

RENDICIÓN DE CUENTAS
III TRIMESTRE
2026

Circular 008 de 2018

Famisanar EPS



Tabla de Contenido

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

Famisanar EPS

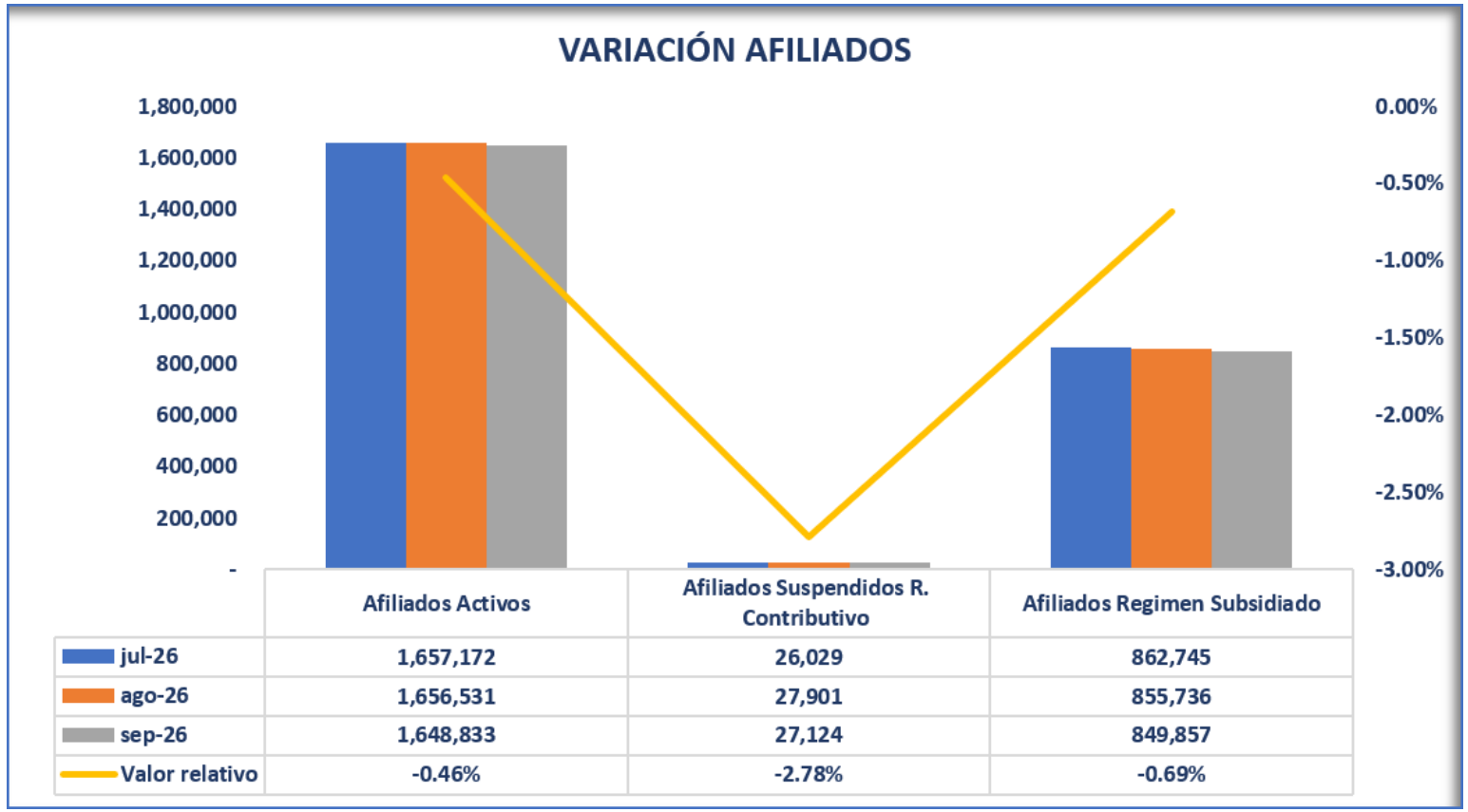


Población Afiliados III Trimestre 2026

Afiliados

Verificador De Derechos

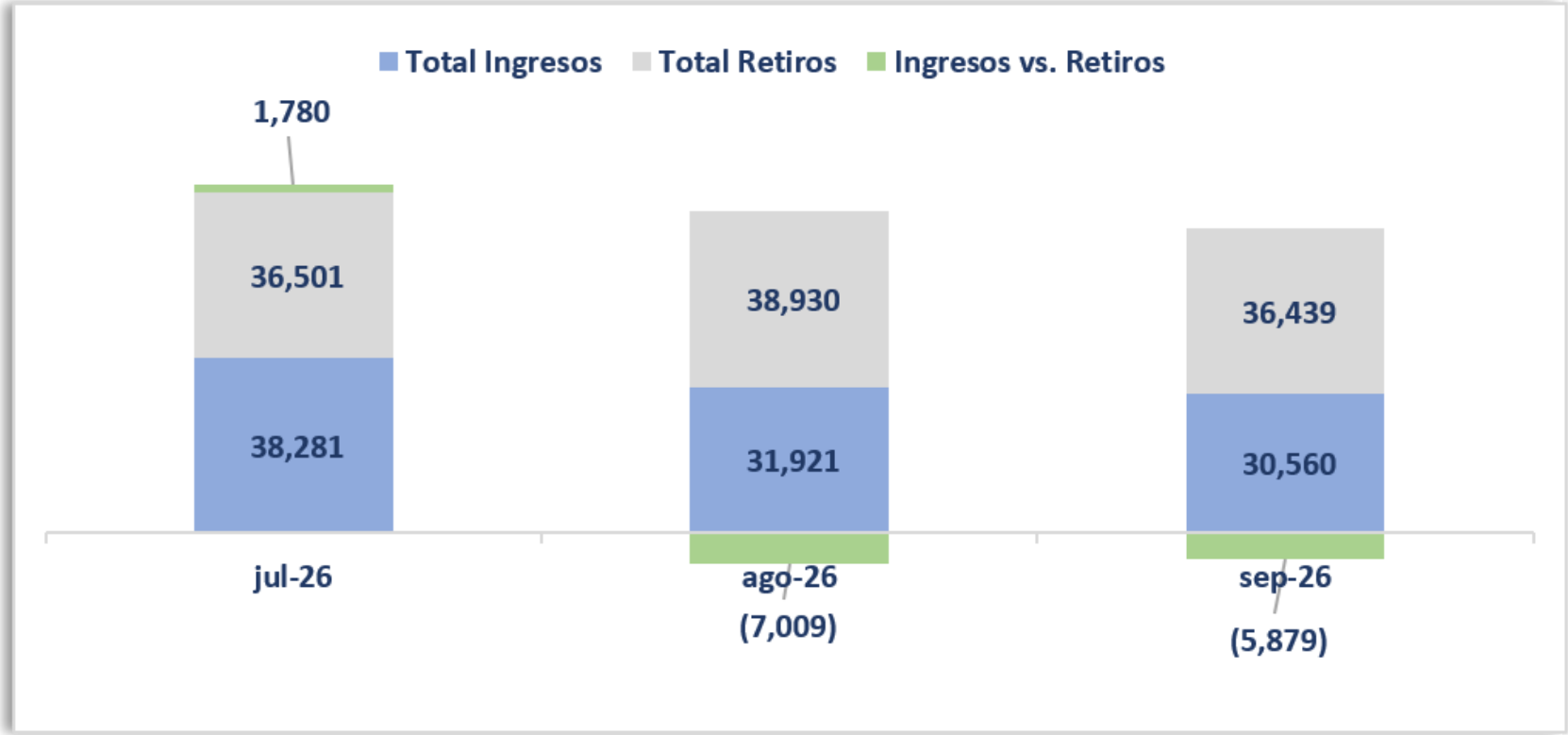
Verificador de Derechos	jul-26	ago-26	sep-26	Variación Mes	
				Valor absoluto	Valor relativo
Afiliados Activos	1,657,172	1,656,531	1,648,833	(7,698)	-0.46%
Afiliados Suspendidos R. Contributivo	26,029	27,901	27,124	(777)	-2.78%
Afiliados Regimen Subsidiado	862,745	855,736	849,857	(5,879)	-0.69%



Movilidad entre Regímenes

Movilidad Regímenes

III Trimestre	Total Ingresos	Total Retiros	Ingresos vs. Retiros	Rotación
jul-26	38,281	36,501	1,780	**95%**
ago-26	31,921	38,930	(7,009)	**122%**
sep-26	30,560	36,439	(5,879)	**119%**



