Famisanar EPS

RENDICIÓN DE CUENTAS III TRIMESTRE 2024

Circular 008 de 2018

Tabla de Contenido

01. Población afiliados III trimestre 2024

02. Comportamiento de PQRS EPS III trimestre 2024

03. Canales presenciales III trimestre 2024

04. Caracterización de los afiliados III trimestre 2024

05. Satisfacción de usuarios III trimestre 2024

06. Canales no presenciales III trimestre 2024

POBLACIÓN AFILIADOS III TRIMESTRE 2024

Famisanar EPS

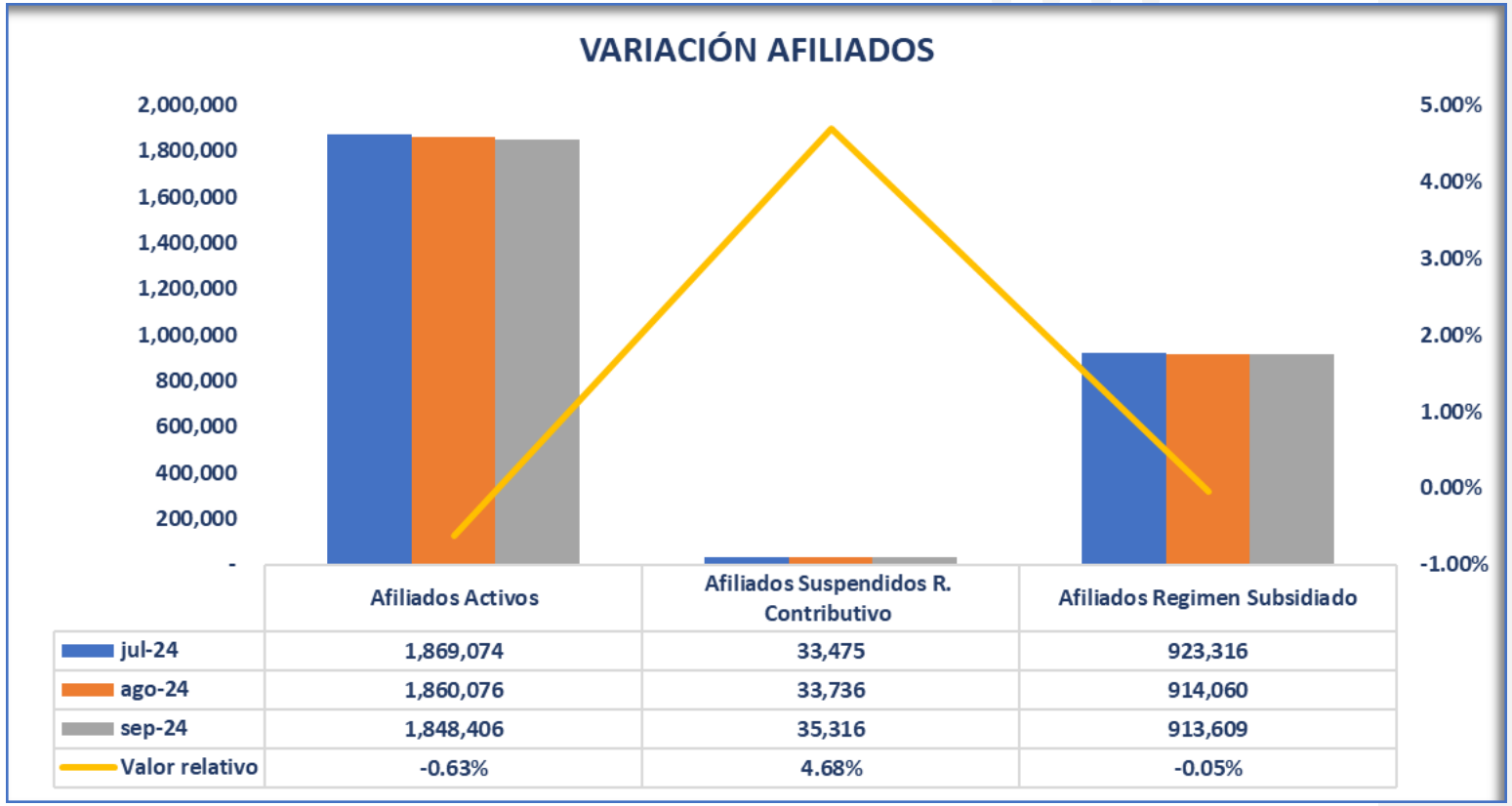
Contenido

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

UNIDOS ¡VAMOS POR MÁS!

