



RENDICIÓN DE CUENTAS I TRIMESTRE 2024

Circular 008 de 2018





Tabla de Contenido

01. Población afiliados I trimestre 2024

02. Comportamiento de PQRS EPS I trimestre 2024

03. Canales presenciales I trimestre 2024

04. Caracterización de los afiliados I trimestre 2024

05. Satisfacción de usuarios I trimestre 2024

06. Canales no presenciales I trimestre 2024





POBLACIÓN AFILIADOS I TRIMESTRE 2024

Contenido

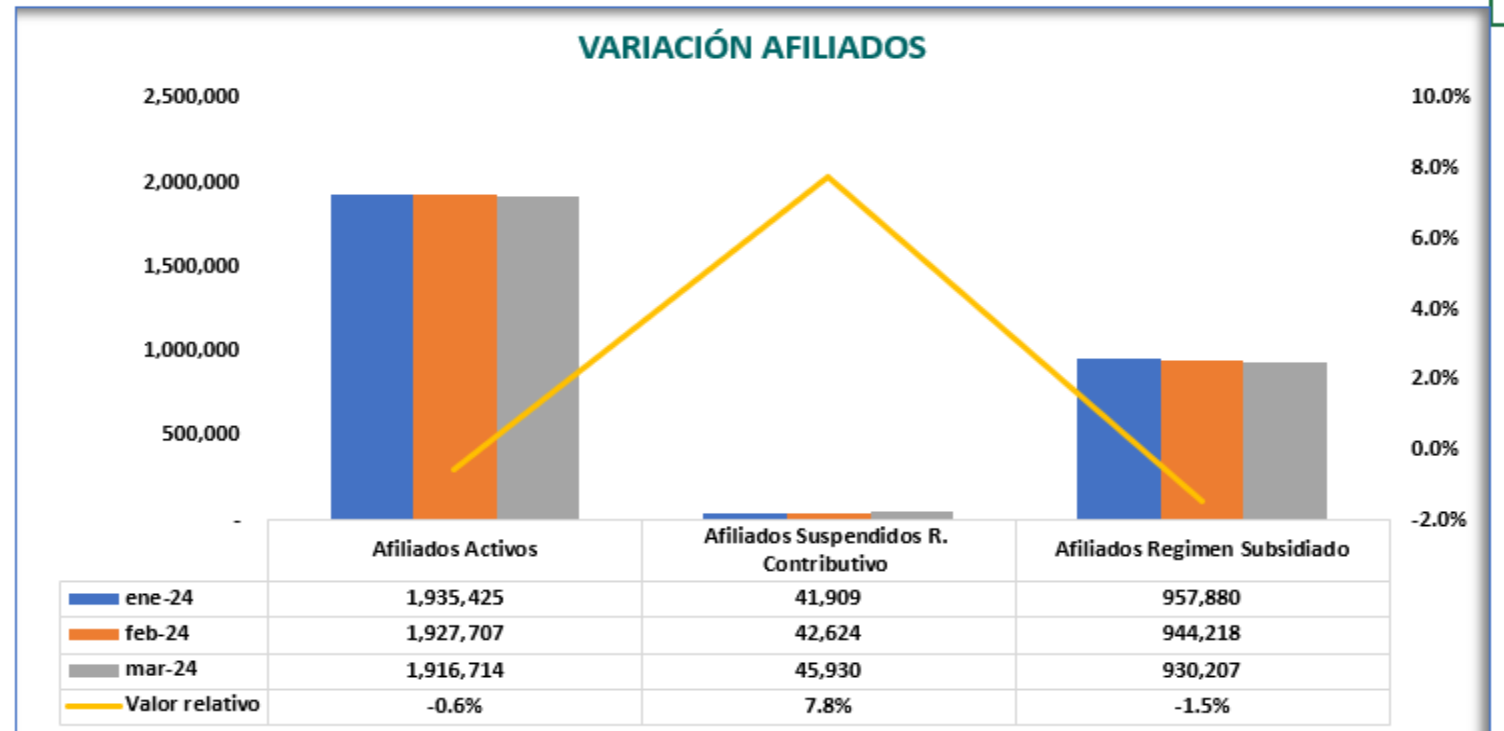
- 1 AFILIADOS
- 2 MOVILIDAD
- 3 TRASLADOS
- 4 PORTABILIDAD



