



# Rendición de Cuentas

## Circular Externa 008 de Septiembre de 2018

Sobre nosotros

- Población Afiliados  
3er Trimestre 2025





# Tabla de Contenido

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





**POBLACIÓN  
AFILIADOS  
III TRIMESTRE  
2025**

## Contenido

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

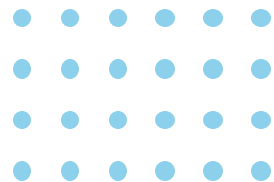


# Afiliados

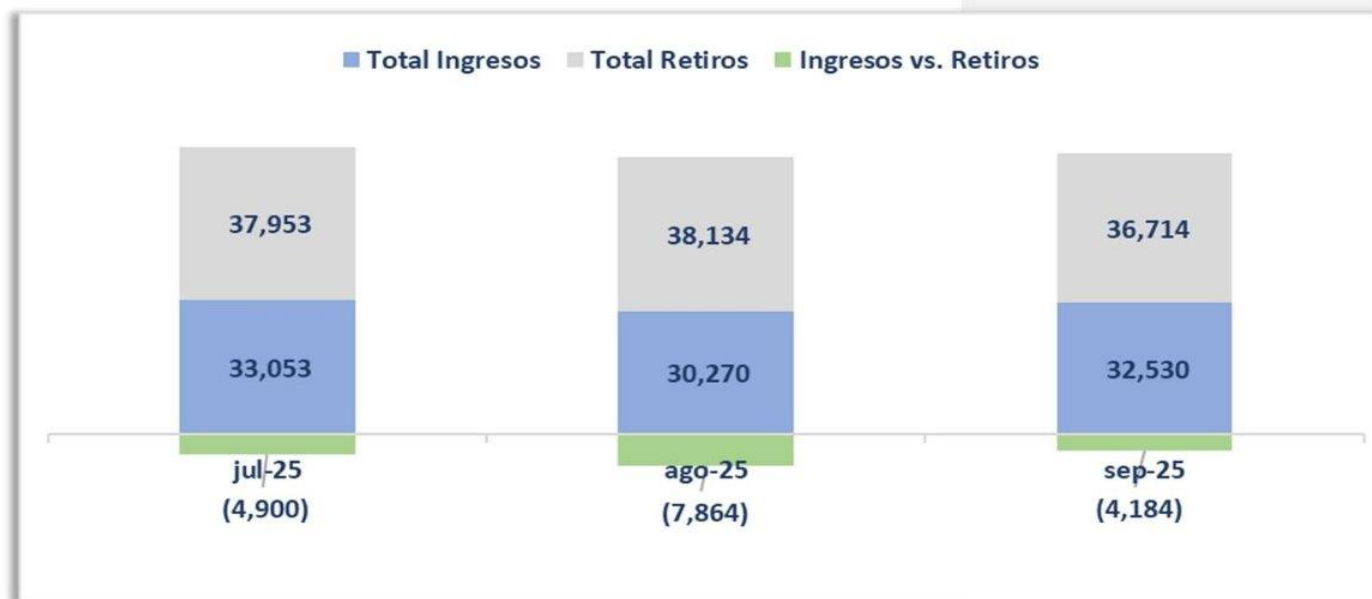
				Variación Mes	
DESCRIPCIÓN	jul-25	ago-25	sep-25	Valor absoluto	Valor relativo
Afiliados Activos	1,800,145	1,792,502	1,786,757	(5,745)	<b>-0.32%</b>
Afiliados Suspendidos R. Contributivo	37,003	40,356	38,784	(1,572)	<b>-3.90%</b>
Afiliados Regimen Subsidiado	867,482	859,618	855,434	(4,184)	<b>-0.49%</b>

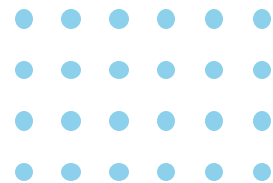


# Movilidad



3er Trimestre	Total Ingresos	Total Retiros	Ingresos vs. Retiros	Rotación
jul-25	33,053	37,953	(4,900)	115%
ago-25	30,270	38,134	(7,864)	126%
sep-25	32,530	36,714	(4,184)	113%





