



RENDICIÓN DE CUENTAS II TRIMESTRE 2025

Circular 008 de 2018





Tabla de Contenido

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

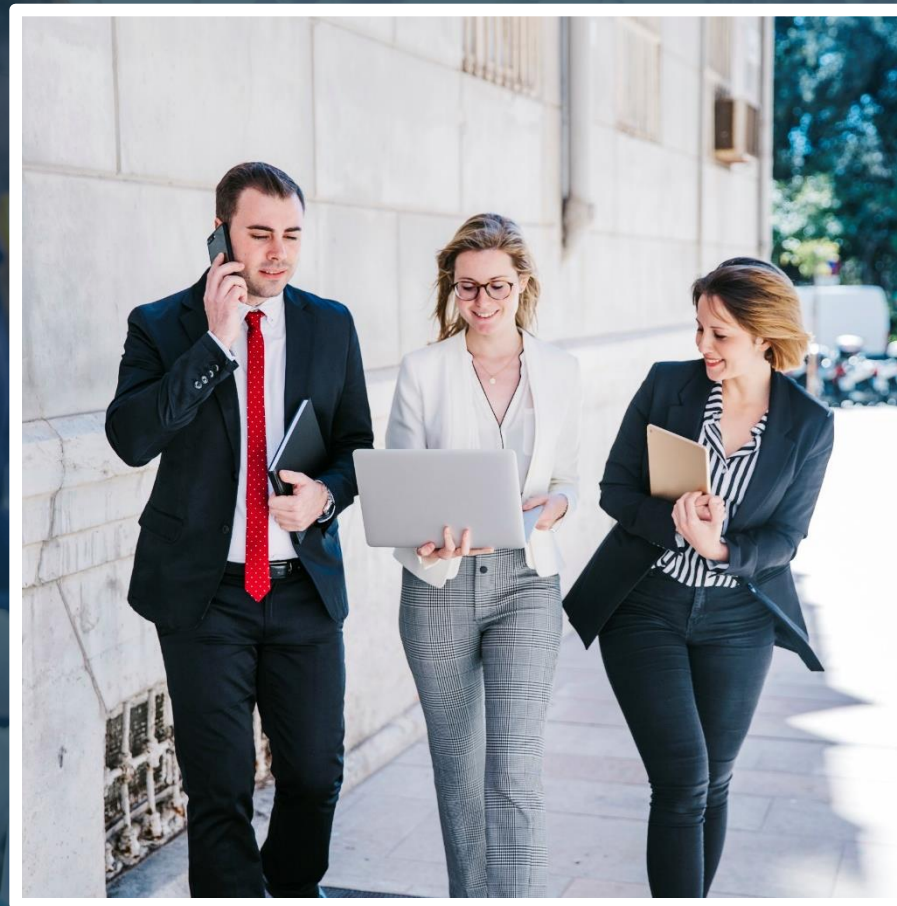


A close-up photograph of a hand holding several small, light-colored wooden human figures. The figures are standing on a dark, textured wooden surface. The hand is positioned at the top of the frame, with fingers slightly curled around the figures. The background is a solid dark blue color with a diagonal white line running from the top left to the bottom right. The text is white and positioned on the right side of the image.

POBLACIÓN AFILIADOS II TRIMESTRE 2025

Contenido

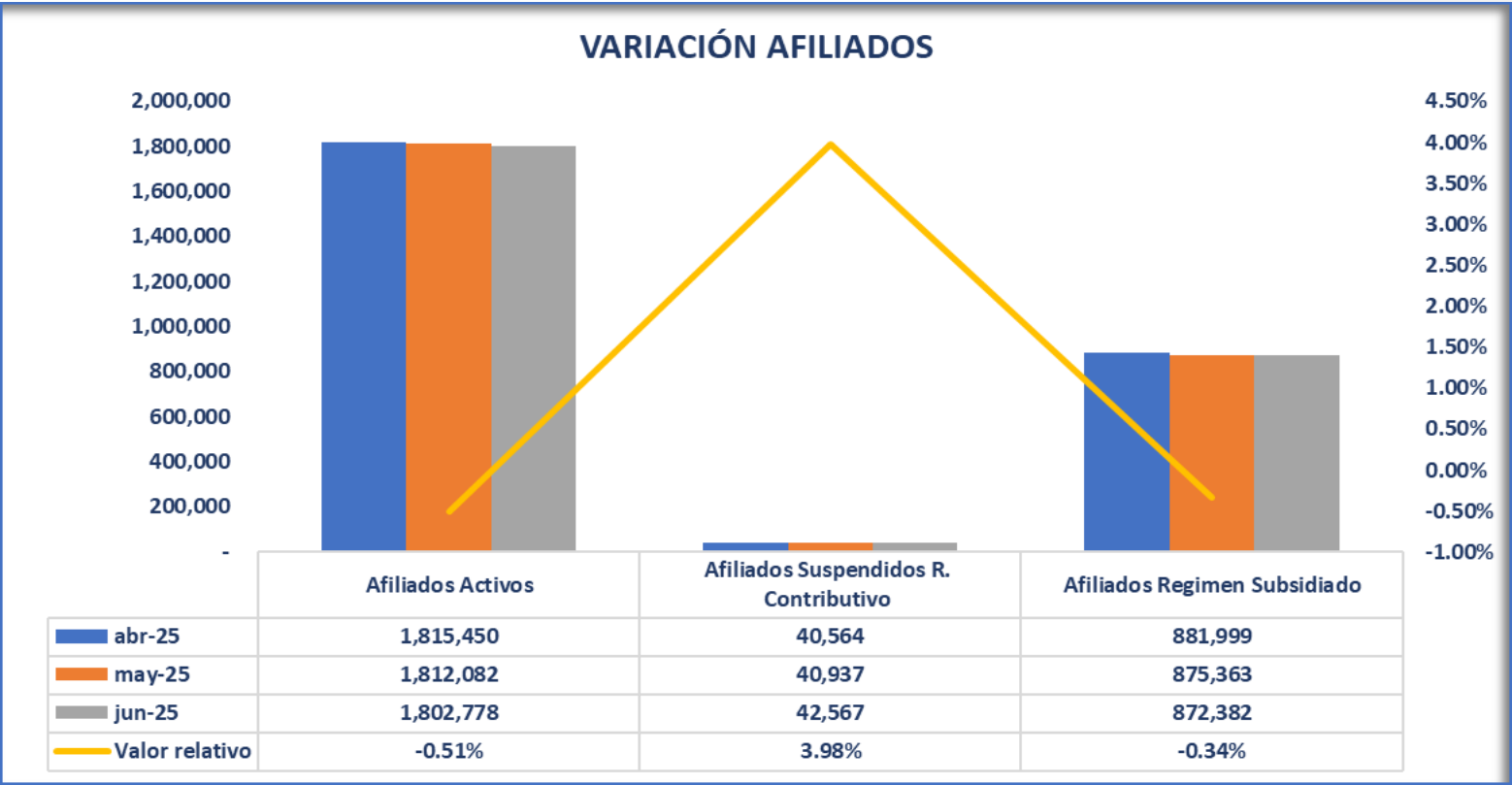
- 1 AFILIADOS
- 2 MOVILIDAD
- 3 TRASLADOS
- 4 PORTABILIDAD



