Famisanar EPS

RENDICIÓN DE CUENTAS
II TRIMESTRE 2024

Circular 008 de 2018

Tabla de Contenido

01. Población afiliados II trimestre 2024

02. Comportamiento de PQRS EPS II trimestre 2024

03. Canales presenciales II trimestre 2024

04. Caracterización de los afiliados II trimestre 2024

05. Satisfacción de usuarios II trimestre 2024

06. Canales no presenciales II trimestre 2024

POBLACIÓN AFILIADOS II TRIMESTRE 2024

Famisanar EPS

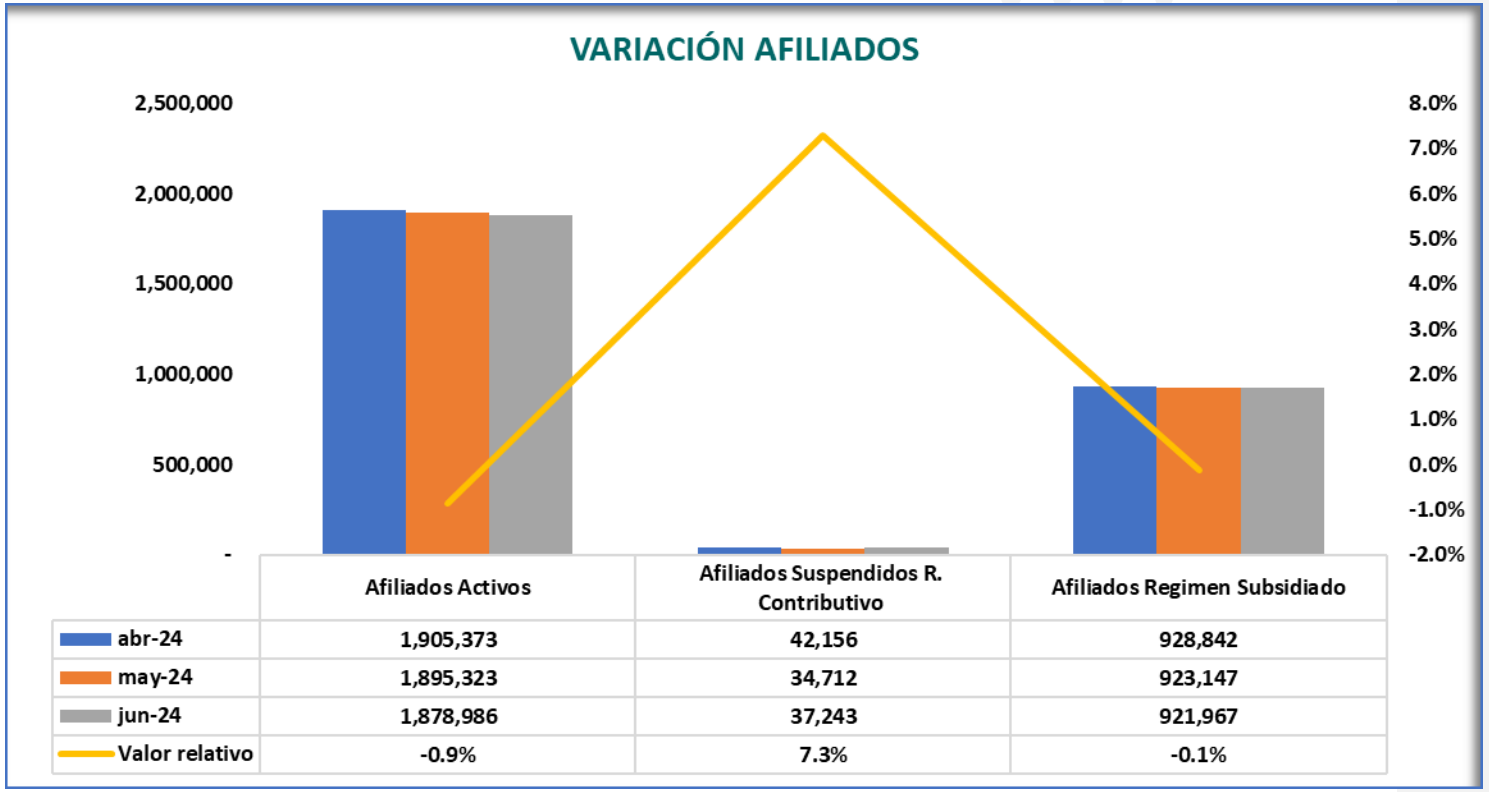
Contenido

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

UNIDOS ¡VAMOS POR MÁS!