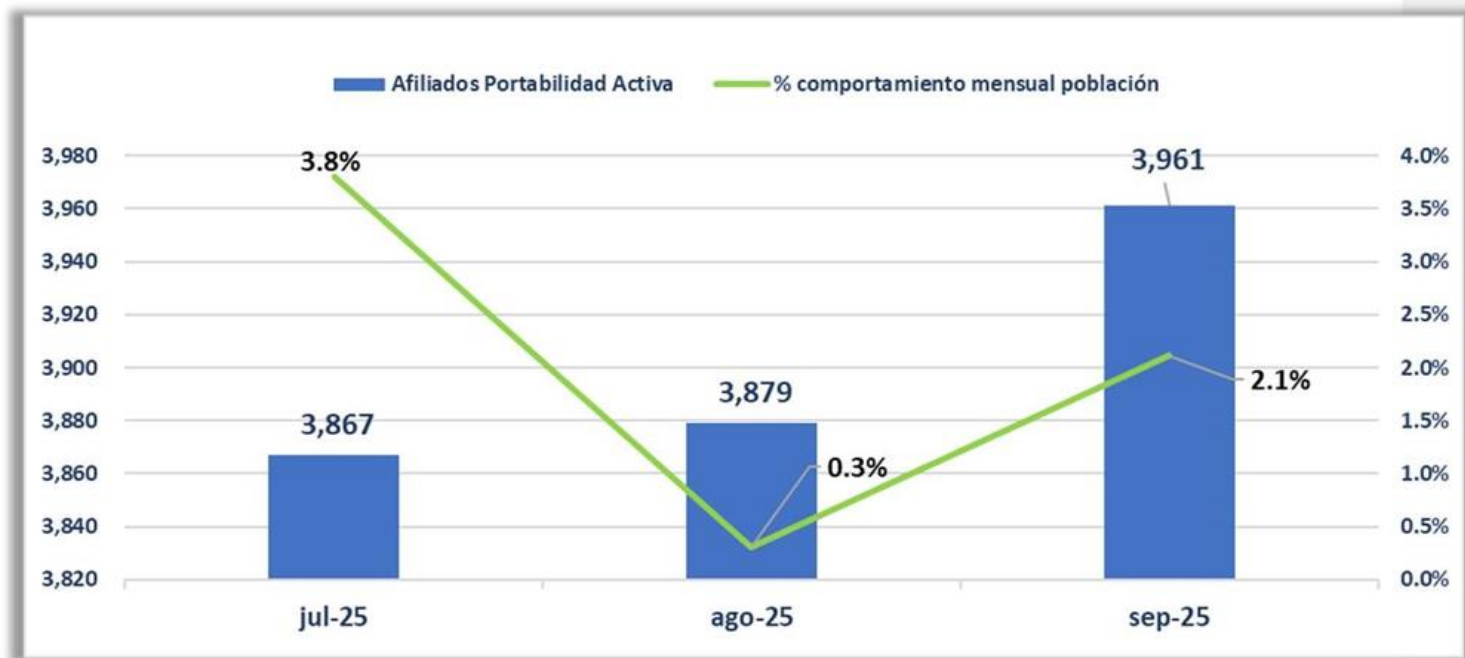
# Balanza de Traslados

ENTIDAD	Traslados Entran				Traslados Salen				Entran Vs. Retiros	Rotación
	jul-25	ago-25	sep-25	TOTAL	jul-25	ago-25	sep-25	TOTAL		
E.P.S. SANITAS S.A.	495	474	413	1,382	4,667	5,379	5,122	15,168	-13,786	1098%
COMPENSAR E.P.S.	529	399	462	1,390	1,302	1,389	1,385	4,076	-2,686	293%
EPS SURA	214	211	194	619	1,171	1,150	1,279	3,600	-2,981	582%
SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	712	701	645	2,058	5,147	5,586	5,119	15,852	-13,794	770%
E.P.S. SALUDCOOP	7	9	6	22	-	-	-	0	22	0%
CAFESALUD E.P.S. S.A.	8	5	1	14	-	-	-	0	14	0%
CRUZ BLANCA EPS S.A.	2	5	4	11	-	-	-	0	11	0%
COOMEVA E.P.S. S.A.	4	-	3	7	-	-	-	0	7	0%
LA NUEVA EPS S.A.	752	655	146	1,553	2,269	2,293	1,210	5,772	-4,219	372%
MEDIMAS	7	5	6	18	-	-	-	0	18	0%
OTRAS EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	692	696	750	2,138	476	459	444	1,379	759	64%
REGIMEN SUBSIDIADO	2,259	1,977	2,280	6,516	3,967	3,139	2,711	9,817	-3,301	151%
<b>Total general</b>	<b>5,681</b>	<b>5,137</b>	<b>4,910</b>	<b>15,728</b>	<b>18,999</b>	<b>19,395</b>	<b>17,270</b>	<b>55,664</b>	<b>-39,936</b>	<b>354%</b>