Afiliados



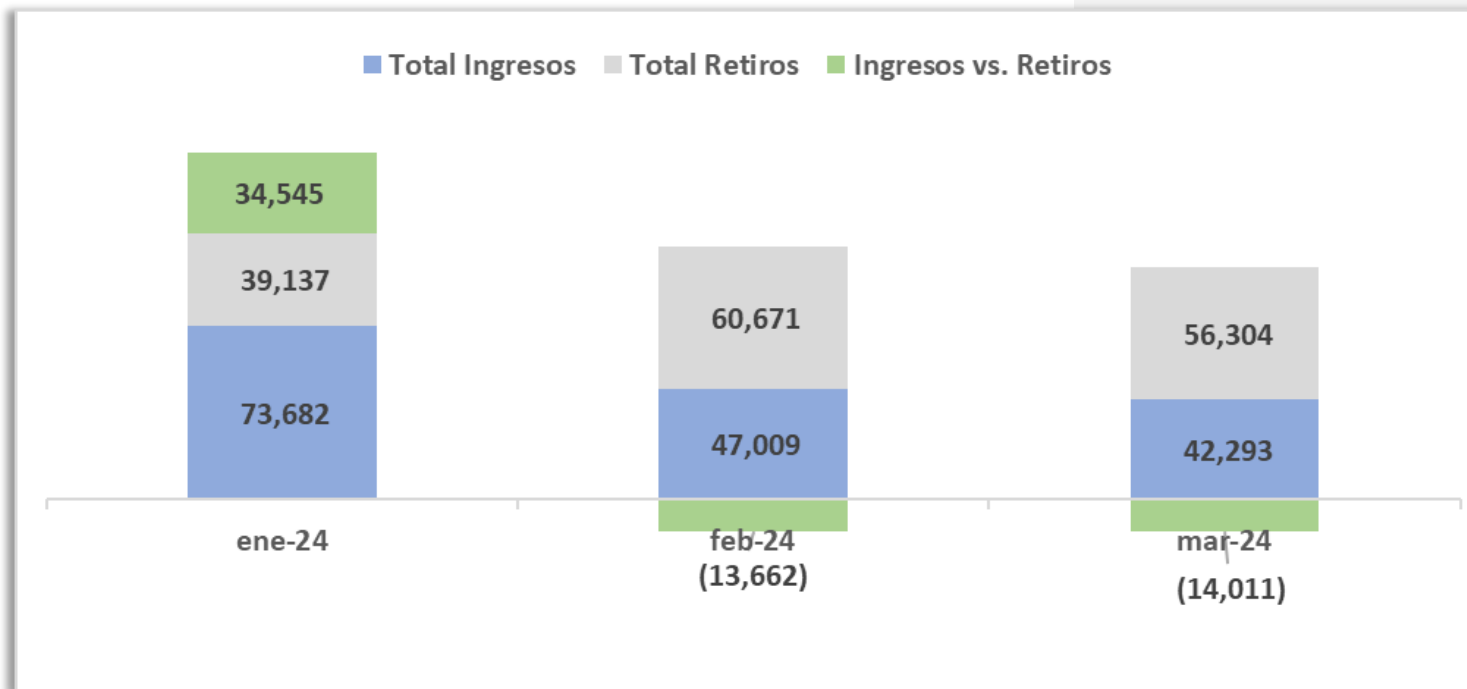
DESCRIPCIÓN	ene-24	feb-24	mar-24	Variación Mes	
				Valor absoluto	Valor relativo
Afiliados Activos	1,935,425	1,927,707	1,916,714	(10,993)	-0.6%
Afiliados Suspendidos R. Contributivo	41,909	42,624	45,930	3,306	7.8%
Afiliados Regimen Subsidiado	957,880	944,218	930,207	(14,011)	-1.5%



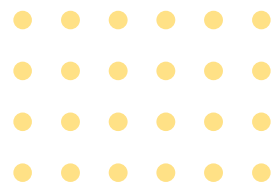
Movilidad



1er Trimestre	Total Ingresos	Total Retiros	Ingresos vs. Retiros	Rotación
ene-24	73,682	39,137	34,545	53%
feb-24	47,009	60,671	(13,662)	129%
mar-24	42,293	56,304	(14,011)	133%



Balanza de Traslados



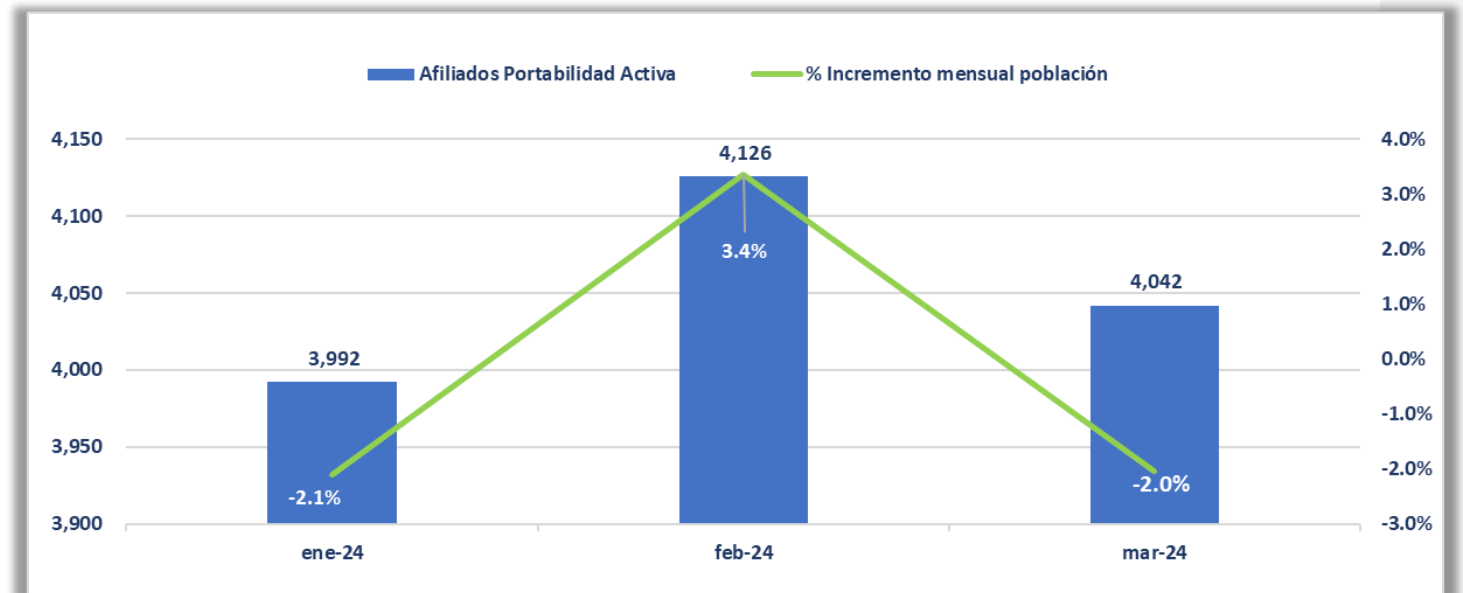
ENTIDAD	Traslados Entran				Traslados Salen				Entran Vs. Retiros	Rotación
	ene-24	feb-24	mar-24	TOTAL	ene-24	feb-24	mar-24	TOTAL		
E.P.S. SANITAS S.A.	191	256	173	620	2,881	5,370	2,713	10,964	-10,344	1768%
COMPENSAR E.P.S.	158	187	164	509	2,155	3,799	1,674	7,628	-7,119	1499%
EPS SURA	44	67	53	164	1,974	2,831	1,290	6,095	-5,931	3716%
SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	150	171	119	440	3,840	7,840	4,278	15,958	-15,518	3627%
E.P.S. SALUDCOOP	1	2	3	6	-	-	-	0	6	0%
CAFESALUD E.P.S. S.A.	4	3	3	10	-	-	-	0	10	0%
CRUZ BLANCA EPS S.A.	4	1	5	10	-	-	-	0	10	0%
COOMEVA E.P.S. S.A.	3	6	3	12	-	-	-	0	12	0%
LA NUEVA EPS S.A.	102	132	109	343	2,871	6,158	3,014	12,043	-11,700	3511%
MEDIMAS	4	1	2	7	-	-	-	0	7	0%
OTRAS EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	58	42	40	140	539	909	423	1,871	-1,731	1336%
REGIMEN SUBSIDIADO	771	967	857	2,595	3,038	5,046	4,760	12,844	-10,249	495%
Total general	1,490	1,835	1,531	4,856	17,298	31,953	18,152	67,403	-62,547	1388%