Balanza Traslados

Traslados Entre EPS

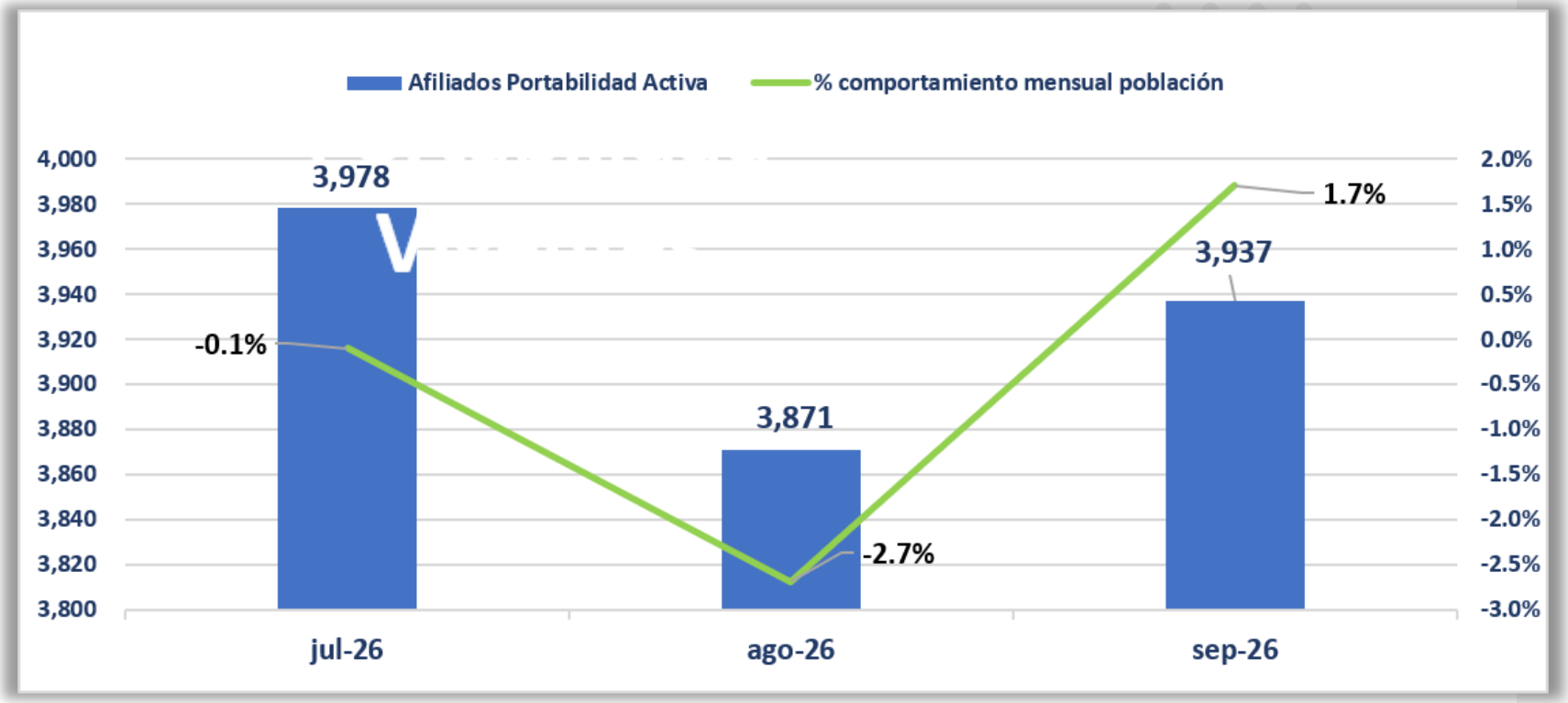
ENTIDAD	Traslados Entran				Traslados Salen				Entran Vs. Retiros	Rotación
	jul-26	ago-26	sep-26	TOTAL	jul-26	ago-26	sep-26	TOTAL		
E.P.S. SANITAS S.A.	377	367	388	**1,132**	5,846	6,981	6,650	**19,477**	-18,345	1721%
COMPENSAR E.P.S.	312	249	280	**841**	1,887	2,191	2,064	**6,142**	-5,301	730%
EPS SURA	112	103	158	**373**	1,910	1,895	1,908	**5,713**	-5,340	1532%
SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	470	456	481	**1,407**	3,180	3,273	2,854	**9,307**	-7,900	661%
LA NUEVA EPS S.A.	1,208	1,164	1,239	**3,611**	810	926	911	**2,647**	964	73%
E.P.S. SALUDCOOP	5	5	6	**16**	-	-	-	**-**	16	0%
CAFESALUD E.P.S. S.A.	5	6	4	**15**	-	-	-	**-**	15	0%
MEDIMAS	4	4	1	**9**	-	-	-	**-**	9	0%
CRUZ BLANCA EPS S.A.	-	5	2	**7**	-	-	-	**-**	7	0%
COOMEVA E.P.S. S.A.	1	2	-	**3**	-	-	-	**-**	3	0%
OTRAS EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	561	502	444	**1,507**	458	491	473	**1,422**	85	94%
REGIMEN SUBSIDIADO	1,578	1,548	1,768	**4,894**	4,995	4,151	3,768	**12,914**	-8,020	264%
Total general	**4,633**	**4,411**	**4,771**	**13,815**	**19,086**	**19,908**	**18,628**	**57,622**	**-43,807**	**417%**

Famisanar EPS

Portabilidad Vigentes

Portabilidad

	jul-26	ago-26	sep-26
Afiliados Portabilidad Activa	3,978	3,871	3,937
Asignación por mes	592	403	585
% comportamiento mensual población	-0.1%	-2.7%	1.7%
% Incremento mensual	-19.6%	-31.9%	45.2%



Distribución por sexo y departamento Septiembre 2026.

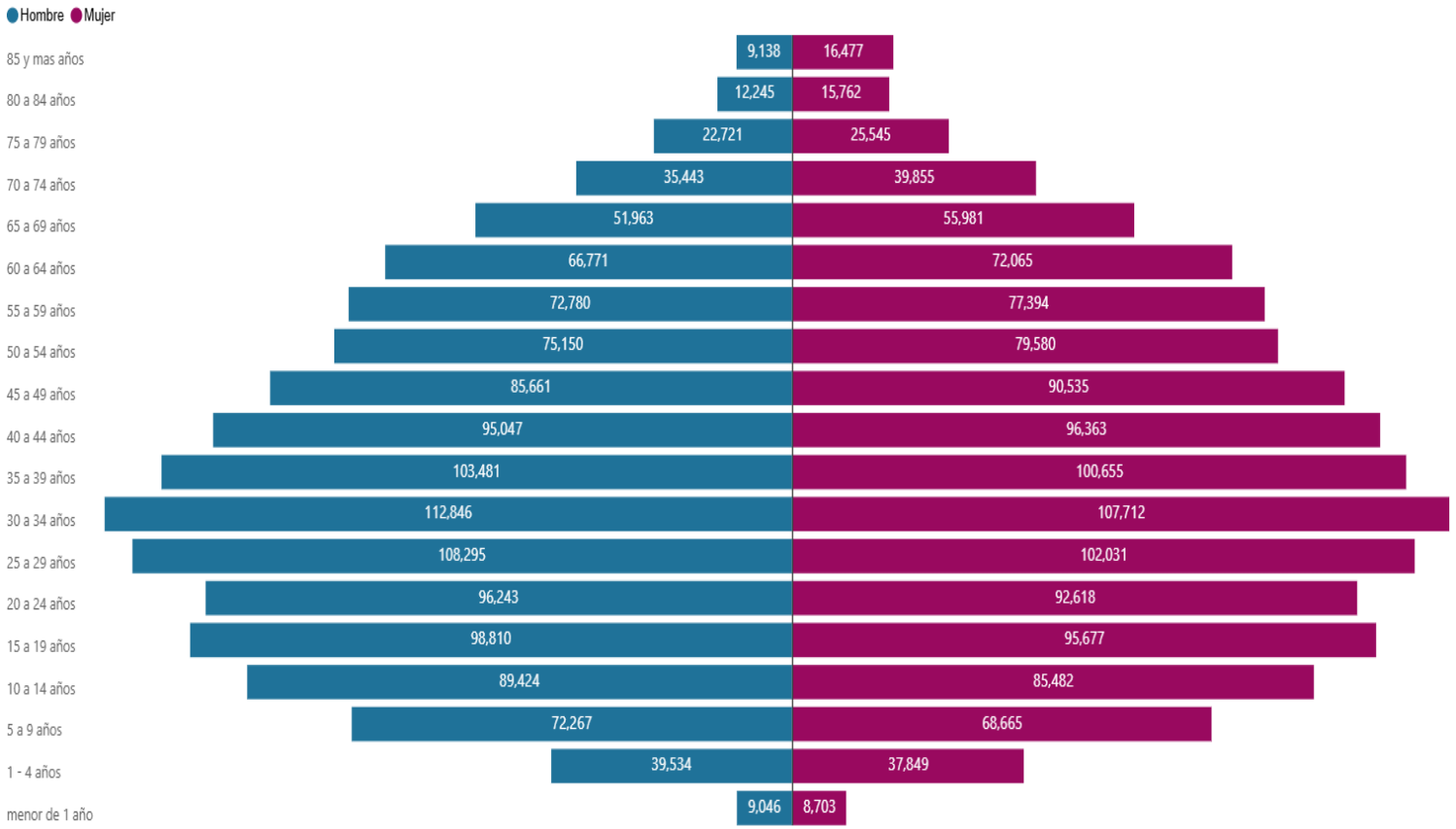
La mayor representación por territorio se encuentra en el Distrito Capital (44,81%) y en segundo lugar Cundinamarca (33,27%).

Contamos con población en departamentos donde no estamos aprobados para funcionamiento de la EPS lo que se debe a la portabilidad.

DEPARTAMENTO	FEMENINO	% FEMENINO POR DEPARTAMENTO	MASCULINO	% MASCULINO POR DEPARTAMENTO	TOTAL	%
DISTRITO CAPITAL**	571310	22,62%	560557	22,19%	1131867	44,81%
CUNDINAMARCA**	415040	16,43%	425307	16,84%	840347	33,27%
BOYACA**	61530	2,44%	58272	2,31%	119802	4,74%
SANTANDER**	53090	2,10%	49362	1,95%	102452	4,06%
TOLIMA**	37594	1,49%	34725	1,37%	72319	2,86%
META**	32702	1,29%	35277	1,40%	67979	2,69%
CESAR**	17967	0,71%	17670	0,70%	35637	1,41%
ATLANTICO**	14405	0,57%	15097	0,60%	29502	1,17%
HUILA**	14426	0,57%	11948	0,47%	26374	1,04%
CALDAS**	10609	0,42%	9218	0,36%	19827	0,78%
BOLIVAR**	8718	0,35%	9.883	0,39%	18601	0,74%
MAGDALENA**	8864	0,35%	8652	0,34%	17516	0,69%
VALLE DEL CAUCA**	7273	0,29%	6788	0,27%	14061	0,56%
RISARALDA**	6435	0,25%	5728	0,23%	12163	0,48%
NARIÑO**	4445	0,18%	4205	0,17%	8650	0,34%
QUINDIO**	3343	0,13%	3103	0,12%	6446	0,26%
ANTIOQUIA	549	0,02%	511	0,02%	1060	0,04%
CORDOBA	122	0,00%	100	0,00%	222	0,01%
CASANARE	87	0,00%	82	0,00%	169	0,01%
NORTE DE SANTANDER	83	0,00%	78	0,00%	161	0,01%
LA GUAJIRA	75	0,00%	61	0,00%	136	0,005%
SUCRE	66	0,00%	70	0,00%	136	0,005%
CAUCA	62	0,00%	48	0,00%	110	0,004%
CAQUETA	48	0,00%	48	0,00%	96	0,004%
PUTUMAYO	45	0,00%	26	0,00%	71	0,003%
ARAUCA	22	0,00%	16	0,00%	38	0,002%
CHOCO	12	0,00%	10	0,00%	22	0,001%
GUAVIARE	10	0,00%	7	0,00%	17	0,001%
AMAZONAS	6	0,00%	9	0,00%	15	0,0006%
VICHADA	4	0,00%	2	0,00%	6	0,0002%
SAN ANDRES	3	0,00%	2	0,00%	5	0,0002%
VAUPES	3	0,00%	1	0,00%	4	0,0002%
GUAINIA	1	0,00%	2	0,00%	3	0,0001%
Total general	**1268949**	**50,24%**	**1256865**	**49,76%**	**2525814**	**100%**

**Departamentos o distrito autorizados para funcionamiento.
Fuente: Base BI años 2026 corte a septiembre 2026. Fecha de consulta: 5/10/2026

Pirámide poblacional – EPS Famisanar Septiembre 2026



AGRUPACIÓN POBLACIÓN	TOTAL	%	ANALISIS
MENOR 1 AÑO	17.749	0,70%	El 0.70% de la población de Famisanar es menor de 1 año.
1 A 4 AÑOS	77.383	3,06%	El 3.06% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años.
MAYORES 60 AÑOS	423.966	16,79%	Del total de la población de Famisanar el 16.79% se encuentra en edad mayor o igual a 65 años, adulta mayor.
MUJERES EN EDAD FÉRTIL	771.073	60,76%	Del total de las mujeres de EPS Famisanar el 60.76% se encuentra en edad reproductiva (10 a 49 años), acciones de salud sexual y reproductiva.

