



RENDICIÓN DE CUENTAS I TRIMESTRE 2025

Circular 008 de 2018





Tabla de Contenido

- 01. Población afiliados I trimestre 2025
- 02. Comportamiento de PQRS EPS I trimestre 2025
- 03. Canales presenciales I trimestre 2025
- 04. Caracterización de los afiliados I trimestre 2025
- 05. Satisfacción de usuarios I trimestre 2025
- 06. Canales no presenciales I trimestre 2025

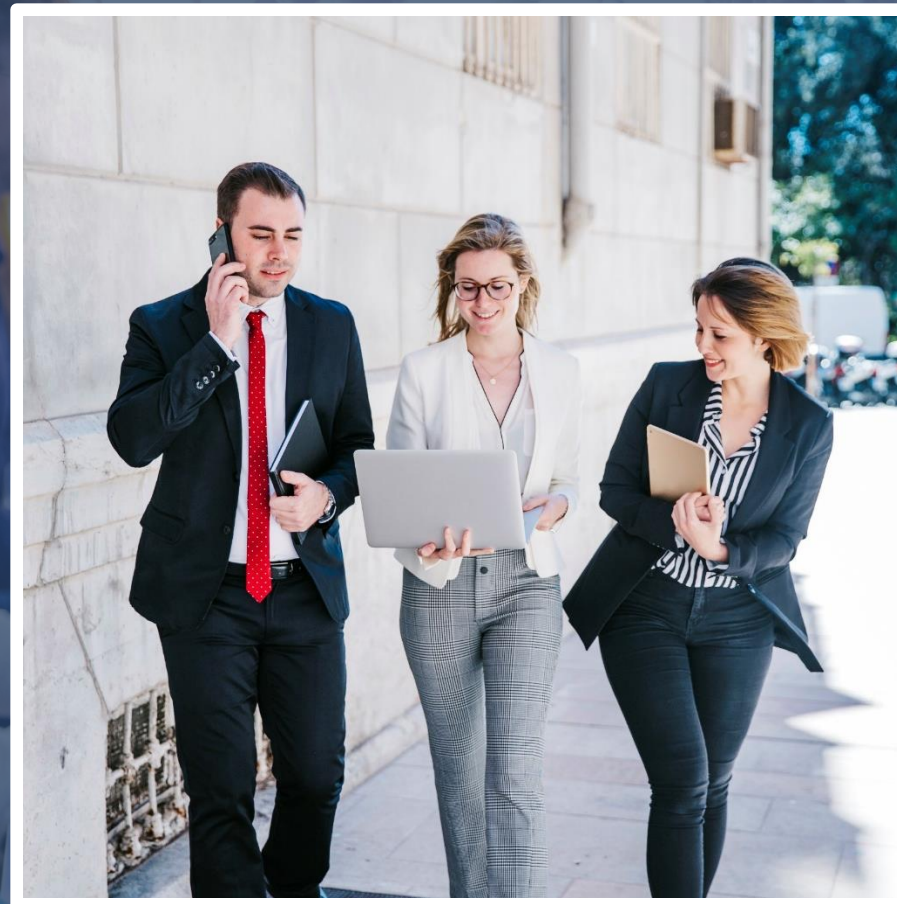


A close-up photograph of a hand holding several small, light-colored wooden human figures. The figures are standing on a dark, textured wooden surface. The hand is positioned at the top left, with fingers slightly curled around the figures. The background is a solid dark blue color with a diagonal white line running from the top left towards the bottom right. In the upper right area of the blue background, there is a small grid of white dots.

POBLACIÓN AFILIADOS I TRIMESTRE 2025

Contenido

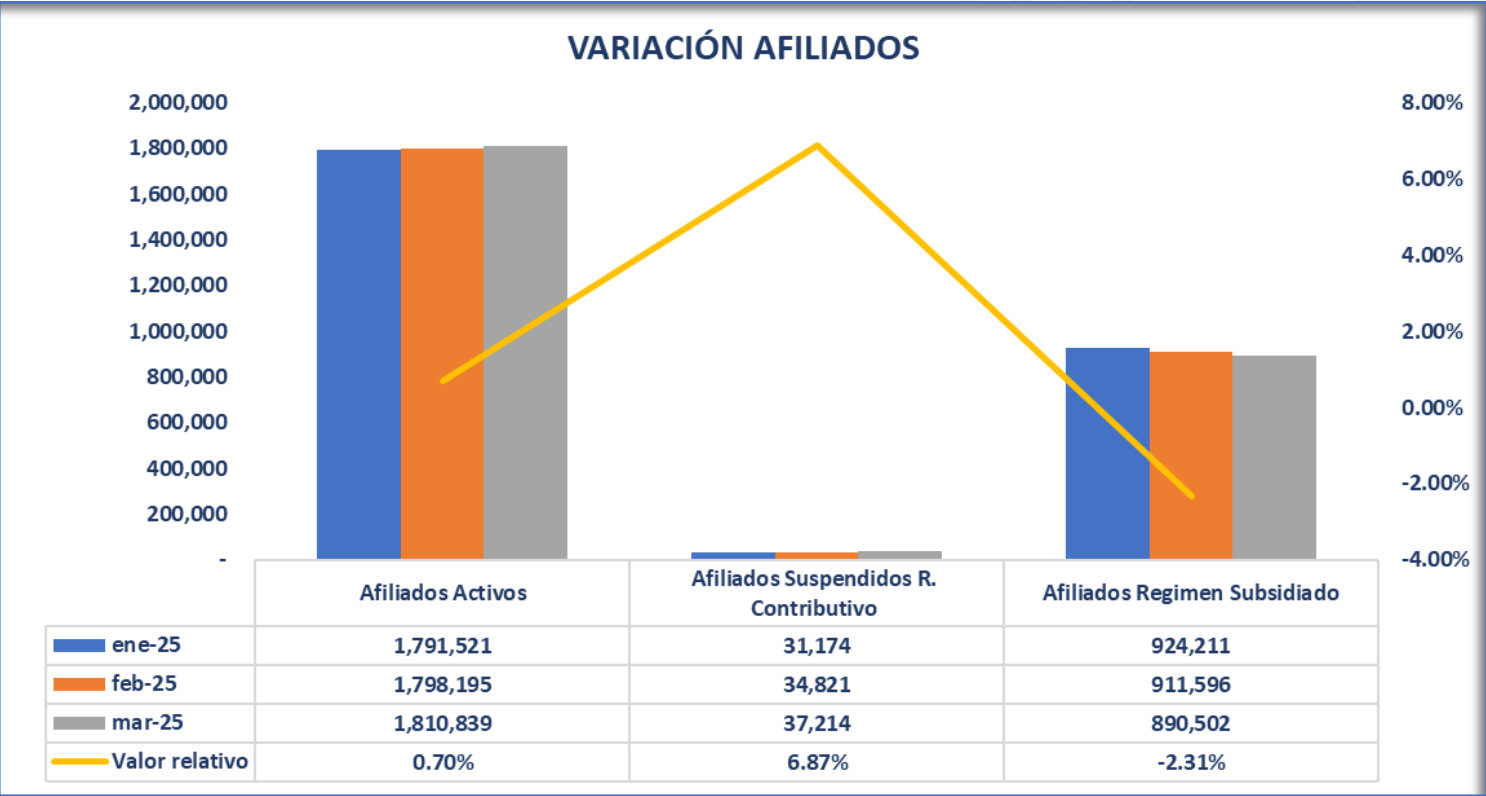
- 1 AFILIADOS
- 2 MOVILIDAD
- 3 TRASLADOS
- 4 PORTABILIDAD