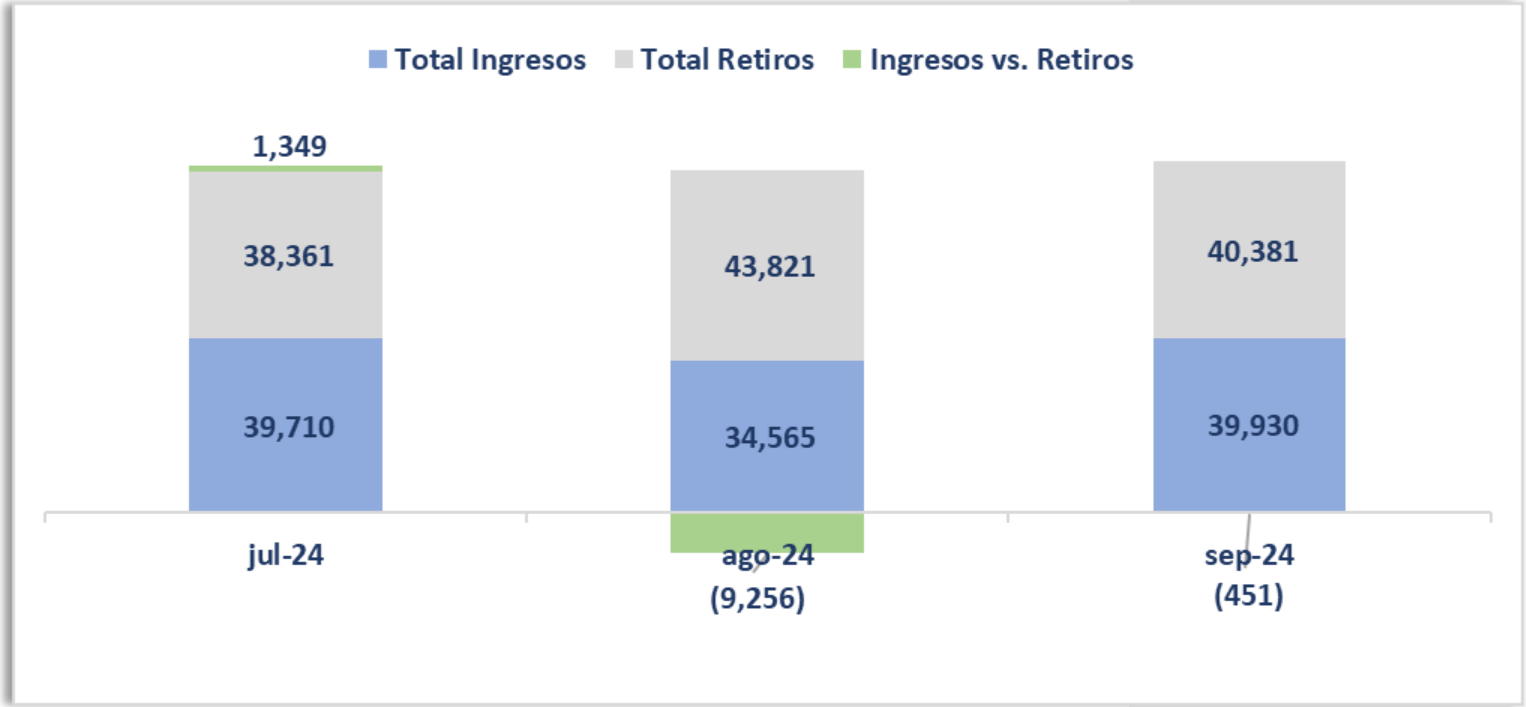
Afiliados

DESCRIPCIÓN	jul-24	ago-24	sep-24	Variación Mes	
				Valor absoluto	Valor relativo
Afiliados Activos	1,869,074	1,860,076	1,848,406	(11,670)	-0.63%
Afiliados Suspendidos R. Contributivo	33,475	33,736	35,316	1,580	4.68%
Afiliados Regimen Subsidiado	923,316	914,060	913,609	(451)	-0.05%



Movilidad

3er Trimestre	Total Ingresos	Total Retiros	Ingresos vs. Retiros	Rotación
jul-24	39,710	38,361	1,349	**97%**
ago-24	34,565	43,821	(9,256)	**127%**
sep-24	39,930	40,381	(451)	**101%**