# Portabilidad



	jul-25	ago-25	sep-25
Afiliados Portabilidad Activa	3,867	3,879	3,961
Asignación por mes	622	551	530
% comportamiento mensual población	3.8%	0.3%	2.1%
% Incremento mensual	50.6%	-11.4%	-3.8%



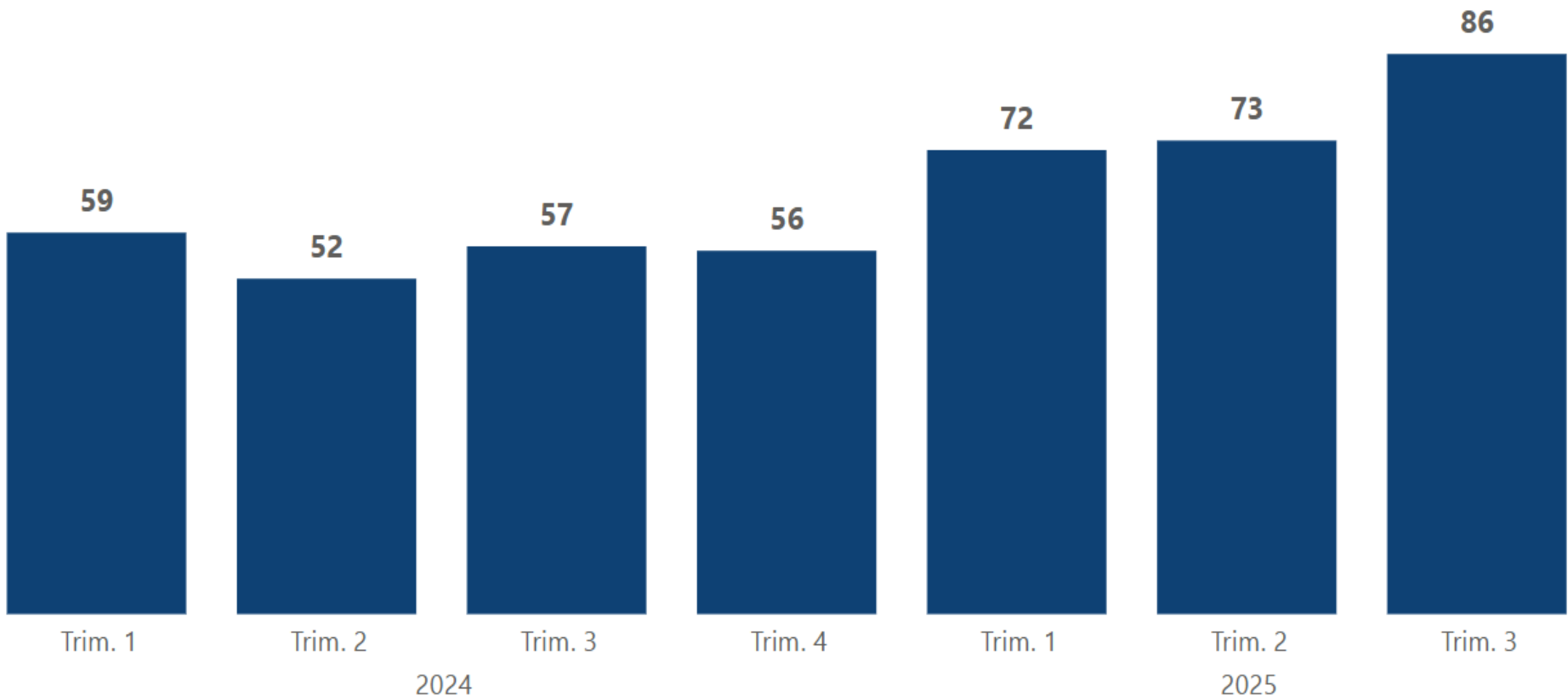
# Rendición de Cuentas, Ley de Transparencia III Trimestre de 2025

Comportamiento de los reclamos en Salud reportes  
BPMS Famisanar



# EVOLUCIÓN MENSUAL EN LA RADICACIÓN DE LAS PQRS 2024 -2025

## Tasa de reclamos en salud



Promedio  
tasa III  
trimestre  
2025: 75  
reclamos por  
cada 10 mil  
afiliados mes