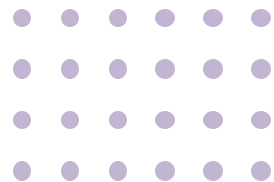


Afiliados



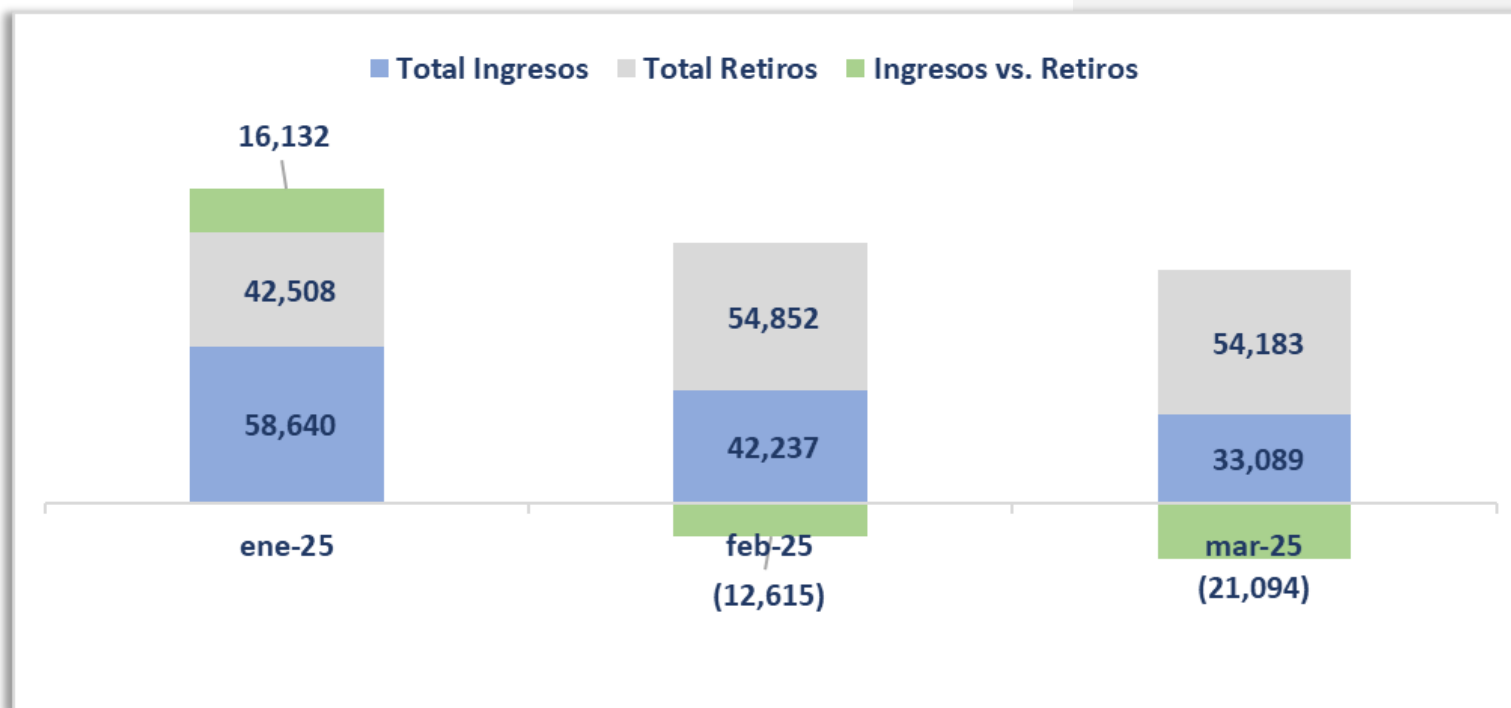
DESCRIPCIÓN	ene-25	feb-25	mar-25	Variación Mes	
				Valor absoluto	Valor relativo
Afiliados Activos	1,791,521	1,798,195	1,810,839	12,644	0.70%
Afiliados Suspendidos R. Contributivo	31,174	34,821	37,214	2,393	6.87%
Afiliados Regimen Subsidiado	924,211	911,596	890,502	(21,094)	-2.31%



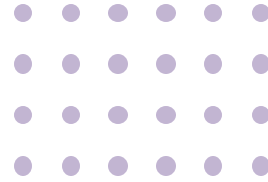


Movilidad

1er Trimestre	Total Ingresos	Total Retiros	Ingresos vs. Retiros	Rotación
ene-25	58,640	42,508	16,132	72%
feb-25	42,237	54,852	(12,615)	130%
mar-25	33,089	54,183	(21,094)	164%