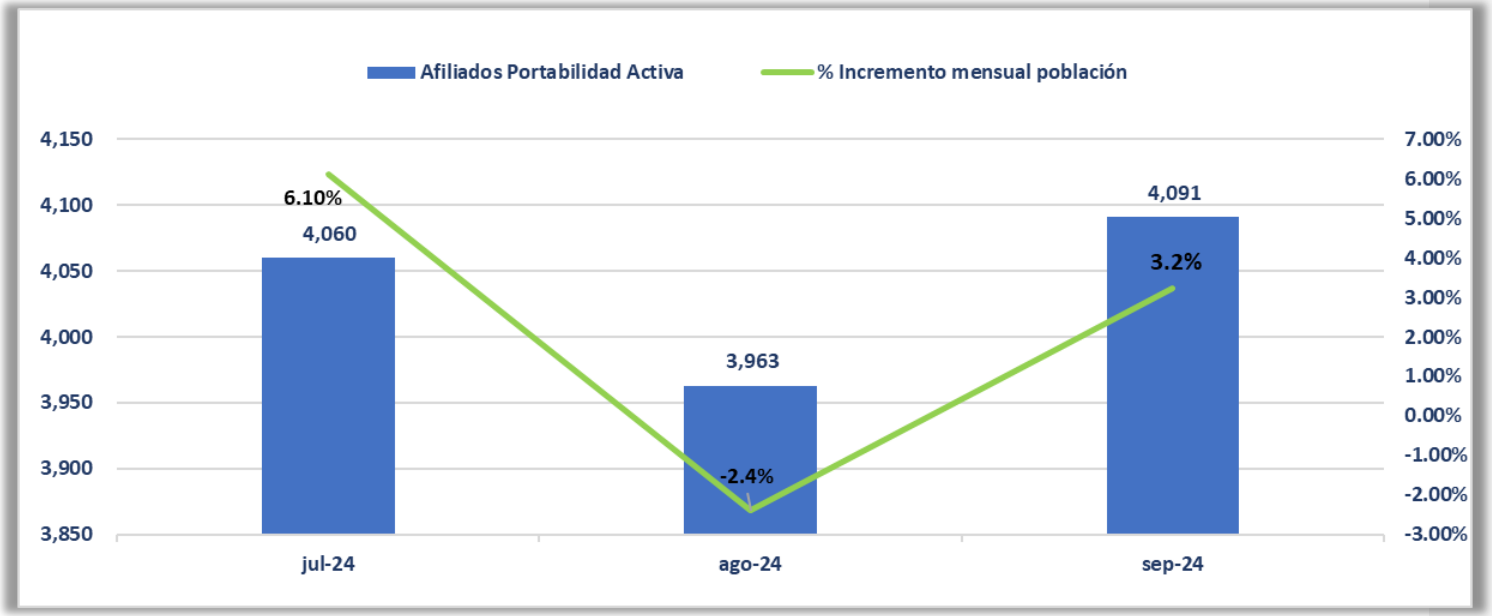


Balanza de Traslados

ENTIDAD	Traslados Entran				Traslados Salen				Entran Vs. Retiros	Rotación
	jul-24	ago-24	sep-24	TOTAL	jul-24	ago-24	sep-24	TOTAL		
E.P.S. SANITAS S.A.	219	203	410	**832**	2,006	2,756	2,516	**7,278**	-6,446	875%
COMPENSAR E.P.S.	192	169	505	**866**	501	690	654	**1,845**	-979	213%
EPS SURA	65	53	202	**320**	401	565	675	**1,641**	-1,321	513%
SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	154	125	309	**588**	3,738	4,517	4,077	**12,332**	-11,744	2097%
E.P.S. SALUDCOOP	1	1	5	**7**	-	-	-	**0**	7	0%
CAFESALUD E.P.S. S.A.	3	4	3	**10**	-	-	-	**0**	10	0%
CRUZ BLANCA EPS S.A.	1	-	3	**4**	-	-	-	**0**	4	0%
COOMEVA E.P.S. S.A.	1	1	7	**9**	-	-	-	**0**	9	0%
LA NUEVA EPS S.A.	88	94	254	**436**	3,204	3,273	3,553	**10,030**	-9,594	2300%
MEDIMAS	3	2	6	**11**	-	-	-	**0**	11	0%
OTRAS EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	39	29	204	**272**	487	652	569	**1,708**	-1,436	628%
REGIMEN SUBSIDIADO	866	815	1,153	**2,834**	4,340	3,731	4,143	**12,214**	-9,380	431%
Total general	**1,632**	**1,496**	**3,061**	6,189	**14,677**	**16,184**	**16,187**	**47,048**	**-40,859**	**760%**

Portabilidad

	jul-24	ago-24	sep-24
Afiliados Portabilidad Activa	4,060	3,963	4,091
Asignación por mes	559	542	523
% Incremento mensual población	6.10%	-2.4%	3.2%
% Incremento mensual	21.5%	-3.0%	-3.5%



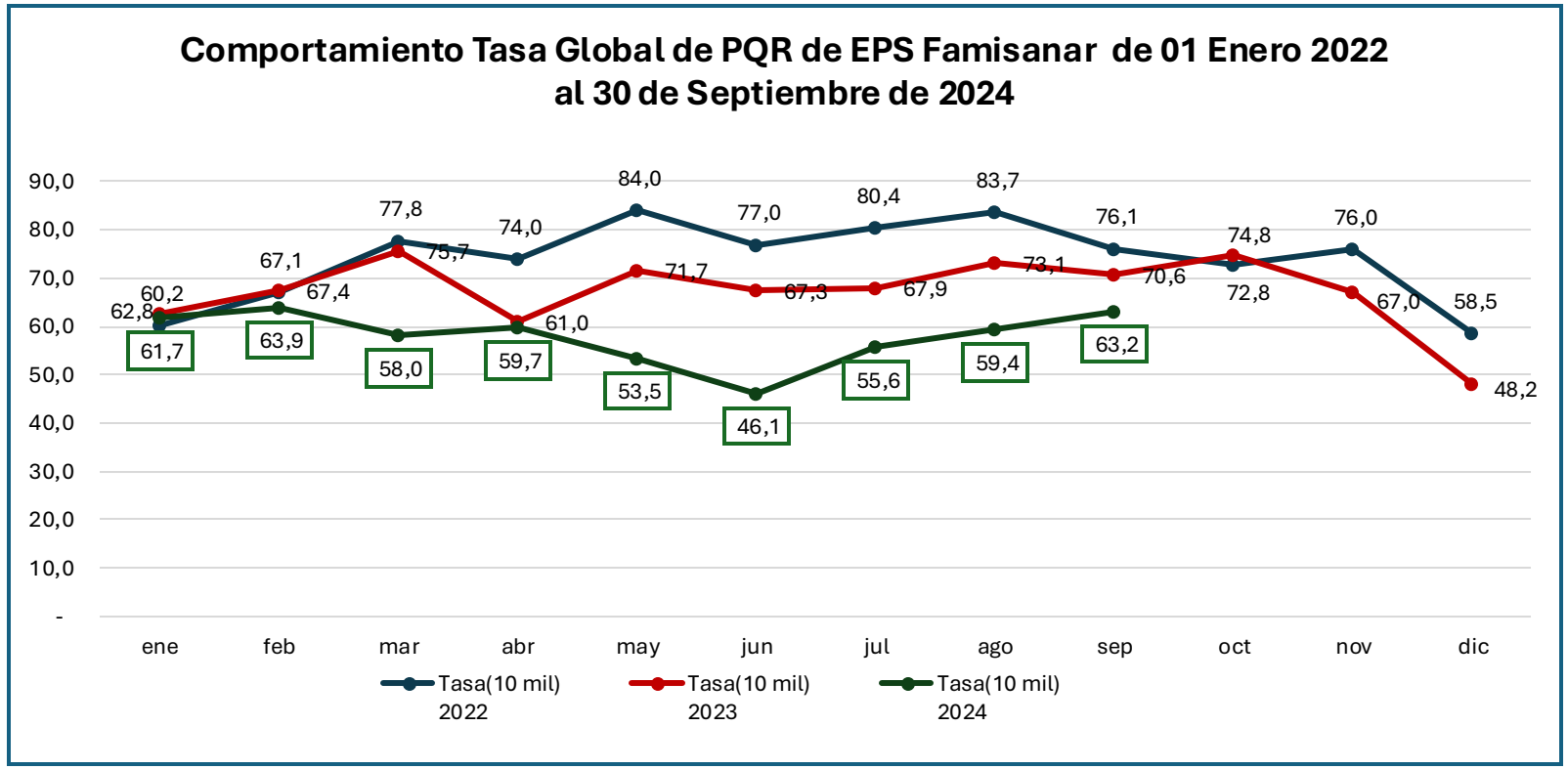
COMPORTAMIENTO DE PQRS EPS III TRIMESTRE 2024

Comportamiento de los reclamos en Salud reportes BPMS Famisanar

Preliminar: Comportamiento de Reclamos Famisanar

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

REGIONAL
GLOBAL
BOGOTÁ
CENTRO
NORTE
SUR



Variación anual

Ene a Sep. 2023
187,424
Cantidad Reclamos

Ene a Sep. 2024
149,119
Cantidad Reclamos

-20%

Variación mensual

Ago. 2024
16,681
Cantidad Reclamos

Sep. 2024
17,684
Cantidad Reclamos

+6%

Se observa una reducción en la cantidad de reclamos del 20% en relación con el mismo periodo del año anterior y un aumento del 6% respecto al mes inmediatamente anterior.