Afiliados



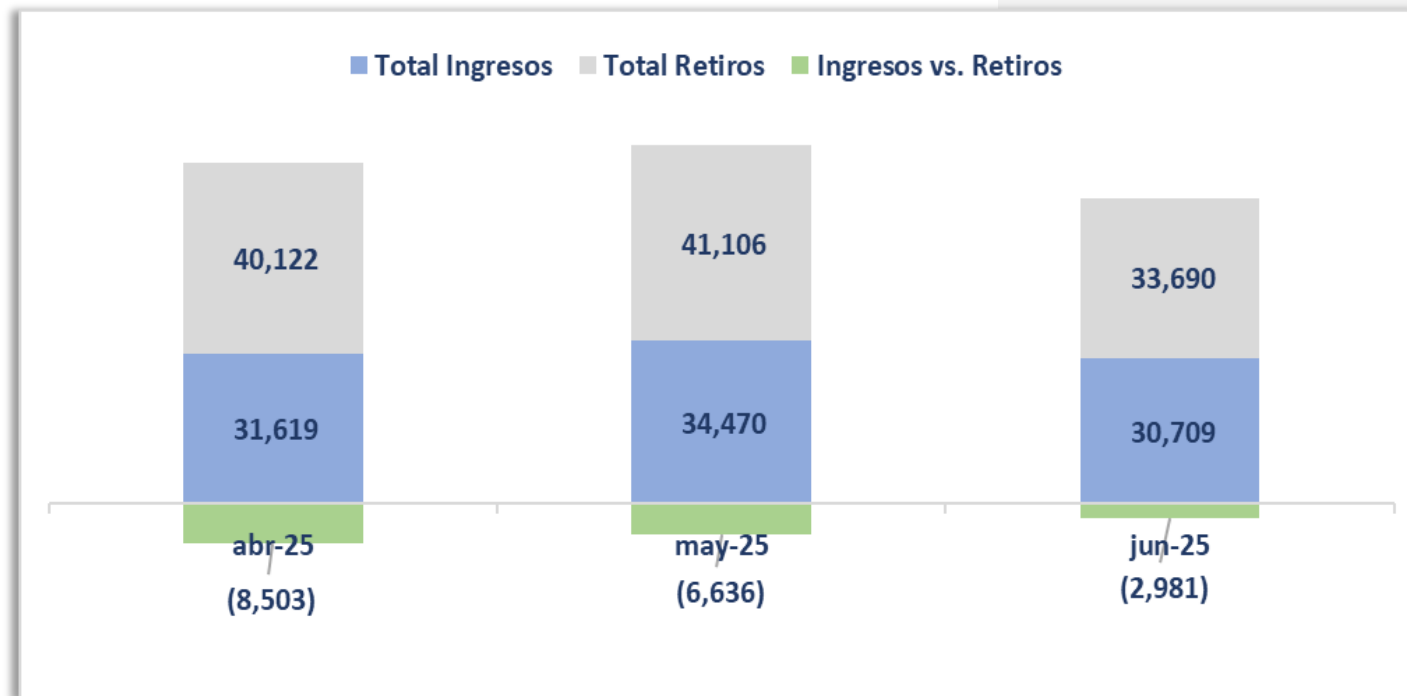
DESCRIPCIÓN	abr-25	may-25	jun-25	Variación Mes	
				Valor absoluto	Valor relativo
Afiliados Activos	1,815,450	1,812,082	1,802,778	(9,304)	-0.51%
Afiliados Suspendidos R. Contributivo	40,564	40,937	42,567	1,630	3.98%
Afiliados Regimen Subsidiado	881,999	875,363	872,382	(2,981)	-0.34%