Balanza de Traslados

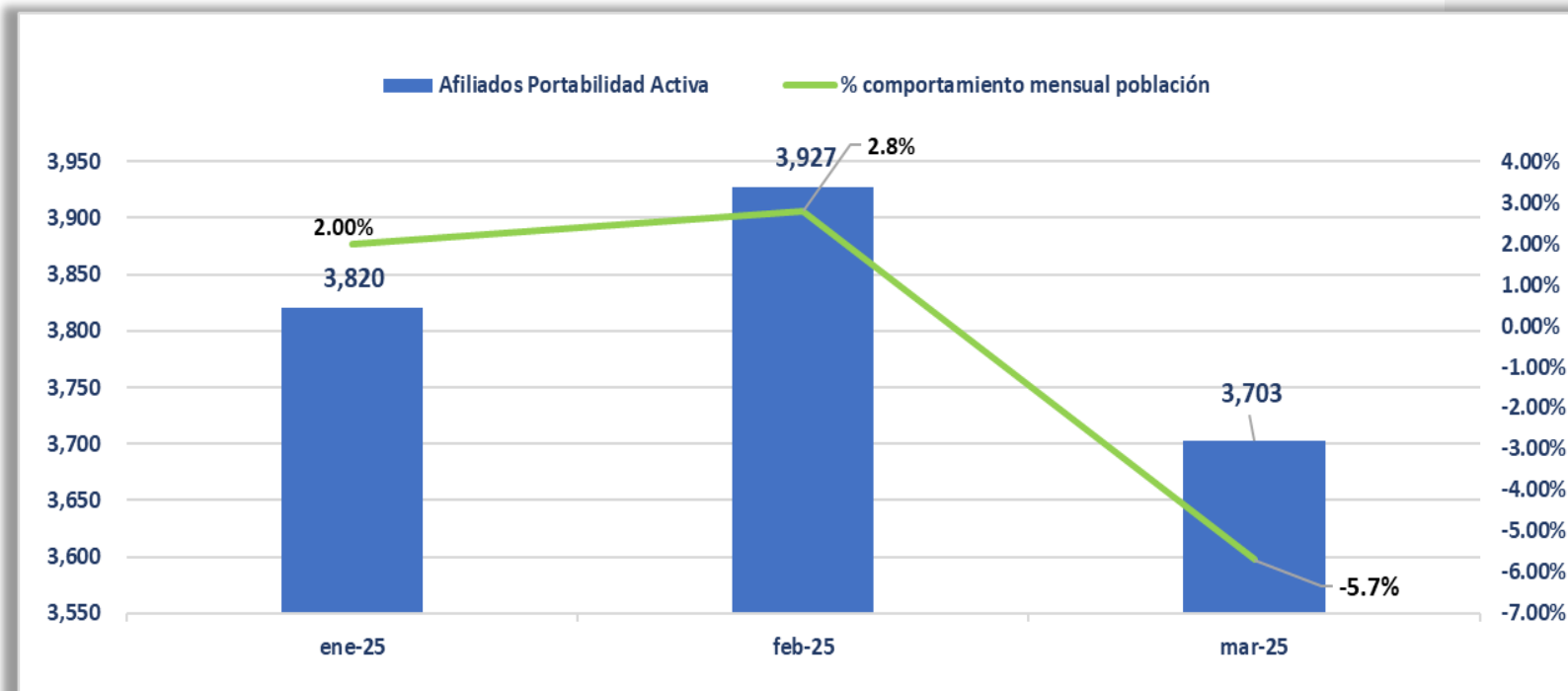


ENTIDAD	Traslados Entran				Traslados Salen				Entran Vs. Retiros	Rotación
	ene-25	feb-25	mar-25	TOTAL	ene-25	feb-25	mar-25	TOTAL		
E.P.S. SANITAS S.A.	640	620	566	1,826	2,606	3,473	3,764	9,843	-8,017	539%
COMPENSAR E.P.S.	735	1,250	906	2,891	758	951	1,052	2,761	130	96%
EPS SURA	262	253	284	799	702	854	956	2,512	-1,713	314%
SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	623	570	678	1,871	2,737	4,059	3,982	10,778	-8,907	576%
E.P.S. SALUDCOOP	8	11	12	31	-	-	-	0	31	0%
CAFESALUD E.P.S. S.A.	11	17	5	33	-	-	-	0	33	0%
CRUZ BLANCA EPS S.A.	7	11	9	27	-	-	-	0	27	0%
COOMEVA E.P.S. S.A.	6	6	6	18	-	-	-	0	18	0%
LA NUEVA EPS S.A.	597	628	676	1,901	1,434	2,205	2,171	5,810	-3,909	306%
MEDIMAS	14	11	7	32	-	-	-	0	32	0%
OTRAS EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	696	838	794	2,328	409	522	464	1,395	933	60%
REGIMEN SUBSIDIADO	2,117	2,488	2,374	6,979	2,786	3,177	3,287	9,250	-2,271	133%
Total general	5,716	6,703	6,317	18,736	11,432	15,241	15,676	42,349	-23,613	226%

Portabilidad



	ene-25	feb-25	mar-25
Afiliados Portabilidad Activa	3,820	3,927	3,703
Asignación por mes	541	579	459
% comportamiento mensual población	2.00%	2.8%	-5.7%
% Incremento mensual	61.0%	7.0%	-20.7%