Canal de Ingreso	Ene a Sep. 2024
Q Supersalud	56.4%
Otros Canales	43.6%

Fuente: Reportes Superargo/ Reportes Ejecutivos Reclamos D SNS / Reporte Famisanar
Periodo: Enero 2022 a Septiembre 2024
Unidad de medida: Tasa por cada 10 mil afiliados

Se excluye
- Peticiones de Terceros
- Anónimos
- Peticiones que no se encuentran enmarcadas en el acceso y la prestación
- Traslados por gestión directa por tratarse de canales exclusivos de gestión
- Multicanalidad

Comportamiento de Reclamos Famisanar

Tipo de Motivos Específicos Comportamiento Septiembre 2023 a Septiembre 2024

Data Famisanar

REGIONAL
GLOBAL
BOGOTÁ
CENTRO
NORTE
SUR

PERIODO:2023 -2024	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	%Part	Var. Sep - Ago 2024	Var. Sep 2023 Sep 2024	Tendencia
TOTAL RECLAMOS EN SALUD	22,246	21,401	22,708	20,138	14,299	18,118	18,622	16,789	17,160	15,257	13,091	15,717	16,681	17,684	100%	6%	-17%	
ESPECIALIDADES MÉDICAS	5,781	5,539	6,312	5,802	3,842	5,201	5,658	5,057	5,634	4,957	4,455	5,332	5,943	5,875	33%	-1%	6%	
TECNOLOGÍAS EN SALUD	1,691	1,902	1,978	1,717	1,308	1,594	1,515	1,370	1,442	1,366	1,187	1,685	2,251	3,264	18%	45%	72%	
PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	2,868	2,999	3,320	3,008	1,992	2,483	2,663	2,587	2,541	2,116	1,872	2,161	2,084	2,112	12%	1%	-30%	
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	1,294	1,412	1,841	1,671	1,058	1,371	1,408	1,289	1,426	1,136	1,015	1,079	1,054	1,086	6%	3%	-23%	
MEDICINA GENERAL	609	554	597	503	280	289	283	285	307	330	282	350	416	491	3%	18%	-11%	
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	714	549	553	494	413	691	550	656	674	594	426	479	365	424	2%	16%	-23%	
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO2	481	406	428	386	266	312	418	369	293	299	314	343	341	404	2%	18%	0%	
NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	2,036	1,687	1,819	1,418	1,322	1,433	1,280	717	701	606	343	434	447	379	2%	-15%	-78%	
DIFICULTAD PARA EL ACCESO A LOS CANALES	837	933	772	685	520	669	608	418	358	383	334	507	434	362	2%	-17%	-61%	
RESTRICCIÓN LIBRE ESCOGENCIA PRESTADOR DE SERVICIO DE SALUD	580	408	370	414	292	427	316	381	311	377	331	396	341	340	2%	0%	-17%	
CONSULTAS PARAMÉDICAS	463	446	369	349	186	231	227	238	228	228	190	241	264	321	2%	22%	-28%	
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD2	219	208	243	233	204	305	296	261	291	218	225	246	339	318	2%	-6%	53%	
SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	425	442	421	343	233	289	288	274	277	264	204	284	283	304	2%	7%	-31%	
PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA2	675	591	608	542	445	507	586	688	668	498	334	348	316	292	2%	-8%	-51%	
COBRO CUOTAS MODERADORAS, COPAGOS, MULTAS	396	361	312	260	170	270	267	273	230	227	196	209	217	202	1%	-7%	-44%	
ATENCIÓN DOMICILIARIA	818	716	526	441	379	421	392	303	273	252	188	196	218	198	1%	-9%	-72%	
ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	225	208	227	225	151	218	217	215	164	211	155	156	172	187	1%	9%	-10%	
TRANSPORTE, ALOJAMIENTO O ALIMENTACIÓN	217	247	198	150	100	143	197	198	133	124	130	136	199	174	1%	-13%	-30%	
HOSPITALIZACIÓN	125	151	146	129	122	129	126	108	81	74	67	87	107	129	1%	21%	-15%	

REGIONAL	% PART.
BOGOTÁ	58%
CENTRO	29%
NORTE	6%
SUR	7%

Se excluye
- Peticiones de Terceros
- Anónimos
- Peticiones que no se encuentran enmarcadas en el acceso y la prestación
- Traslados por gestión directa por tratarse de canales exclusivos de gestión
- Multicanalidad