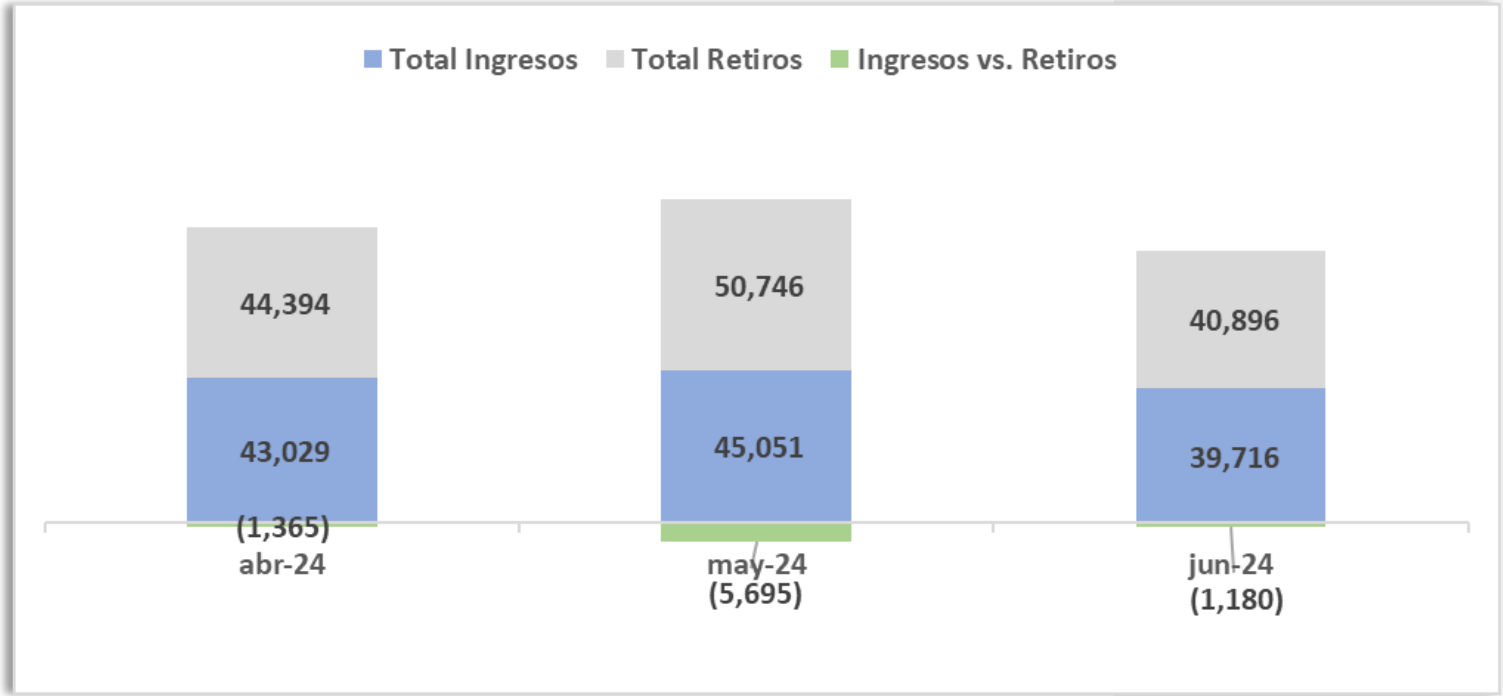
Afiliados

DESCRIPCIÓN	abr-24	may-24	jun-24	Variación Mes	
				Valor absoluto	Valor relativo
Afiliados Activos	1,905,373	1,895,323	1,878,986	(16,337)	-0.9%
Afiliados Suspendidos R. Contributivo	42,156	34,712	37,243	2,531	7.3%
Afiliados Regimen Subsidiado	928,842	923,147	921,967	(1,180)	-0.1%



Movilidad

2do Trimestre	Total Ingresos	Total Retiros	Ingresos vs. Retiros	Rotación
abr-24	43,029	44,394	(1,365)	**103%**
may-24	45,051	50,746	(5,695)	**113%**
jun-24	39,716	40,896	(1,180)	**103%**