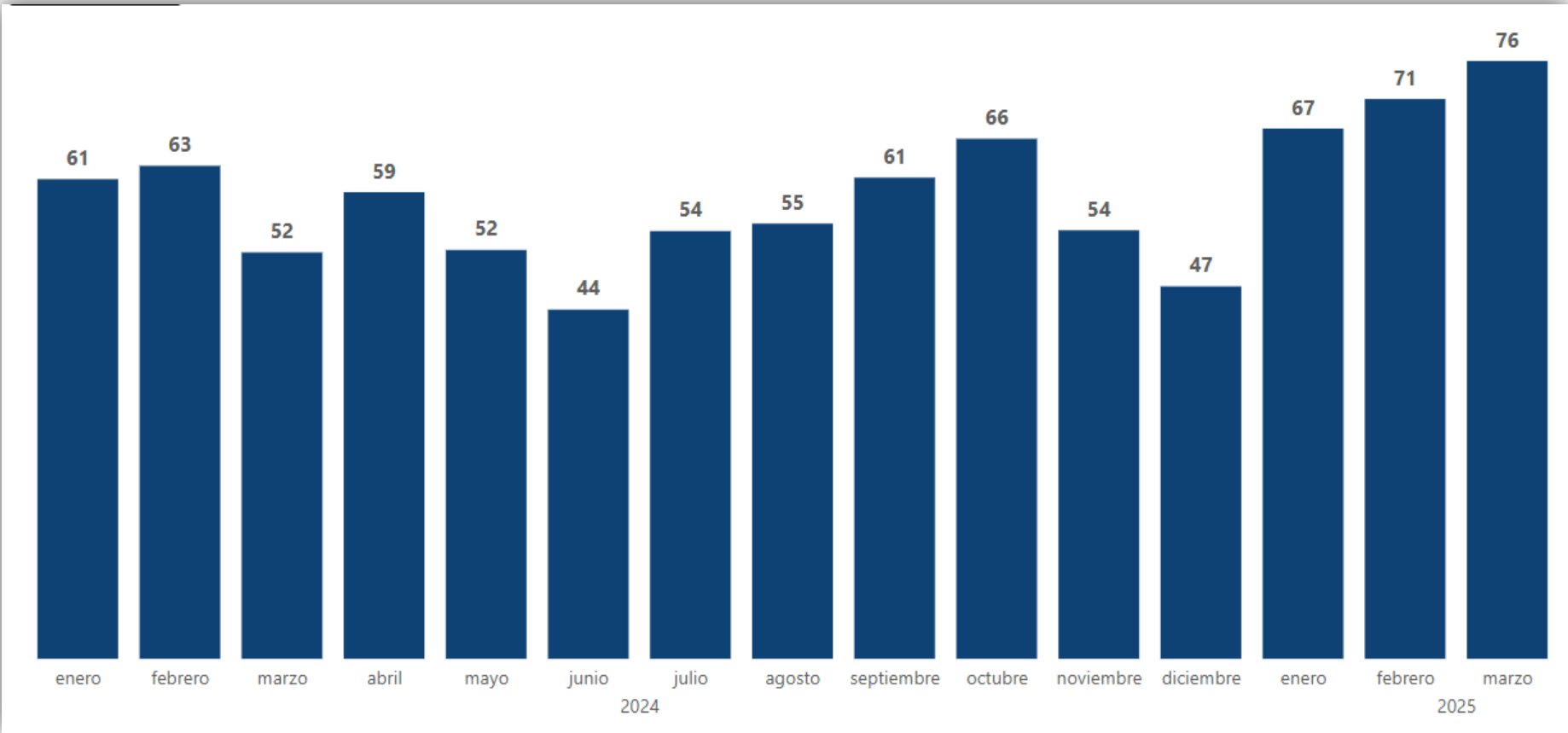


COMPORTAMIENTO DE PQRS EPS I TRIMESTRE 2025

Comportamiento de los reclamos en
Salud reportes BPMS Famisanar

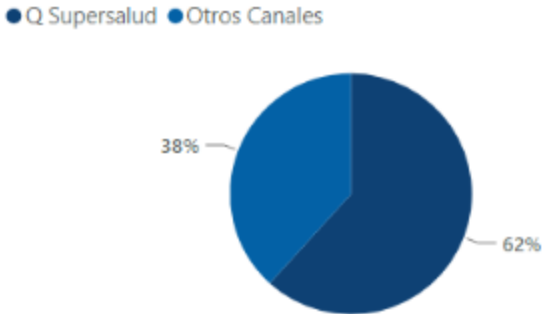
EVOLUCIÓN MENSUAL EN LA RADICACIÓN DE LAS PQRS 2024 - 2025

de reclamos en salud



Promedio tasa I trimestre 2025: 72 reclamos por cada 10 mil afiliados mes

Para el primer trimestre de 2025 se obtuvo un promedio de la tasa por cada 10.000 afiliados de 72 y para el primer I trimestre de 2024 se obtuvo un promedio de tasa por cada 10.000 afiliados de 58 teniendo como resultado un aumento del 24% en la tasa global de los reclamos en salud . El 62% de los reclamos se recibieron por el canal de la Supersalud para el I trimestre de 2025.

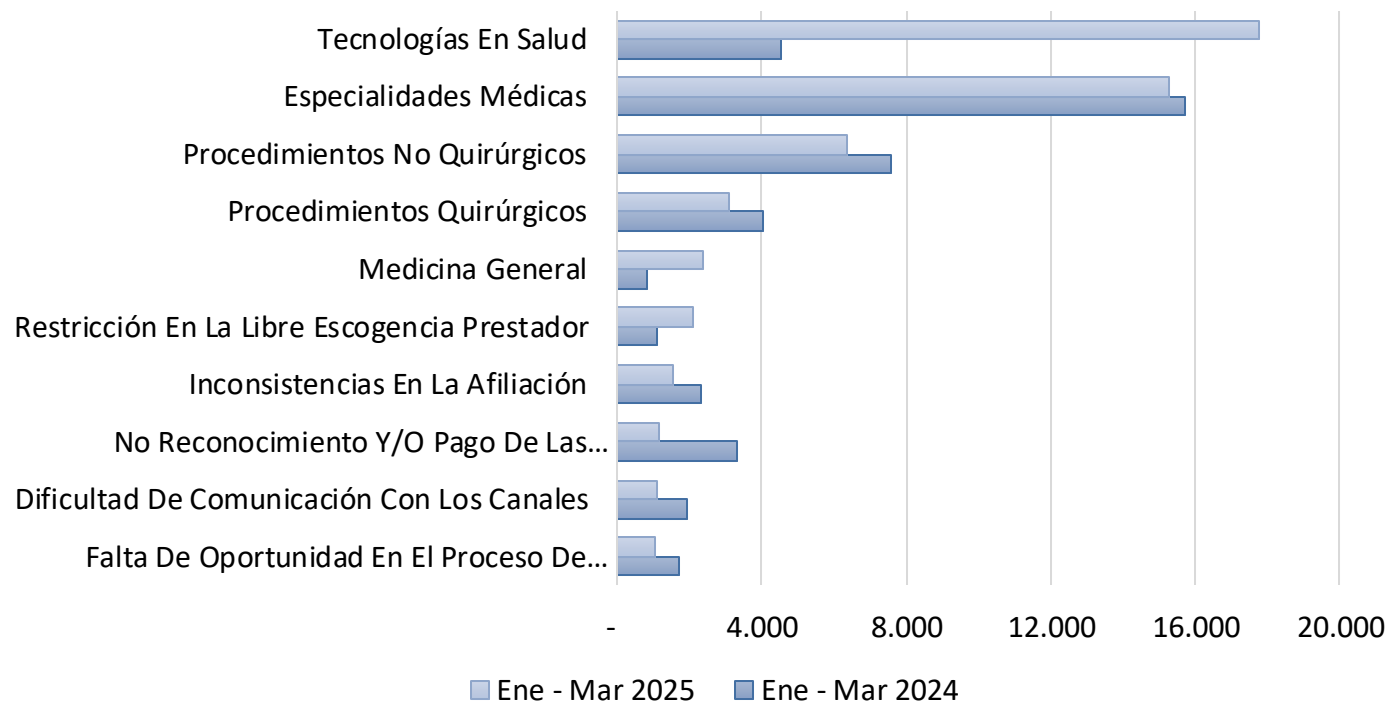


Comportamiento de PQR Famisanar

Tipo de Motivos Específicos Comportamiento Trimestral año 2024 -2025

Data Famisanar

Top 10 Tipo de Motivo Específicos I Trimestre 2025 Vs. I Trimestre 2024



El 45% de las PQR se encuentran concentradas en el tipo de motivo específico especialidades médicas y el tipo de motivo procedimientos no quirúrgicos. El tipo especialidades médicas ocupa la primera posición en el top 10 con una participación del 32%.