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

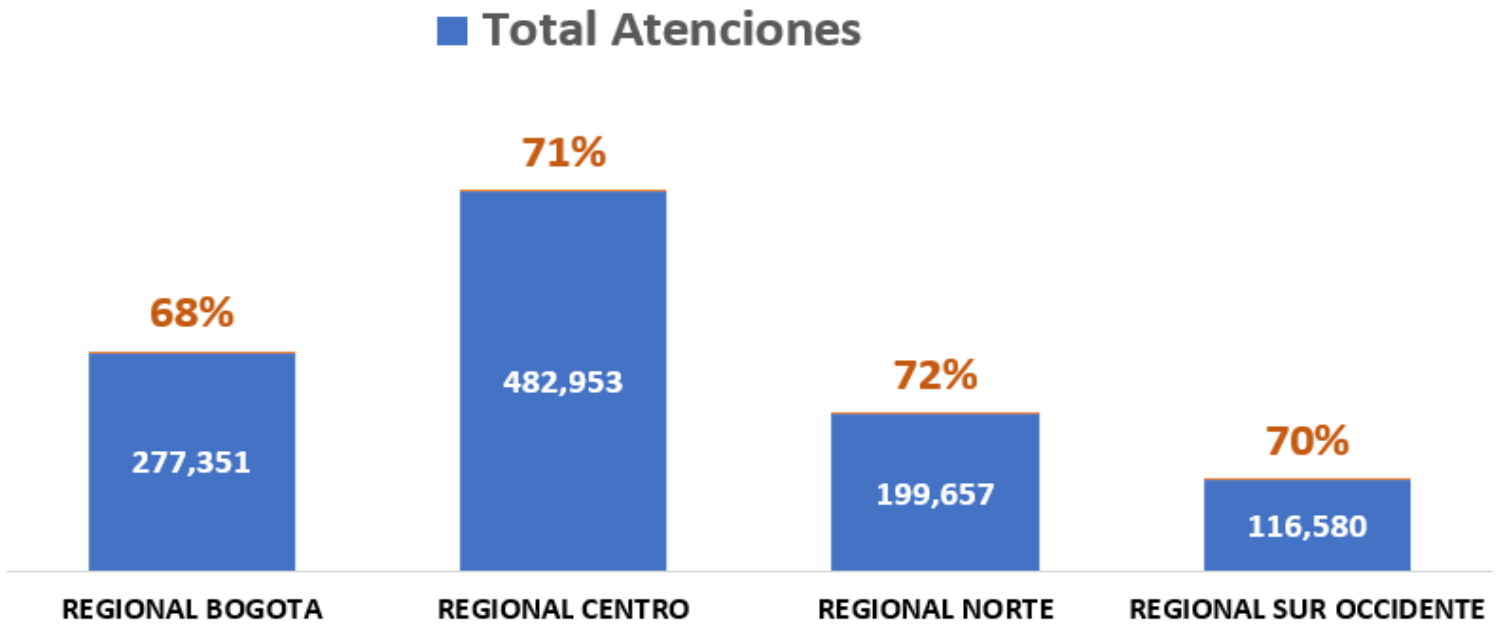
El 80% de los reclamos en el año 2024 se atendieron en un promedio de 15 días calendario.

El 33% de las Reclamos se encuentran concentradas en el Tipo de motivo específico Especialidades Médicas, seguido de Tecnologías en Salud con una participación del 18% y Procedimientos no quirúrgicos con el 12%

CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES III TRIMESTRE 2024

Canales de Atención Presencial
III Trimestre 2024.

Regional	Oficinas	Total Atenciones	Total Atenciones en NS	% NS
REGIONAL BOGOTA	5	277,351	189,777	68%
REGIONAL CENTRO	34	482,953	341,520	71%
REGIONAL NORTE	15	199,657	143,954	72%
REGIONAL SUR OCCIDENTE	15	116,580	81,094	70%
Total general	**69**	**1,076,541**	**756,345**	**80%**



Fuente: BI Medición Gestión Oficinas

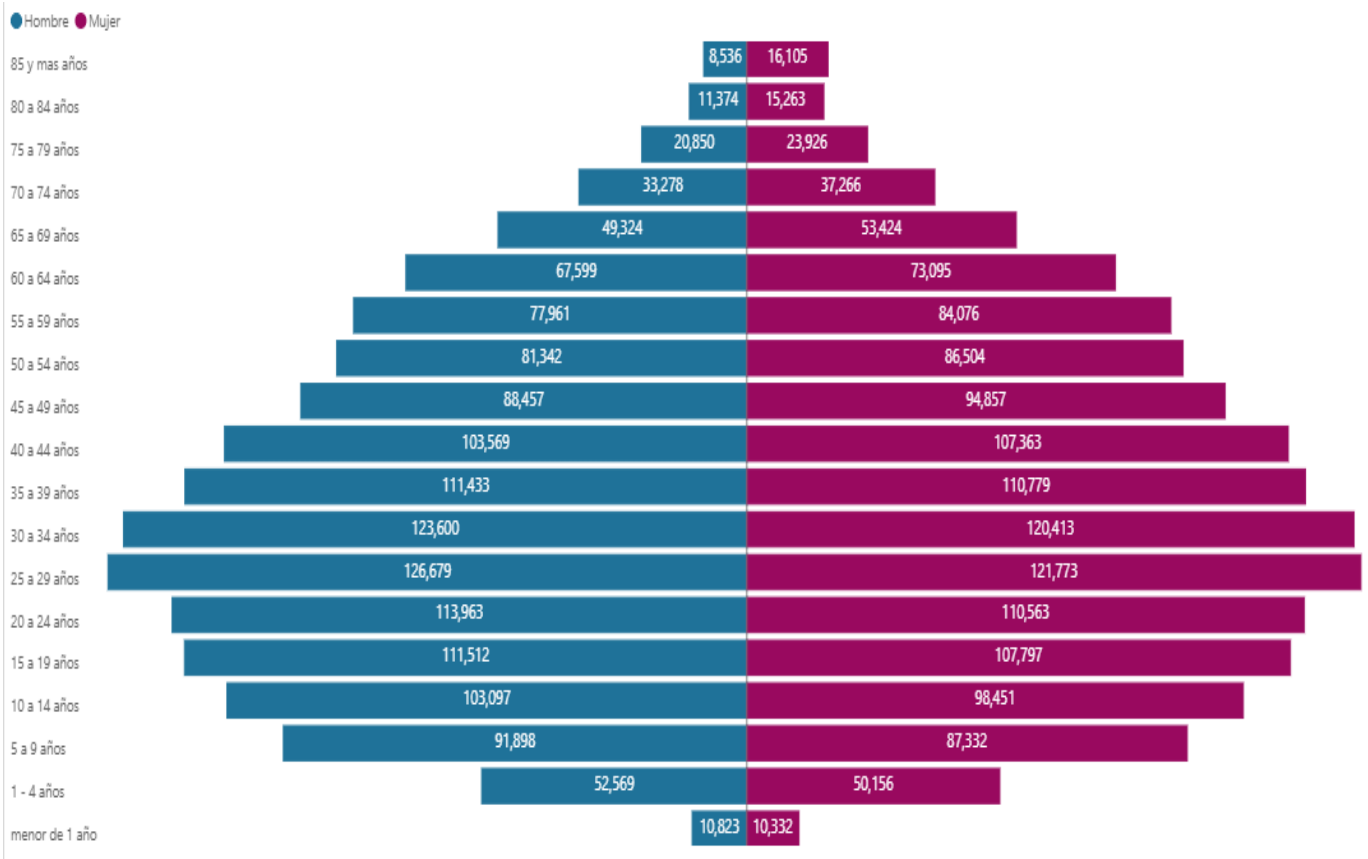
CARACTERIZACIÓN DE LOS AFILIADOS III TRIMESTRE 2024

Distribución por sexo y departamento III Trimestre 2024.