**Departamentos o distrito autorizados para funcionamiento.
Fuente: Base BI años 2026 corte a septiembre 2026. Fecha de consulta: 5/10/2026

Pirámide poblacional – EPS Famisanar Septiembre 2026



GRUPO DE EDAD	FEMENINA	MASCULINA	TOTAL	%
a) Primera Infancia	57612	60215	117827	4,66%
b) Infancia	91076	95720	186796	7,40%
c) Adolescente	108607	113489	222096	8,79%
d) Juventud	212397	221353	433750	17,17%
e) Adultez	573572	567807	1141379	45,19%
f) Vejez	225685	198281	423966	16,79%
Total general	**1268949**	**1256865**	**2525814**	**100%**

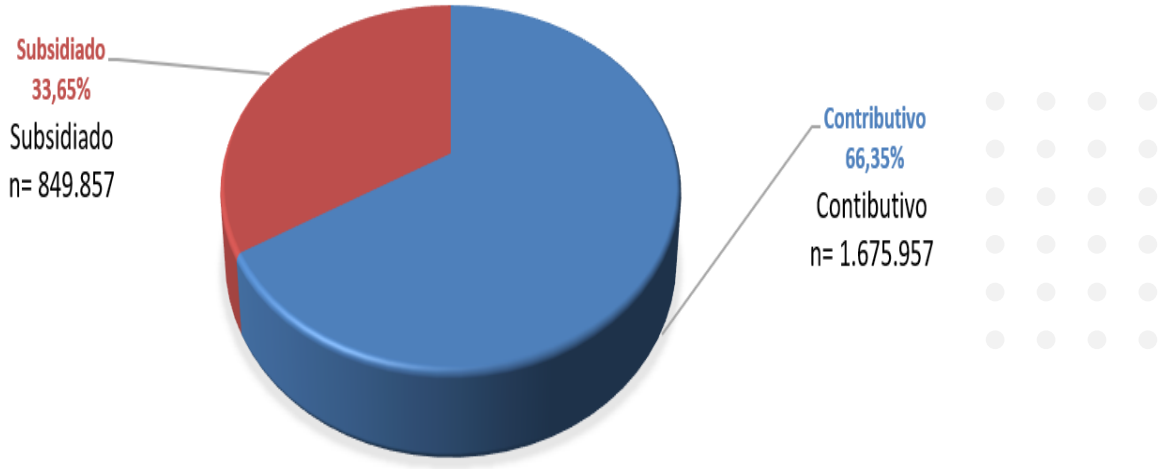
**Departamentos o distrito autorizados para funcionamiento.

Fuente: Base BI años 2026 corte a septiembre 2026. Fecha de consulta: 5/10/2026

Aseguramiento e Indicadores Demográficos Septiembre 2026

De acuerdo al regimen de seguridad social en salud el 66,4% pertenece al contributivo y el 33,7% al subsidiado.

Con una con mayor representación de mujeres pero sin diferencias significativas al sexo masculino.

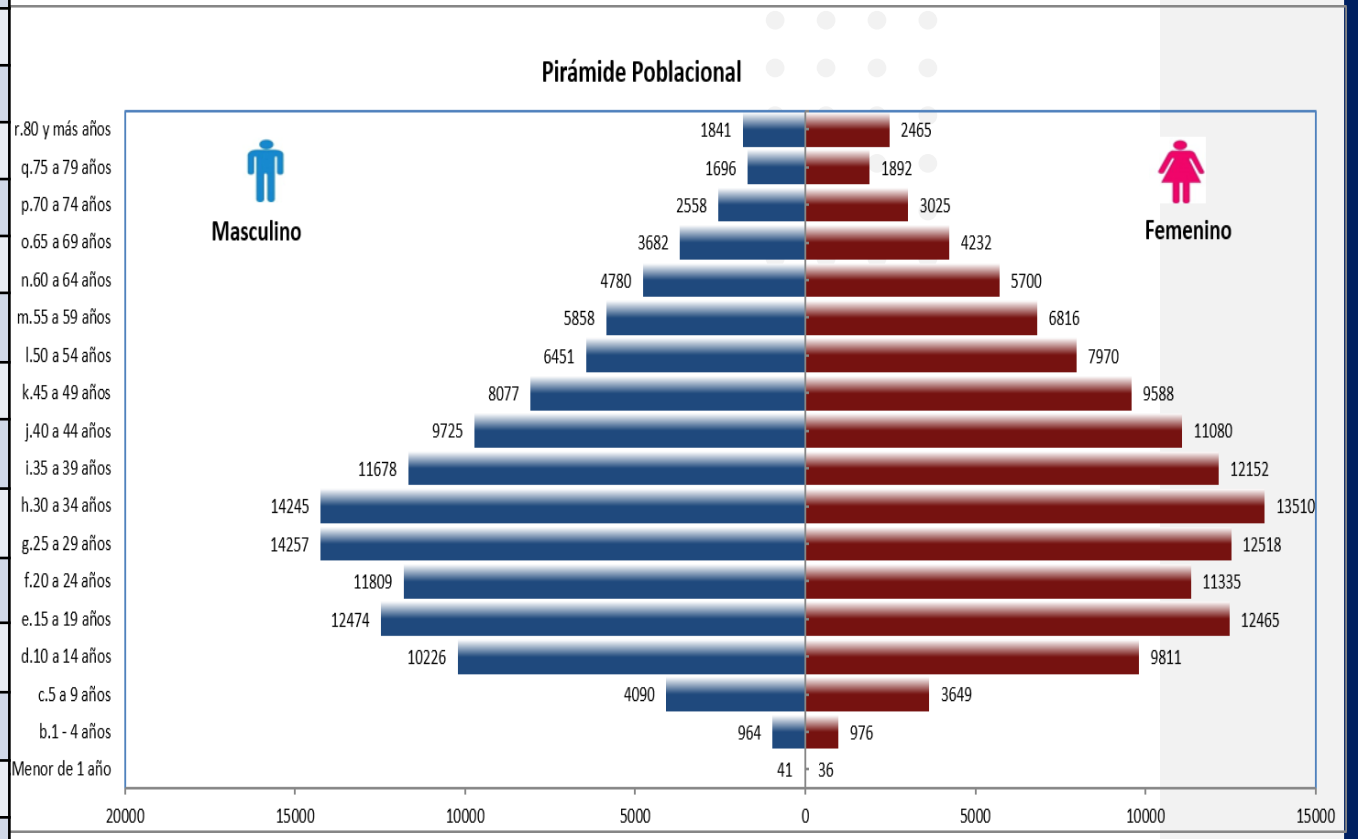


INDICADOR DEMOGRAFICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANALISIS
Relación hombres y mujeres	1.256.865	1.268.949	99	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres hay 99 hombres.
Razón Niños - Mujeres	95.132	685.591	14	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres en edad fértil (15 - 49 años) hay 14 niños y niñas entre 0 y 4 años.
Índice de envejecimiento	285.130	410.970	69	En EPS Famisanar por cada 100 menores de 15 años hay 69 afiliados mayores o igual a 65 años.
Índice de FRIZ	605.457	792.300	76	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay 76 afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser madura.
Indice de dependencia	696.100	1.829.714	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).

Fuente: Base BI años 2026 corte a septiembre 2026. Fecha de consulta: 5/10/2026

Población diferencial 2026

POBLACIONES ESPECIALES	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	% PART.
DERECHOS HUMANOS***	92.192	90.259	182.451	66,62%
ETNIA***	32.859	30.277	63.136	23,05%
POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD*	5.870	7.508	13.378	4,88%
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR**	4.879	1.563	6.442	2,35%
POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD***	372	2.037	2.409	0,88%
ADULTO MAYOR EN CENTRO DE PROTECCIÓN	1.117	1.050	2.167	0,79%
MENOR EN PROTECCION DEL ICBF***	627	456	1.083	0,40%
DIVERSIDAD SEXUAL***	92	488	580	0,21%
HABITANTE DE CALLE***	230	358	588	0,21%
POBLACION DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES***	210	304	514	0,19%
DEFENSA CIVIL, CRUZ ROJA Y CUERPO DE BOMBEROS***	172	210	382	0,14%
ADULTO CON DISCAPACIDAD EN CENTRO DE PROTECCIÓN***	145	118	263	0,10%
PERSONAS QUE DEJAN DE SER MADRES COMUNITARIAS***	279	0	279	0,10%
MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS***	46	62	108	0,04%
POBLACION INFANTIL BAJO PROTECCION DE SDIS***	35	39	74	0,03%
VETERANO DE LA FUERZA PUBLICA***	2,00	12	14	0,01%
TOTAL	**139.127**	**134.741**	**273.868**	**100,00%**