El 57.27% de los reclamos tienen una concentración en la Regional Bogotá

El 78% de los reclamos en el año 2024 se atendieron en un promedio de 15 días calendario.

IPS_DESC_REGION	Cantidad	% general
Bogotá	150.893	57,27%
Centro	80.824	30,67%
Sur	16.092	6,11%
Norte	14.993	5,69%
Nacional	697	0,26%
Total	263.491	100,00%

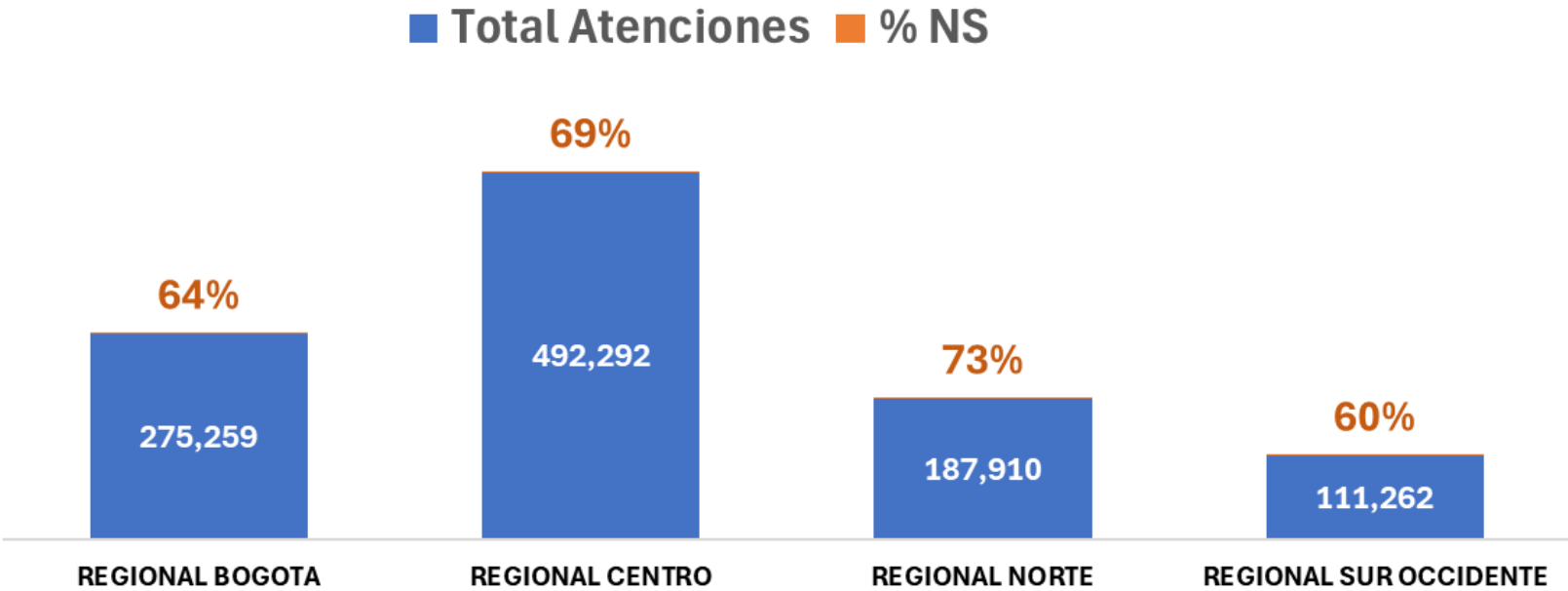


CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES I TRIMESTRE 2025

Canales de Atención Presencial

I Trimestre 2025.

Regional	Oficinas	Total Atenciones	Total Atenciones en NS	% NS
REGIONAL BOGOTA	5	275,259	177,497	64%
REGIONAL CENTRO	19	492,292	340,168	69%
REGIONAL NORTE	8	187,910	136,751	73%
REGIONAL SUR OCCIDENTE	10	111,262	66,754	60%
Total general	42	1,066,723	721,170	68%





CARACTERIZACIÓN DE LOS AFILIADOS I TRIMESTRE 2025

Distribución por sexo y departamento

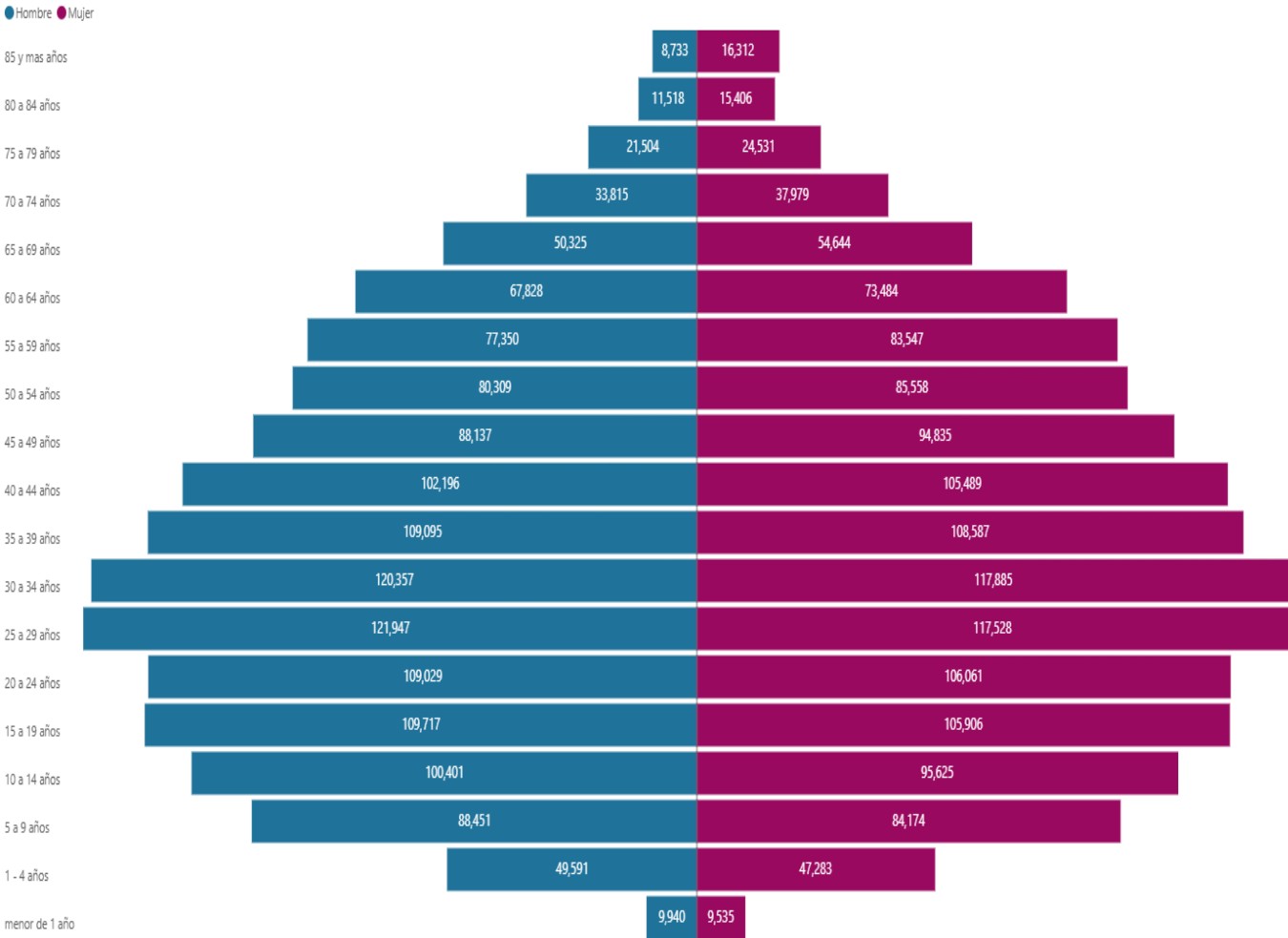
I Trimestre 2025.