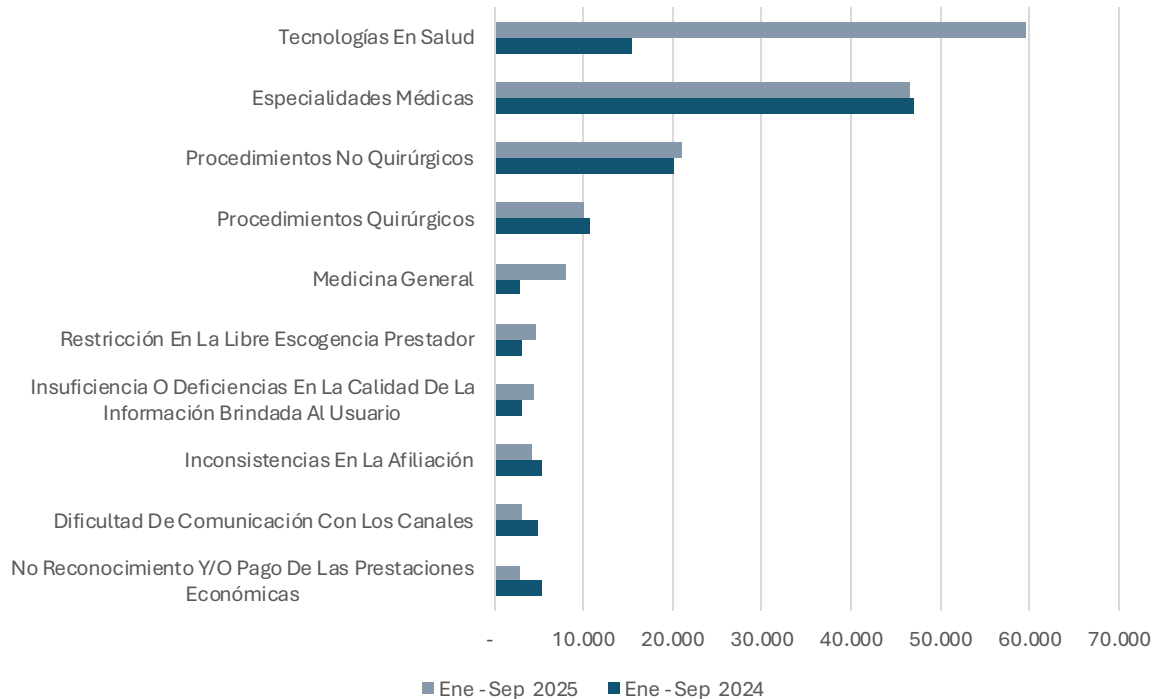
Para el tercer trimestre de 2025 se registró un valor de 86, mientras que en el segundo trimestre fue de 73 y en el primero de 72. Esto representa un incremento del 18 % frente al trimestre anterior y del 19 % frente al primer trimestre del mismo año.

# Comportamiento de PQR Famisanar

## Tipo de Motivos Específicos Comportamiento Trimestral año 2024 -2025 De enero a septiembre 2024 Vs. Enero a septiembre de 2025

Data Famisanar

Top 10 Tipo de Motivo Específicos de enero a septiembre 2024 Vs. enero a septiembre 2025



En lo corrido del año 2025 el 31% de los reclamos en salud se encuentran concentradas en el tipo de motivo específico tecnologías en salud y el 24% en el tipo de motivo especialidades médicas. El tipo especialidades médicas ocupa la primera posición en el top.

El 58,1 % de los reclamos tienen una concentración en la Regional Bogotá

El 71% de los reclamos en el primer semestre de 2025 se atendieron en un promedio de 15 días calendario.

