Famisanar EPS

RENDICIÓN DE CUENTAS IV TRIMESTRE 2024

Circular 008 de 2018

Tabla de Contenido

01. Población afiliados IV trimestre 2024

02. Comportamiento de PQRS EPS IV trimestre 2024

03. Canales presenciales IV trimestre 2024

04. Caracterización de los afiliados IV trimestre 2024

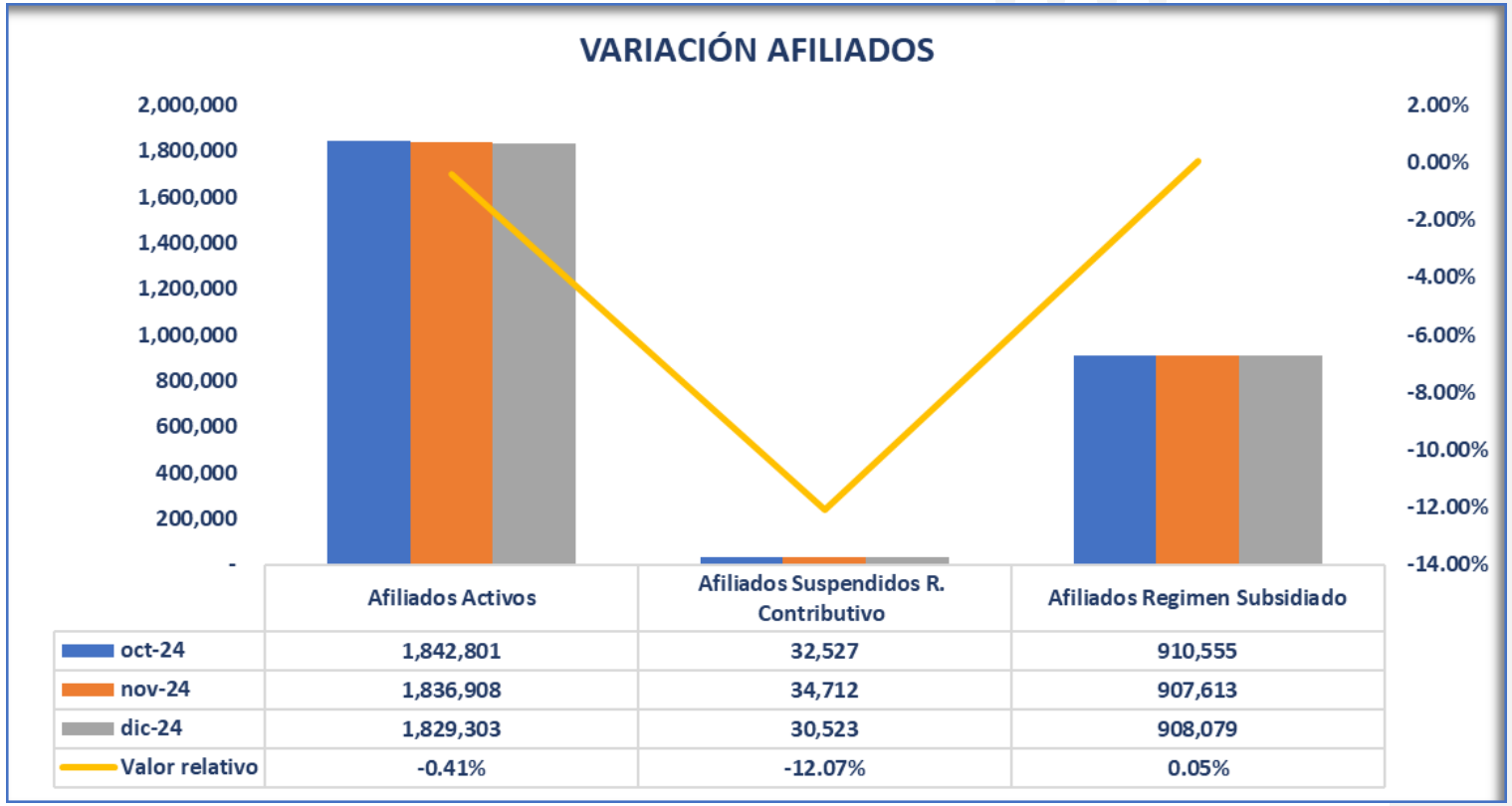
05. Satisfacción de usuarios IV trimestre 2024