DEPARTAMENTO	FEMENINO	¿ FEMENINO POR DEPARTAMENTO	MASCULINO	¿ MASCULINO POR DEPARTAMENTO	TOTAL	¿
AMAZONAS	6	0%	2	0%	8	0%
ANTIOQUIA	652	0,05%	576	0,04%	1.228	0,04%
ARAUCA	7	0,00%	12	0,00%	19	0,00%
ATLANTICO	16.636	1,21%	17.442	1,23%	34.138	1,25%
BOLIVAR	3.571	0,63%	11.164	0,82%	20.735	0,76%
BOYACA	63.531	4,60%	60.453	4,45%	124.050	4,53%
CALDAS	11.474	0,83%	3.885	0,73%	21.359	0,78%
CAQUETA	30	0,00%	31	0,00%	61	0,00%
CASANARE	65	0,00%	70	0,01%	135	0,00%
CAUCA	52	0,00%	47	0,00%	99	0,00%
CESAR	18.814	1,36%	18.630	1,38%	37.504	1,37%
CHOCO	22	0,00%	18	0,00%	40	0,00%
CORDOBA	107	0,01%	32	0,01%	139	0,01%
CUNDINAMARCA	441.380	32,00%	448.866	33,07%	890.846	32,53%
DISTRITO CAPITAL	637.193	46,13%	617.801	45,52%	1.254.994	45,83%
GUAINIA	2	0,00%	4	0,00%	6	0,00%
GUAVIARE	8	0,00%	10	0,00%	18	0,00%
HUILA	15.701	1,14%	12.372	0,96%	28.673	1,05%
LA GUAJIRA	57	0,00%	50	0,00%	107	0,00%
MAGDALENA	10.116	0,73%	9.314	0,73%	20.030	0,73%
META	34.108	2,47%	36.803	2,71%	70.917	2,59%
NARIÑO	5.044	0,37%	4.723	0,35%	9.767	0,36%
NORTE DE SANTANDER	83	0,01%	77	0,01%	166	0,01%
PUTUMAYO	30	0,00%	34	0,00%	64	0,00%
QUINDIO	3.513	0,25%	3.338	0,25%	6.851	0,25%
RISARALDA	7.108	0,51%	6.274	0,46%	13.382	0,49%
SAN ANDRES	3	0,00%		0,00%	3	0,00%
SANTANDER	56.526	4,09%	52.736	3,83%	109.262	3,99%
SUCRE	101	0,01%	60	0,00%	161	0,01%
TOLIMA	40.228	2,91%	37.251	2,74%	77.479	2,83%
VALLE DEL CAUCA	8.440	0,61%	7.800	0,57%	16.240	0,59%
VAUPES	5	0,00%		0,00%	5	0,00%
VICHADA	5	0,00%	4	0,00%	9	0,00%
Total general	1.381.344	100,00%	1.357.211	100,00%	2.738.555	100%

Fuente: BI Cierre de población, corte marzo año 2025.