Portabilidad



	ene-24	feb-24	mar-24
Afiliados Portabilidad Activa	3,992	4,126	4,042
Asignación por mes	571	764	555
% Incremento mensual población	-2.1%	3.4%	-2.0%
% Incremento mensual	-13.0%	33.8%	-27.4%





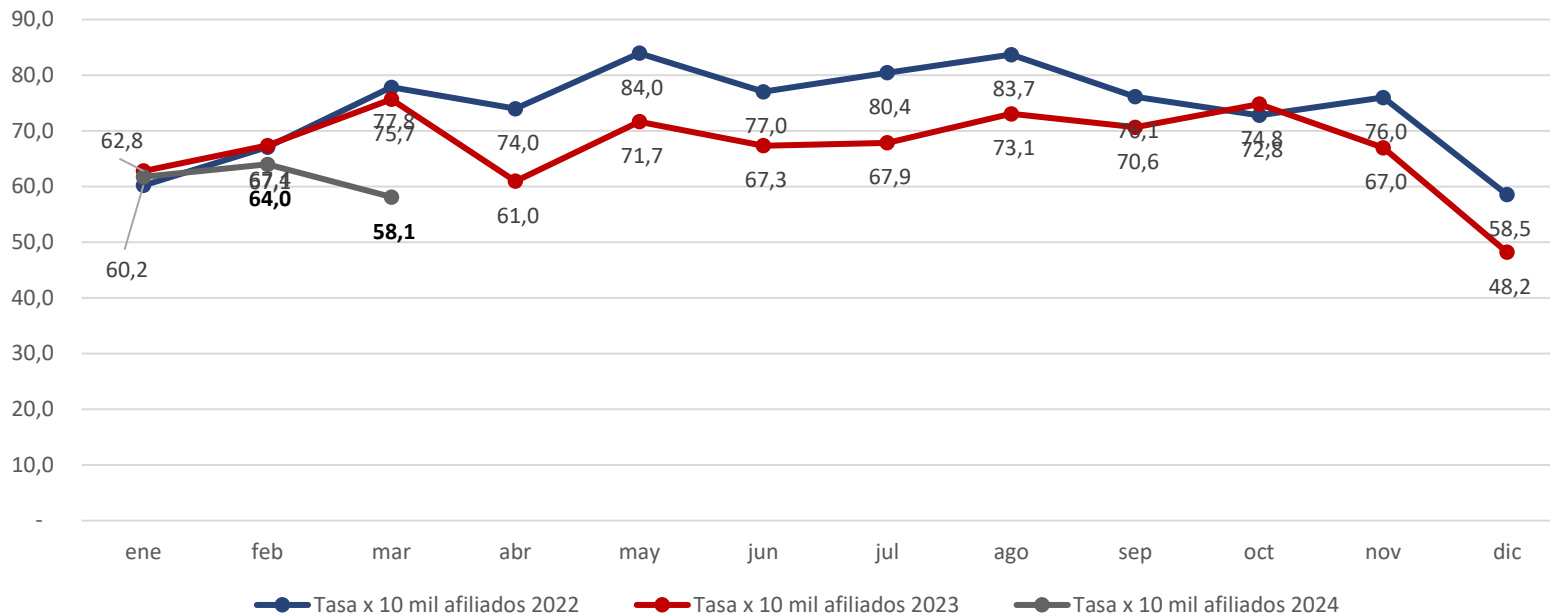
COMPORTAMIENTO DE PQRS EPS I TRIMESTRE 2024

Comportamiento de los reclamos en
Salud reportes BPMS Famisanar

Comportamiento de PQR Famisanar

Tasa Global por 10 mil afiliados años 2022 – 2023 -2024

Comportamiento Tasa Global de PQR de EPS Famisanar de 01 Enero 2022 al 31 de Marzo de 2024