Movilidad



2do Trimestre	Total Ingresos	Total Retiros	Ingresos vs. Retiros	Rotación
abr-25	31,619	40,122	(8,503)	127%
may-25	34,470	41,106	(6,636)	119%
jun-25	30,709	33,690	(2,981)	110%



Balanza de Traslados

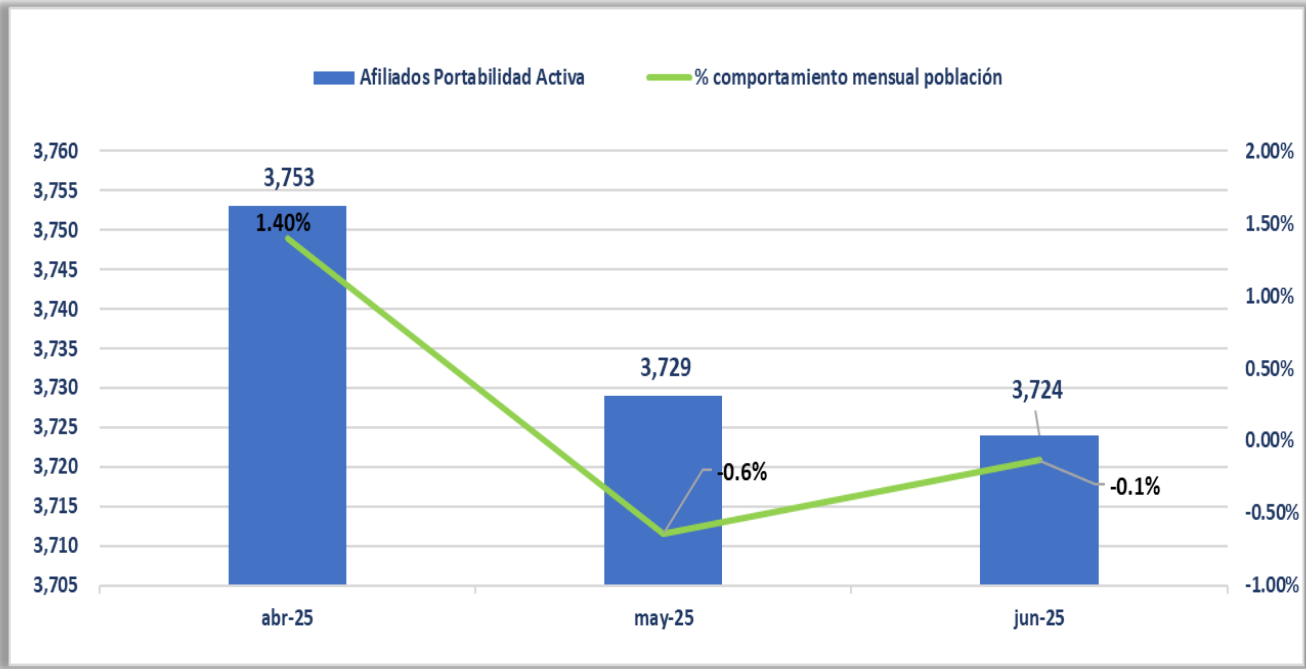
ENTIDAD	Traslados Entran				Traslados Salen				Entran Vs. Retiros	Rotación
	abr-25	may-25	jun-25	TOTAL	abr-25	may-25	jun-25	TOTAL		
E.P.S. SANITAS S.A.	543	609	438	1,590	2,700	4,910	3,784	11,394	-9,804	717%
COMPENSAR E.P.S.	666	669	542	1,877	809	1,567	1,060	3,436	-1,559	183%
EPS SURA	235	245	193	673	685	1,284	1,009	2,978	-2,305	442%
SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	632	859	634	2,125	2,800	6,010	4,581	13,391	-11,266	630%
E.P.S. SALUDCOOP	7	7	6	20	-	-	-	0	20	0%
CAFESALUD E.P.S. S.A.	5	12	4	21	-	-	-	0	21	0%
CRUZ BLANCA EPS S.A.	5	4	3	12	-	-	-	0	12	0%
COOMEVA E.P.S. S.A.	5	3	3	11	-	-	-	0	11	0%
LA NUEVA EPS S.A.	720	769	763	2,252	1,420	2,376	1,932	5,728	-3,476	254%
MEDIMAS	7	11	3	21	-	-	-	0	21	0%
OTRAS EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	734	881	742	2,357	373	597	450	1,420	937	60%
REGIMEN SUBSIDIADO	2,203	2,269	1,868	6,340	2,359	3,584	2,937	8,880	-2,540	140%
Total general	5,762	6,338	5,199	17,299	11,146	20,328	15,753	47,227	-29,928	273%

Portabilidad



	abr-25	may-25	jun-25
Afiliados Portabilidad Activa	3,753	3,729	3,724
Asignación por mes	559	620	413
% comportamiento mensual población	1.40%	-0.6%	-0.1%
% Incremento mensual	21.8%	10.9%	-33.4%

...