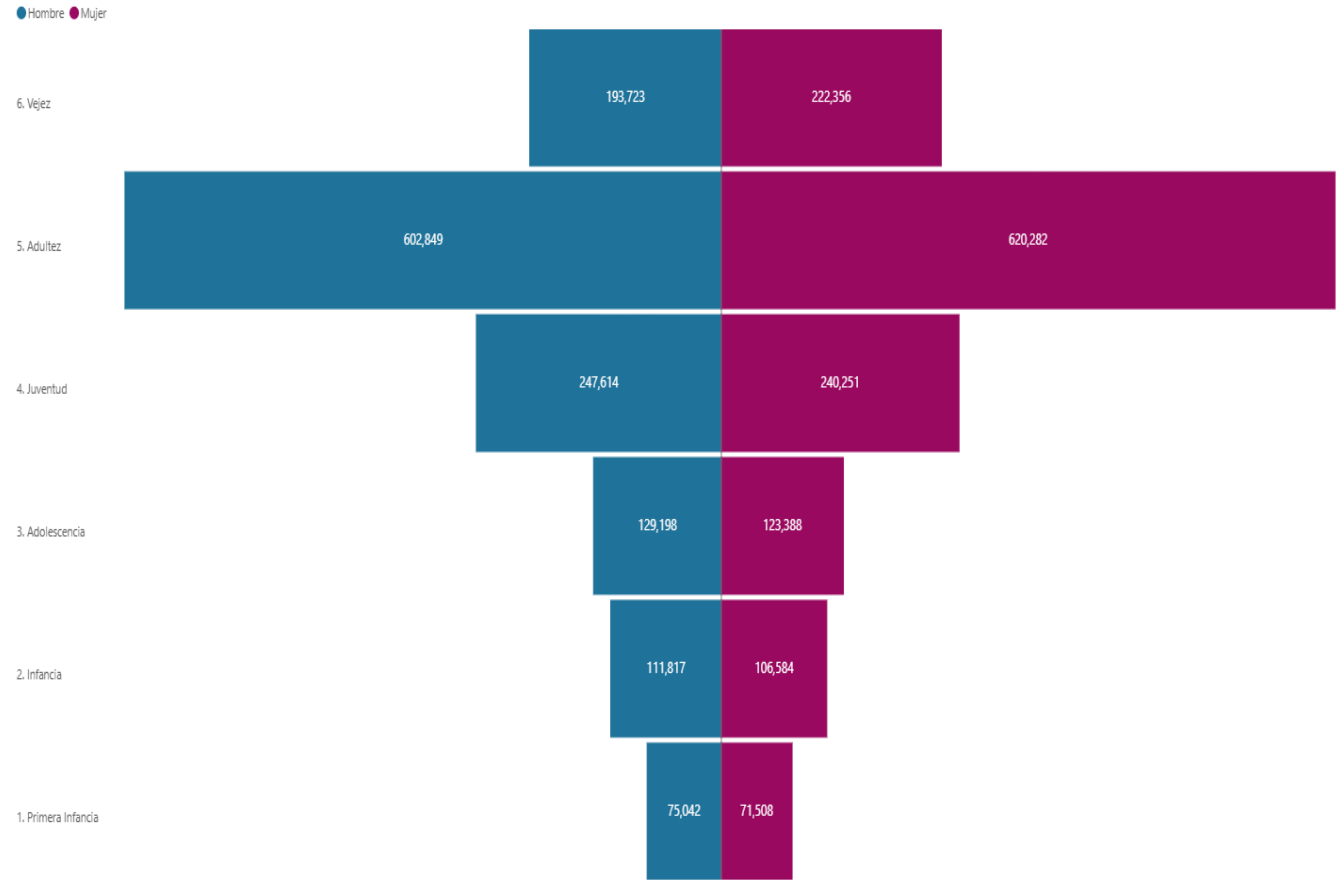
Pirámide poblacional – EPS Famisanar

I Trimestre 2025



AGRUPACIÓN POBLACIÓN	TOTAL	%	ANÁLISIS
MENOR 1 AÑO	19.306	0,70%	El 0,70% de la población de Famisanar es menor de 1 año.
1 A 4 AÑOS	95.941	3,50%	El 3,50% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años.
MAYORES 60 AÑOS	417.407	15,24%	Del total de la población de Famisanar el 15,24% se encuentra en edad mayor o igual a 65 años, adulta mayor.
MUJERES EN EDAD FÉRTIL	823.829	30,08%	Del total de las mujeres de EPS Famisanar el 30,08% se encuentra en edad reproductiva (10 a 49 años), acciones de salud sexual y reproductiva.

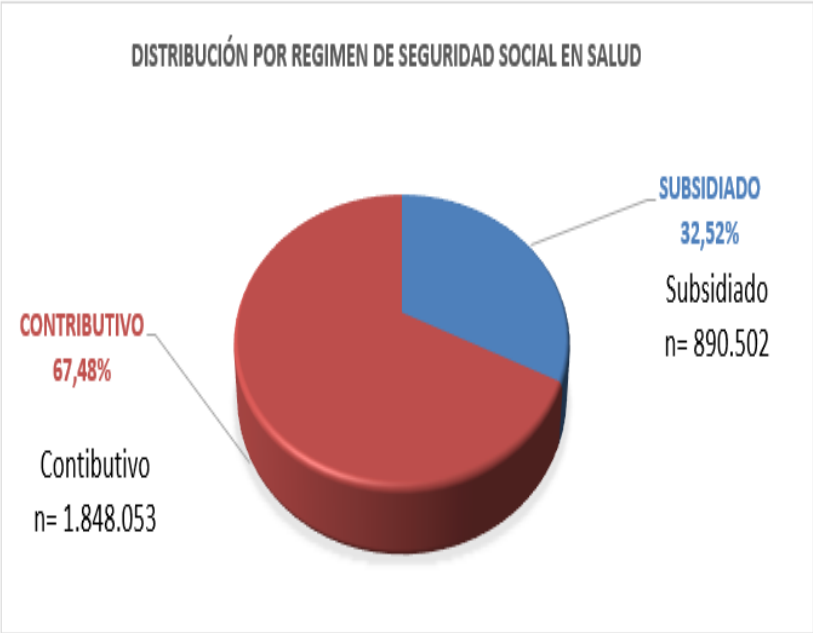
Distribución por curso de vida I Trimestre 2025.



GRUPO DE EDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	%
1.Primer Infancia	70.724	74.218	144.942	5,29%
2.Infancia	105.894	111.051	216.945	7,92%
3.Adoloscete	122.758	128.704	251.462	9,18%
4.Juventud	239.290	246.271	485.561	17,73%
5.Adultez	619.611	602.627	1.222.238	44,63%
6.Vejez	223.067	194.340	417.407	15,24%
Total general	1.381.344	1.357.211	2.738.555	100%

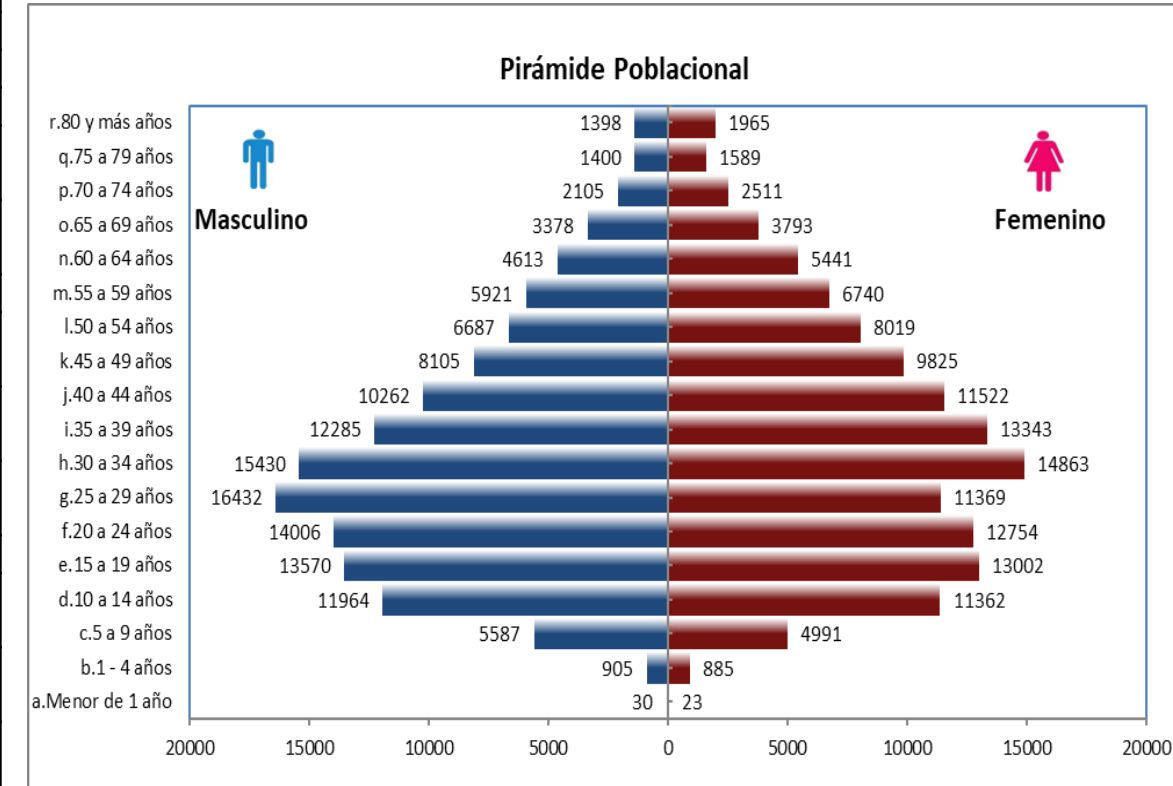
Aseguramiento e Indicadores Demográficos