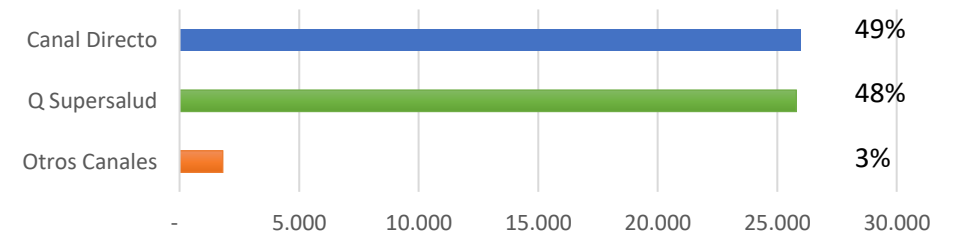


	Tasa x 10 mil Promedio
I Trimestre 2023	68.6
I Trimestre 2024	61.3
Variación	-10.6%

	Tasa x 10 mil Promedio
IV Trimestre 2023	63.4
I Trimestre 2024	61.3
Variación	-3.3%

Para el primer trimestre de 2023 se obtuvo un promedio de la tasa por cada 10.000 afiliados de 68.6 y para el primer trimestre de 2024 se obtuvo un promedio de tasa por cada 10.000 afiliados de 61.3 teniendo como resultado una reducción del 10,6%.

Participación PQR por Canal . 2024

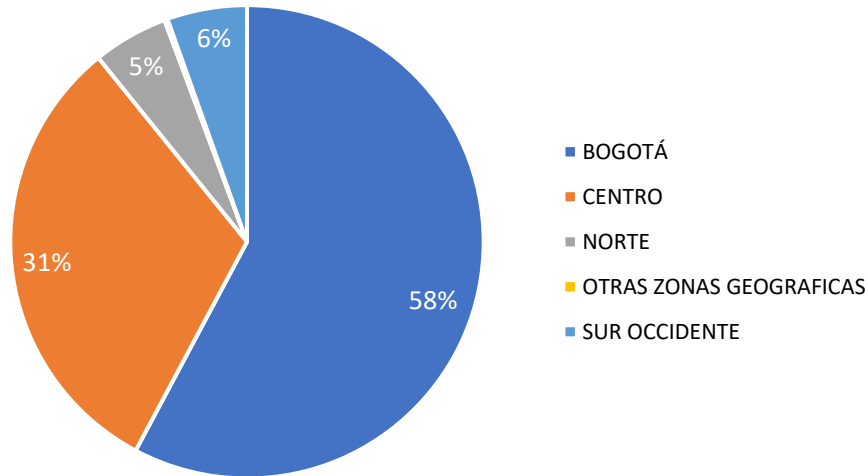


Fuente: Reportes Superargo/ Reportes Ejecutivos PQRD SNS / Reporte Famisanar
 Periodo: Enero 2022 – Marzo 2024
 Unidad de medida: Tasa por cada 10 mil afiliados
 Fe de Erratas: Se ajusta por oblación en IPS Primarias

Comportamiento de PQR Famisanar

Tipo de Motivos Específicos Comportamiento Trimestral año 2023 -2024 Data Famisanar

Participación por Regional 2024 - Trim.1



TIPO DE MOTIVO ESPECÍFICO	Tasa X 10 mil Afiliados (Prom) Trim.1 2023	Tasa X 10 mil Afiliados (Prom) Trim.2 2023	Tasa X 10 mil Afiliados (Prom) Trim.3 2023	Tasa X 10 mil Afiliados (Prom) Trim.4 2023	Tasa X 10 mil Afiliados (Prom) Trim.1 2024	Part.	Trim.1 2024 Vs. Trim.1 2023	Trim.1 2023 Vs. Trim.4 2023	Tendencia
	ESPECIALIDADES MÉDICAS	17.0	15.6	17.8	17.7				
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	7.6	7.5	9.3	9.2	8.9	14%	16.8%	-3.9%	
TECNOLOGÍAS EN SALUD	6.0	5.5	5.9	5.6	5.1	8%	-14.6%	-7.7%	
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	3.0	3.4	4.3	5.1	4.7	8%	53.8%	-8.2%	
NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	6.1	6.3	6.4	5.1	3.9	6%	-35.4%	-22.5%	
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	2.9	3.4	2.1	1.6	2.3	4%	-18.1%	44.4%	
PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1.5	1.9	2.0	1.8	2.0	3%	36.3%	15.1%	
DIFICULTAD PARA EL ACCESO A LOS CANALES	1.2	1.5	3.1	2.2	1.9	3%	66.9%	-11.5%	
ATENCIÓN DOMICILIARIA	5.6	5.1	2.2	1.5	1.3	2%	-76.8%	-12.9%	
RESTRICCIÓN LIBRE ESCOGENCIA PRESTADOR DE SERVICIO DE SALUD	2.0	1.6	1.6	1.2	1.3	2%	-35.8%	7.8%	
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO	1.9	1.8	1.4	1.2	1.3	2%	-34.8%	5.1%	
MEDICINA GENERAL	1.4	1.3	2.0	1.5	1.0	2%	-32.2%	-36.0%	
SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	0.6	0.6	1.4	1.1	1.0	2%	65.8%	-12.0%	
LOS DEMÁS	11.9	11.2	11.1	8.7	8.3	14%	-29.8%	-4.3%	
TOTAL	68.6	66.6	70.5	63.4	61.3	100%	-10.6%	-3.3%	

El 30% de las PQR se encuentran concentradas en el Tipo de motivo específico Especialidades Médicas, seguido de Procedimientos no quirúrgicos con el 14% y procedimientos quirúrgicos con una participación del 8%

El 76% de los reclamos en el año 2024 se atendieron en un promedio de 15 días calendario.