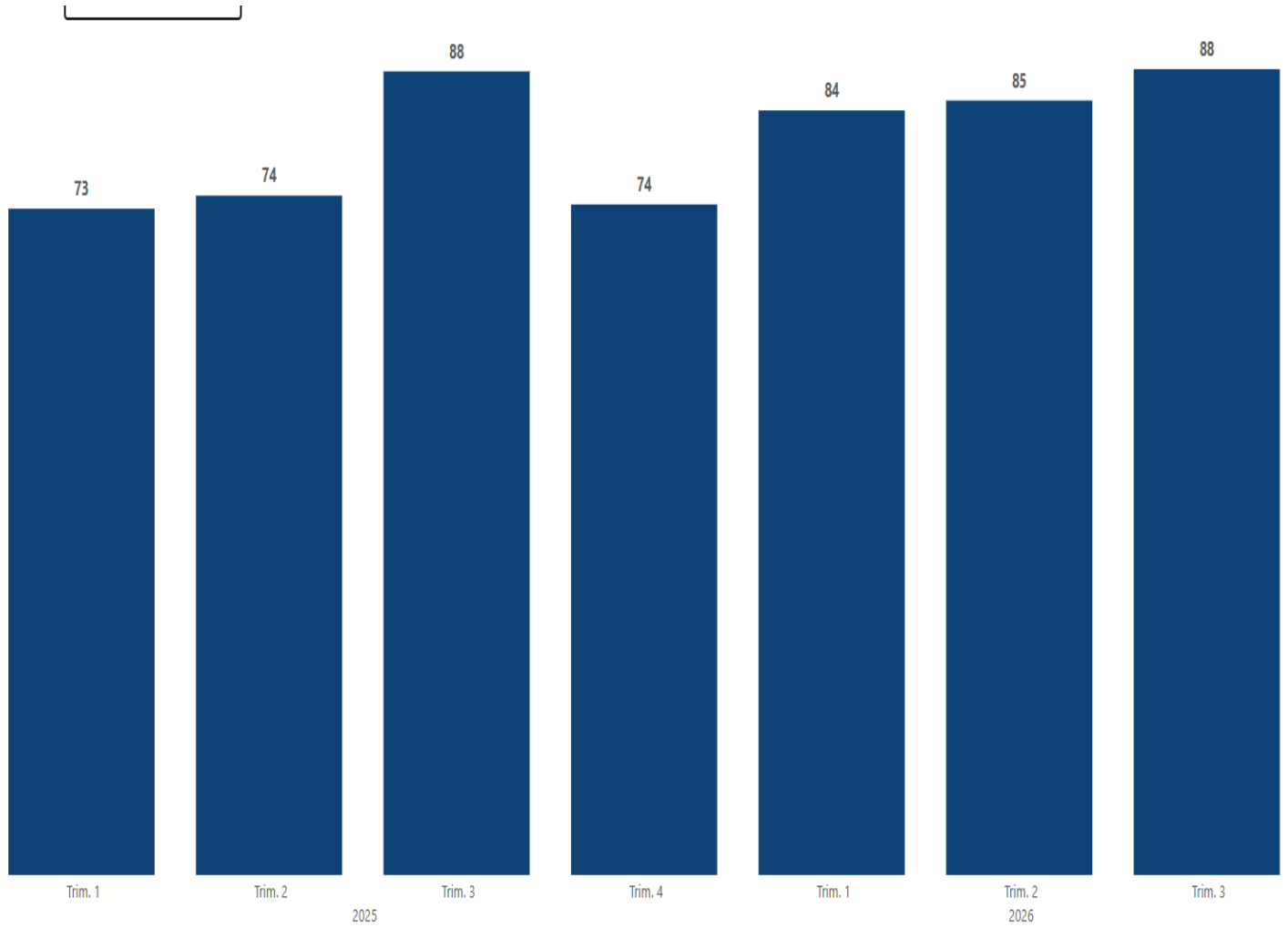


Fuente: Base BI años 2026 corte a septiembre 2026. Fecha de consulta: 5/10/2026



Comportamiento de PQRS EPS III Trimestre 2026

EVOLUCIÓN TRIMESTRAL EN LA RADICACIÓN DE RECLAMOS EN SALUD 2025 -2026:



Tasa de reclamos en salud

Durante 2025 y 2026, la tasa trimestral de reclamos en salud osciló entre 73 y 88 reclamos por cada 10.000 afiliados. En 2026, el promedio registrado fue de 84,93 reclamos por cada 10.000 afiliados al mes.

Promedio tasa 2026: 84,93 reclamos por cada 10 mil afiliados mes

Fuente: Reportes Superargo/ Reportes Ejecutivos
Reclamos D SNS / Reporte Famisanar
Periodo: Enero a septiembre de 2026

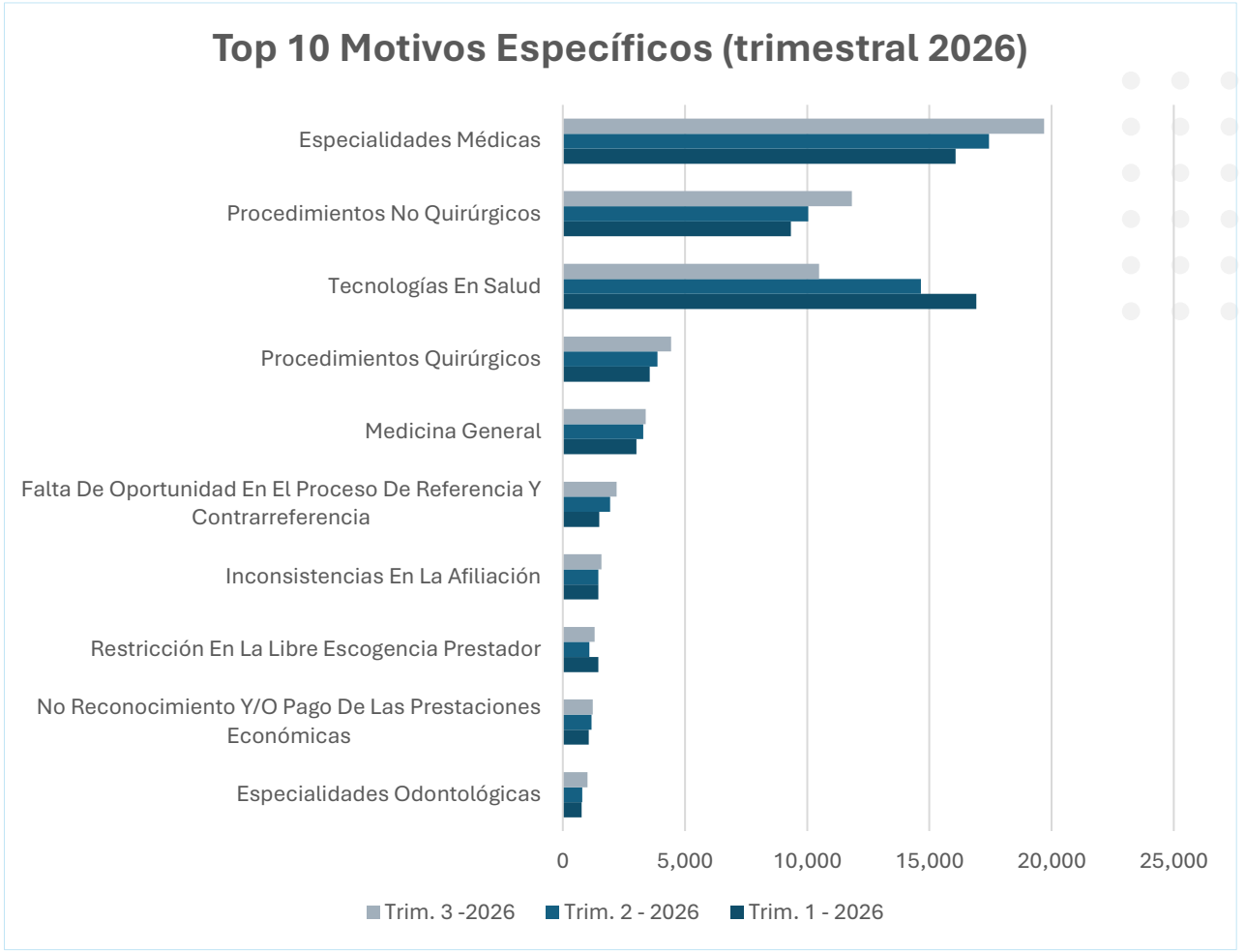
Comportamiento de Reclamos en Salud Famisanar

Tipo de Motivos Específicos Comportamiento Trimestral 2026
Enero a septiembre de 2026

🎯 Top 10: MOTIVOS ESPECÍFICOS : 2026

Durante 2026, los reclamos en salud se concentraron principalmente en Especialidades Médicas, Tecnologías en Salud y Procedimientos No Quirúrgicos. En el período analizado se observa un aumento en Especialidades Médicas y Procedimientos No Quirúrgicos, mientras que Tecnologías en Salud presenta una tendencia decreciente frente a los trimestres anteriores.

En el III Trimestre de 2026 se tiene que el 90% de los reclamos se contestaron dentro de los 15 días.



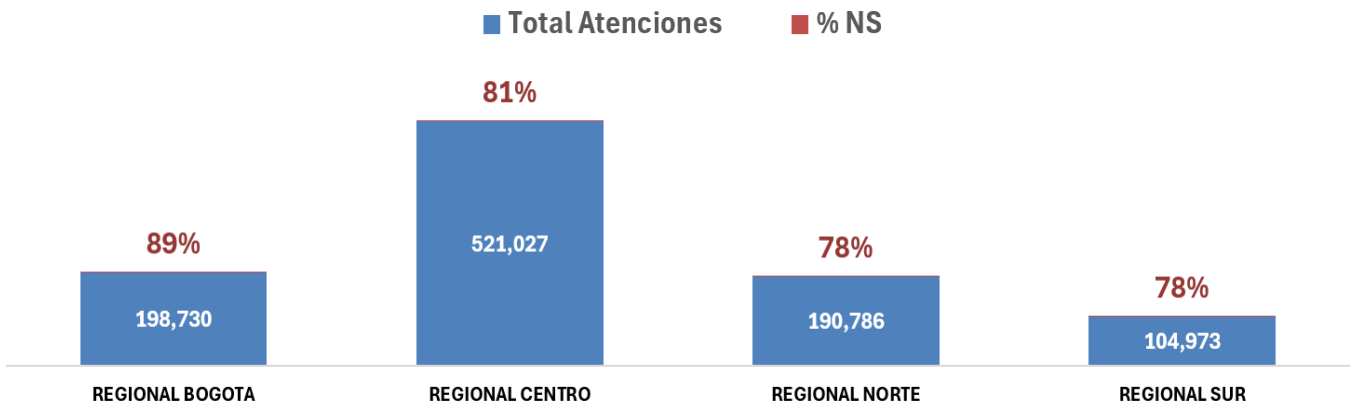
📍 **Bogotá :** 54,78% ; **Centro :** 33,54%; **Sur:** 5,99% ; **Norte ;** 5,46% , **Nacional :** 0,24%



Canales Presenciales III Trimestre 2026

Canales de Atención Presencial
III Trimestre 2026.

Regional	Oficinas	Total Atenciones	Total Atenciones en NS	% NS
REGIONAL BOGOTA	5	198,730	176,665	89%
REGIONAL CENTRO	22	521,027	420,736	81%
REGIONAL NORTE	8	190,786	149,450	78%
REGIONAL SUR	10	104,973	81,777	78%
Total general	**45**	**1,015,516**	**828,628**	**82 %**



Fuente: BI Modelo de Medición Indicadores en Canal Presencial



Caracterización de los Afiliados III Trimestre 2026

Distribución por sexo y departamento Septiembre 2026.

