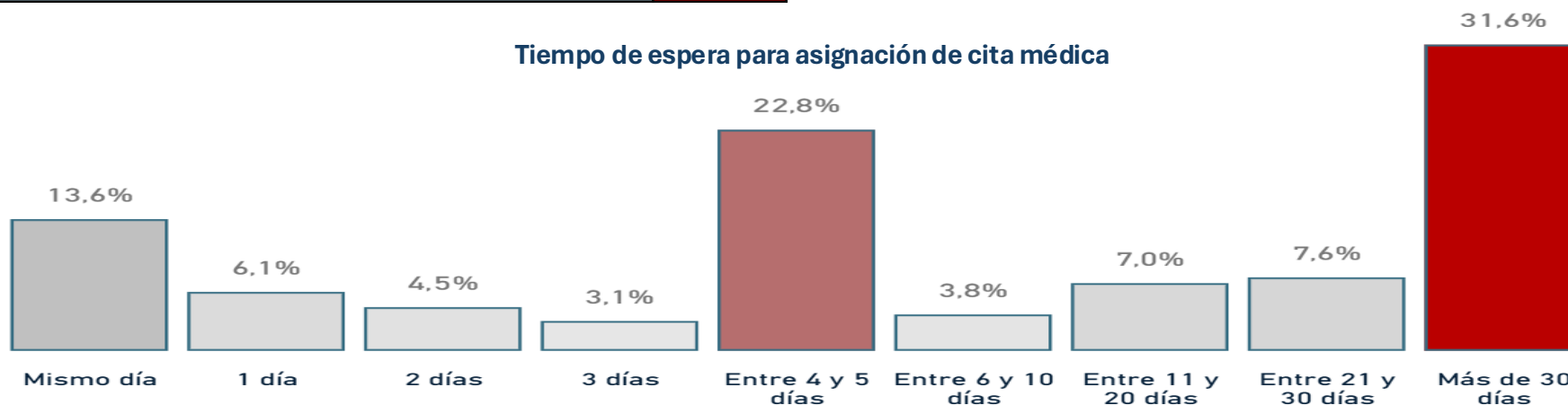
Aspecto a evaluar/Tipo de servicio médico (% de satisfacción)	%
Tiempo de espera para la autorización de la EPS	18,3%
Amabilidad y trato del personal durante la atención en la droguería	18,1%
Tiempo de espera para la entrega de los medicamentos en la droguería	6,0%
Disponibilidad de los medicamentos formulados en la droguería	5,8%
Comodidad de las instalaciones durante la atención en la droguería	15,4%
ATENCIÓN EN GENERAL EN DROGUERÍA	11,2%



**Satisfacción
Servicio Droguería**

11.2%

Tiempo de espera para asignación de cita médica



Base= 2.129 encuestas



Aspectos evaluados en la atención

	Cirugía	Exámenes de laboratorio radiografías	Médico Especialista	Médico General	Odontología	Terapias	Urgencias
Asignación de la cita médica para la atención	14.3%	34.0%	25.4%	35.7%	34.4%	47.4%	27.3%
Amabilidad y trato del médico durante la atención	42.9%	37.7%	46.2%	52.7%	46.9%	63.2%	72.7%
Conocimiento y profesionalismo del médico	42.9%	37.0%	50.9%	53.3%	46.9%	63.2%	63.6%
Comodidad de las instalaciones durante la atención	42.9%	35.8%	44.4%	48.9%	46.9%	63.2%	45.5%
ATENCIÓN EN GENERAL DEL SERVICIO MÉDICO	42.9%	34.0%	44.4%	46.7%	43.8%	57.9%	45.5%



**Satisfacción
Servicio médico**

39,4%

Aspecto a evaluar/Tipo de servicio médico (% de satisfacción)	%
Tiempo de espera para la autorización de la EPS	19.5%
Amabilidad y trato del personal durante la atención en la droguería	19.5%
Tiempo de espera para la entrega de los medicamentos en la droguería	5,9%
Disponibilidad de los medicamentos formulados en la droguería	3,4%
Comodidad de las instalaciones durante la atención en la droguería	16,9%
ATENCIÓN EN GENERAL EN DROGUERÍA	13,6%