I Trimestre 2025.

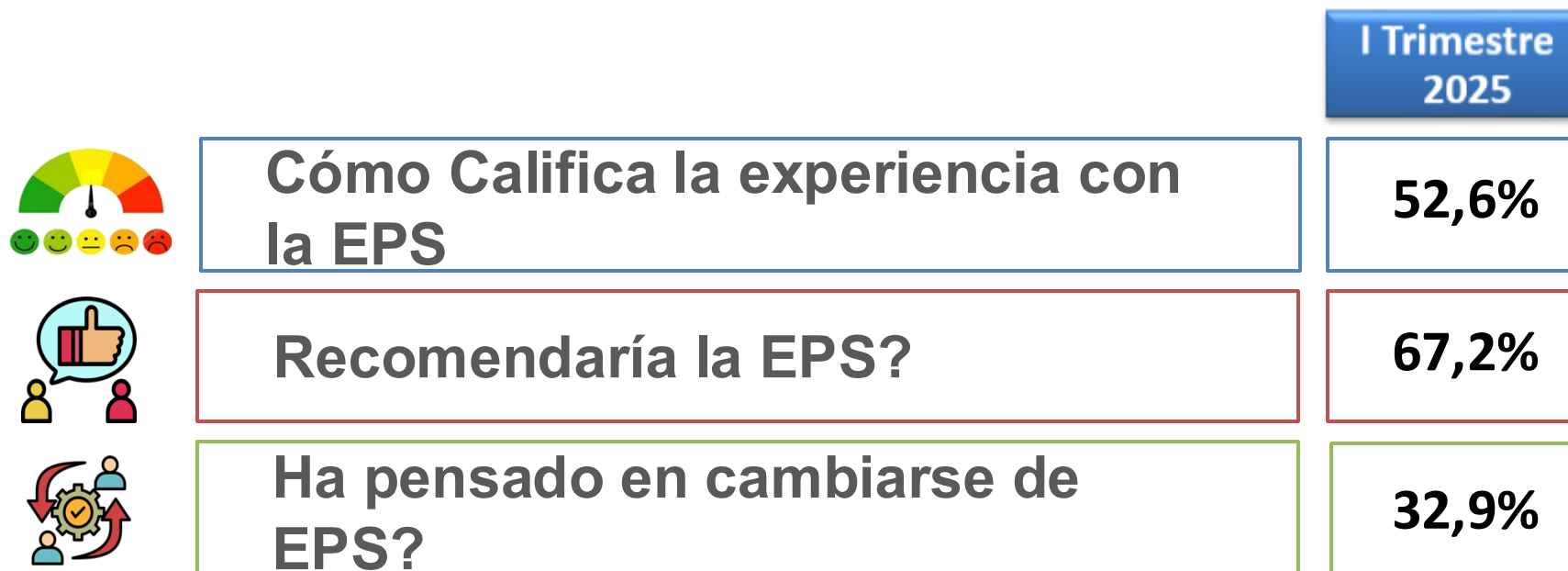


mar-25	INDICADOR DEMOGRAFICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANALISIS
	Relación hombres y mujeres	 1.357.211	 1.381.344	98	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres hay 98 hombres.
	Razón Niños - Mujeres	 115.247	 754.651	15	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres en edad fértil (15 - 49 años) hay 15 niños y niñas entre 0 y 4 años.
	Índice de envejecimiento	 275.808	 481.333	57	En EPS Famisanar por cada 100 menores de 15 años hay 57 afiliados mayores o igual a 65 años.
	Índice de FRIZ	 696.064	 846.275	82	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay 82 afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser madura.
	Indice de dependencia	 757.141	 1.981.414	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	93.925	92.079	186.004	68,63%
ETNIA	35.424	31.766	67.190	24,79%
POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD	4.683	6.184	10.867	4,01%
POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD	371	2.275	2.646	0,98%
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	1.544	565	2.109	0,78%
POBLACION DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES	194	273	467	0,17%
DIVERSIDAD SEXUAL	161	257	418	0,15%
DEFENSA CIVIL, CRUZ ROJA Y CUERPO DE BOMBEROS	175	212	387	0,14%
MENOR EN PROTECCION DEL ICBF	237	145	382	0,14%
PERSONAS QUE DEJAN DE SER MADRES COMUNITARIAS	216		216	0,08%
HABITANTE DE CALLE	15	118	133	0,05%
ADULTO CON DISCAPACIDAD EN CENTRO DE PROTECCIÓN	58	51	109	0,04%
MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS	32	48	80	0,03%
POBLACION INFANTIL BAJO PROTECCION DE SDIS	9	9	18	0,01%
VETERANO DE LA FUERZA PUBLICA		15	15	0,01%
TOTAL	137.044	133.997	271.041	100%



**SATISFACCIÓN AL
USUARIO
I TRIMESTRE 2025**



Famisanar EPS realiza de manera continua la medición de la satisfacción de sus afiliados y diseña estrategias orientadas al mejoramiento del servicio.

Para el primer trimestre de 2025, los indicadores generales de experiencia muestran Satisfacción: 52,6%, Recomendabilidad 67,2%, Intención de cambio: 32,9%.

Estos resultados se explican principalmente por situaciones asociadas a:

- Dificultades en la entrega de medicamentos
- Demora en la asignación de citas con especialistas
- Tiempos prolongados para la autorización de servicios



CANALES DE ATENCIÓN NO PRESENCIALES I TRIMESTRE 2025

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)

1089

461

406

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

482

453

453



GRACIAS