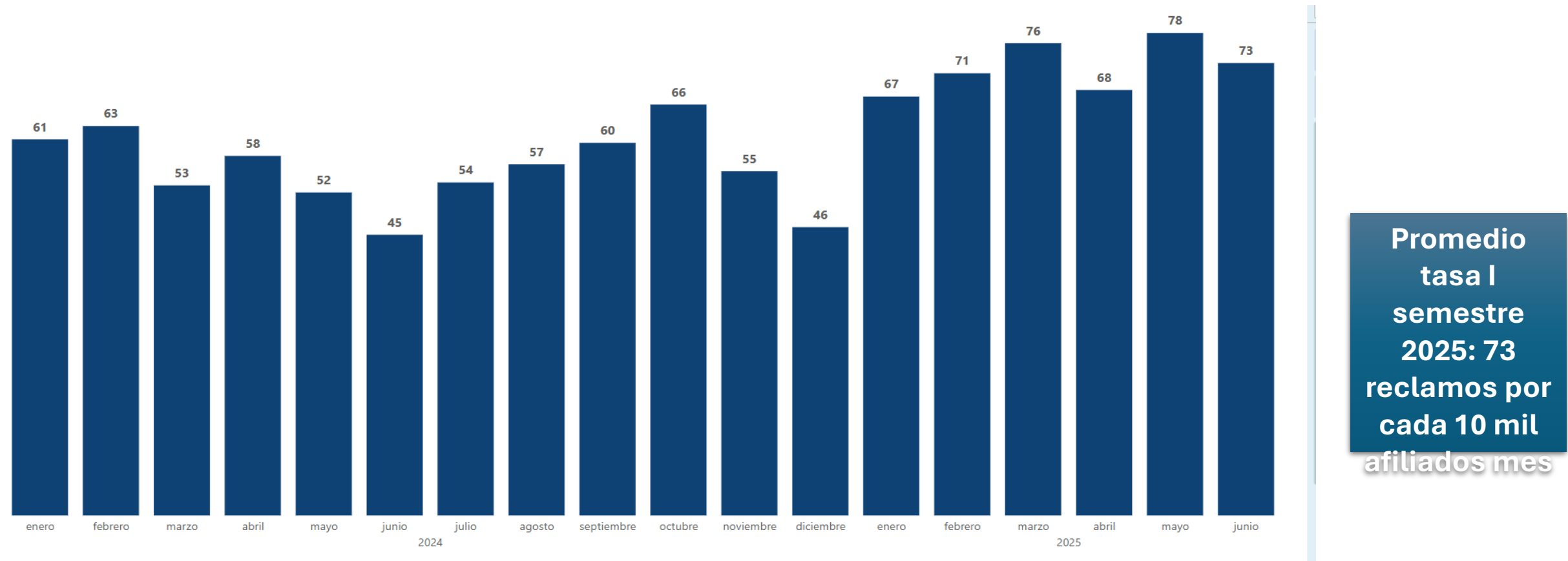
**Rendición de Cuentas, Ley de
Transparencia II Trimestre de 2025**