Disminución para el trimestre de 2024 en la tasa de reclamos:

PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	-3.9%
TECNOLOGÍAS EN SALUD	-7.7%
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	-8.2%
NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	-22.5%
DIFICULTAD PARA EL ACCESO A LOS CANALES	-11.5%
ATENCIÓN DOMICILIARIA	-12.9%
MEDICINA GENERAL	-36.0%
SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	-12.0%



SATISFACCIÓN AL USUARIO I TRIMESTRE 2024

Resultados Satisfacción

		IV Trim. 2023	I Trim. 2024
	¿Cómo Califica la experiencia con la EPS?	63%	50%
	¿Recomendaría la EPS?	63%	54%
	¿Ha pensado en cambiarse de EPS?	35%	50%

EPS Famisanar realiza medición de la satisfacción de los afiliados y desarrolla estrategias en pro del mejoramiento del servicio. Los indicadores generales de experiencia de la Entidad cierran el primer trimestre del año 2024 con un **50.3% de satisfacción, 54% de recomendabilidad y 50% de intención de cambio.**



CARACTERIZACIÓN DE LOS AFILIADOS I TRIMESTRE 2024

Distribución por sexo y departamento I Trimestre 2024.

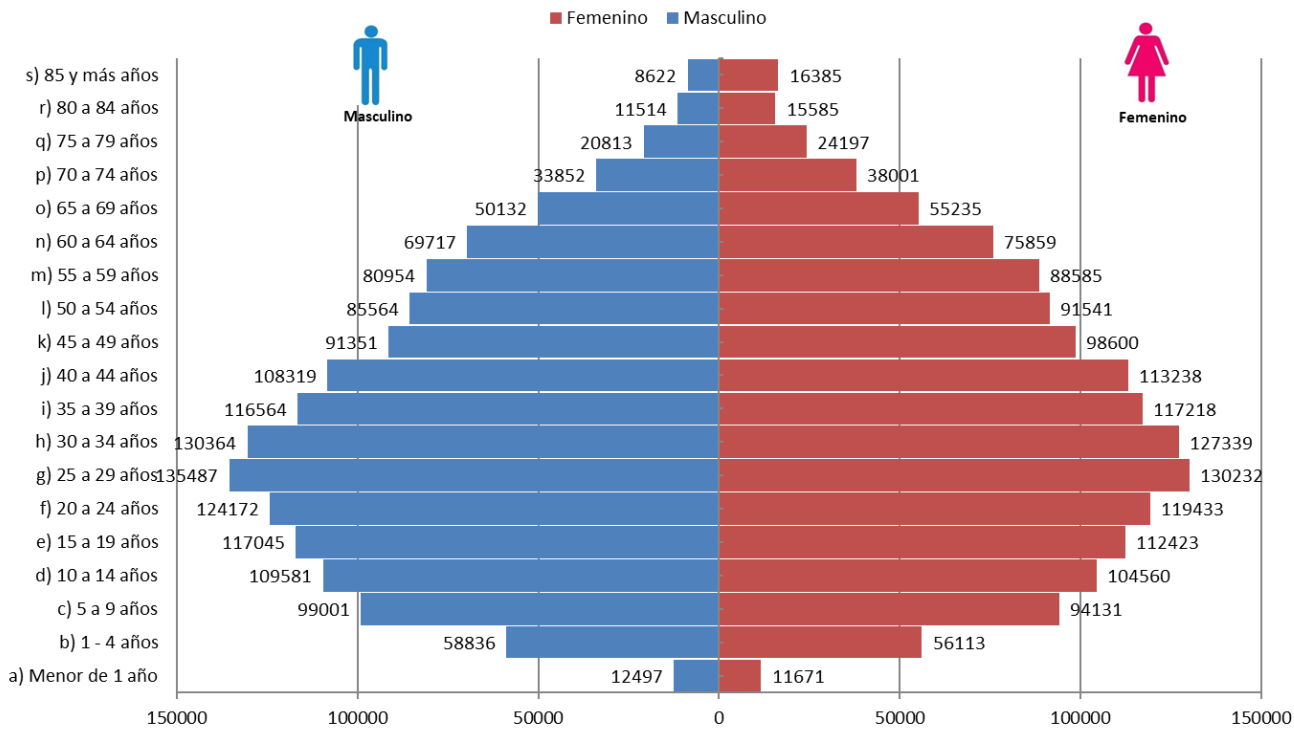
DEPARTAMENTO	FEMENINO	% FEMENINO POR DEPARTAMENTO	MASCULINO	% MASCULINO POR DEPARTAMENTO	TOTAL	%
ANTIOQUIA	625	0.04%	568	0.04%	1.193	0.04%
ATLANTICO**	18.993	1.31%	20.403	1.42%	39.396	1.36%
BOLIVAR**	10.901	0.75%	13.060	0.91%	23.961	0.83%
BOYACA**	66.379	4.57%	63.581	4.42%	129.960	4.49%
CALDAS**	12.719	0.88%	11.073	0.77%	23.792	0.82%
CAQUETA	46	0.00%	55	0.00%	101	0.00%
CASANARE	64	0.00%	68	0.00%	132	0.00%
CESAR**	20.738	1.43%	20.923	1.45%	41.661	1.44%
CUNDINAMARCA**	465.693	32.05%	472.874	32.84%	938.567	32.44%
DISTRITO CAPITAL**	659.122	45.36%	647.076	44.94%	1.306.198	45.15%
HUILA**	18.465	1.27%	15.339	1.07%	33.804	1.17%
LA GUAJIRA	62	0.00%	43	0.00%	105	0.00%
MAGDALENA**	10.908	0.75%	10.881	0.76%	21.789	0.75%
META**	35.776	2.46%	39.486	2.74%	75.262	2.60%
NARIÑO**	5.615	0.39%	5.234	0.36%	10.849	0.38%
RISARALDA**	7.955	0.55%	7.040	0.49%	14.995	0.52%
SANTANDER	62.127	4.28%	58.874	4.09%	121.001	4.18%
TOLIMA**	42.534	2.93%	39.663	2.75%	82.197	2.84%
VALLE DEL CAUCA**	9.962	0.69%	9.269	0.64%	19.231	0.66%
SUCRE	100	0.01%	63	0.00%	163	0.01%
CORDOBA	97	0.01%	118	0.01%	215	0.01%
QUINDIO**	3.964	0.27%	3.798	0.26%	7.762	0.27%
NORTE DE SANTANDER	87	0.01%	68	0.00%	155	0.01%
PUTUMAYO	62	0.00%	46	0.00%	108	0.00%
VAUPES	2	0.00%	1	0.00%	3	0.00%
CAUCA	76	0.01%	68	0.00%	144	0.00%
GUAVIARE	6	0.00%	14	0.00%	20	0.00%
SAN ANDRES	4	0.00%		0.00%	4	0.00%
ARAUCA	15	0.00%	7	0.00%	22	0.00%
CHOCO	25	0.00%	20	0.00%	45	0.00%
AMAZONAS	2	0.00%	5	0.00%	7	0.00%
GUAINIA	3	0.00%	3	0.00%	6	0.00%
VICHADA	6	0.00%	6	0.00%	12	0.00%
TOTAL	1.453.133	50.23%	1.439.727	49.77%	2.892.860	100%