06. Canales no presenciales IV trimestre 2024

POBLACIÓN AFILIADOS IV TRIMESTRE 2024

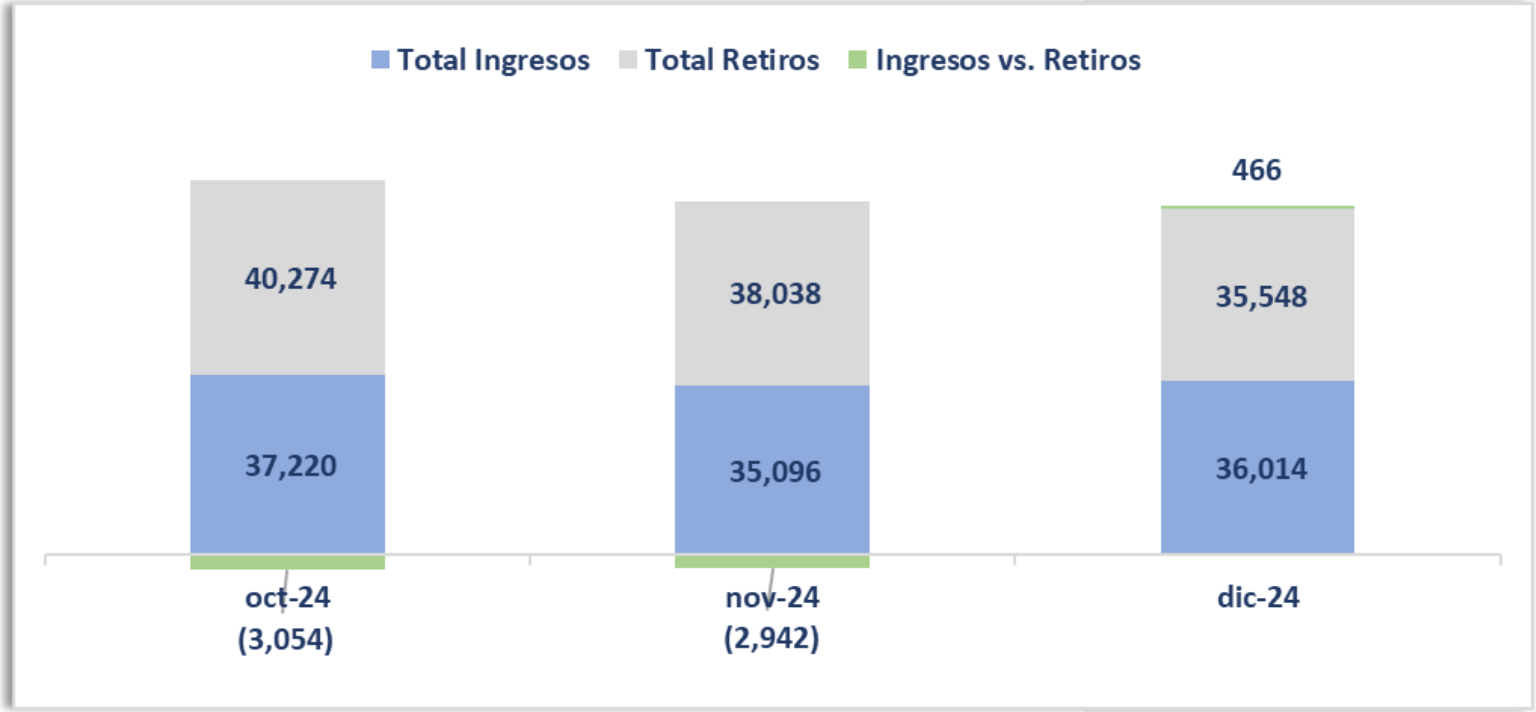
Afiliados

DESCRIPCIÓN	oct-24	nov-24	dic-24	Variación Mes	
				Valor absoluto	Valor relativo
Afiliados Activos	1,842,801	1,836,908	1,829,303	(7,605)	-0.41%
Afiliados Suspendidos R. Contributivo	32,527	34,712	30,523	(4,189)	-12.07%
Afiliados Regimen Subsidiado	910,555	907,613	908,079	466	0.05%



Movilidad

4to Trimestre	Total Ingresos	Total Retiros	Ingresos vs. Retiros	Rotación
oct-24	37,220	40,274	(3,054)	**108%**
nov-24	35,096	38,038	(2,942)	**108%**
dic-24	36,014	35,548	466	**99%**