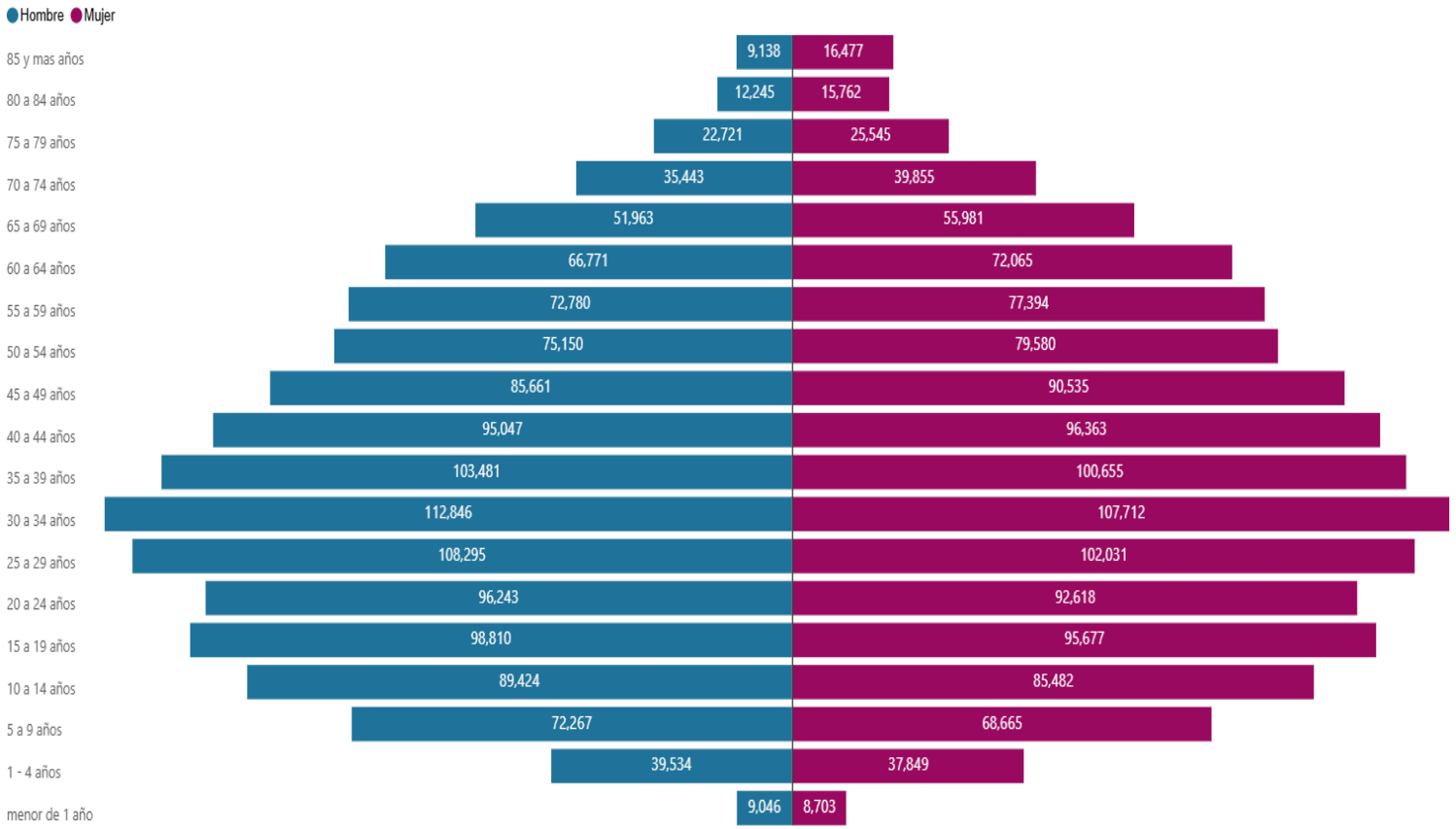
La mayor representación por territorio se encuentra en el Distrito Capital (44,81%) y en segundo lugar Cundinamarca (33,27%).

Contamos con población en departamentos donde no estamos aprobados para funcionamiento de la EPS lo que se debe a la portabilidad.

DEPARTAMENTO	FEMENINO	% FEMENINO POR DEPARTAMENTO	MASCULINO	% MASCULINO POR DEPARTAMENTO	TOTAL	%
DISTRITO CAPITAL**	571310	22,62%	560557	22,19%	1131867	44,81%
CUNDINAMARCA**	415040	16,43%	425307	16,84%	840347	33,27%
BOYACA**	61530	2,44%	58272	2,31%	119802	4,74%
SANTANDER**	53090	2,10%	49362	1,95%	102452	4,06%
TOLIMA**	37594	1,49%	34725	1,37%	72319	2,86%
META**	32702	1,29%	35277	1,40%	67979	2,69%
CESAR**	17967	0,71%	17670	0,70%	35637	1,41%
ATLANTICO**	14405	0,57%	15097	0,60%	29502	1,17%
HUILA**	14426	0,57%	11948	0,47%	26374	1,04%
CALDAS**	10609	0,42%	9218	0,36%	19827	0,78%
BOLIVAR**	8718	0,35%	9.883	0,39%	18601	0,74%
MAGDALENA**	8864	0,35%	8652	0,34%	17516	0,69%
VALLE DEL CAUCA**	7273	0,29%	6788	0,27%	14061	0,56%
RISARALDA**	6435	0,25%	5728	0,23%	12163	0,48%
NARIÑO**	4445	0,18%	4205	0,17%	8650	0,34%
QUINDIO**	3343	0,13%	3103	0,12%	6446	0,26%
ANTIOQUIA	549	0,02%	511	0,02%	1060	0,04%
CORDOBA	122	0,00%	100	0,00%	222	0,01%
CASANARE	87	0,00%	82	0,00%	169	0,01%
NORTE DE SANTANDER	83	0,00%	78	0,00%	161	0,01%
LA GUAJIRA	75	0,00%	61	0,00%	136	0,005%
SUCRE	66	0,00%	70	0,00%	136	0,005%
CAUCA	62	0,00%	48	0,00%	110	0,004%
CAQUETA	48	0,00%	48	0,00%	96	0,004%
PUTUMAYO	45	0,00%	26	0,00%	71	0,003%
ARAUCA	22	0,00%	16	0,00%	38	0,002%
CHOCO	12	0,00%	10	0,00%	22	0,001%
GUAVIARE	10	0,00%	7	0,00%	17	0,001%
AMAZONAS	6	0,00%	9	0,00%	15	0,0006%
VICHADA	4	0,00%	2	0,00%	6	0,0002%
SAN ANDRES	3	0,00%	2	0,00%	5	0,0002%
VAUPES	3	0,00%	1	0,00%	4	0,0002%
GUAINIA	1	0,00%	2	0,00%	3	0,0001%
Total general	**1268949**	**50,24%**	**1256865**	**49,76%**	**2525814**	**100%**

**Departamentos o distrito autorizados para funcionamiento.
Fuente: Base BI años 2026 corte a septiembre 2026. Fecha de consulta: 5/10/2026

Pirámide poblacional – EPS Famisanar Septiembre 2026



AGRUPACIÓN POBLACIÓN	TOTAL	%	ANALISIS
MENOR 1 AÑO	17.749	0,70%	El 0.70% de la población de Famisanar es menor de 1 año.
1 A 4 AÑOS	77.383	3,06%	El 3.06% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años.
MAYORES 60 AÑOS	423.966	16,79%	Del total de la población de Famisanar el 16.79% se encuentra en edad mayor o igual a 65 años, adulta mayor.
MUJERES EN EDAD FÉRTIL	771.073	60,76%	Del total de las mujeres de EPS Famisanar el 60.76% se encuentra en edad reproductiva (10 a 49 años), acciones de salud sexual y reproductiva.

**Departamentos o distrito autorizados para funcionamiento.
Fuente: Base BI años 2026 corte a septiembre 2026. Fecha de consulta: 5/10/2026

Pirámide poblacional – EPS Famisanar Septiembre 2026



GRUPO DE EDAD	FEMENINA	MASCULINA	TOTAL	%
a) Primera Infancia	57612	60215	117827	4,66%
b) Infancia	91076	95720	186796	7,40%
c) Adolescente	108607	113489	222096	8,79%
d) Juventud	212397	221353	433750	17,17%
e) Adultez	573572	567807	1141379	45,19%
f) Vejez	225685	198281	423966	16,79%
Total general	**1268949**	**1256865**	**2525814**	**100%**

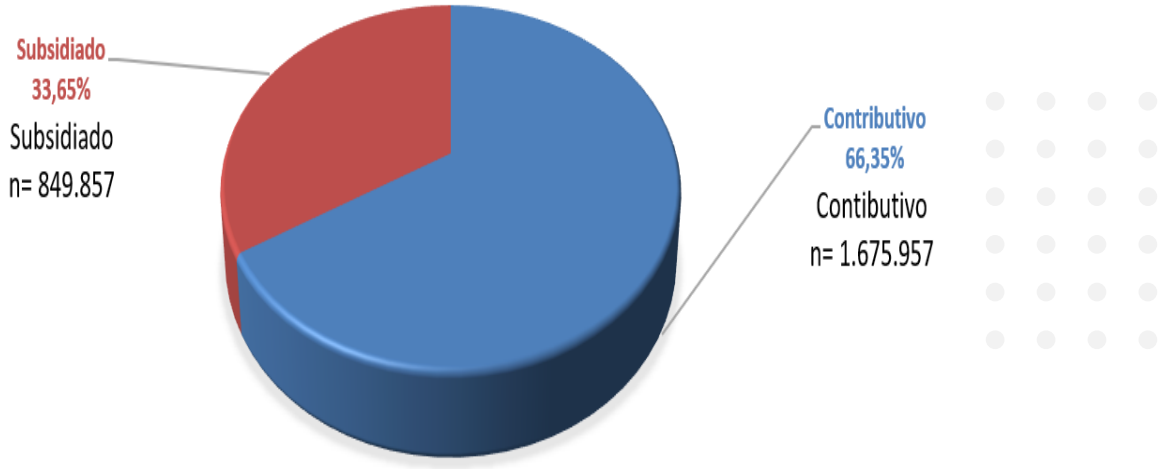
**Departamentos o distrito autorizados para funcionamiento.

Fuente: Base BI años 2026 corte a septiembre 2026. Fecha de consulta: 5/10/2026

Aseguramiento e Indicadores Demográficos Septiembre 2026

De acuerdo al regimen de seguridad social en salud el 66,4% pertenece al contributivo y el 33,7% al subsidiado.

Con una con mayor representación de mujeres pero sin diferencias significativas al sexo masculino.