**Rendición de Cuentas, Ley de
Transparencia II 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

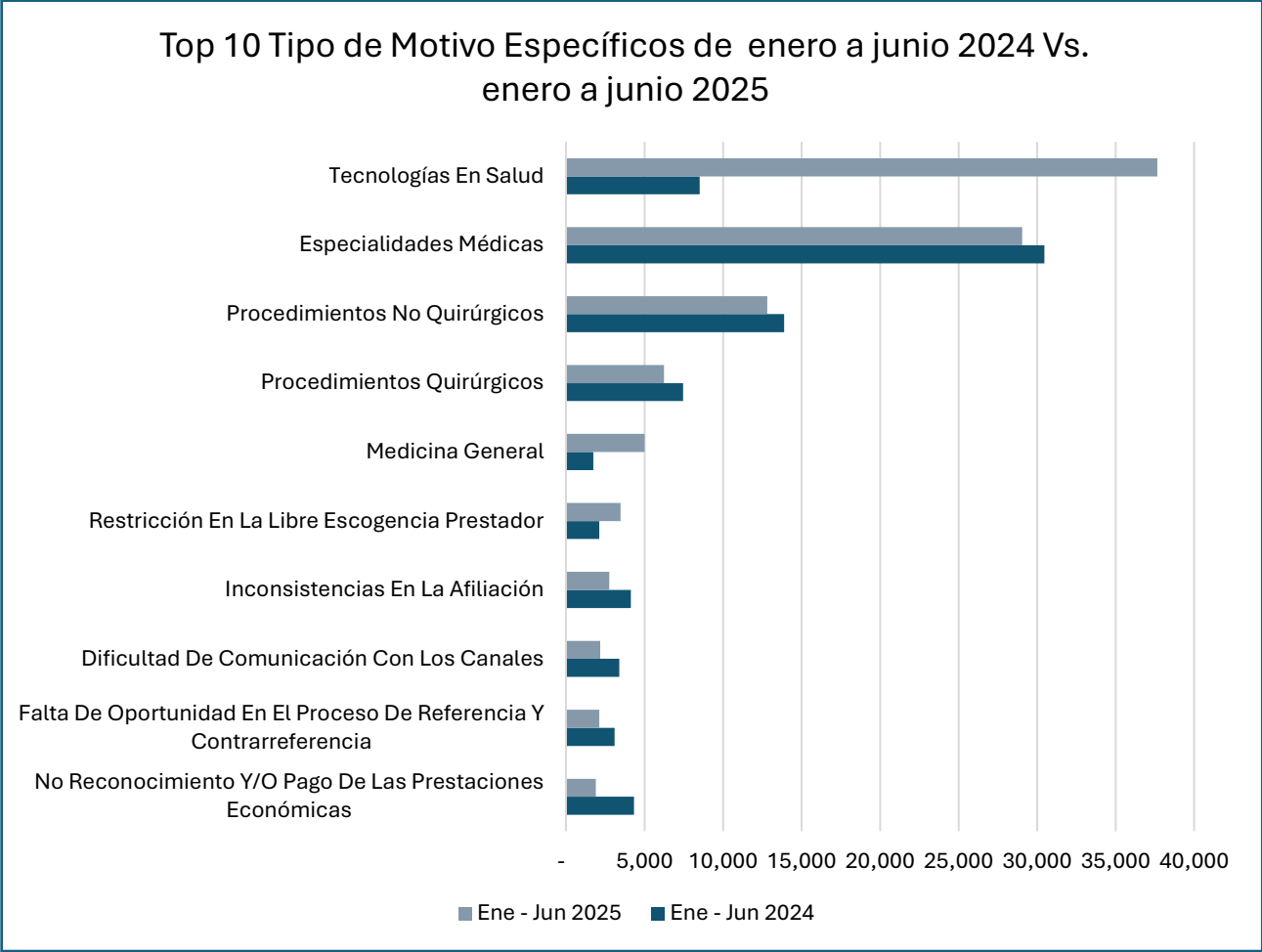


Para el segundo trimestre de 2025 se obtuvo un promedio de la tasa por cada 10.000 afiliados de 73 y para el primer trimestre de 2025 se obtuvo un promedio de tasa por cada 10.000 afiliados de 72 teniendo como resultado un aumento del 1% en la tasa global de los reclamos en salud . El 62% de los reclamos se recibieron por el canal de la Supersalud para el I semestre de 2025.

Comportamiento de PQR Famisanar

Tipo de Motivos Específicos Comportamiento Trimestral año 2024 -2025

Data Famisanar



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%

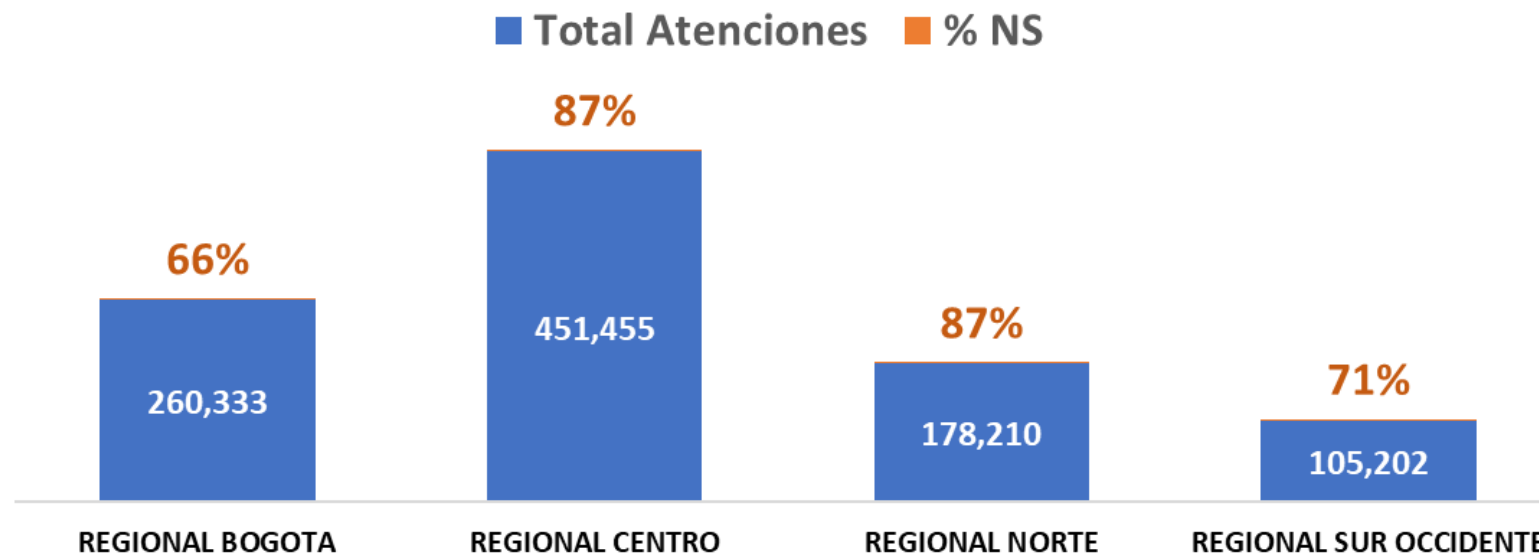
A close-up photograph of a hand holding several small, light-colored wooden human figures. The figures are standing on a dark, textured wooden surface. The hand is positioned at the top of the frame, with fingers slightly curled around the figures. The background is a solid dark blue color with a diagonal 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.

CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES II 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%
Total general	42	995,200	697,824	83%



A photograph of a young family sitting on a light-colored sofa. A woman with long brown hair, wearing a pink sweater, is on the left, smiling broadly. A man with short brown hair, wearing a plaid shirt, is in the center, holding a young girl with long brown hair. The girl is wearing a white sweater and is smiling up at the camera. The man is also smiling and has his hand raised in a playful gesture. The background is a bright, modern interior with a white bookshelf and some green plants.

***CARACTERIZACIÓN DE LOS
AFILIADOS***

II Trimestre de 2025

Distribución por sexo y departamento

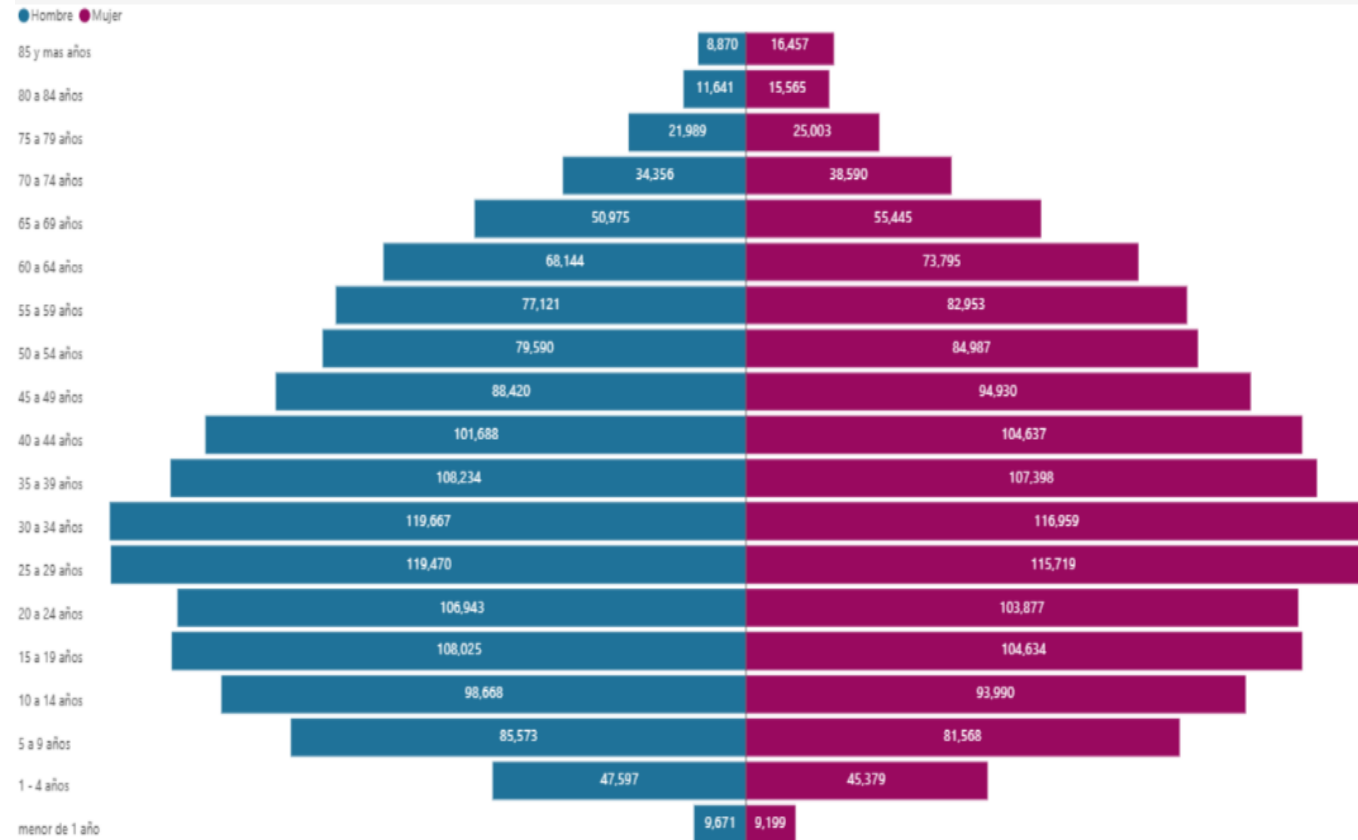
II Trimestre 2025.