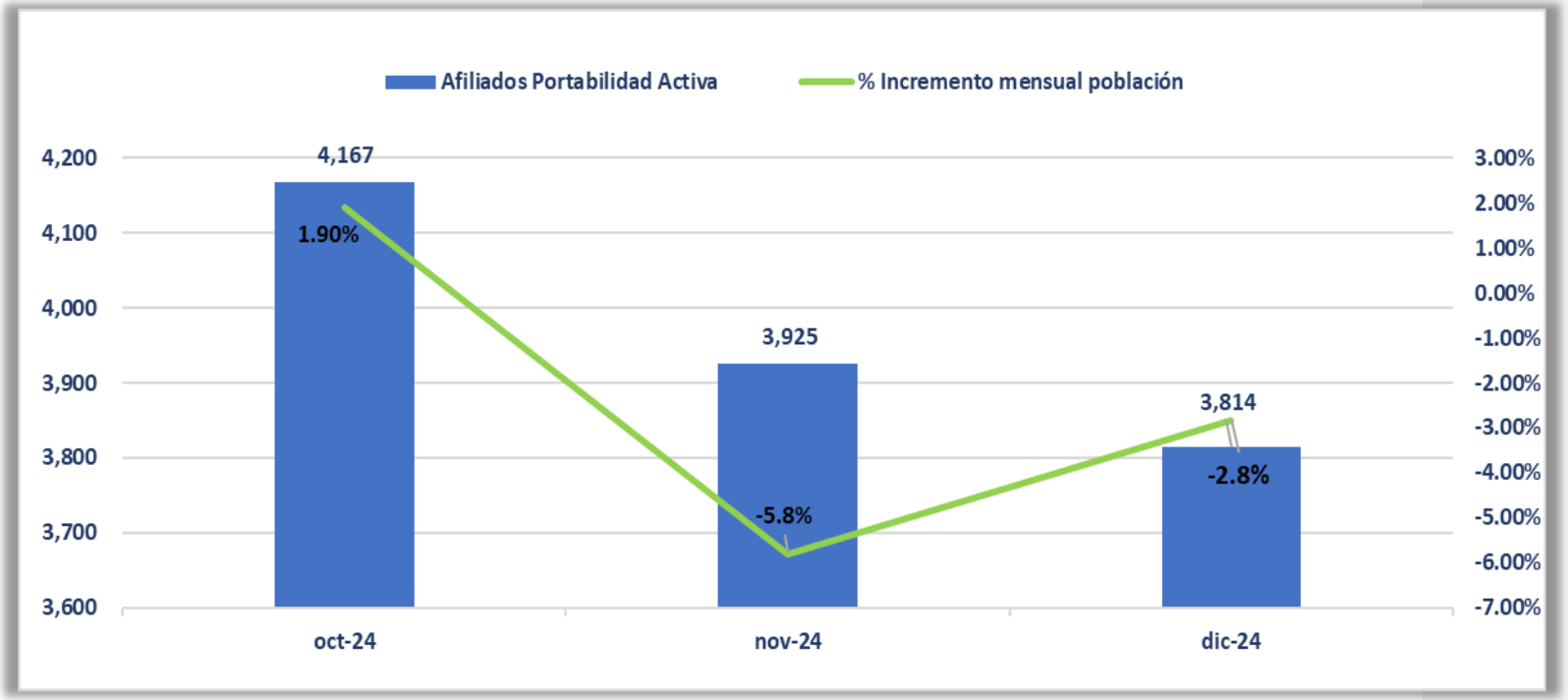


Balanza de Traslados

ENTIDAD	Traslados Entran				Traslados Salen				Entran Vs. Retiros	Rotación
	oct-24	nov-24	dic-24	TOTAL	oct-24	nov-24	dic-24	TOTAL		
E.P.S. SANITAS S.A.	639	497	405	**1,541**	2,508	2,446	1,534	**6,488**	-4,947	421%
COMPENSAR E.P.S.	823	713	449	**1,985**	771	693	525	**1,989**	-4	100%
EPS SURA	376	268	191	**835**	608	524	443	**1,575**	-740	189%
SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	684	590	393	**1,667**	3,553	3,733	2,806	**10,092**	-8,425	605%
E.P.S. SALUDCOOP	10	2	3	**15**	-	-	-	**0**	15	0%
CAFESALUD E.P.S. S.A.	8	6	11	**25**	-	-	-	**0**	25	0%
CRUZ BLANCA EPS S.A.	5	2	3	**10**	-	-	-	**0**	10	0%
COOMEVA E.P.S. S.A.	3	9	8	**20**	-	-	-	**0**	20	0%
LA NUEVA EPS S.A.	517	508	398	**1,423**	2,715	2,881	1,692	**7,288**	-5,865	512%
MEDIMAS	15	8	9	**32**	-	-	-	**0**	32	0%
OTRAS EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	576	551	410	**1,537**	481	455	298	**1,234**	303	80%
REGIMEN SUBSIDIADO	1,767	1,605	1,258	**4,630**	3,985	3,495	3,024	**10,504**	-5,874	227%
Total general	**5,423**	**4,759**	**3,538**	13,720	14,621	14,227	10,322	39,170	**-25,450**	**285%**

Portabilidad

	oct-24	nov-24	dic-24
Afiliados Portabilidad Activa	4,167	3,925	3,814
Asignación por mes	612	415	336
% comportamiento mensual población	1.90%	-5.8%	-2.8%
% Incremento mensual	17.0%	-32.2%	-19.0%