Regional	% Part.
Bogotá	58.1%
Centro	30.3%
Sur	5.8%
Norte	5.6%

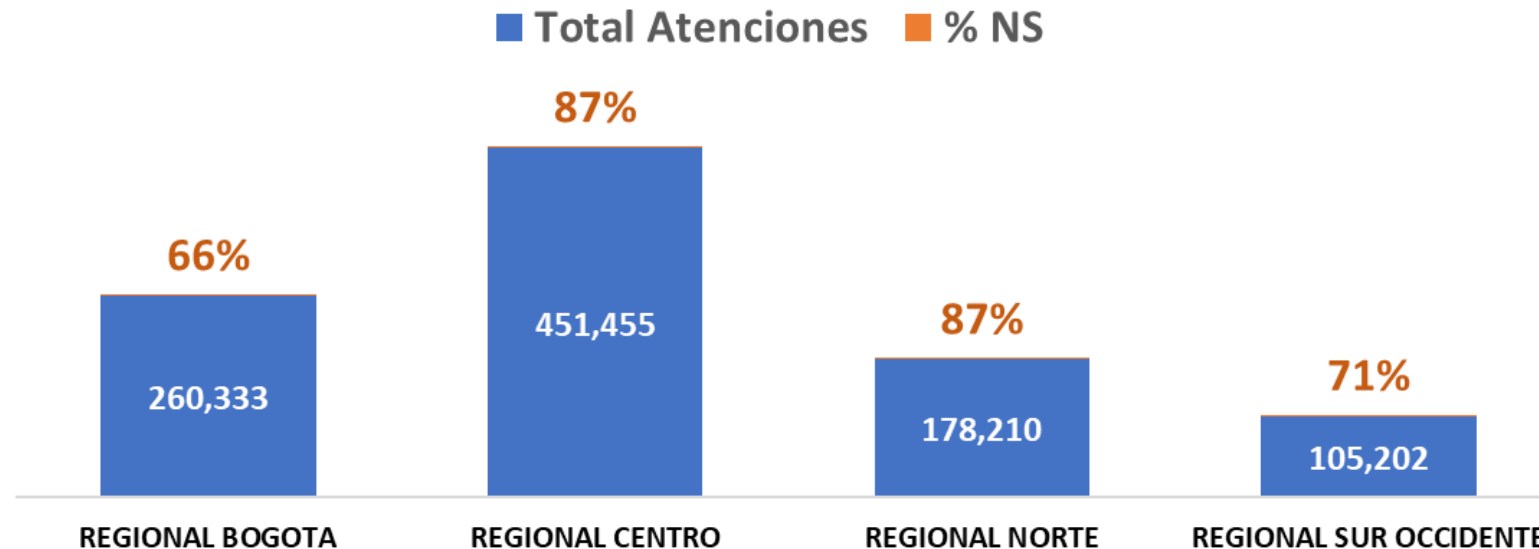


**CANALES DE  
ATENCIÓN  
PRESENCIALES  
III TRIMESTRE 2025**

# Canales de Atención Presencial

## II Trimestre 2025.

Regional	Oficinas	Total Atenciones	Total Atenciones en NS	% NS
REGIONAL BOGOTA	5	260,333	177,986	66%
REGIONAL CENTRO	19	451,455	319,529	87%
REGIONAL NORTE	8	178,210	137,275	87%
REGIONAL SUR OCCIDENTE	10	105,202	63,034	71%
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>995,200</b>	<b>697,824</b>	<b>83%</b>