Fuente: BI Cierre de población, corte marzo año

Pirámide poblacional – EPS Famisanar I

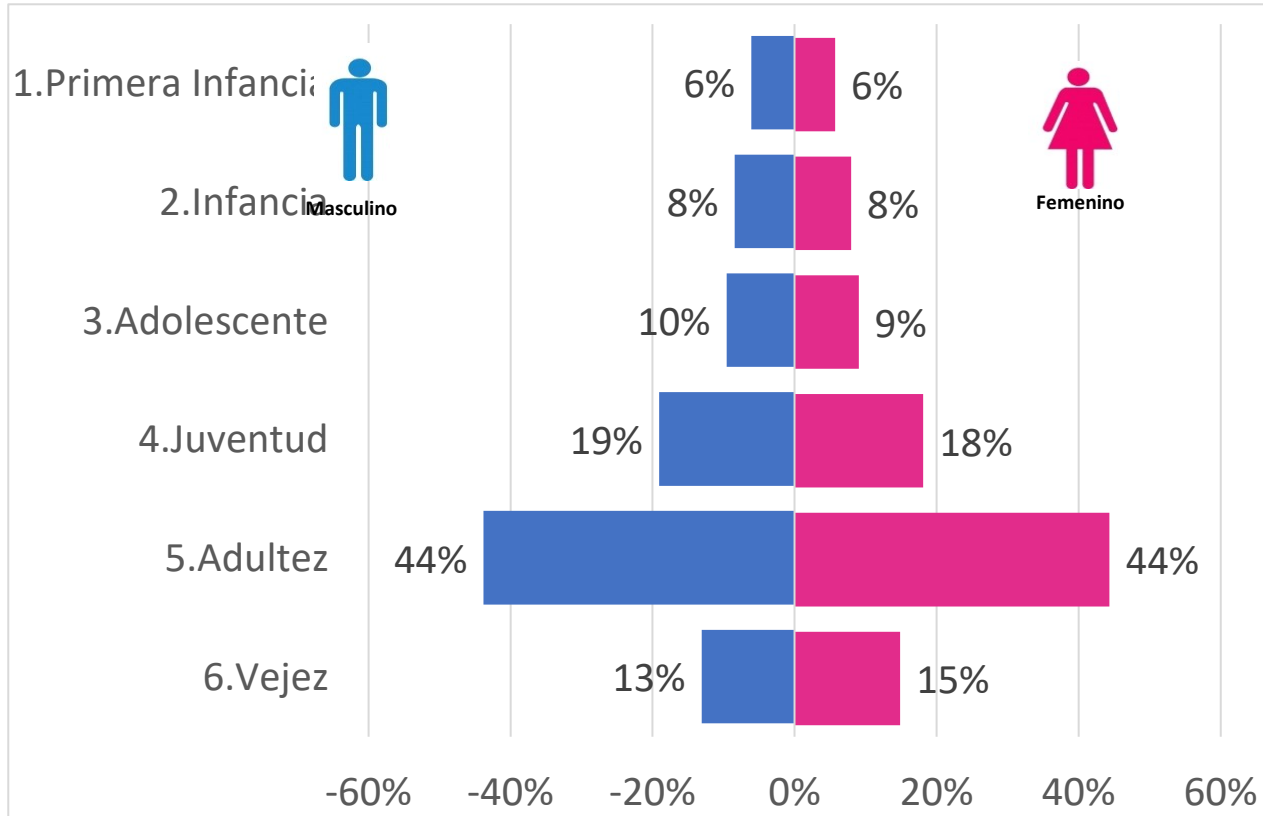
Trimestre 2024

PIRAMIDE POBLACIONAL. EPS FAMISANAR.
MARZO 2024



AGRUPACIÓN POBLACIÓN	TOTAL	%	ANALISIS
MENOR 1 AÑO	23,789	0.82%	El 0.88% de la población de Famisanar es menor de 1 año.
1 A 4 AÑOS	112,213	3.88%	El 4.16% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años.
MAYORES 60 AÑOS	264,429	9.14%	Del total de la población de Famisanar el 8.43% se encuentra en edad mayor o igual a 65 años, adulta mayor.
MUJERES EN EDAD FÉRTIL	922,013	63.45%	Del total de las mujeres de EPS Famisanar el 63.68% se encuentra en edad reproductiva (10 a 49 años), acciones de salud sexual y reproductiva.

Distribución por curso de vida I Trimestre 2024.