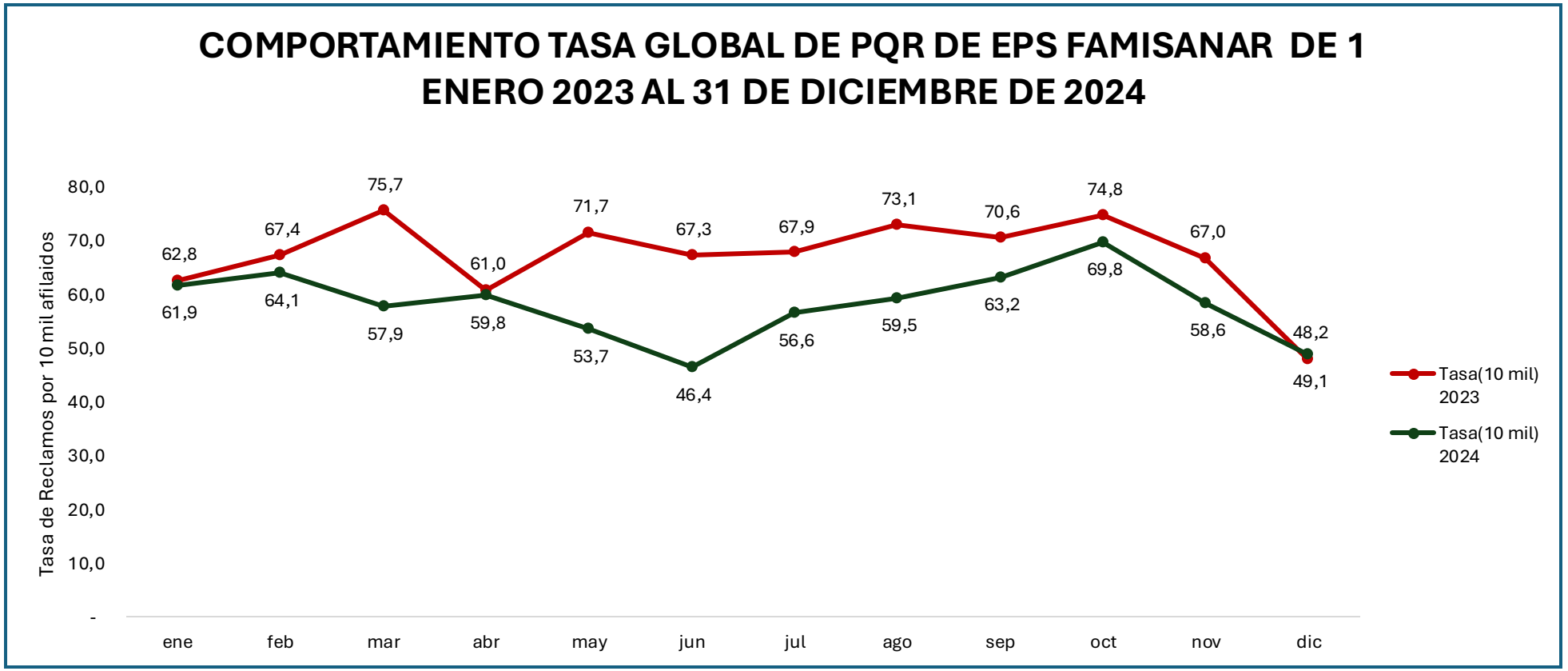


COMPORTAMIENTO DE PQRS EPS IV TRIMESTRE 2024

Comportamiento de los reclamos en Salud reportes BPMS Famisanar

EVOLUCIÓN MENSUAL EN LA RADICACIÓN DE LAS PQRS EN 2024

Cantidad de PQRS (reclamos en salud)



Promedio año 2024 Tasa global a diciembre : 58.4 reclamos mes

Para el primer IV trimestre de 2024 se obtuvo un promedio de la tasa por cada 10.000 afiliados de 59.2 y para el primer III trimestre de 2024 se obtuvo un promedio de tasa por cada 10.000 afiliados de 59.8 teniendo como resultado una reducción del 5%.
Para el año 2024 la tasa mes se encuentra por debajo que en el año 2023

Canal de Ingreso	Ene a Dic. 2024
Supersalud	52.78%
Otros Canales	47.22%

Fuente: Reportes Superargo/ Reportes Ejecutivos Reclamos D SNS / Reporte Famisanar
Periodo:1 de Enero 2023 al 30 de diciembre 2024
Unidad de medida: Tasa por cada 10 mil afiliados

Comportamiento de PQR Famisanar

Tipo de Motivos Específicos Comportamiento Trimestral año 2023 -2024

Data Famisanar

PERIODO:2023 -2024	I Trimestre 2023	II Trimestre 2023	III Trimestre 2023	IV Trimestre 2023	I Trimestre 2024	II Trimestre 2024	III Trimestre 2024	IV Trimestre 2024	Variación IV Trimestre 2024 Vs. III Trimestre 2024	Part.
TOTAL RECLAMOS EN SALUD	**68.6**	**66.6**	**70.5**	**63.4**	**61.3**	**53.4**	**59.8**	**59.2**	-1%	**100%**
ESPECIALIDADES MÉDICAS	17.0	15.6	17.7	17.7	18.1	17.6	20.4	19.4	-5%	33%
TECNOLOGÍAS EN SALUD	6.2	5.7	6.2	5.9	5.2	4.7	8.6	11.4	32%	19%
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	7.6	7.5	9.3	9.2	8.7	7.4	7.5	7.0	-6%	12%
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	3.0	3.4	4.3	5.1	4.6	4.1	3.8	3.5	-7%	6%
MEDICINA GENERAL	1.4	1.3	2.0	1.5	1.0	1.1	1.5	1.7	18%	3%
NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	6.1	6.3	6.4	5.1	3.8	1.9	1.5	1.5	-2%	3%
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO	1.9	1.8	1.8	1.5	1.5	1.3	1.5	1.4	-4%	2%
PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA2	1.5	1.9	2.0	1.8	2.3	1.9	1.2	1.2	1%	2%
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD (DEMORAS)	0.9	1.1	0.7	0.8	0.9	0.8	0.9	1.1	21%	2%
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA PRESTADOR	2.0	1.6	1.6	1.2	1.2	1.2	1.2	1.1	-9%	2%
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	2.9	3.4	2.1	1.6	2.3	1.9	1.4	1.1	-22%	2%
DIFICULTAD PARA EL ACCESO A LOS CANALES	1.2	1.5	3.1	2.2	2.2	1.7	1.9	1.0	-49%	2%
CONSULTAS PARAMÉDICAS	1.6	1.5	1.5	1.0	0.8	0.8	1.0	0.9	-5%	2%

El 33% de las PQR se encuentran concentradas en el Tipo de motivo específico Especialidades Médicas, seguido de Tecnologías en Salud con el 19% y procedimientos no quirúrgicos con una participación del 12%