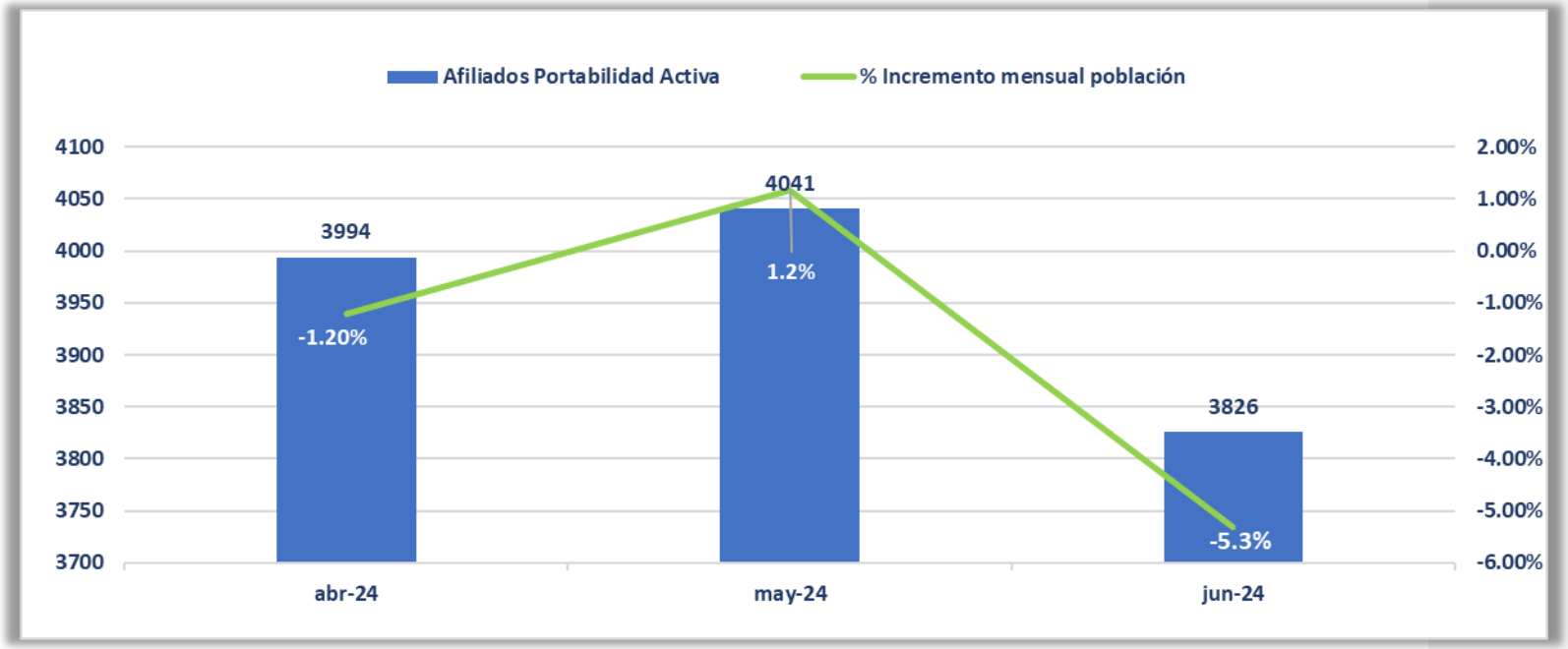


Balanza de Traslados

ENTIDAD	Traslados Entran				Traslados Salen				Entran Vs. Retiros	Rotación
	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL		
E.P.S. SANITAS S.A.	257	208	191	**656**	3,015	2,494	1,993	**7,502**	-6,846	1144%
COMPENSAR E.P.S.	232	197	192	**621**	1,834	658	503	**2,995**	-2,374	482%
EPS SURA	57	53	62	**172**	2,055	1,686	554	**4,295**	-4,123	2497%
SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	180	145	139	**464**	6,046	4,766	3,837	**14,649**	-14,185	3157%
E.P.S. SALUDCOOP	4	1	-	**5**	-	-	-	**0**	5	0%
CAFESALUD E.P.S. S.A.	2	4	3	**9**	-	-	-	**0**	9	0%
CRUZ BLANCA EPS S.A.	2	3	2	**7**	-	-	-	**0**	7	0%
COOMEVA E.P.S. S.A.	6	1	3	**10**	-	-	-	**0**	10	0%
LA NUEVA EPS S.A.	126	130	115	**371**	4,158	3,898	3,008	**11,064**	-10,693	2982%
MEDIMAS	3	8	3	**14**	-	-	-	**0**	14	0%
OTRAS EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	55	54	36	**145**	772	622	545	**1,939**	-1,794	1337%
REGIMEN SUBSIDIADO	1,067	943	799	**2,809**	5,399	5,505	4,518	**15,422**	-12,613	549%
Total general	**1,991**	**1,747**	**1,545**	**5,283**	**23,279**	**19,629**	**14,958**	**57,866**	**-52,583**	**1095%**

Portabilidad

	abr-24	may-24	jun-24
Afiliados Portabilidad Activa	3994	4041	3826
Asignación por mes	668	565	460
% Incremento mensual población	-1.20%	1.2%	-5.3%
% Incremento mensual	20.4%	-15.4%	-18.6%



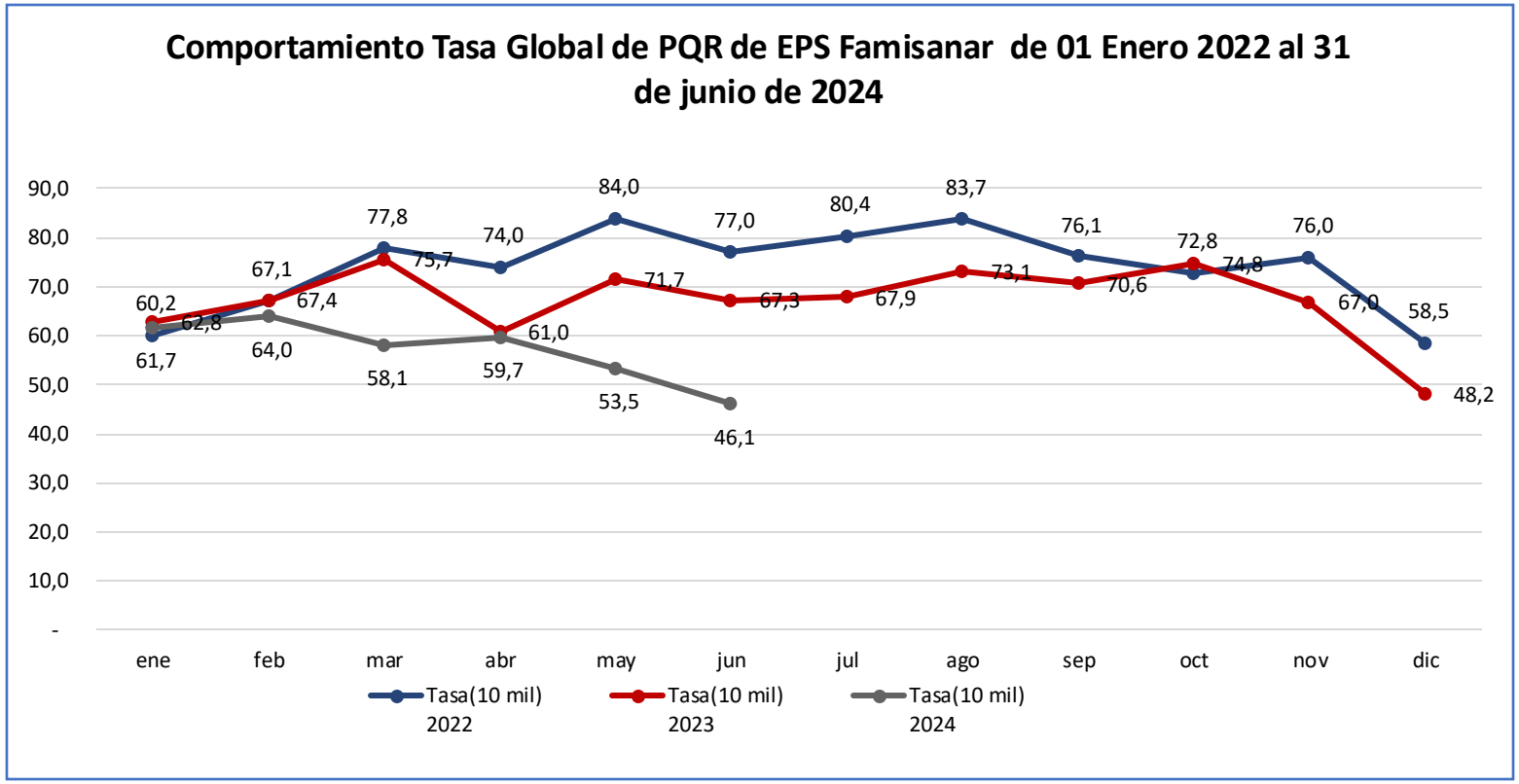
COMPORTAMIENTO DE PQRS EPS II TRIMESTRE 2024