***CARACTERIZACIÓN DE LOS  
AFILIADOS***

***III Trimestre de 2025***

# Distribución por sexo y departamento

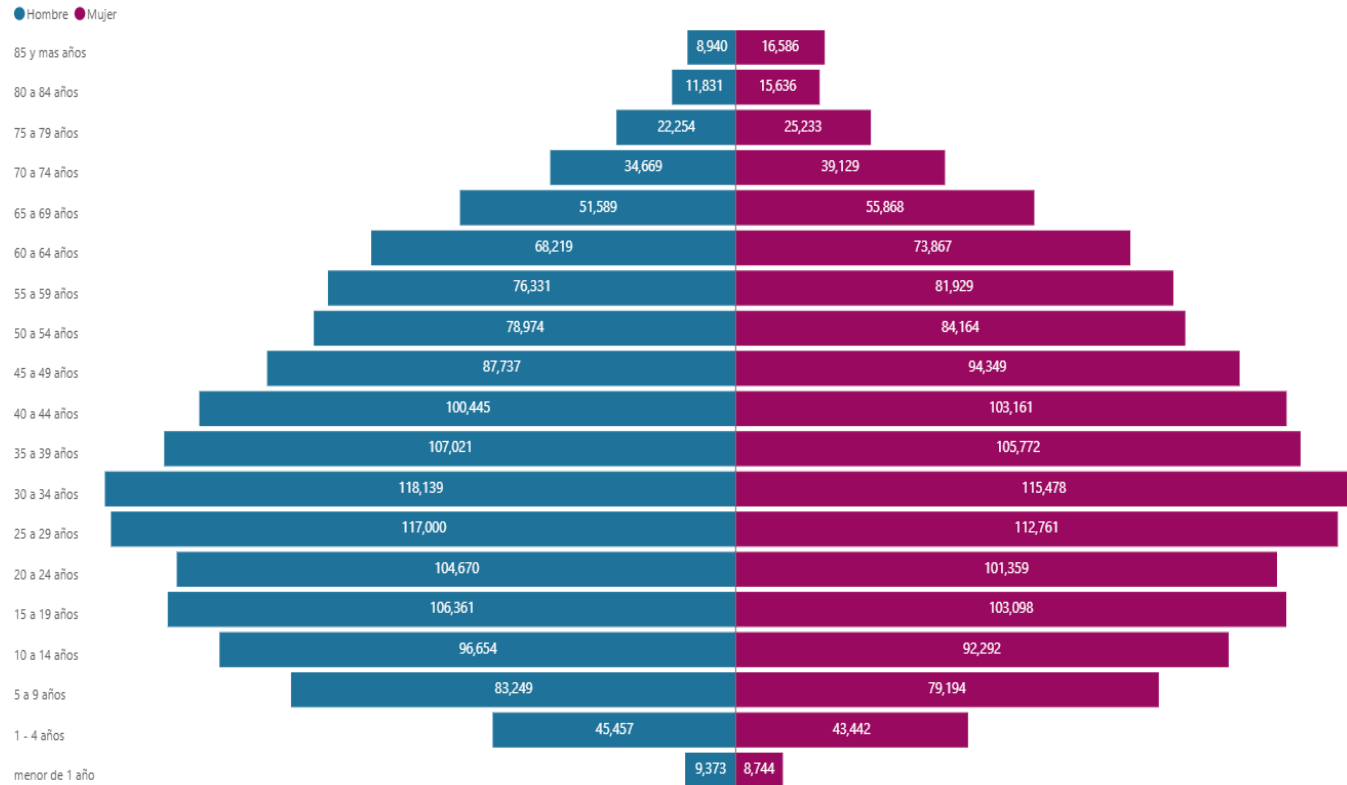
## III Trimestre 2025.

DEPARTAMENTO	FEMENINO	% FEMENINO POR DEPARTAMENTO	MASCULINO	% MASCULINO POR DEPARTAMENTO	TOTAL	%
AMAZONAS	5	0.00%	3	0.00%	8	0.00%
ANTIOQUIA	606	0.02%	585	0.02%	1,191	0.04%
ARAUCA	10	0.00%	13	0.00%	23	0.00%
ATLANTICO**	16,218	0.60%	16,903	0.63%	33,121	1.24%
BOLIVAR**	9,390	0.35%	10,761	0.40%	20,151	0.75%
BOYACA**	63,146	2.36%	59,810	2.23%	122,956	4.59%
CALDAS**	11,163	0.42%	9,596	0.36%	20,759	0.77%
CAQUETA	29	0.00%	28	0.00%	57	0.00%
CASANARE	80	0.00%	82	0.00%	162	0.01%
CAUCA	62	0.00%	49	0.00%	111	0.00%
CESAR**	18,698	0.70%	18,414	0.69%	37,112	1.38%
CHOCO	19	0.00%	12	0.00%	31	0.00%
CORDOBA	105	0.00%	93	0.00%	198	0.01%
CUNDINAMARCA**	435,402	16.24%	441,907	16.48%	877,309	32.72%
DISTRITO CAPITAL**	619,588	23.11%	602,163	22.46%	1,221,751	45.57%
GUAINIA	5	0.00%	5	0.00%	10	0.00%
GUAVIARE	14	0.00%	13	0.00%	27	0.00%
HUILA**	15,241	0.57%	12,574	0.47%	27,815	1.04%
LA GUAJIRA	46	0.00%	57	0.00%	103	0.00%
MAGDALENA**	9,959	0.37%	9,694	0.36%	19,653	0.73%
META**	33,852	1.26%	36,351	1.36%	70,203	2.62%
NARIÑO**	4,922	0.18%	4,626	0.17%	9,548	0.36%
NORTE DE SANTANDER	104	0.00%	87	0.00%	191	0.01%
PUTUMAYO	32	0.00%	37	0.00%	69	0.00%
QUIINDIO**	3,484	0.13%	3,312	0.12%	6,796	0.25%
RISARALDA**	6,869	0.26%	6,110	0.23%	12,979	0.48%
SAN ANDRES	1	0.00%	2	0.00%	3	0.00%
SANTANDER**	55,141	2.06%	51,396	1.92%	106,537	3.97%
SUCRE	95	0.00%	65	0.00%	160	0.01%
TOLIMA**	39,690	1.48%	36,691	1.37%	76,381	2.85%
VALLE DEL CAUCA**	8,077	0.30%	7,465	0.28%	15,542	0.58%
VAUPES	6	0.00%	3	0.00%	9	0.00%
VICHADA	3	0.00%	6	0.00%	9	0.00%
<b>Total general</b>	<b>1352062</b>	<b>50.43%</b>	<b>1328913</b>	<b>49.57%</b>	<b>2680975</b>	<b>100%</b>

\*\*Departamentos o distrito autorizados para funcionamiento.