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

PERIODO:2023 -2024	%Part
TOTAL RECLAMOS EN SALUD	**100%**
BOGOTA	61%
CENTRO	27%
SUR	6%
NORTE	6%

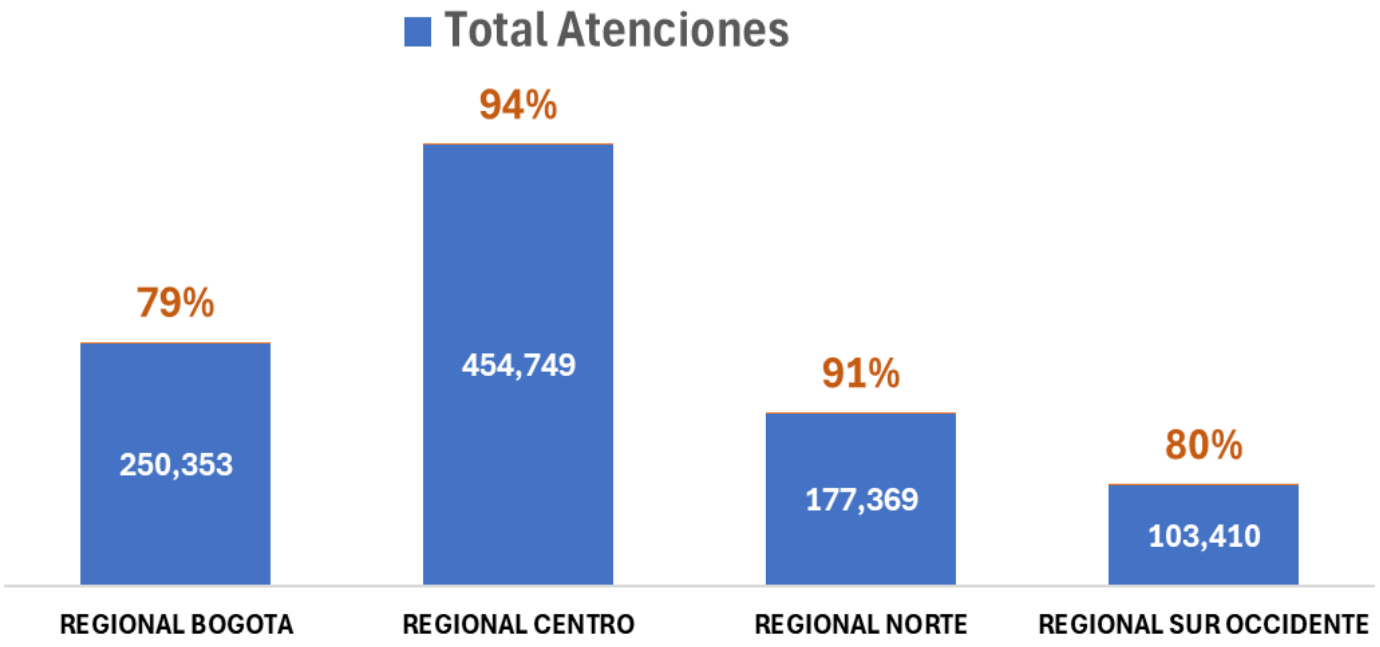
Fuente: Reportes Superargo/ Reportes Ejecutivos Reclamos D SNS / Reporte Famisanar
Periodo:1 de Enero 2023 al 30 de diciembre 2024
Unidad de medida: Tasa por cada 10 mil afiliados

CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES

IV TRIMESTRE 2024

Canales de Atención Presencial
IV Trimestre 2024.

Regional	Oficinas	Total Atenciones	Total Atenciones en NS	% NS
REGIONAL BOGOTA	5	250,353	196,878	79%
REGIONAL CENTRO	19	454,749	344,605	94%
REGIONAL NORTE	8	177,369	143,300	91%
REGIONAL SUR OCCIDENTE	10	103,410	68,750	80%
Total general	**42**	**985,881**	**753,533**	**80%**