Comportamiento de los reclamos en Salud reportes BPMS Famisanar

Comportamiento de Reclamos Famisanar

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

REGIONAL
GLOBAL
BOGOTÁ
CENTRO
NORTE
SUR



Variación anual

Ene a Junio 2023
123,081
Cantidad Reclamos

Ene a junio 2024
99,112
Cantidad Reclamos

-19%

Variación mensual

Junio . 2024
15,264
Cantidad Reclamos

Junio 2024
13,097
Cantidad Reclamos

-14.%

Canal de Ingreso	Ene a Junio 2024
Q Supersalud	54.01%
Otros Canales	45.91%

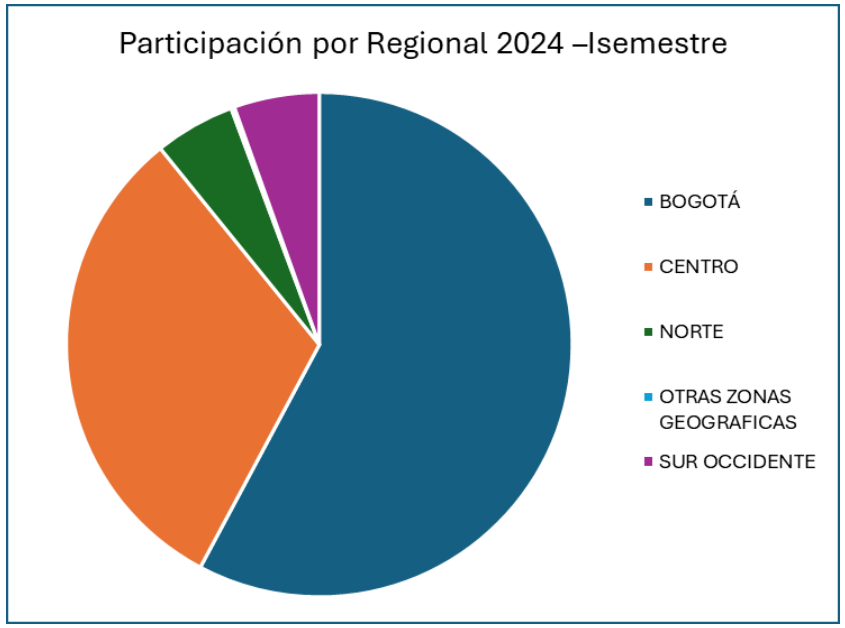
Se observa una reducción en la cantidad de reclamos del 19% en relación con el mismo periodo del año anterior y en la tasa una disminución del 14% respecto al mes inmediatamente anterior.

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

Comportamiento de Reclamos Famisanar

Tipo de Motivos Específicos Comportamiento Enero 2023 a Junio 2024

Data Famisanar



TIPO DE MOTIVO ESPECÍFICO	Trim.1 2023	Trim.2 2023	Trim.3 2023	Trim.4 2023	Trim.1 2024	Trim.2 2024	% Part	Var. IITrim 2024 Vs, II Trim 2023	Var. IITrim 2024 Vs, I Trim 2024	Tendencia
ESPECIALIDADES MÉDICAS	15,355	14,286	16,212	15,960	15,980	15,109	33%	6%	-5%	
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	6,871	6,878	8,537	8,320	7,756	6,529	14%	-5%	-16%	
TECNOLOGÍAS EN SALUD	5,430	5,035	5,387	5,004	4,483	3,997	9%	-21%	-11%	
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	2,739	3,083	3,878	4,570	4,071	3,578	8%	16%	-12%	
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	2,584	3,097	1,918	1,460	2,009	1,695	4%	-45%	-16%	
NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	5,495	5,762	5,815	4,559	3,430	1,650	4%	-71%	-52%	
OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1,352	1,754	1,857	1,595	1,781	1,500	3%	-14%	-16%	
DIFICULTAD PARA EL ACCESO A LOS CANALES	1,052	1,410	2,858	1,977	1,697	1,075	2%	-24%	-37%	
RESTRICCIÓN LIBRE ESCOGENCIA PRESTADOR DE SERVICIO DE SALUD	1,814	1,504	1,437	1,076	1,125	1,022	2%	-32%	-9%	
MEDICINA GENERAL	1,307	1,193	1,817	1,380	857	919	2%	-23%	7%	
SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	531	534	1,237	997	851	745	2%	40%	-12%	
ATENCIÓN DOMICILIARIA	5,068	4,644	1,981	1,346	1,137	725	2%	-84%	-36%	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	769	1,002	659	680	842	722	2%	-28%	-14%	
CONSULTAS PARAMÉDICAS	1,442	1,410	1,328	904	697	656	1%	-53%	-6%	
COBRO CUOTAS MODERADORAS, COPAGOS, MULTAS	1,286	1,066	1,099	742	810	654	1%	-39%	-19%	
ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	503	435	630	603	650	531	1%	22%	-18%	
LOS DEMÁS	8,465	7,925	7,693	5,977	5,409	4,420	10%	-44%	-18%	
TOTAL	**62,063**	**61,018**	**64,343**	**57,150**	**53,585**	**45,527**	100%	-25%	-15%	

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

El 33% de las Reclamos 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 9%

Se evidencia disminución de los reclamos en salud rn la mayoría de los tipos de motivos específicos

Fuente: Reportes Superargo/ Reportes Ejecutivos Reclamos D SNS / Reporte Famisanar
Periodo: Enero 2023 a Junio 2024
Unidad de medida: Número

SATISFACCIÓN AL USUARIO
II TRIMESTRE 2024

Resultados Satisfacción

	I Trim. 2024	II Trim. 2024
Cómo Califica la experiencia con la EPS	61%	73%
Recomendaría la EPS?	63%	73%
Ha pensado en cambiarse de EPS?	38%	23%

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 mejora para el segundo trimestre del año 2024 cerrando con un **73% de satisfacción y recomendabilidad; y 23% de intención de cambio.**
La mejora se atribuye principalmente al aumento de satisfacción en el atributo de Calidad de la atención pasando de 63% a un 83%.