Fuente: Base BI años 2025 corte a septiembre 2025. Fecha de consulta: 09/10/2025.

# Pirámide poblacional – EPS Famisanar III Trimestre 2025



AGRUPACIÓN POBLACIÓN	TOTAL	%	ANALISIS
MENOR 1 AÑO	18,117	0.68%	El 0.69% de la población de Famisanar es menor de 1 año.
1 A 4 AÑOS	88,899	3.32%	El 3.42% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años.
MAYORES 60 AÑOS	281,735	10.51%	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	828,270	61.26%	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 III Trimestre 2025.

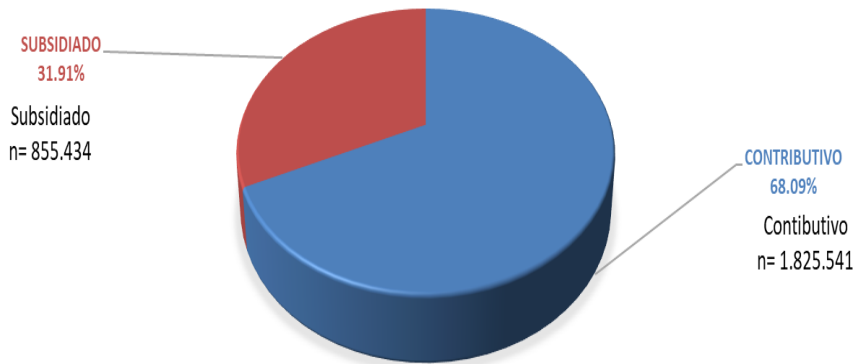







GRUPO DE EDAD	FEMENINA	MASCULINA	TOTAL	%
1. Primera Infancia	65766	68938	134704	5.02%
2. Infancia	101699	106448	208147	7.76%
3. Adolescente	118615	124308	242923	9.06%
4. Juventud	231253	238720	469973	17.53%
5. Adulthood	608410	592997	1201407	44.81%
6. Vejez	226319	197502	423821	15.81%
<b>Total general</b>	<b>1,352,062</b>	<b>1,328,913</b>	<b>2,680,975</b>	<b>100%</b>

# Aseguramiento e Indicadores Demográficos

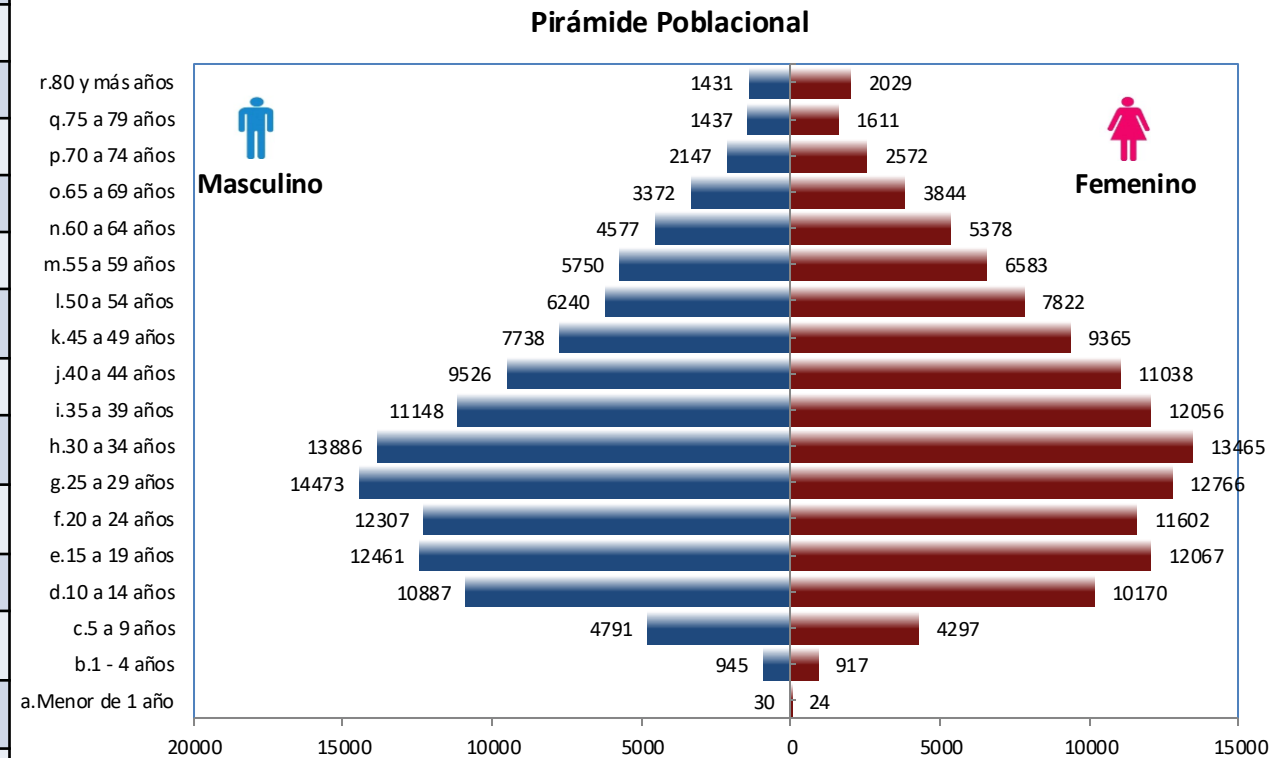
## III Trimestre 2025.