Fuente: BI Modelo de Medición Indicadores en Canal Presencial

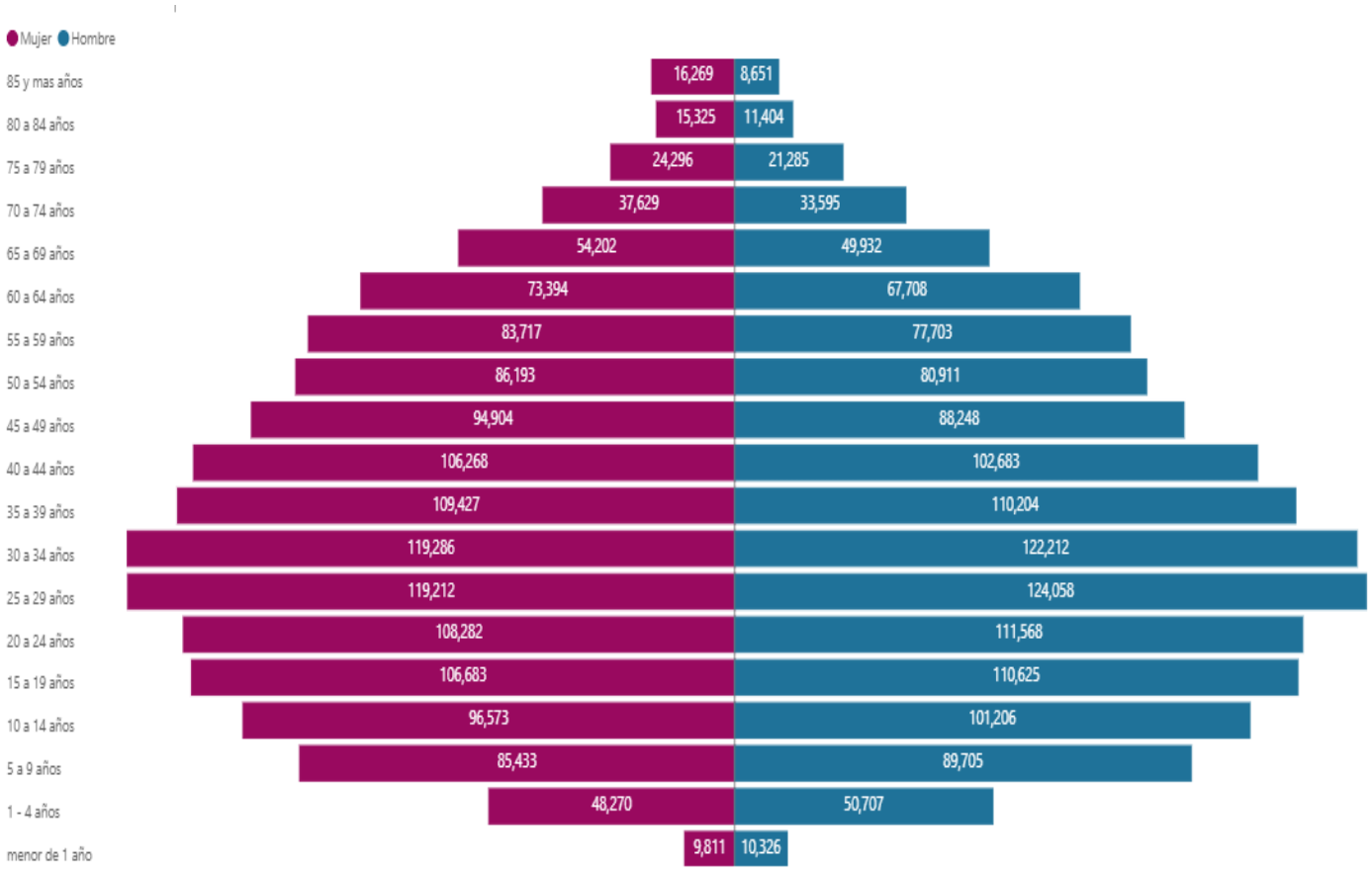
CARACTERIZACIÓN DE LOS AFILIADOS IV TRIMESTRE 2024

Distribución por sexo y departamento IV Trimestre 2024.

DEPARTAMENTO	FEMENINO	% FEMENINO POR DEPARTAMENTO	MASCULINO	% MASCULINO POR DEPARTAMENTO	TOTAL	%
AMAZONAS	5	0%	4	0%	9	0%
ANTIOQUIA	626	0.02%	570	0.02%	1,196	0.04%
ARAUCA	9	0.00%	12	0.00%	21	0.00%
ATLANTICO	17,020	0.61%	17,874	0.65%	34,894	1.26%
BOLIVAR	9,729	0.35%	11,481	0.41%	21,210	0.77%
BOYACA	64,208	2.32%	61,216	2.21%	125,424	4.53%
CALDAS	11,666	0.42%	10,106	0.37%	21,772	0.79%
CAQUETA	39	0.00%	36	0.00%	75	0.00%
CASANARE	79	0.00%	76	0.00%	155	0.01%
CAUCA	59	0.00%	54	0.00%	113	0.00%
CESAR	19,326	0.70%	19,257	0.70%	38,583	1.39%
CHOCO	25	0.00%	19	0.00%	44	0.00%
CORDOBA	98	0.00%	83	0.00%	181	0.01%
CUNDINAMARCA	445,346	16.09%	452,689	16.35%	898,035	32.44%
DISTRITO CAPITAL	643,600	23.25%	624,743	22.57%	1,268,343	45.82%
GUAINIA	3	0.00%	9	0.00%	12	0.00%
GUAVIARE	10	0.00%	12	0.00%	22	0.00%
HUILA	16,064	0.58%	13,328	0.48%	29,392	1.06%
LA GUAJIRA	57	0.00%	51	0.00%	108	0.00%
MAGDALENA	10,275	0.37%	10,125	0.37%	20,400	0.74%
META	34,200	1.24%	37,100	1.34%	71,300	2.58%
NARIÑO	5,129	0.19%	4,758	0.17%	9,887	0.36%
NORTE DE SANTANDER	97	0.00%	80	0.00%	177	0.01%
PUTUMAYO	36	0.00%	47	0.00%	83	0.00%
QUINDIO	3,599	0.13%	3,435	0.12%	7,034	0.25%
RISARALDA	7,204	0.26%	6,373	0.23%	13,577	0.49%
SAN ANDRES	4	0.00%		0.00%	4	0.00%
SANTANDER	57,429	2.07%	53,692	1.94%	111,121	4.01%
SUCRE	93	0.00%	63	0.00%	156	0.01%
TOLIMA	40,507	1.46%	37,529	1.36%	78,036	2.82%
VALLE DEL CAUCA	8,621	0.31%	7,905	0.29%	16,526	0.60%
VAUPES	5	0.00%	1	0.00%	6	0.00%
VICHADA	6	0.00%	3	0.00%	9	0.00%
Total general	**1395174**	**50.41%**	**1372731**	**49.59%**	**2767905**	**100%**

Fuente: BI Cierre de población, corte diciembre año 2024.