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

Semáforo de Satisfacción

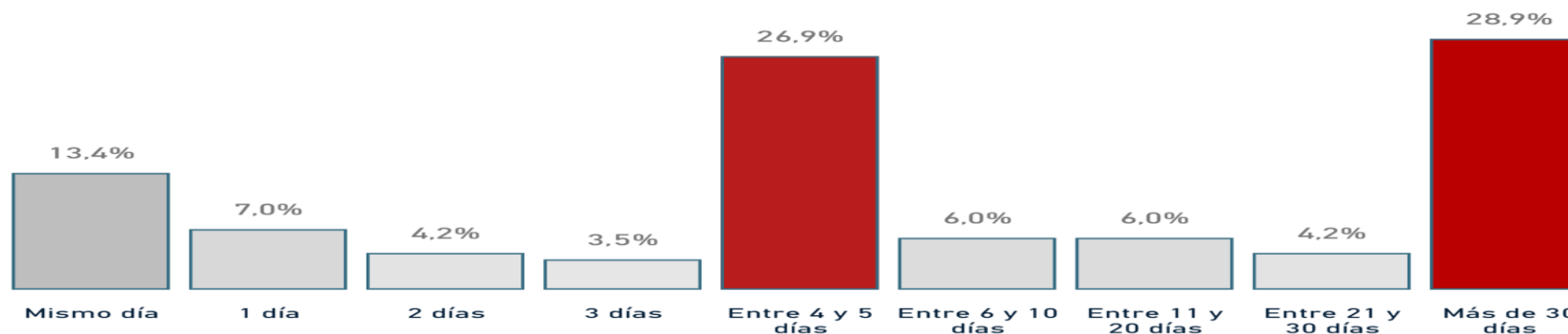
- 0 a 20%
- 21 a 40%
- 41 a 60%
- 61 a 80%
- 81 a 100%



**Satisfacción
Servicio Droguería**

13,6%

Tiempo de espera para asignación de cita médica



Base= 595 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%	43.9%	25.0%	46.9%	32.0%	40.0%	25.0%	44.4%
Amabilidad y trato del médico durante la atención	100%	56.1%	25.0%	63.0%	46.6%	40.0%	37.5%	88.9%
Conocimiento y profesionalismo del médico	100%	56.1%	50.0%	61.7%	46.1%	40.0%	25.0%	88.9%
Comodidad de las instalaciones durante la atención	100%	51.2%	25.0%	61.7%	39.9%	46.7%	25.0%	44.4%
ATENCIÓN EN GENERAL DEL SERVICIO MÉDICO	100%	51.2%	50.0%	59.3%	41.0%	40.0%	25.0%	77.8%



**Satisfacción
Servicio médico**

55.5%

Aspecto a evaluar/Tipo de servicio médico (% de satisfacción)	%
Tiempo de espera para la autorización de la EPS	36.8%
Amabilidad y trato del personal durante la atención en la droguería	44.7%
Tiempo de espera para la entrega de los medicamentos en la droguería	26.3%
Disponibilidad de los medicamentos formulados en la droguería	26.3%
Comodidad de las instalaciones durante la atención en la droguería	34.2%
ATENCIÓN EN GENERAL EN DROGUERIA	34.2%