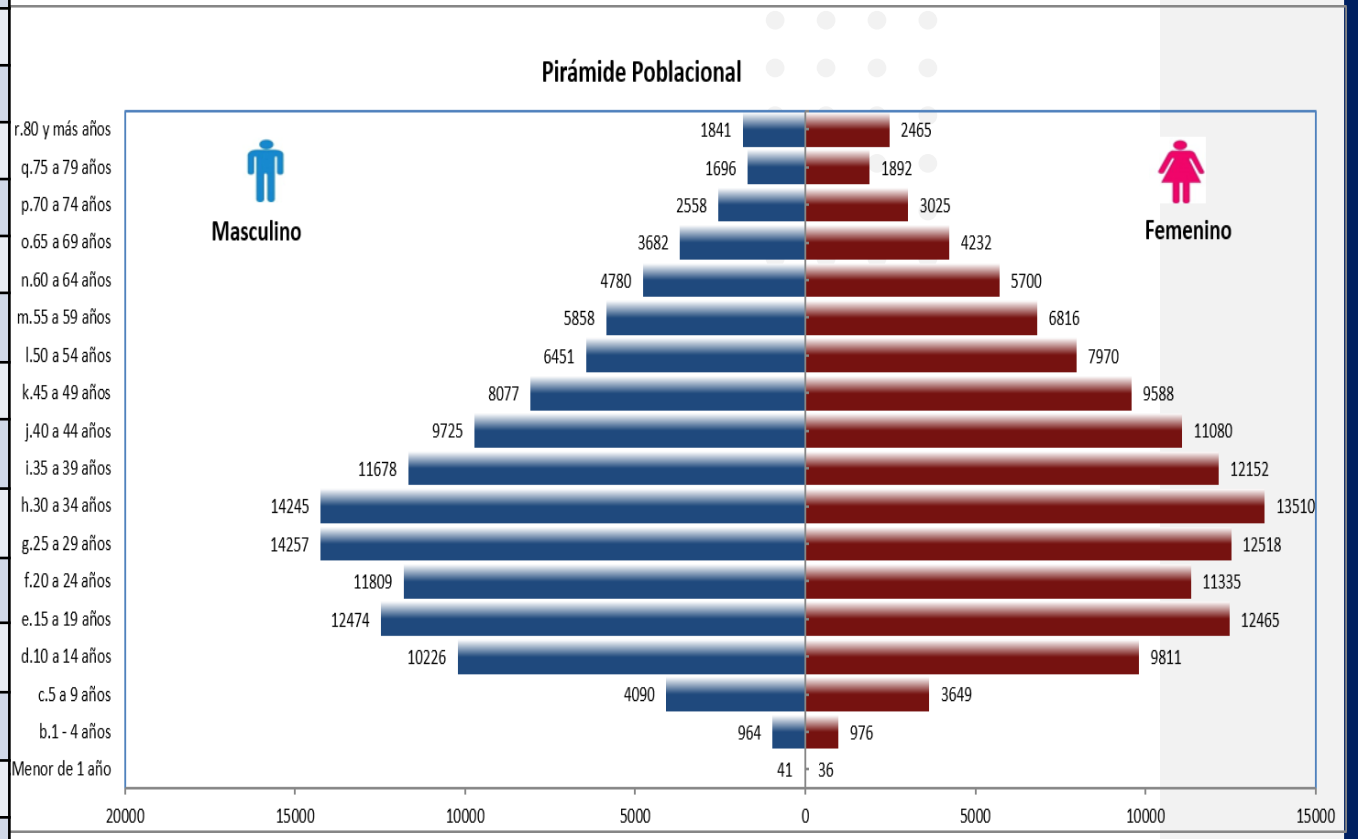


INDICADOR DEMOGRAFICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANALISIS
Relación hombres y mujeres	1.256.865	1.268.949	99	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres hay 99 hombres.
Razón Niños - Mujeres	95.132	685.591	14	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres en edad fértil (15 - 49 años) hay 14 niños y niñas entre 0 y 4 años.
Índice de envejecimiento	285.130	410.970	69	En EPS Famisanar por cada 100 menores de 15 años hay 69 afiliados mayores o igual a 65 años.
Índice de FRIZ	605.457	792.300	76	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay 76 afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser madura.
Indice de dependencia	696.100	1.829.714	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).

Fuente: Base BI años 2026 corte a septiembre 2026. Fecha de consulta: 5/10/2026

Población diferencial 2026

POBLACIONES ESPECIALES	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	% PART.
DERECHOS HUMANOS***	92.192	90.259	182.451	66,62%
ETNIA***	32.859	30.277	63.136	23,05%
POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD*	5.870	7.508	13.378	4,88%
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR**	4.879	1.563	6.442	2,35%
POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD***	372	2.037	2.409	0,88%
ADULTO MAYOR EN CENTRO DE PROTECCIÓN	1.117	1.050	2.167	0,79%
MENOR EN PROTECCION DEL ICBF***	627	456	1.083	0,40%
DIVERSIDAD SEXUAL***	92	488	580	0,21%
HABITANTE DE CALLE***	230	358	588	0,21%
POBLACION DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES***	210	304	514	0,19%
DEFENSA CIVIL, CRUZ ROJA Y CUERPO DE BOMBEROS***	172	210	382	0,14%
ADULTO CON DISCAPACIDAD EN CENTRO DE PROTECCIÓN***	145	118	263	0,10%
PERSONAS QUE DEJAN DE SER MADRES COMUNITARIAS***	279	0	279	0,10%
MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS***	46	62	108	0,04%
POBLACION INFANTIL BAJO PROTECCION DE SDIS***	35	39	74	0,03%
VETERANO DE LA FUERZA PUBLICA***	2,00	12	14	0,01%
TOTAL	**139.127**	**134.741**	**273.868**	**100,00%**



Fuente: Base BI años 2026 corte a septiembre 2026. Fecha de consulta: 5/10/2026



Satisfacción de Usuarios
III Trimestre
2026

Ficha Técnica

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	Julio-Agosto-Septiembre	91,165

Encuestas	Encuestas planteadas			Encuestas obtenidas		
	Nivel de confianza	Margen de error	Muestra mínima	Nivel de confianza	Margen de error	Muestra
Servicio Médico	95,0%	5,0%	383	95,0%	1.6%	3.472

Encuestas	Encuestas planteadas			Encuestas obtenidas		
	Nivel de confianza	Margen de error	Muestra mínima	Nivel de confianza	Margen de error	Muestra
Oficinas	95,0%	5,0%	375	95,0%	0.5%	10,812

Encuestas	Encuestas planteadas			Encuestas obtenidas		
	Nivel de confianza	Margen de error	Muestra mínima	Nivel de confianza	Margen de error	Muestra
Canales virtuales	95,0%	5,0%	383	95,0%	0.05%	76,881

	Encuestas efectivas II trimestre
Servicio médico	3.472
Oficinas	10,812
Canales virtuales	76,881
Total	91,165

Contenido

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.

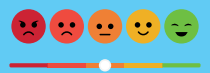
04
Plan de acción

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.

Evolución Indicadores de Normatividad 2023 – 2024 – 2025 – III trimestre 2026

Histórico

Indicador de Satisfacción



Indicador de Recomendabilidad



Intención de cambio



Encuestas = 101.556

	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%	69,9%			

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%	71,9%			

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%	28.6%			

Fuente : Cifras 2023 Tablero 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	III Trimestre 2026	Diferencia Puntos Porcentuales II trimestre vs III Trimestre 2026
Indicador de Satisfacción	¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios brindados por EPS Famisanar?	71,3%	74,6%	69,9%	-4,7
	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%	71,9%	-5,8
	PORCENTAJE DE AFILIADOS que señalan Definitivamente SI y Problablemente SI recomendarian a EPS Famisanar				
Intención de cambio	¿En los últimos 3 meses ha considerado cambiarse a otra EPS?	25,6%	20,3%	28,6%	8,3
	PORCENTAJE DE AFILIADOS que señalan que Si han considerado cambiarse de EPS Famisanar				

Encuestas = 91.165

Resultado Indicadores de Normatividad por Regional

	NACIONAL	Regional Bogotá	Regional Centro	Regional Norte	Regional Sur
Indicador de Satisfacción 	69,9%	73,8%	66,0%	58,9%	64,8%
Indicador de Recomendabilidad 	71,9%	75,0%	69,0%	61,6%	67,4%
Intención de cambio 	28,6%	26,4%	30,6%	36,3%	31,4%
	91.165	50,586	31.540	4,731	4.308

Encuestas = 91.165

Famisanar EPS



Servicio Médico

Afiliados que **calificaron** su experiencia en

servicio médico

Resultados servicio médico GLOBAL

Aspectos evaluados en la atención

Aspectos evaluados	Cirugía	Exámenes de laboratorio/radiografías	Hospitalización	Médico Especialista	Médico General	Odontología	Terapias	Urgencias
Conocimiento y profesionalismo del médico	57.0 %	47.5 %	34.8 %	48.5 %	43.5 %	48.0 %	58.3 %	33.3 %
Comodidad de las instalaciones durante la atención	48.8 %	44.5 %	43.5 %	44.9 %	41.6 %	48.0 %	52.8 %	24.3 %
Atención en general del servicio médico	47.7 %	43.4 %	39.1 %	44.0 %	40.3 %	45.2 %	53.7 %	25.2 %
Asignación de la cita médica para la atención	41.9 %	39.3 %	26.1 %	25.2 %	24.4 %	32.8 %	35.2 %	22.5 %
Amabilidad y trato del médico durante la atención	53.5 %	47.3 %	52.2 %	46.0 %	42.6 %	47.5 %	59.3 %	27.9 %
ATENCIÓN EN GENERAL DEL SERVICIO MÉDICO	49,8%	44,4%	39.1%	41.7%	38,4%	44,3%	51.8%	26,6%

Satisfacción Servicio médico

42,3%

Aspecto a evaluar/Tipo de servicio médico (% de satisfacción)	%
Tiempo de espera para la autorización de la EPS	26,9%
Amabilidad y trato del personal durante la atención en la droguería	26,7%
Tiempo de espera para la entrega de los medicamentos en la droguería	14,4%
Disponibilidad de los medicamentos formulados en la droguería	6.7%
Comodidad de las instalaciones durante la atención en la droguería	15,5%
ATENCIÓN EN GENERAL EN DROGUERIA	18,0%

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

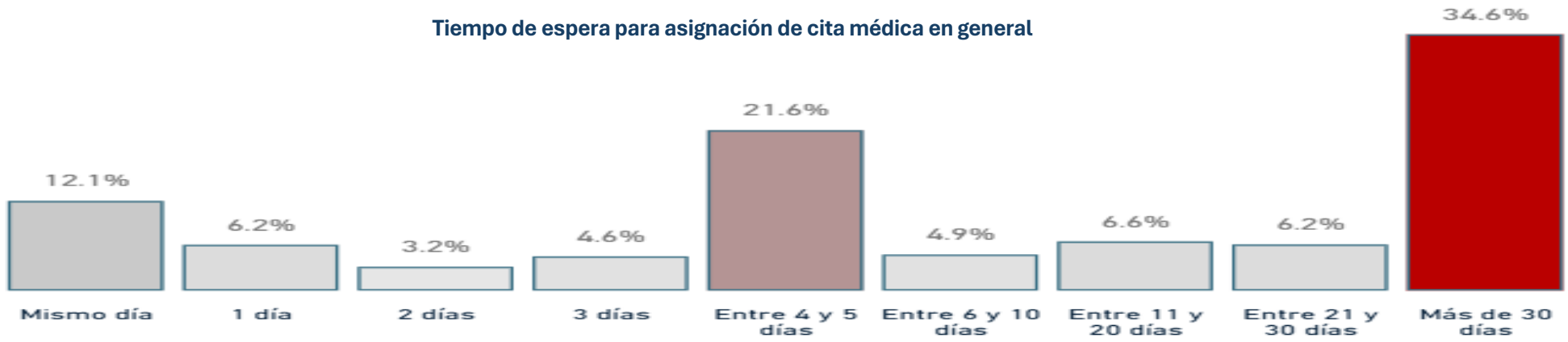
Semáforo de Satisfacción
- 0 a 20%
- 21% a 40%
- 41 a 60%
- 61 a 80%
- 81 a 100%