DEPARTAMENTO	FEMENINO	% FEMENINO POR DEPARTAMENTO	MASCULINO	% MASCULINO POR DEPARTAMENTO	TOTAL	%
AMAZONAS	6	0%	7	0%	13	0%
ANTIOQUIA	620	0.02%	597	0.02%	1,217	0.04%
ARAUCA	11	0.00%	10	0.00%	21	0.00%
ATLANTICO	17,544	0.63%	18,526	0.66%	36,070	1.29%
BOLIVAR	9,974	0.36%	11,819	0.42%	21,793	0.78%
BOYACA	64,832	2.32%	61,813	2.21%	126,645	4.53%
CALDAS	11,997	0.43%	10,421	0.37%	22,418	0.80%
CAQUETA	45	0.00%	37	0.00%	82	0.00%
CASANARE	85	0.00%	79	0.00%	164	0.01%
CAUCA	65	0.00%	71	0.00%	136	0.00%
CESAR	19,750	0.71%	19,736	0.71%	39,486	1.41%
CHOCO	27	0.00%	21	0.00%	48	0.00%
CORDOBA	114	0.00%	92	0.00%	206	0.01%
CUNDINAMARCA	449,938	16.08%	457,025	16.34%	906,963	32.42%
DISTRITO CAPITAL	647,501	23.15%	629,429	22.50%	1,276,930	45.65%
GUAINIA	5	0.00%	6	0.00%	11	0.00%
GUAVIARE	7	0.00%	15	0.00%	22	0.00%
HUILA	16,665	0.60%	13,806	0.49%	30,471	1.09%
LA GUAJIRA	61	0.00%	49	0.00%	110	0.00%
MAGDALENA	10,386	0.37%	10,308	0.37%	20,694	0.74%
META	34,733	1.24%	37,851	1.35%	72,584	2.59%
NARIÑO	5,258	0.19%	4,872	0.17%	10,130	0.36%
NORTE DE SANTANDER	95	0.00%	85	0.00%	180	0.01%
PUTUMAYO	43	0.00%	46	0.00%	89	0.00%
QUINDIO	3,653	0.13%	3,497	0.13%	7,150	0.26%
RISARALDA	7,343	0.26%	6,488	0.23%	13,831	0.49%
SAN ANDRES	6	0.00%	1	0.00%	7	0.00%
SANTANDER	58,567	2.09%	54,766	1.96%	113,333	4.05%
SUCRE	95	0.00%	71	0.00%	166	0.01%
TOLIMA	41,012	1.47%	38,046	1.36%	79,058	2.83%
VALLE DEL CAUCA	9,024	0.32%	8,263	0.30%	17,287	0.62%
VAUPES	4	0.00%	1	0.00%	5	0.00%
VICHADA	7	0.00%	4	0.00%	11	0.00%
Total general	**1409473**	**50.39%**	**1387858**	**49.61%**	**2797331**	**100%**

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

Pirámide poblacional – EPS Famisanar
III Trimestre 2024



AGRUPACIÓN POBLACIÓN	TOTAL	%	ANALISIS
MENOR 1 AÑO	21,154	0.76%	El 0.76% de la población de Famisanar es menor de 1 año.
1 A 4 AÑOS	102,720	3.67%	El 3.67% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años.
MAYORES 60 AÑOS	410,040	14.66%	Del total de la población de Famisanar el 14.66% se encuentra en edad mayor o igual a 65 años, adulta mayor.
MUJERES EN EDAD FÉRTIL	871,999	61.87%	Del total de las mujeres de EPS Famisanar el 61.87% se encuentra en edad reproductiva (10 a 49 años), acciones de salud sexual y reproductiva.

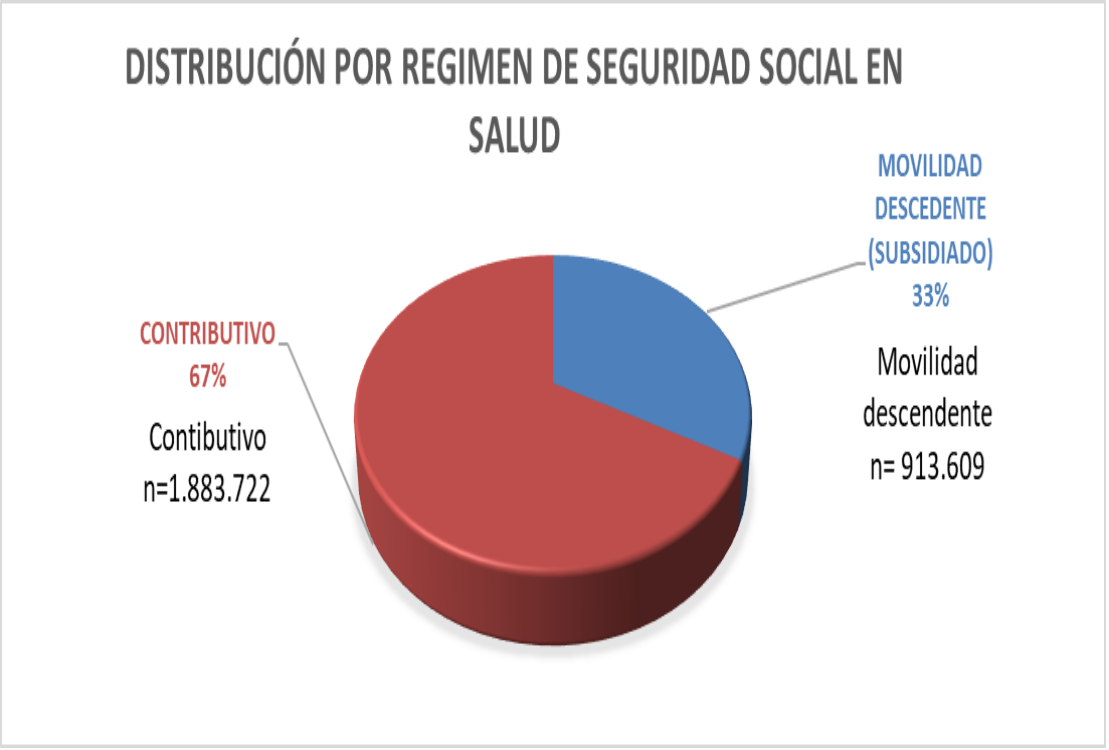
Fuente: BI Cierre de población, corte septiembre año 2024.