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

Semáforo de Satisfacción

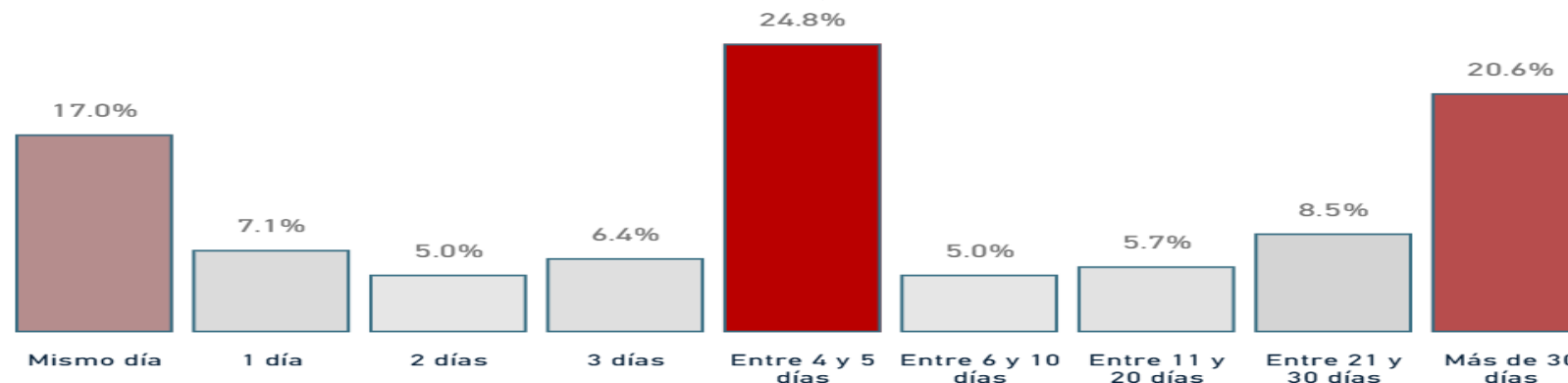
- 0 a 20%
- 21% a 40%
- 41 a 60%
- 61 a 80%
- 81 a 100%



**Satisfacción
Servicio Droguería**

34.2%

Tiempo de espera para asignación de cita médica

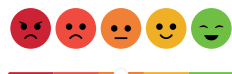


Base= 376 encuestas



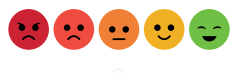
Afiliados que
calificaron su
experiencia en

canal presencial



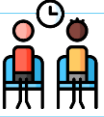
Satisfacción
Servicio oficinas

73,8%



Satisfacción
Servicio Asesor

75,5%

		NACIONAL	Bogotá	Centro	Norte	Sur
	Tiempo de espera en sala	72.0%	73.2%	69,8%	74.2%	73.0%
	Comodidad en sala	75,0%	73.9%	74,8%	78.9%	77.4%
	Amabilidad y disposición del Asesor	75,7%	75.0%	76,0%	78.1%	75.7%
	Dedicación de tiempo necesario del Asesor	75,3%	75.0%	74.9%	78.1%	76.3%
	Claridad en la información brindada del Asesor	70.9%	69.7%	71.4%	73.8%	72.4%
	SATISFACCIÓN GLOBAL ASESOR	75,5%	74.8%	75,4%	77.8%	77.4%
	SATISFACCIÓN GLOBAL OFICINA	73.8%	73.3%	73.7%	75.6%	74,8%
		7.937	3.528	2.980	648	779



Afiliados que
calificaron su
experiencia en

canales no presenciales



SATISFACCION CANALES VIRTUALES



78,8%

ÍNDICE DE RECOMENDABILIDAD



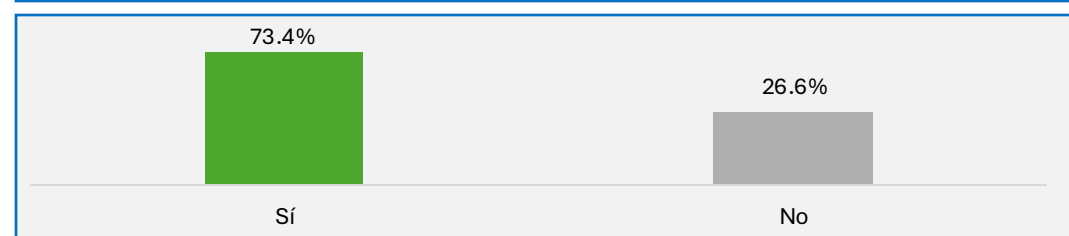
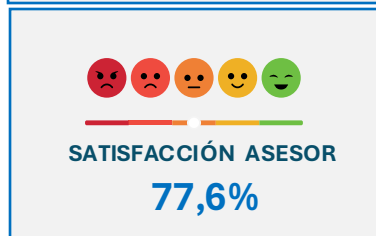
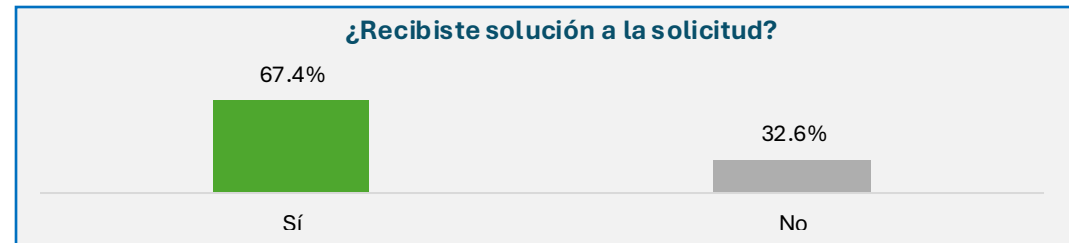
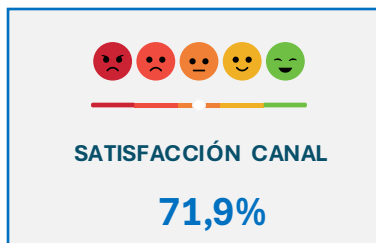
77,3%