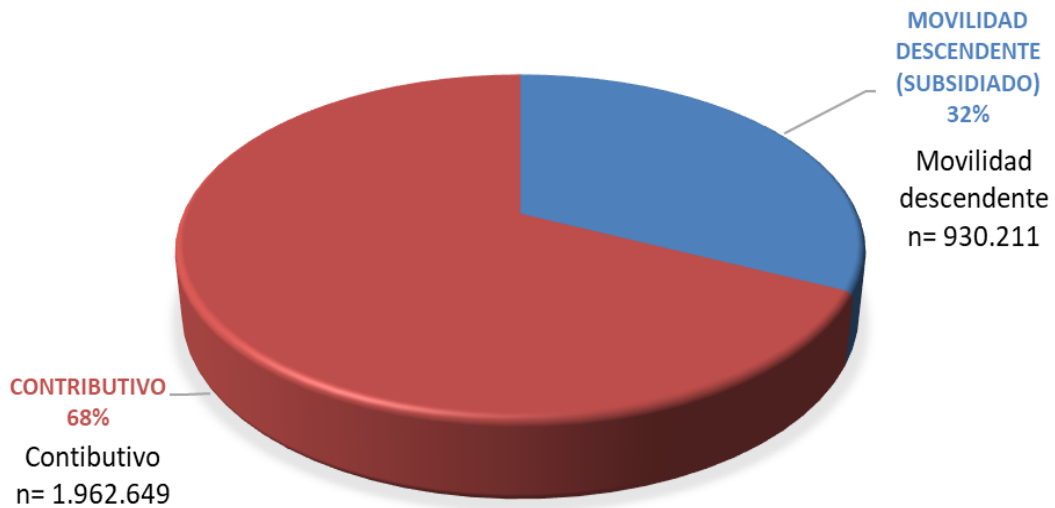












GRUPO DE EDAD	FEMENINA	MASCULINA	TOTAL	%
1. Primera Infancia	82954	87,452	170406	5.89%
2. Infancia	115733	121,301	237034	8.19%
3. Adolescente	131277	137,585	268862	9.29%
4. Juventud	263051	274,665	537716	18.59%
5. Adulthood	644387	630,552	1274939	44.07%
6. Vejez	215731	188,172	403903	13.96%
Total general	1,453,133	1,439,727	2,892,860	100%

Aseguramiento e Indicadores Demográficos

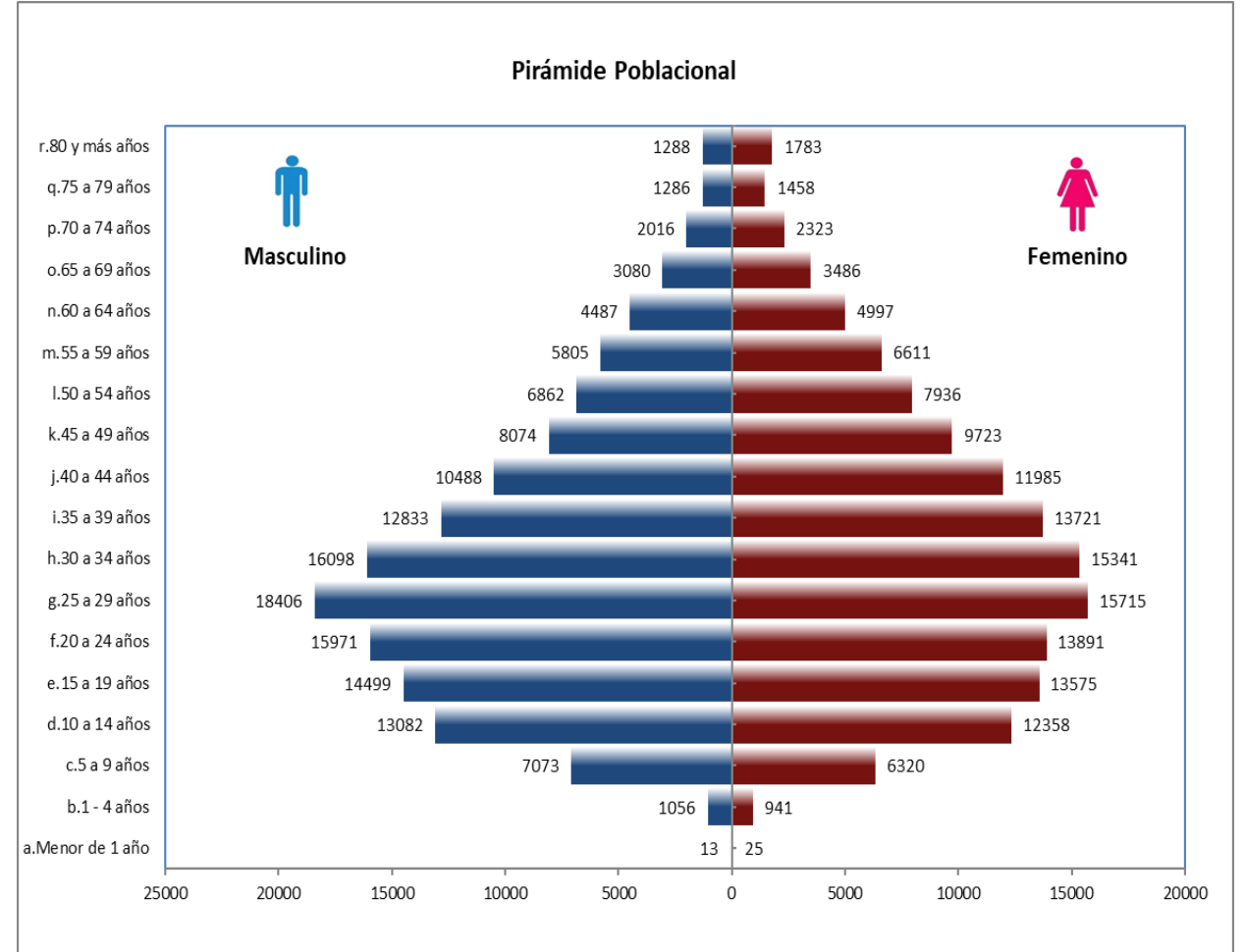
I trimestre 2024.