Distribución por curso de vida
III Trimestre 2024.

GRUPO DE EDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	%
1.Primera Infancia	76007	79,893	155900	5.57%
2.Infancia	109960	115,095	225055	8.05%
3.Adolescente	126610	132,386	258996	9.26%
4.Juventud	248701	257,109	505810	18.08%
5.Adultez	629116	612,414	1241530	44.38%
6.Vejez	219079	190,961	410040	14.66%
Total general	**1,409,473**	**1,387,858**	**2,797,331**	**100%**

Fuente: BI Cierre de población, corte septiembre año

Aseguramiento e Indicadores Demográficos III trimestre 2024.

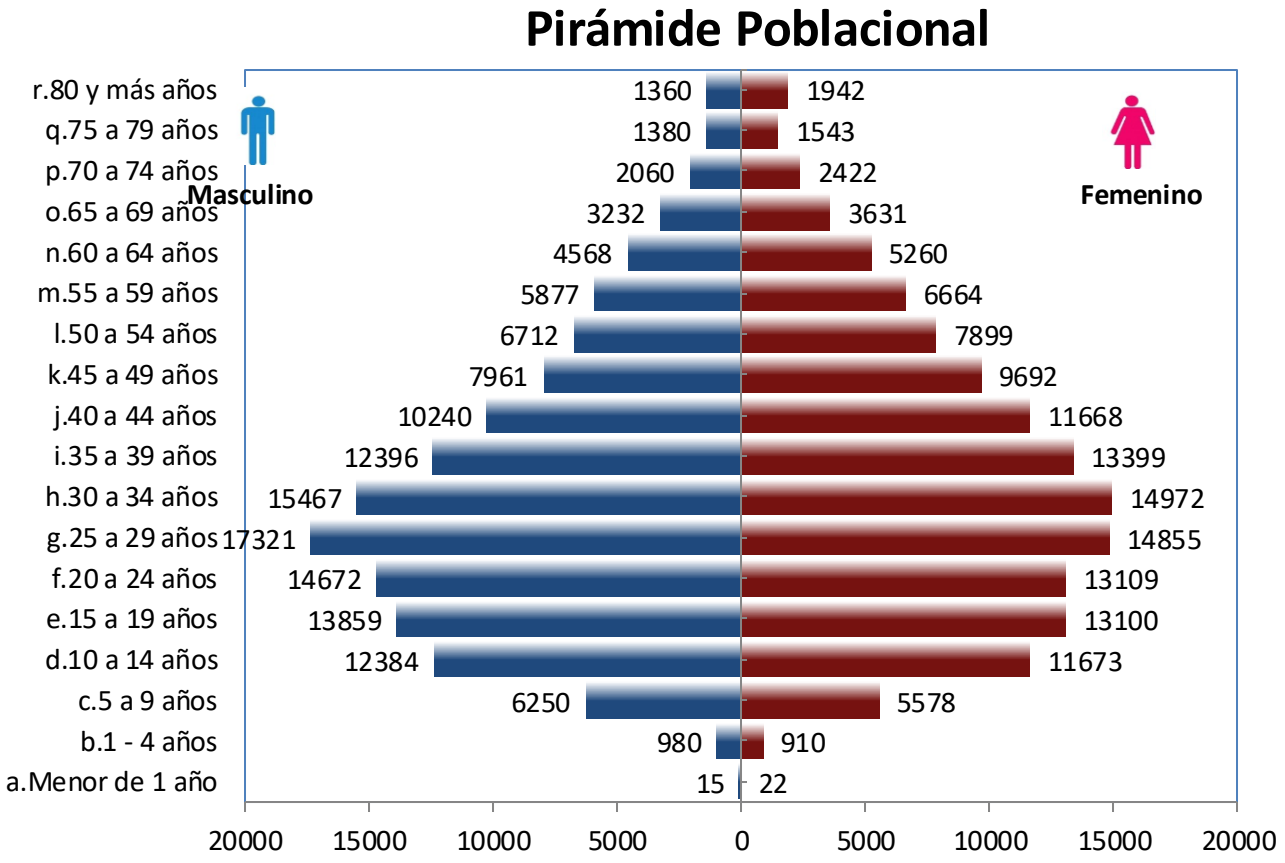


sep-24	INDICADOR DEMOGRAFICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANALISIS
	Relación hombres y mujeres	1,387,858	1,409,473	98	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres hay 98 hombres.
	Razón Niños - Mujeres	123,874	666,182	19	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres en edad fértil (15 - 49 años) hay 19 niños y niñas entre 0 y 4 años.
	Índice de envejecimiento	480,278	504,651	95	En EPS Famisanar por cada 100 menores de 15 años hay 95 afiliados mayores o igual a 65 años.
	Índice de FRIZ	723,960	649,539	111	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay 111 afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser madura.
	Indice de dependencia	984,929	1,812,402	54	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados entre 15 a 64 años hay 54 menores de 15 años y mayores o igual a 65 años (dependientes).

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

Población diferencial - III trimestre 2024.