Fuente : MRB Opinat 2023-2024

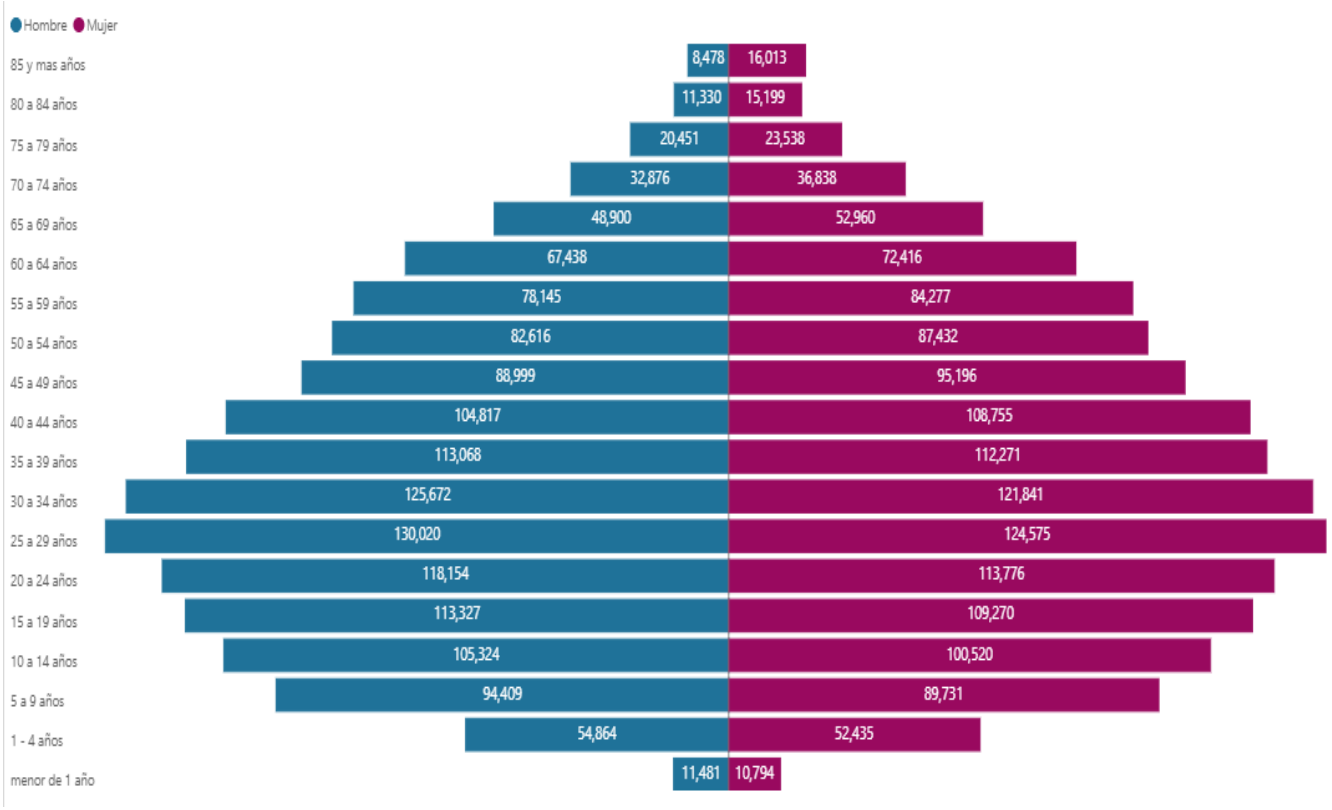
CARACTERIZACIÓN DE LOS AFILIADOS II TRIMESTRE 2024

Distribución por sexo y departamento II Trimestre 2024.

DEPARTAMENTO	FEMENINO	% FEMENINO POR DEPARTAMENTO	MASCULINO	% MASCULINO POR DEPARTAMENTO	TOTAL	%
AMAZONAS	4	0.00%	6	0.00%	10	0.00%
ANTIOQUIA	607	0.02%	567	0.02%	1,174	0.04%
ARAUCA	11	0.00%	6	0.00%	17	0.00%
ATLANTICO	18,174	0.64%	19,375	0.68%	37,549	1.32%
BOLIVAR	10,333	0.36%	12,313	0.43%	22,646	0.80%
BOYACA	65,499	2.31%	62,690	2.21%	128,189	4.52%
CALDAS	12,316	0.43%	10,701	0.38%	23,017	0.81%
CAQUETA	52	0.00%	52	0.00%	104	0.00%
CASANARE	77	0.00%	72	0.00%	149	0.01%
CAUCA	69	0.00%	64	0.00%	133	0.00%
CESAR	20,165	0.71%	20,293	0.71%	40,458	1.43%
CHOCO	27	0.00%	21	0.00%	48	0.00%
CORDOBA	109	0.00%	95	0.00%	204	0.01%
CUNDINAMARCA	456,494	16.08%	463,977	16.35%	920,471	32.43%
DISTRITO CAPITAL	652,574	22.99%	637,226	22.45%	1,289,800	45.44%
GUAINIA	5	0.00%	7	0.00%	12	0.00%
GUAVIARE	5	0.00%	12	0.00%	17	0.00%
HUILA	17,390	0.61%	14,417	0.51%	31,807	1.12%
LA GUAJIRA	56	0.00%	54	0.00%	110	0.00%
MAGDALENA	10,595	0.37%	10,547	0.37%	21,142	0.74%
META	35,253	1.24%	38,625	1.36%	73,878	2.60%
NARIÑO	5,412	0.19%	5,021	0.18%	10,433	0.37%
NORTE DE SANTANDER	99	0.00%	79	0.00%	178	0.01%
PUTUMAYO	49	0.00%	44	0.00%	93	0.00%
QUINDIO	3,756	0.13%	3,586	0.13%	7,342	0.26%
RISARALDA	7,520	0.26%	6,664	0.23%	14,184	0.50%
SAN ANDRES	6	0.00%	0	0.00%	6	0.00%
SANTANDER	59,976	2.11%	56,449	1.99%	116,425	4.10%
SUCRE	87	0.00%	60	0.00%	147	0.01%
TOLIMA	41,678	1.47%	38,688	1.36%	80,366	2.83%
VALLE DEL CAUCA	9,431	0.33%	8,652	0.30%	18,083	0.64%
VAUPES	5	0.00%	1	0.00%	6	0.00%
VICHADA	3	0.00%	5	0.00%	8	0.00%
TOTAL	**1427837**	**50.31%**	**1410369**	**49.69%**	**2838206**	**100%**

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

Pirámide poblacional – EPS Famisanar
II Trimestre 2024



AGRUPACIÓN POBLACIÓN	TOTAL	%	ANALISIS
MENOR 1 AÑO	22,275	0.78%	El 0.88% de la población de Famisanar es menor de 1 año.
1 A 4 AÑOS	107,299	3.78%	El 4.16% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años.
MAYORES 60 AÑOS	406,437	14.32%	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	886,204	62.07%	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.