DISTRIBUCIÓN POR REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD



mar-24	INDICADOR DEMOGRAFICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANALISIS
	Relación hombres y mujeres	 1,439,727	 1,453,133	99	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres hay 99 hombres.
	Razón Niños - Mujeres	 136,002	 802,075	17	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres en edad fértil (15 - 49 años) hay 17 niños y niñas entre 0 y 4 años.
	Índice de envejecimiento	 304,492	 497,324	61	En EPS Famisanar por cada 100 menores de 15 años hay 61 afiliados mayores o igual a 65 años.
	Índice de FRIZ	 724,296	 885,591	82	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay 82 afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser madura.
	Índice de dependencia	 801,816	 2,091,044	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.
POBLACION LEY 1448 DEL 2011-VIVANTO	99.983	99.678	199.661	70%
ETNIA	37.461	34.187	71.648	25%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	3.263	4.556	7.819	3%
POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD	421	2.528	2.949	1%
POBLACION DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES	257	381	638	0%
MENOR EN PROTECCION DEL ICBF	320	190	510	0%
DIVERSIDAD SEXUAL	182	298	480	0%
HABITANTE DE CALLE	32	208	240	0%
MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS	48	69	117	0%
ADULTO CON DISCAPACIDAD EN CENTRO DE PROTECCIÓN	52	41	93	0%
ADULTO MAYOR EN CENTRO DE PROTECCIÓN	26	51	77	0%
POBLACION INFANTIL BAJO PROTECCION DE SDIS	31	41	72	0%
POBLACION 9 SENTENCIAS	30	25	55	0%
VETERANOS DE LA FUERZA PUBLICA	-	15	15	0%
TOTAL	142.189	142.417	284.606	100%

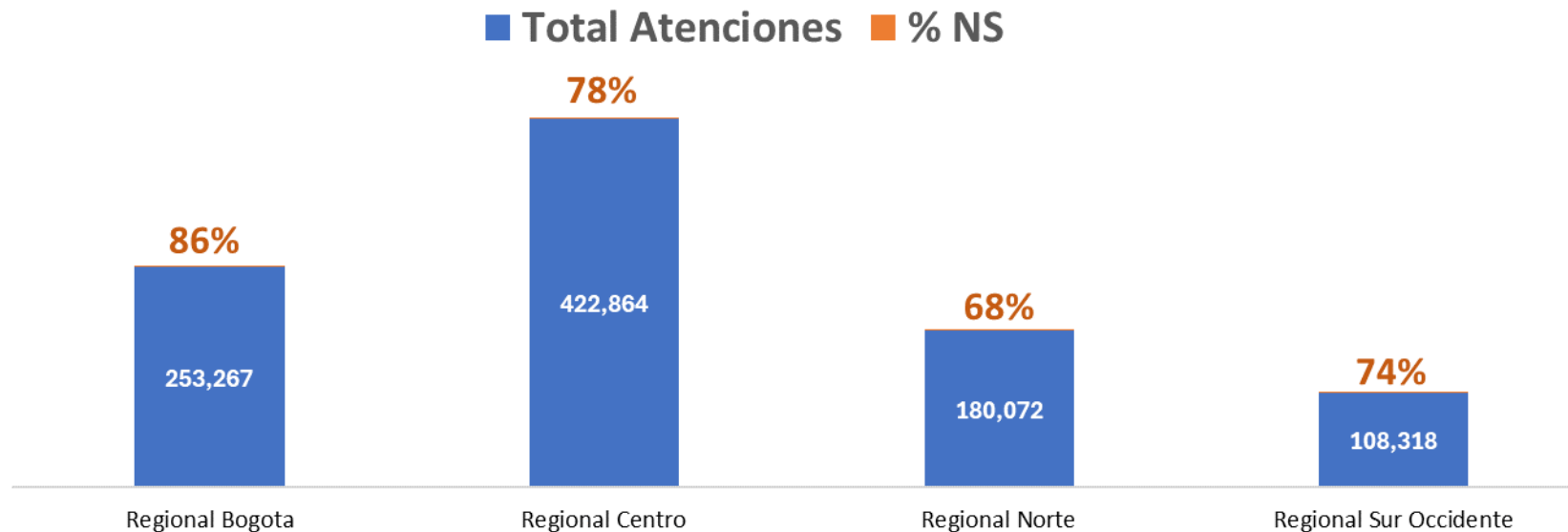




**CANALES DE
ATENCIÓN
PRESENCIALES
I TRIMESTRE 2024**

Canales de Atención Presencial I Trimestre 2024.

Regional	Oficinas	Total Atenciones	Total Atenciones en NS	% NS
Regional Bogota	5	253,267	217,142	86%
Regional Centro	34	422,864	331,657	78%
Regional Norte	15	180,072	123,047	68%
Regional Sur Occidente	15	108,318	79,950	74%
Total general	69	964,521	751,796	78%





**CANALES DE
ATENCIÓN
NO PRESENCIALES
I TRIMESTRE 2024**

TIEMPO DE ESPERA EN CONTACT CENTER

CONTRIBUTIVO

	ENERO	FEBRERO	MARZO
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN SEGUNDOS (Tiempo de espera antes de que conteste un agente de servicio)	130	164	9
TIEMPO PROMEDIO DE LAMADAS EN SEGUNDOS (Duración promedio de las llamadas entendidas por el agente)	406	438	450



GRACIAS