Pirámide poblacional – EPS Famisanar
IV Trimestre 2024



AGRUPACIÓN POBLACIÓN	TOTAL	%	ANALISIS
MENOR 1 AÑO	20,137	0.73%	El 0,73% de la población de Famisanar es menor de 1 año.
1 A 4 AÑOS	98,977	3.58%	El 3,58% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años.
MAYORES 60 AÑOS	272,588	9.85%	Del total de la población de Famisanar el 9,85% se encuentra en edad mayor o igual a 65 años, adulta mayor.
MUJERES EN EDAD FÉRTIL	860,635	31.09%	Del total de las mujeres de EPS Famisanar el 31,09% se encuentra en edad reproductiva (10 a 49 años), acciones de salud sexual y reproductiva.

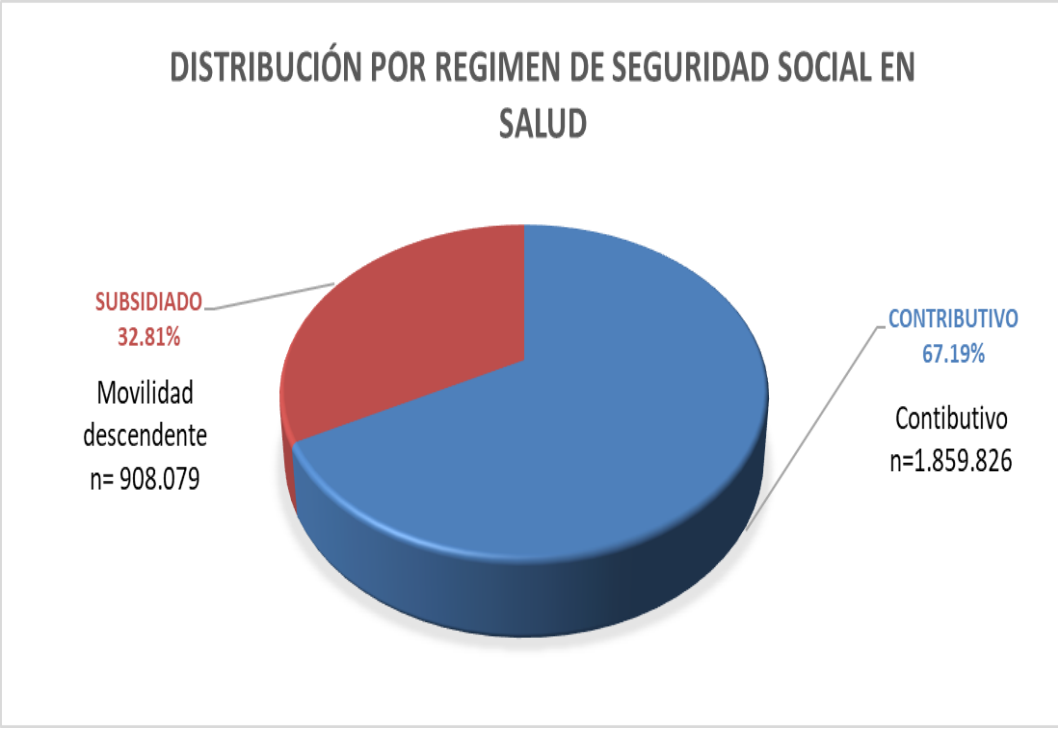
Fuente: BI Cierre de población, corte diciembre año 2024.

Distribución por curso de vida
IV Trimestre 2024.

GRUPO DE EDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	%
1.Primera Infancia	73037	76875	149912	5.42%
2.Infancia	107869	113015	220884	7.98%
3.Adolescente	124505	130194	254699	9.20%
4.Juventud	244306	252451	496757	17.95%
5.Adultez	624342	607621	1231963	44.51%
6.Vejez	221115	192575	413690	14.95%
Total general	**1395174**	**1372731**	**2767905**	**100%**

Fuente: BI Cierre de población, corte diciembre año 2024.

Aseguramiento e Indicadores Demográficos IV trimestre 2024.