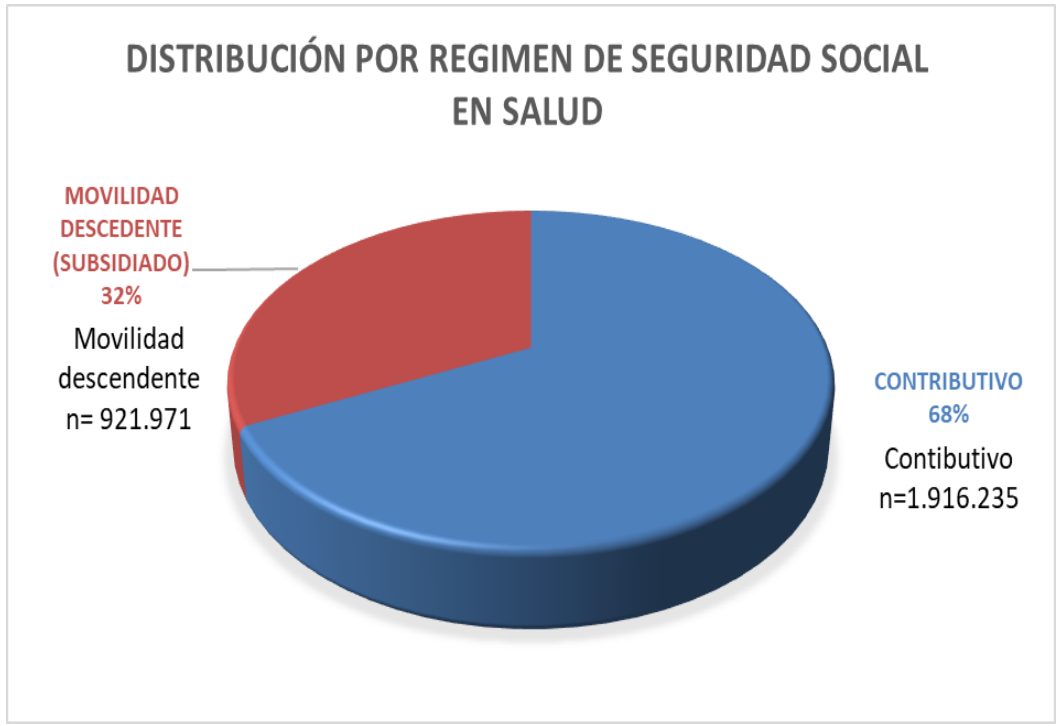
Fuente: BI Cierre de población, corte junio año 2024.

Distribución por curso de vida
II Trimestre 2024.

GRUPO DE EDAD	FEMENINA	MASCULINA	TOTAL	%
1.Primera Infancia	79.289	83.397	162.686	5.73%
2.Infancia	112.627	118.030	230.657	8.13%
3.Adolescente	128.580	134.548	263.128	9.27%
4.Juventud	255.095	265.065	520.160	18.33%
5.Adultez	635.282	619.856	1.255.138	44.22%
6.Vejez	216.964	189.473	406.437	14.32%
TOTAL	**1.427.837**	**1.410.369**	**2.838.206**	**100%**

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

Aseguramiento e Indicadores Demográficos II trimestre 2024.



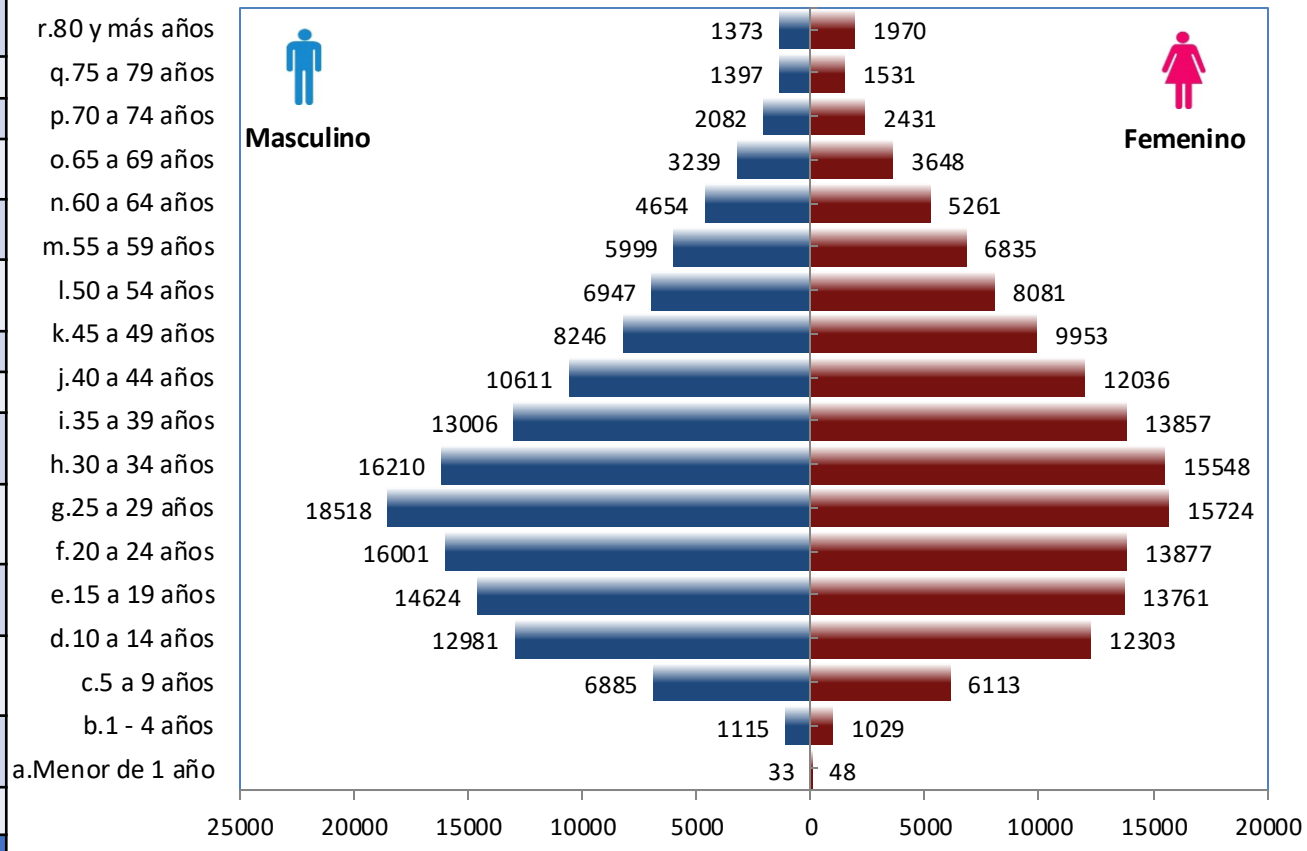
jun-24	INDICADOR DEMOGRAFICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANALISIS
	Relación hombres y mujeres	1,410,369	1,427,837	99	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres hay 99 hombres.
	Razón Niños - Mujeres	129,574	785,684	16	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres en edad fértil (15 - 49 años) hay 16 niños y niñas entre 0 y 4 años.
	Índice de envejecimiento	266,583	519,558	51	En EPS Famisanar por cada 100 menores de 15 años hay 51 afiliados mayores o igual a 65 años.
	Índice de FRIZ	742,155	870,619	85	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay 85 afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser madura.
	Indice de dependencia	786,141	2,052,065	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 junio año 2024.