DEPARTAMENTO	FEMENINO	% FEMENINO POR DEPARTAMENTO	MASCULINO	% MASCULINO POR DEPARTAMENTO	TOTAL	%
AMAZONAS	8	0.00%	2	0.00%	10	0.00%
ANTIOQUIA	647	0.02%	581	0.02%	1,228	0.05%
ARAUCA	6	0.00%	14	0.00%	20	0.00%
ATLANTICO**	16,437	0.60%	17,137	0.63%	33,574	1.24%
BOLIVAR**	9,469	0.35%	10,951	0.40%	20,420	0.75%
BOYACA**	63,444	2.33%	60,178	2.21%	123,622	4.55%
CALDAS**	11,324	0.42%	9,777	0.36%	21,101	0.78%
CAQUETA	35	0.00%	29	0.00%	64	0.00%
CASANARE	73	0.00%	74	0.00%	147	0.01%
CAUCA	52	0.00%	42	0.00%	94	0.00%
CESAR**	18,734	0.69%	18,504	0.68%	37,238	1.37%
CHOCO	28	0.00%	15	0.00%	43	0.00%
CORDOBA	111	0.00%	85	0.00%	196	0.01%
CUNDINAMARCA**	439,859	16.18%	446,325	16.42%	886,184	32.61%
DISTRITO CAPITAL **	630,997	23.22%	612,349	22.53%	1,243,346	45.75%
GUAINIA	4	0.00%	2	0.00%	6	0.00%
GUAVIARE	12	0.00%	14	0.00%	26	0.00%
HUILA**	15,502	0.57%	12,801	0.47%	28,303	1.04%
LA GUAJIRA	53	0.00%	39	0.00%	92	0.00%
MAGDALENA**	10,073	0.37%	9,851	0.36%	19,924	0.73%
META**	34,138	1.26%	36,661	1.35%	70,799	2.61%
NARIÑO**	5,003	0.18%	4,705	0.17%	9,708	0.36%
NORTE DE SANTANDER	105	0.00%	77	0.00%	182	0.01%
PUTUMAYO	38	0.00%	41	0.00%	79	0.00%
QUINDIO**	3,531	0.13%	3,340	0.12%	6,871	0.25%
RISARALDA**	7,026	0.26%	6,180	0.23%	13,206	0.49%
SAN ANDRES	3	0.00%		0.00%	3	0.00%
SANTANDER**	55,947	2.06%	52,105	1.92%	108,052	3.98%
SUCRE	94	0.00%	66	0.00%	160	0.01%
TOLIMA**	40,035	1.47%	37,053	1.36%	77,088	2.84%
VALLE DEL CAUCA**	8,286	0.30%	7,636	0.28%	15,922	0.59%
VAUPES	5	0.00%	1	0.00%	6	0.00%
VICHADA	6	0.00%	7	0.00%	13	0.00%
Total general	1371085	50.45%	1346642	49.55%	2717727	100%

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

Pirámide poblacional – EPS Famisanar

II Trimestre 2025



AGRUPACIÓN POBLACIÓN	TOTAL	%	ANALISIS
MENOR 1 AÑO	18,870	0.69%	El 0.69% de la población de Famisanar es menor de 1 año.
1 A 4 AÑOS	92,976	3.42%	El 3.42% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años.
MAYORES 60 AÑOS	420,830	15.48%	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	842,144	61.42%	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

II Trimestre 2025.

● Hombre ● Mujer

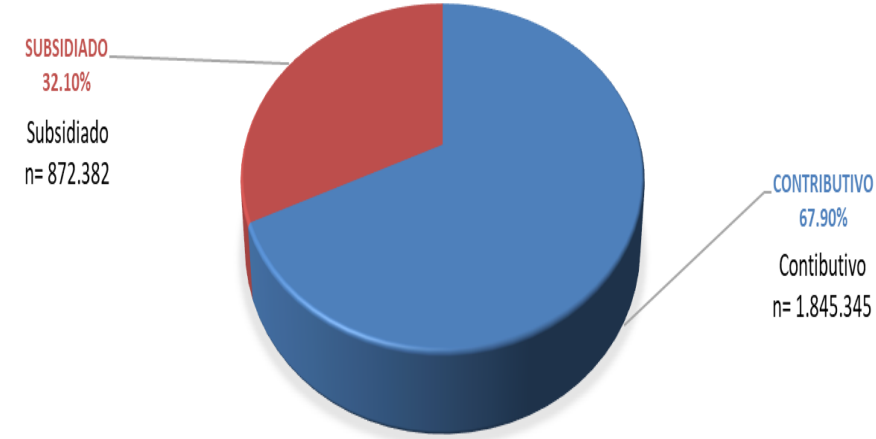


GRUPO DE EDAD	FEMENINA	MASCULINA	TOTAL	%
1.Primer Infancia	68613	71861	140474	5.17%
2.Infancia	104170	109122	213292	7.85%
3.Adoloscencia	121119	126940	248059	9.13%
4.Juventud	236180	243089	479269	17.63%
5.Adultez	616148	599655	1215803	44.74%
6.Vejez	224855	195975	420830	15.48%
Total general	1,371,085	1,346,642	2,717,727	100%