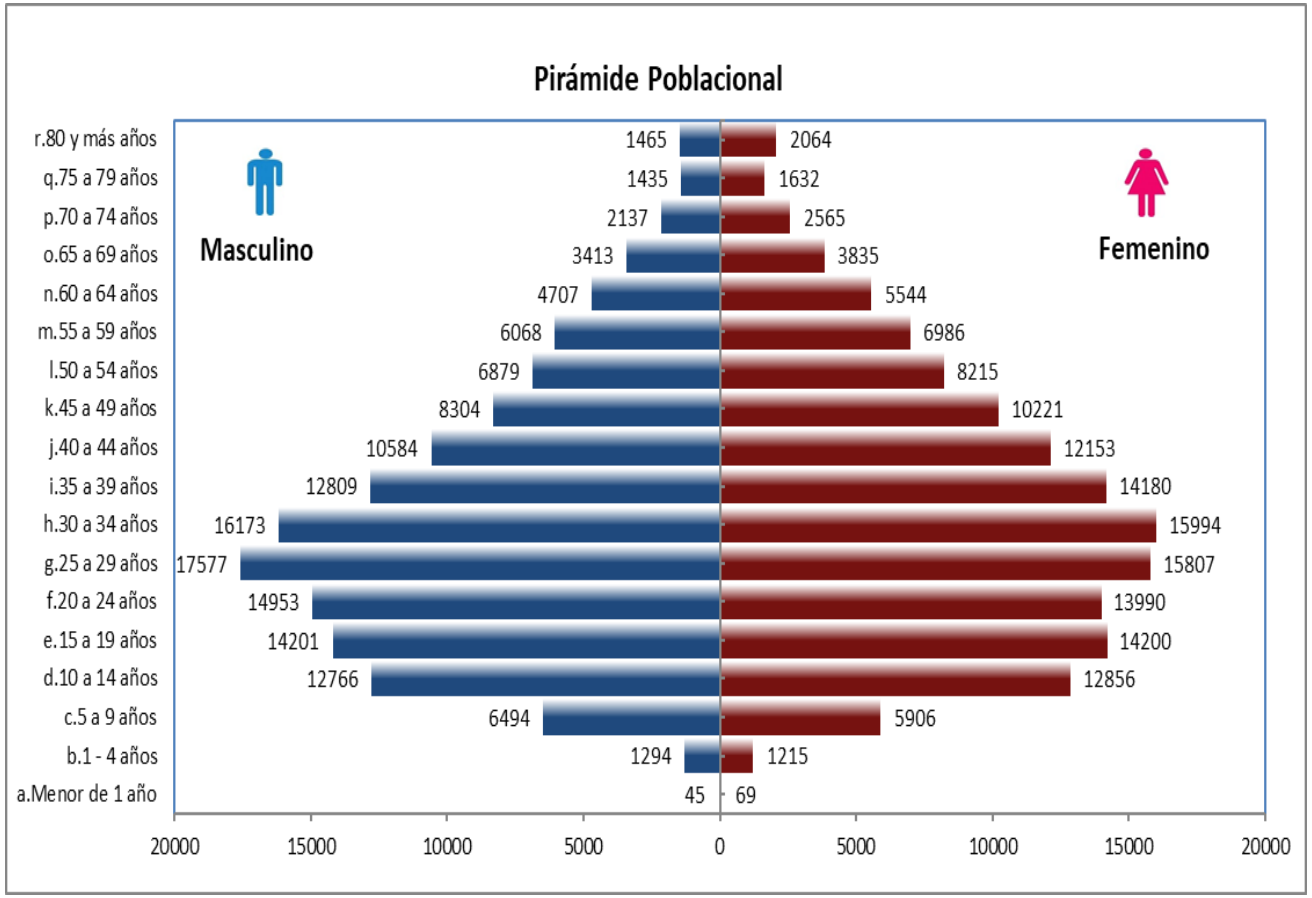


dic-24	INDICADOR DEMOGRAFICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANALISIS
	Relación hombres y mujeres	1,372,731	1,395,174	98	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres hay 98 hombres.
	Razón Niños - Mujeres	119,114	764,062	16	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres en edad fértil (15 - 49 años) hay 16 niños y niñas entre 0 y 4 años.
	Índice de envejecimiento	272,588	492,031	55	En EPS Famisanar por cada 100 menores de 15 años hay 55 afiliados mayores o igual a 65 años.
	Índice de FRIZ	709,339	853,232	83	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay 83 afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser madura.
	Indice de dependencia	764,619	2,003,286	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: BI Cierre de población, corte diciembre año 2024.

Población diferencial - IV trimestre 2024.

POBLACIONES ESPECIALES	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	% PART.
DERECHOS HUMANOS	96,939	95,849	192,788	66.77%
ETNIA	36,777	33,368	70,145	24.29%
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	4,579	6,067	10,646	3.69%
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	7646	2,457	10,103	3.50%
POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD	402	2364	2766	0.96%
POBLACION DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES	198	281	479	0.17%
DIVERSIDAD SEXUAL	171	276	447	0.15%
DEFENSA CIVIL, CRUZ ROJA Y CUERPO DE BOMBEROS	180	219	399	0.14%
MENOR EN PROTECCION DEL ICBF	228	137	365	0.13%
PERSONAS QUE DEJAN DE SER MADRES COMUNITARIAS	169		169	0.06%
HABITANTE DE CALLE	13	122	135	0.05%
ADULTO CON DISCAPACIDAD EN CENTRO DE PROTECCIÓN	53	48	101	0.03%
MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS	34	46	80	0.03%
ADULTO MAYOR EN CENTRO DE PROTECCIÓN	32	46	78	0.03%
POBLACION INFANTIL BAJO PROTECCION DE SDIS	11	8	19	0.01%
VETERANO DE LA FUERZA PUBLICA		16	16	0.01%
TOTAL	**147,432**	**141,304**	**288,736**	**100%**



Fuente: BI Cierre de población, corte noviembre año

SATISFACCIÓN AL USUARIO
IV TRIMESTRE 2024

Resultados Satisfacción

		IV Trim. 2024
	Cómo Califica la experiencia con la EPS	56%
	Recomendaría la EPS?	71%
	Ha pensado en cambiarse de EPS?	29%

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 presentan una variación para el cuarto trimestre del año 2024 cerrando con un **56% de satisfacción, 71% de recomendabilidad; y 29% de intención de cambio.**
El resultado se atribuye principalmente a la comodidad de las instalaciones durante la atención en el servicio de terapias y la amabilidad y disposición de los colaboradores en la atención en oficinas presencial.

Fuente : MRB Opinat 2023-2024

CANALES DE ATENCIÓN NO PRESENCIALES IV TRIMESTRE 2024

TIEMPO DE ESPERA EN CONTACT CENTER

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN SEGUNDOS (Tiempo de espera antes de que conteste un agente de servicio)	36	25	602
TIEMPO PROMEDIO DE LAMADAS EN SEGUNDOS (Duración promedio de las llamadas entendidas por el agente)	379	395	414

Famisanar
EPS
GRACIAS
UNIDOS
¡VAMOS POR MÁS!