WHATSAPP

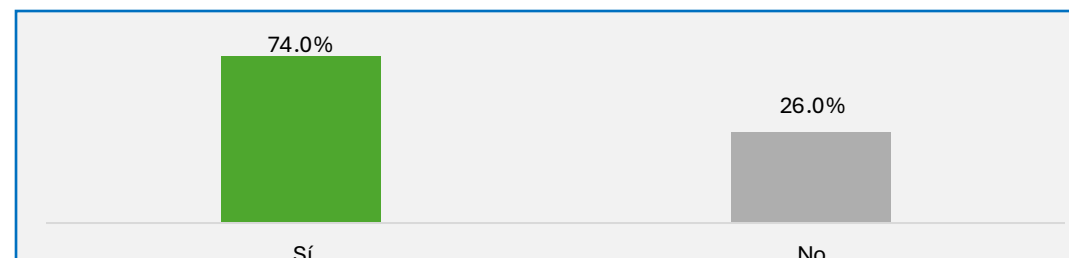
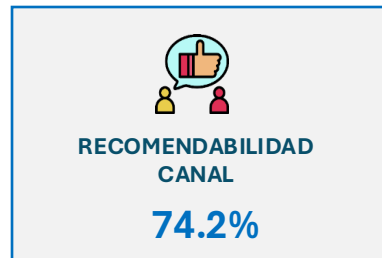
Autogestión

Por Asesor



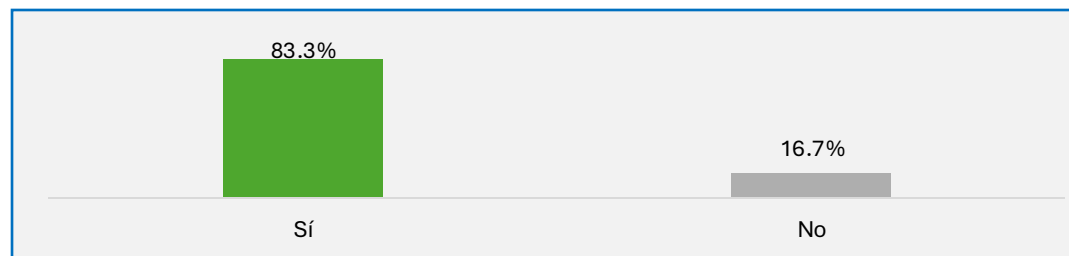
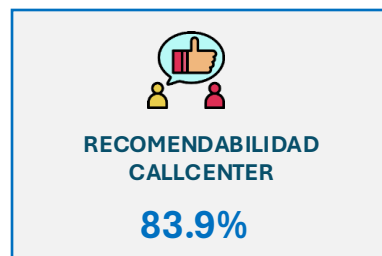


VIDEO LLAMADA





LÍNEA TELEFÓNICA



**Aumentar agenda para asignación de citas
general y especializada - 10.9%**

Agilizar la entrega de medicamentos en la droguería — 8.1%

Garantizar la entrega completa de los medicamentos formulados — 8.0%

Reducir los tiempos de espera en la entrega de autorizaciones médicas de EPS Famisanar— 7.8%

Gestionar y solucionar eficazmente las solicitudes en la oficina EPS Famisanar— 5.9%