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

Satisfacción Servicio Droguería

20,1%

Tiempo de espera para asignación de cita médica en general



Base= 3.472 encuestas

Resultados servicio medico BOGOTÁ

Aspectos evaluados en la atención

Aspectos evaluados	Cirugía	Exámenes de laboratorio/radiografías	Hospitalización	Médico Especialista	Médico General	Odontología	Terapias	Urgencias
Conocimiento y profesionalismo del médico	57.4 %	46.8 %	41.7 %	48.4 %	45.7 %	52.9 %	55.6 %	31.6 %
Comodidad de las instalaciones durante la atención	49.2 %	43.4 %	50.0 %	45.8 %	45.3 %	52.9 %	51.9 %	21.5 %
Atención en general del servicio médico	49.2 %	42.1 %	50.0 %	43.8 %	41.9 %	49.4 %	50.6 %	24.1 %
Asignación de la cita médica para la atención	44.3 %	37.0 %	25.0 %	22.3 %	23.9 %	39.1 %	28.4 %	20.3 %
Amabilidad y trato del médico durante la atención	54.1 %	45.5 %	66.7 %	45.5 %	44.9 %	55.2 %	56.8 %	25.3 %
ATENCIÓN EN GENERAL DEL SERVICIO MÉDICO	50,8%	42,9%	46,6%	41,1%	40,3%	49,9%	48,6%	24,5%

Satisfacción Servicio médico

43,9%

Aspecto a evaluar/Tipo de servicio médico (% de satisfacción)	%
Tiempo de espera para la autorización de la EPS	23,7%
Amabilidad y trato del personal durante la atención en la droguería	25,2%
Tiempo de espera para la entrega de los medicamentos en la droguería	14,6%
Disponibilidad de los medicamentos formulados en la droguería	15,0%
Comodidad de las instalaciones durante la atención en la droguería	20,4%
ATENCIÓN EN GENERAL EN DROGUERIA	19,8%

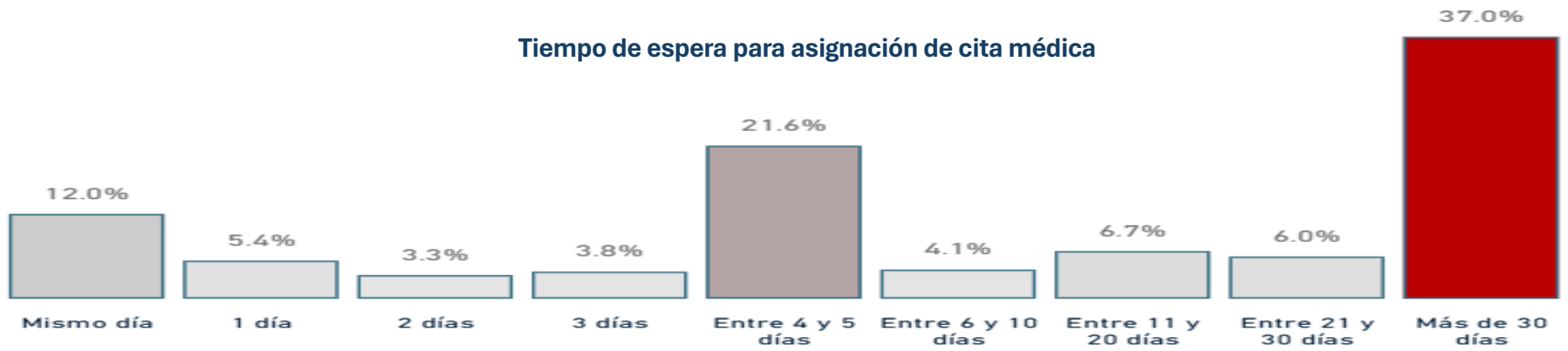
Cifras Satisfacción (%) - Afiliados que califican con Muy satisfecho y Satisfecho

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

Satisfacción Servicio Droguería

17.9%

Tiempo de espera para asignación de cita médica



Base= 2.071 encuestas

Resultados servicio medico CENTRO

Aspectos evaluados en la atención

Aspectos evaluados	Cirugía	Exámenes de laboratorio/radiografías	Hospitalización	Médico Especialista	Médico General	Odontología	Terapias	Urgencias
Conocimiento y profesionalismo del médico	43.8 %	45.9 %	25.0 %	46.9 %	39.3 %	47.2 %	72.2 %	42.1 %
Comodidad de las instalaciones durante la atención	37.5 %	41.9 %	37.5 %	40.3 %	38.0 %	45.3 %	61.1 %	36.8 %
Atención en general del servicio médico	31.3 %	39.2 %	25.0 %	41.1 %	38.4 %	43.4 %	66.7 %	31.6 %
Asignación de la cita médica para la atención	25.0 %	37.8 %	25.0 %	25.6 %	25.9 %	28.3 %	55.6 %	26.3 %
Amabilidad y trato del médico durante la atención	37.5 %	50.0 %	37.5 %	45.0 %	38.0 %	43.4 %	72.2 %	42.1 %
ATENCIÓN EN GENERAL DEL SERVICIO MÉDICO	35,0%	42,9%	30,0%	39,7%	35,9%	41,5%	65,5%	35,7%

Satisfacción Servicio médico

39,6%

Aspecto a evaluar/Tipo de servicio médico (% de satisfacción)	%
Tiempo de espera para la autorización de la EPS	26,6%
Amabilidad y trato del personal durante la atención en la droguería	18,5%
Tiempo de espera para la entrega de los medicamentos en la droguería	8,1%
Disponibilidad de los medicamentos formulados en la droguería	7,3%
Comodidad de las instalaciones durante la atención en la droguería	15,3%
ATENCIÓN EN GENERAL EN DROGUERIA	15,2%

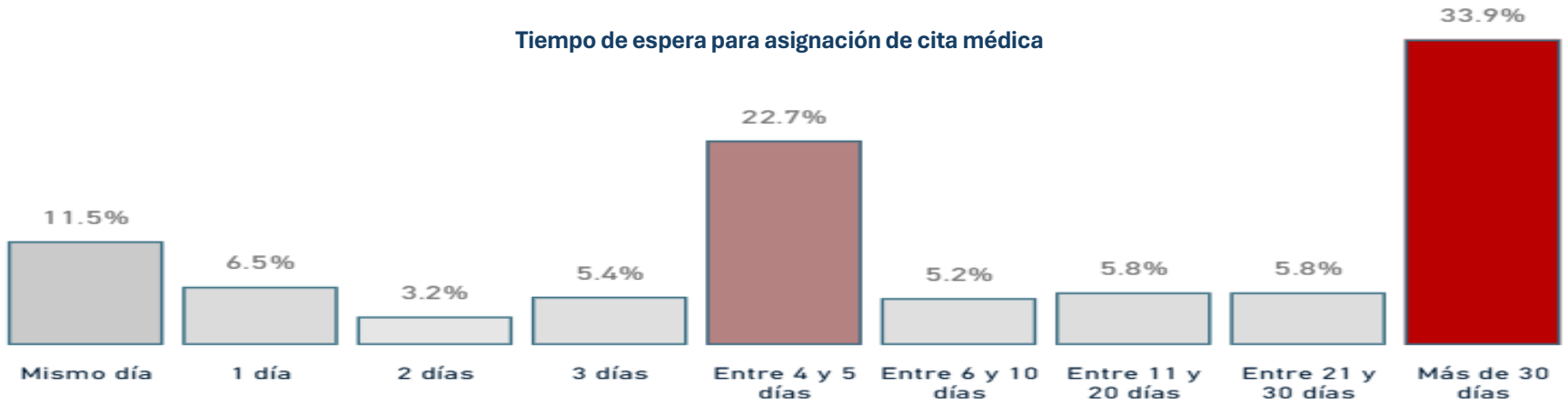
Cifras Satisfacción (%) - Afiliados que califican con Muy satisfecho y Satisfecho

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

Satisfacción Servicio Droguería

11,3%

Tiempo de espera para asignación de cita médica



Base= 875 encuestas

Resultados servicio medico NORTE

Aspectos evaluados en la atención

Aspectos evaluados	Cirugía	Exámenes de laboratorio/radiografías	Médico Especialista	Médico General	Odontología	Terapias	Urgencias
Conocimiento y profesionalismo del médico	66.7 %	55.9 %	52.7 %	45.4 %	42.9 %	71.4 %	33.3 %
Comodidad de las instalaciones durante la atención	66.7 %	55.9 %	49.5 %	40.7 %	47.6 %	57.1 %	33.3 %
Atención en general del servicio médico	66.7 %	58.8 %	50.5 %	41.7 %	38.1 %	71.4 %	33.3 %
Asignación de la cita médica para la atención	66.7 %	55.9 %	39.8 %	27.8 %	23.8 %	71.4 %	33.3 %
Amabilidad y trato del médico durante la atención	66.7 %	55.9 %	50.5 %	46.3 %	38.1 %	71.4 %	33.3 %
ATENCIÓN EN GENERAL DEL SERVICIO MÉDICO	66,7%	56,4%	48,6%	40,3%	38,1%	68,5%	33,3%

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

Satisfacción Servicio médico

45.1%

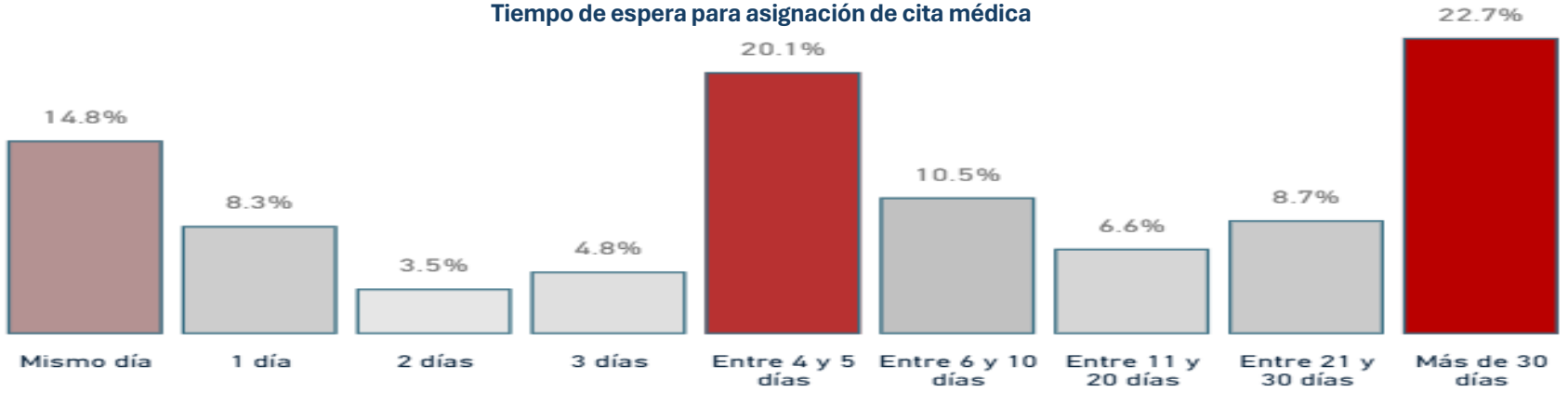
Aspecto a evaluar/Tipo de servicio médico (% de satisfacción)	%
Tiempo de espera para la autorización de la EPS	51,2%
Amabilidad y trato del personal durante la atención en la droguería	58,5%
Tiempo de espera para la entrega de los medicamentos en la droguería	29.3%
Disponibilidad de los medicamentos formulados en la droguería	43,9%
Comodidad de las instalaciones durante la atención en la droguería	48,8%
ATENCIÓN EN GENERAL EN DROGUERIA	46,3%