DISTRIBUCIÓN POR REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD



sep-25	INDICADOR DEMOGRAFICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANALISIS
	Relación hombres y mujeres	 1,328,913	 1,352,062	98	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres hay 98 hombres.
	Razón Niños - Mujeres	 107,016	 735,978	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	 281,735	 458,405	61	En EPS Famisanar por cada 100 menores de 15 años hay 61 afiliados mayores o igual a 65 años.
	Índice de FRIZ	 667,864	 832,102	80	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay 80 afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser madura.
	Indice de dependencia	 740,140	 1,940,835	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**	94,355	92,252	186,607	67.20%
ETNIA**	34,518	31,073	65,591	23.62%
POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD*	5,507	7,179	12,686	4.57%
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR*	5,549	1,916	7,465	2.69%
POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD**	395	2,295	2,690	0.97%
DIVERSIDAD SEXUAL**	213	341	554	0.20%
MENOR EN PROTECCION DEL ICBF**	311	178	489	0.18%
POBLACION DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES**	191	266	457	0.16%
DEFENSA CIVIL, CRUZ ROJA Y CUERPO DE BOMBEROS**	171	208	379	0.14%
PERSONAS QUE DEJAN DE SER MADRES COMUNITARIAS**	240	0	240	0.09%
HABITANTE DE CALLE**	22	151	173	0.06%
ADULTO CON DISCAPACIDAD EN CENTRO DE PROTECCIÓN**	81	68	149	0.05%
ADULTO MAYOR EN CENTRO DE PROTECCIÓN**	36	50	86	0.03%
MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS**	31	45	76	0.03%
POBLACION INFANTIL BAJO PROTECCION DE SDIS**	12	7	19	0.01%
VETERANO DE LA FUERZA PUBLICA**		14	14	0.01%
<b>TOTAL</b>	<b>141,632</b>	<b>136,043</b>	<b>277,675</b>	<b>100.00%</b>





**SATISFACCIÓN AL  
USUARIO  
III TRIMESTRE 2025**

## Histórico

### Indicador de Satisfacción



	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%			116.021

### Indicador de Recomendabilidad



	I trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Indicador Año	Encuestas Año
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%			116.021

### Intención de cambio



	I trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Indicador Año	Encuestas Año
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%			86.749

Fuente: Cifras 2023 Tablero de resultados Olga Bequero - Cifras 2024 - 2025 Investigación de mercados

•En general, los tres indicadores de norma presentan resultados favorables frente al trimestre anterior. El indicador de satisfacción global de la EPS aumenta 4,1 puntos porcentuales, el de recomendación decrece 3,9 puntos porcentuales y la intención de cambio disminuye 1,5 puntos porcentuales, lo cual es positivo si se considera que en años anteriores este último se mantenía en 31%



**CANALES DE  
ATENCIÓN  
NO PRESENCIALES  
III TRIMESTRE 2025**

# 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)

18

56

54

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

435

445

473



GRACIAS