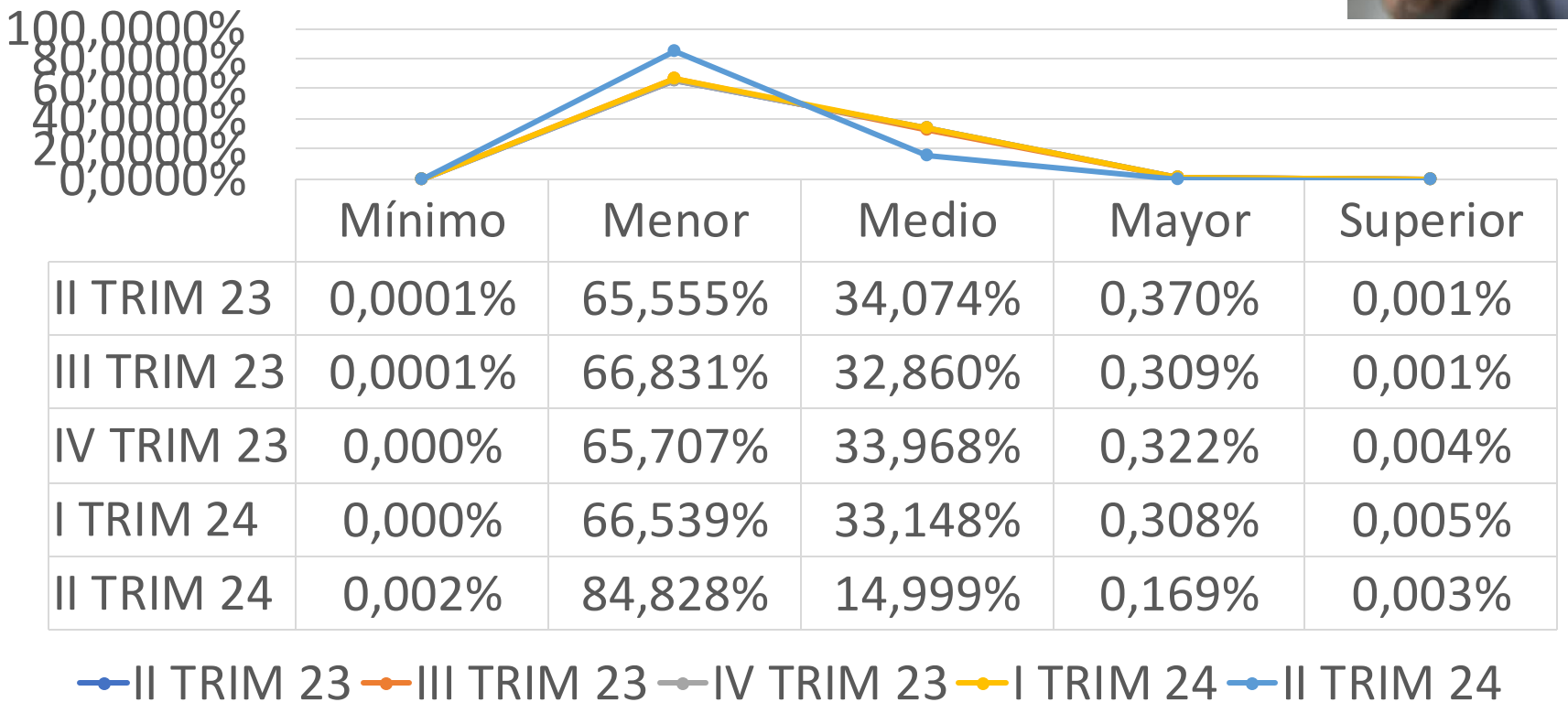
POBLACIONES ESPECIALES	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	% PART.
DERECHOS HUMANOS	95,708	94,370	190,078	69%
ETNIA	36,261	32,929	69,190	25%
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	4,648	6,177	10,825	4%
POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD	478	1,876	2,354	1%
MENOR EN PROTECCION DEL ICBF	384	234	618	0%
POBLACION DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES	243	358	601	0%
DIVERSIDAD SEXUAL	201	298	499	0%
HABITANTE DE CALLE	40	239	279	0%
PERSONAS QUE DEJAN DE SER MADRES COMUNITARIAS	166	0	166	0%
ADULTO MAYOR EN CENTRO DE PROTECCIÓN	58	71	129	0%
ADULTO CON DISCAPACIDAD EN CENTRO DE PROTECCIÓN	71	50	121	0%
MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS	43	72	115	0%
POBLACION INFANTIL BAJO PROTECCION DE SDIS	38	45	83	0%
VETERANOS DE LA FUERZA PUBLICA	0	15	15	0%
TOTAL	**138,339**	**136,734**	**275,073**	**100%**



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

Mapa Individual del Riesgo - II trimestre 2024.

COMPARATIVO TRIMESTRE - RIESGO INDIVIDUAL 2023 - 2024



	Mínimo	Menor	Medio	Mayor	Superior
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%
II TRIM 24	0,002%	84,828%	14,999%	0,169%	0,003%

NIVELES DE RIESGO DE LA POBLACIÓN AFILIADA.

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.

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

SATISFACCIÓN AL USUARIO
III TRIMESTRE 2024

Resultados Satisfacción

	III Trim. 2024
Cómo Califica la experiencia con la EPS	58%
Recomendaría la EPS?	68%
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 mejora para el tercer trimestre del año 2024 cerrando con un **58% de satisfacción, 68% de recomendabilidad; y 29% de intención de cambio.**
El resultado se atribuye principalmente a la buena percepción del servicio de los prestadores y la amabilidad y disposición de los colaboradores en la atención en oficinas presencial.

Fuente : MRB Opinat 2023-2024

CANALES DE ATENCIÓN NO PRESENCIALES III TRIMESTRE 2024

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)	19	25	22
TIEMPO PROMEDIO DE LAMADAS EN SEGUNDOS (Duración promedio de las llamadas entendidas por el agente)	349	365	393

Famisanar
EPS
GRACIAS
UNIDOS
¡VAMOS POR MÁS!