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

Satisfacción Servicio Droguería

56,1%

Tiempo de espera para asignación de cita médica



Base= 315 encuestas

Famisanar EPS



Canal Oficinas Presencial

Afiliados que **calificaron** su experiencia en

canal presencial

Resultados servicio CANAL PRESENCIAL (OFICINAS)

Canal Oficinas Presencial

Satisfacción Servicio oficinas

70,0%

Satisfacción Servicio Asesor

71,2%

	NACIONAL	Bogotá	Centro	Norte	Sur
Tiempo de espera en sala	68,3%	64,5%	69,1%	75,0%	73.7%
Comodidad en sala	71,6%	63,5%	75,6%	81,3%	78,2%
Amabilidad y disposición del Asesor	71,0%	65,0%	73,4%	78.2%	78,5%
Dedicación de tiempo necesario del Asesor	71,2%	64,0%	74.5%	80,1%	77.1%
Claridad en la información brindada del Asesor	66,6%	57,4%	71.0%	77,9%	74,4%
SATISFACCIÓN GLOBAL ASESOR	71,2%	64,2%	74,0%	81,8%	77.4%
SATISFACCIÓN GLOBAL OFICINA	70,2%	62,8%	73.3%	79,6%	76,2%
	10,812	4,223	4,545	956	1,088

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

Base encuestas 10.812

Famisanar EPS



Canales Virtuales

Afiliados que **calificaron** su experiencia en canales no presenciales

Resultados servicio CANAL NO PRESENCIAL

Canales Virtuales

SATISFACCION CANALES VIRTUALES 70,2%

ÍNDICE DE RECOMENDABILIDAD 71,3%

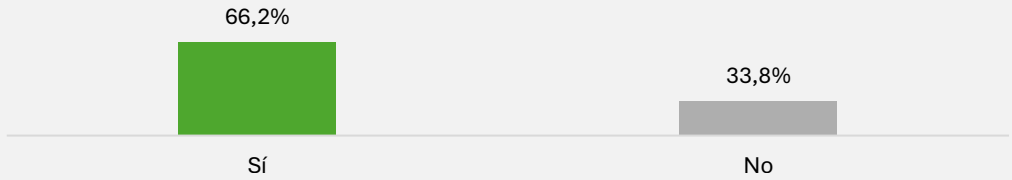
WHATSAPP

Autogestión

SATISFACCIÓN CANAL 72,9%

RECOMENDABILIDAD CANAL 72,8%

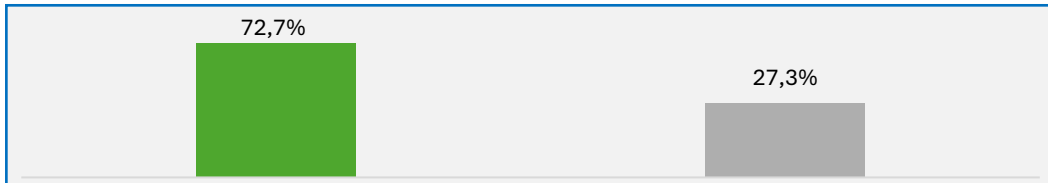
¿Recibiste solución a la solicitud?



Por Asesor

SATISFACCIÓN ASESOR 72,2%

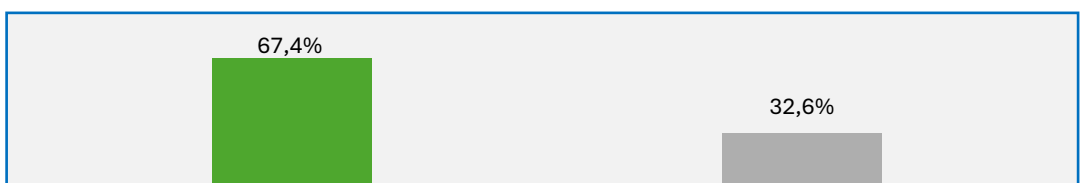
RECOMENDABILIDAD CANAL 73,5%



VIDEO LLAMADA

SATISFACCIÓN ASESOR 65,3%

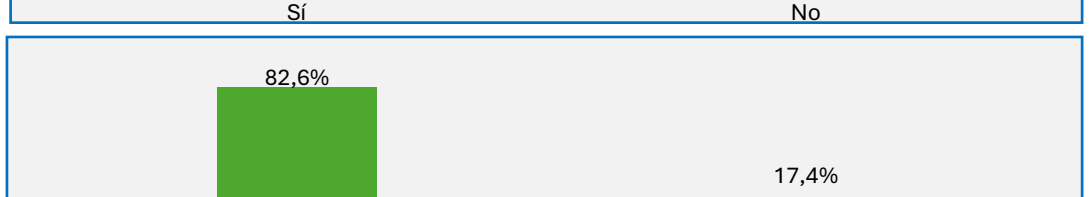
RECOMENDABILIDAD CANAL 65,8%



LÍNEA TELEFÓNICA

SATISFACCIÓN AGENTE 70,3%

RECOMENDABILIDAD CALLCENTER 73,3%



Base= 76,881 encuestas

Comentarios – Percepciones

Aumentar agenda para asignación de citas general y especializada - 18.0%

Garantizar la entrega completa de los medicamentos formulados — 13,4%

Agilizar la entrega de medicamentos en la droguería — 12,4%

Ampliar la red de clínicas y centros de atención — 10,6%

Optimizar la calidad del servicio de salud en Clínicas / IPS — 7,9%

Mejorar la atención y el trato del personal de las droguerías — 4,8%

Mejorar el trato del personal médico y administrativo en clínicas / IPS - 4,3%

Reducir los tiempos de espera en la entrega de autorizaciones médicas de EPS Famisanar— 2,4%

Gestionar y solucionar eficazmente las solicitudes en la oficina EPS Famisanar— 2,3%

Disminuir la cantidad de trámites administrativos en oficinas de EPS Famisanar-1,6%

Mejorar la calidad de las autorizaciones emitidas en oficinas de EPS Famisanar— 1,5%

Mejorar la calidad de la atención y el trato del personal administrativo en oficinas EPS Famisanar— 1,3%

Mejorar la calidad de las autorizaciones emitidas a través de WhatsApp Camila — 0,6%

Agilizar y optimizar la atención de la línea telefónica — 0,5%

Ampliar las opciones de respuesta disponibles en Whatsapp Camila — 0,5%

Mejorar la calidad de la atención brindad por los asesores en el canal WhatsApp Camila -0,5%

Ampliar la disponibilidad de citas para la atención por videollamada -0,3%

Nota: Se evidencia que el (17%), la mayoría de los usuarios no registraron recomendaciones ni sugerencias, siendo esta la categoría con mayor peso frente a las demás analizadas.

Conclusión

Durante el tercer trimestre de 2026, la satisfacción general de los afiliados con el servicio de la EPS Famisanar alcanzó el 69,9%, lo que representa un decrecimiento de 4,7 puntos porcentuales frente al II trimestre de 2026 . Este resultado evidencia una baja significativa en la percepción global del servicio prestado por la EPS.
El indicador de recomendabilidad alcanzó el 71,9%, lo que representa un decrecimiento de 5,8 puntos porcentuales frente al II trimestre de 2026.
De igual manera, la intención de cambio se ubicó en 28,6%, resultado desfavorable al evidenciar un aumento de 8,3 puntos porcentuales respecto al trimestre anterior.



Al analizar la percepción del servicio médico, se observa que el nivel de satisfacción alcanzó el 42,3%, lo que representa un decremento de 3,1 puntos porcentuales frente al II trimestre de 2026 con 45,4%.
De igual manera, la satisfacción con el servicio de droguerías presentó una mejora, pasando del 13,3% al 20,1% en el tercer 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 14,4%.

De manera consistente, los demás servicios médicos evaluados continúan presentando bajos niveles de satisfacción, especialmente en atención por médico general 38,4% y en Urgencias 26,6%.
Adicionalmente, en cuanto a la oportunidad en la asignación de citas médicas a nivel nacional, el 34,6 % 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 tercer trimestre de 2026 alcanzó el 70,0%, lo que representa un decrecimiento de 3,8 puntos porcentuales frente al II trimestre de 2026, evidenciando una desmejora significativa en la percepción del servicio.
De igual manera, la satisfacción con la atención del asesor en oficinas alcanzó el 71,2%, con un decrecimiento de 4,3 puntos porcentuales.



En general, el servicio de canales virtuales presenta un decrecimiento importante en sus indicadores. La satisfacción del servicio alcanzó el 70,2% en el tercer trimestre de 2026, lo que representa una disminución de 8,6 puntos porcentuales frente al trimestre anterior 78,8%. Por su parte, el índice de recomendación se situó en el 71,3%, experimentando una caída de 6 puntos porcentuales en comparación con el periodo previo.
En cuanto a los canales específicos, el servicio de WhatsApp en autogestión muestra un crecimiento leve de hasta 2,2 puntos porcentuales, mientras que el canal atendido por asesor decrece hasta 7 puntos porcentuales. La Videollamada presenta un descenso en sus indicadores de hasta 10,6 puntos porcentuales, y la Línea telefónica registra la disminución más significativa, con una caída de hasta 19,4 puntos porcentuales frente al trimestre anterior.



Canales No Presenciales
III Trimestre
2026

TIEMPO DE ESPERA EN CONTACT CENTER

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN SEGUNDOS (Tiempo de espera antes de que conteste un agente de servicio)	619	212	21
TIEMPO PROMEDIO DE LAMADAS EN SEGUNDOS (Duración promedio de las llamadas entendidas por el agente)	618	579	542


Famisanar
EPS
Gracias