Aseguramiento e Indicadores Demográficos

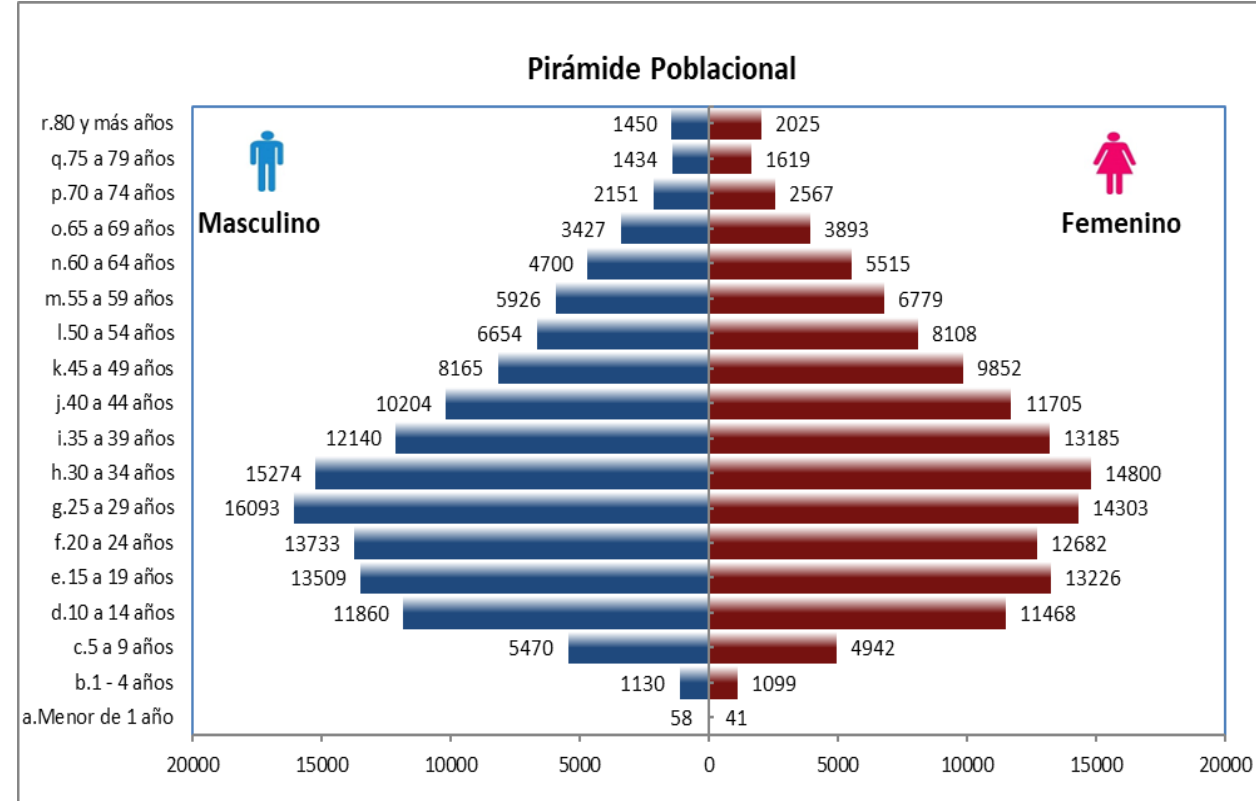
II Trimestre 2025.

DISTRIBUCIÓN POR REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD



jun-25	INDICADOR DEMOGRAFICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANALISIS
	Relación hombres y mujeres	 1,346,642	 1,371,085	98	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres hay 98 hombres.
	Razón Niños - Mujeres	 111,846	 748,154	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	 278,891	 471,645	59	En EPS Famisanar por cada 100 menores de 15 años hay 59 afiliados mayores o igual a 65 años.
	Índice de FRIZ	 684,304	 841,933	81	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay 81 afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser madura.
	Indice de dependencia	 750,536	 1,967,191	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	96200	94448	190648	68.44%
ETNIA	35389	31858	67247	24.14%
POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD	4698	6200	10898	3.91%
POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD	381	2227	2608	0.94%
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	3380	1196	4576	1.64%
DIVERSIDAD SEXUAL	210	335	545	0.20%
POBLACION DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES	199	275	474	0.17%
MENOR EN PROTECCION DEL ICBF	278	173	451	0.16%
DEFENSA CIVIL, CRUZ ROJA Y CUERPO DE BOMBEROS	178	213	391	0.14%
PERSONAS QUE DEJAN DE SER MADRES COMUNITARIAS	223	0	223	0.08%
HABITANTE DE CALLE	21	135	156	0.06%
ADULTO CON DISCAPACIDAD EN CENTRO DE PROTECCIÓN	68	56	124	0.04%
ADULTO MAYOR EN CENTRO DE PROTECCIÓN	39	49	88	0.03%
MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS	32	47	79	0.03%
POBLACION INFANTIL BAJO PROTECCION DE SDIS	15	13	28	0.01%
VETERANO DE LA FUERZA PUBLICA	0	16	16	0.01%
TOTAL	141311	137241	278552	100%



A close-up photograph of a hand holding several interlocking wooden puzzle pieces. The pieces are light-colored wood and are being held over a dark, textured wooden surface. The background is blurred, focusing attention on the hand and the puzzle pieces.

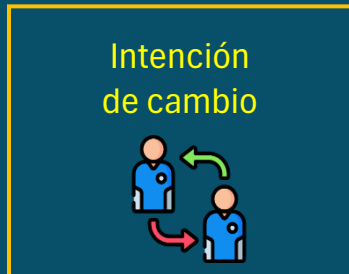
SATISFACCIÓN AL USUARIO II TRIMESTRE 2025



¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios brindados por EPS Famisanar?



Teniendo en cuenta tu experiencia con EPS Famisanar, ¿Qué tanto nos recomendaría a sus familiares o amigos?



¿En los últimos 3 meses ha considerado cambiarse a otra EPS?

Resultado Global I Trimestre 2025	Resultado Global II Trimestre 2025	Diferencia Puntos Porcentuales I - II trimestre 25
52,6%	58,1%	5.5
PORCENTAJE DE AFILIADOS que califican Satisfechos y Muy satisfechos		
67,2%	73,8%	6.6
PORCENTAJE DE AFILIADOS que señalan Definitivamente SI y Probablemente SI recomendarían a EPS Famisanar		
32,9%	28,8%	- 4.1
PORCENTAJE DE AFILIADOS que señalan que SI han considerado cambiarse de EPS Famisanar		



CANALES DE ATENCIÓN NO PRESENCIALES II TRIMESTRE 2025

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)

31

11

9

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

418

419

402



GRACIAS