Población diferencial - II trimestre 2024.

POBLACIONES ESPECIALES	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	% PART.
DERECHOS HUMANOS	100,855	100,462	201,317	70%
ETNIA	36,986	33,649	70,635	25%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	4,543	6,027	10,570	4%
POBLACION PRIVADA DE LA LIBERTAD	410	2,430	2,840	1%
MENOR EN PROTECCION DEL ICBF	389	228	617	0%
POBLACION DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES	249	366	615	0%
DIVERSIDAD SEXUAL	174	277	451	0%
HABITANTE DE CALLE	35	244	279	0%
PERSONAS QUE DEJAN DE SER MADRES COMUNITARIAS	165	0	165	0%
ADULTO CON DISCAPACIDAD EN CENTRO DE PROTECCIÓN	70	48	118	0%
MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS	44	70	114	0%
ADULTO MAYOR EN CENTRO DE PROTECCIÓN	44	57	101	0%
POBLACION INFANTIL BAJO PROTECCION DE SDIS	42	48	90	0%
VETERANOS DE LA FUERZA PUBLICA	0	15	15	0%
TOTAL	**144,006**	**143,921**	**287,927**	**100%**

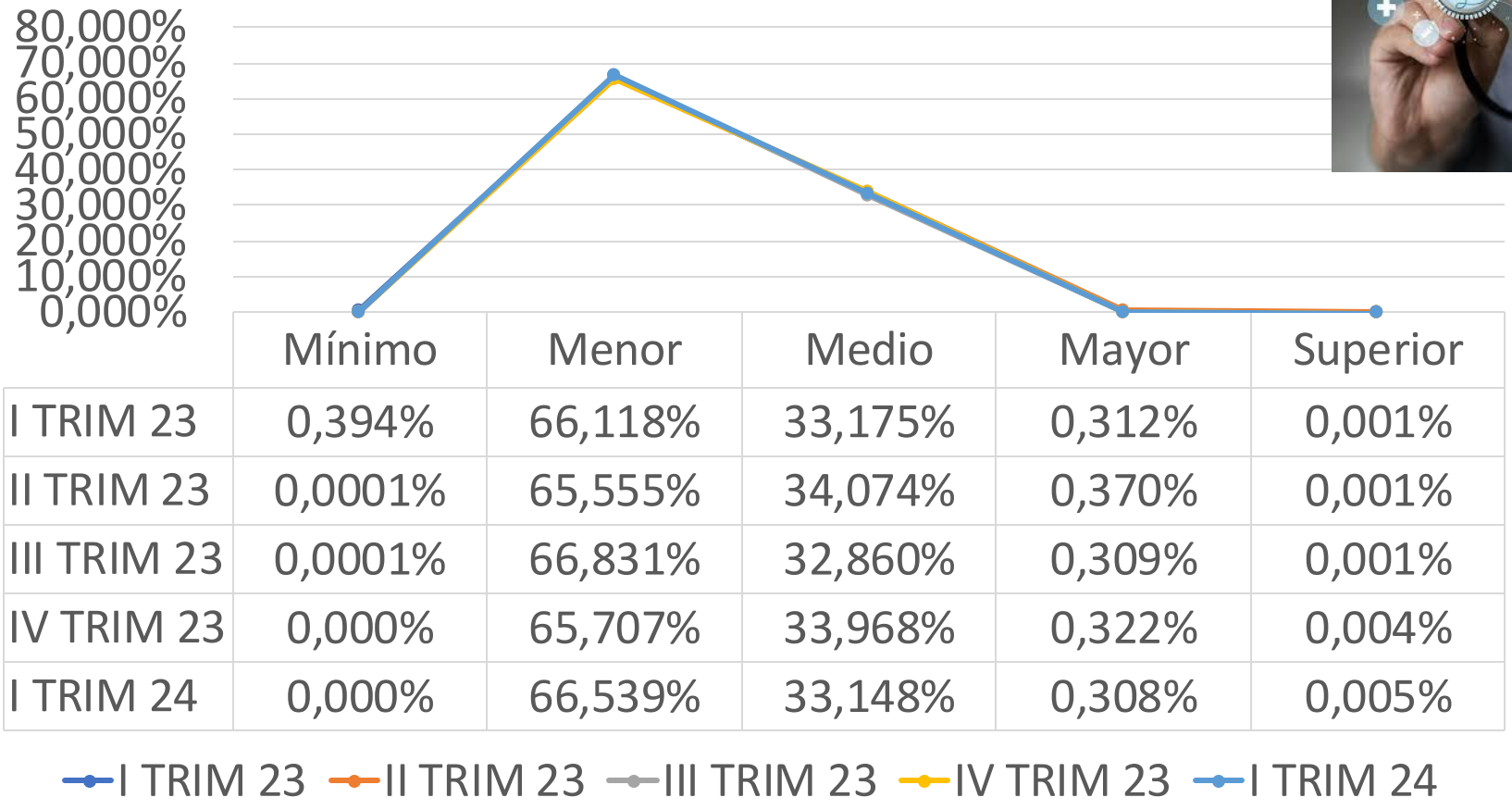
Pirámide Poblacional



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

Mapa Individual del Riesgo - I trimestre 2024.

COMPARATIVO TRIMESTRE – NIVELES DE RIESGO INDIVIDUAL 2023 - 2024



	Mínimo	Menor	Medio	Mayor	Superior
I TRIM 23	0,394%	66,118%	33,175%	0,312%	0,001%
II TRIM 23	0,0001%	65,555%	34,074%	0,370%	0,001%
III TRIM 23	0,0001%	66,831%	32,860%	0,309%	0,001%
IV TRIM 23	0,000%	65,707%	33,968%	0,322%	0,004%
I TRIM 24	0,000%	66,539%	33,148%	0,308%	0,005%

Se continúa realizando de manera intensificada de las acciones:

- Actividades de promoción y mantenimiento de la salud y maternoperinatal como parte de la detección temprana y protección especifica.
- Estrategias de promoción de la salud como Información, educación y comunicación para crear hábitos saludables de autocuidado, demanda a los servicios y seguimiento.
- Gestión de las cohortes de patologías que permite evaluar el control de la enfermedad y evitar o disminuir las complicaciones.

NIVELES DE RIESGO DE LA POBLACIÓN AFILIADA.

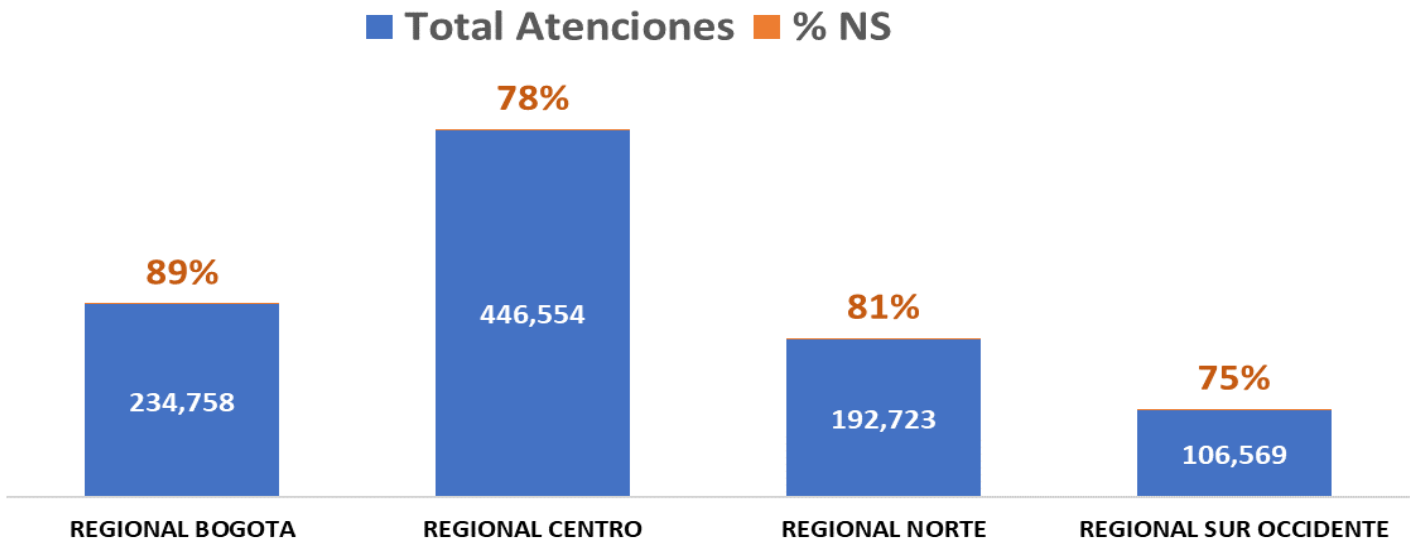
Fuente: BI Mapa individual del riesgo, corte marzo año 2024.

CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES

II TRIMESTRE 2024

Canales de Atención Presencial
II Trimestre 2024.

Regional	Oficinas	Total Atenciones	Total Atenciones en NS	% NS
REGIONAL BOGOTA	5	234,758	208,331	89%
REGIONAL CENTRO	34	446,554	347,910	78%
REGIONAL NORTE	15	192,723	155,452	81%
REGIONAL SUR OCCIDENTE	15	106,569	79,469	75%
Total general	**69**	**980,604**	**791,162**	**80%**



Fuente: BI Medición Gestión Oficinas

CANALES DE ATENCIÓN NO PRESENCIALES

II TRIMESTRE 2024

TIEMPO DE ESPERA EN CONTACT CENTER

	ABRIL	MAYO	JUNIO
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN SEGUNDOS (Tiempo de espera antes de que conteste un agente de servicio)	8	13	10
TIEMPO PROMEDIO DE LAMADAS EN SEGUNDOS (Duración promedio de las llamadas entendidas por el agente)	399	373	355

Famisanar
EPS
GRACIAS
UNIDOS
¡VAMOS POR MÁS!