Ampliar las opciones de respuesta disponibles en Whatsapp Camila — 5.8%

Disminuir la cantidad de trámites administrativos en oficinas de EPS Famisanar-5.0

Ampliar la red de clínicas y centros de atención — 4.3%

Optimizar la calidad del servicio de salud en Clínicas / IPS — 4.2%

Mejorar la calidad de las autorizaciones emitidas en oficinas de EPS Famisanar— 3.3%

Mejorar la calidad de la atención y trato del personal
administrativo en oficinas de la EPS 2.9%

Agilizar y optimizar la atención de la línea telefónica —
2,9%

Mejorar la calidad de las autorizaciones emitidas a través de
WhatsApp Camila — 2.7%

Mejorar la atención y el trato del personal
de las droguerías — 2.5%

Mejorar el trato del personal médico y administrativo en
clínicas / IPS - 2.2%

Ampliar la disponibilidad de citas para la atención por videollamada
1.7%

Mejorar la calidad de atención brindada por los asesores en el canal
de Whatsapp Camila —1.7 %

Mejorar la calidad de las autorizaciones emitidas en oficinas de EPS
FAMISANAR—1.3%

Nota: Se evidencia que el (18.1%), la mayoría de los usuarios no registraron recomendaciones ni sugerencias, siendo esta la categoría con mayor peso frente a las demás analizadas.

Durante el segundo trimestre de 2026, la satisfacción general de los afiliados con el servicio de la EPS Famisanar alcanzó el **74,6%**, lo que representa un incremento de 3,3 puntos porcentuales frente al I trimestre de 2026. Este resultado evidencia una mejora significativa en la percepción global del servicio prestado por la EPS.

El indicador de recomendabilidad alcanzó el 77,7%, lo que representa un incremento de **3,0** puntos porcentuales frente al I trimestre de 2026.

De igual manera, la intención de cambio se ubicó en 20,3%, resultado favorable al evidenciar una disminución de **5,3** puntos porcentuales respecto al trimestre anterior.

Al analizar la percepción del servicio médico, se observa que el nivel de satisfacción alcanzó el 45,4%, lo que representa un decrecimiento de **1,6** puntos porcentuales frente al I trimestre de 2026 con **47,0%**



De igual manera, la satisfacción con el servicio de droguerías presentó una mejora, pasando del **10,9 %** al **13,3%** en el segundo trimestre de 2026. No obstante, este resultado continúa siendo bajo, evidenciando aspectos críticos como la disponibilidad de los medicamentos formulados 6,7% y el tiempo de espera para su entrega 7.8%.

De manera consistente, los demás servicios médicos evaluados continúan presentando bajos niveles de satisfacción, especialmente en hospitalización **38,1%** y en Urgencias **37,3%**.



Adicionalmente, en cuanto a la oportunidad en la asignación de citas médicas a nivel nacional, el **29,0 %** 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 segundo trimestre de 2026 alcanzó el 73.8%, lo que representa un incremento de 4.7 puntos porcentuales frente al I trimestre de 2026, evidenciando una mejora significativa en la percepción del servicio.

De igual manera, la satisfacción con la atención del asesor en oficinas alcanzó el 75,5%, con un crecimiento de 3.6 puntos porcentuales. Los resultados más favorables se observan en la amabilidad y disposición del asesor 75,7% y en la dedicación del tiempo necesario para la atención 75,3%.



La satisfacción del servicio en los canales virtuales alcanzó el 78,8% en el segundo trimestre de 2026, lo que representa un aumento de 7 puntos porcentuales frente al trimestre anterior 71,8%.

Se destaca el servicio brindado por la línea telefónica con nivel de satisfacción de 89,7% y de Recomendabilidad del 83,9% posicionándose como el canal con mayor tasa de recomendabilidad. El servicio brindado por Camila (autogestión y atención por asesor), tiene niveles de satisfacción de 71,9% y 77,6%, registró una satisfacción del 72,1% y una recomendabilidad del 75,4%. Por su parte, el canal de videollamada presenta una satisfacción del 75,9% y una recomendabilidad del 74.2%.



Canales no presenciales II Trimestre 2026

TIEMPO DE ESPERA EN CONTACT CENTER

ABRIL

MAYO

JUNIO

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

15

32

45

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

490

503

548



Gracias