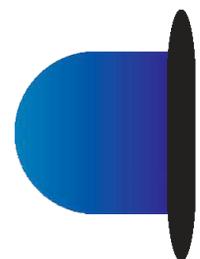




RENDICIÓN DE  
CUENTAS  
SATISFACCIÓN IV  
TRIMESTRE 2020  
LEY DE  
TRANSPARENCIA



# Comportamiento Quejas, reclamos

## TASA PQR COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL AÑOS 2020 -2021

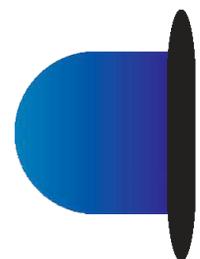


Crecimiento de **0.3 PQR** por cada 1.000 afiliados vs el I Trimestre 2020

*No incluye solicitudes*

Gestión Satisfacción de Usuarios

Fuente: Reporte Discoverer Quejas y Reclamos Comportamiento Trimestral (2021)



# Comportamiento Quejas, reclamos

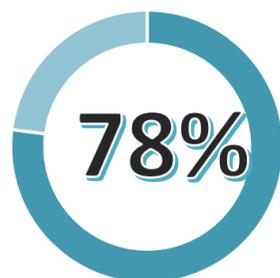


## Principales motivos agrupados

Principales Motivos	Tasa I Trim 2020	Tasa II Trim 2020	Tasa III Trim 2020	Tasa IV Trim 2020	Tasa I Trim 2021
Oportunidad para Acceder a la Prestación	1.5	0.7	1.1	1.4	1.4
Inconvenientes para generar autorizaciones	0.7	0.6	0.8	0.7	0.8
Inconvenientes para la dispensación de medicamentos	0.2	0.4	0.3	0.2	0.3
Pago de licencias e incapacidades	0.1	0.2	0.1	0.1	0.2
Información Inadecuada o insuficiente al usuario	0.1	0.1	0.2	0.2	0.2
Toma de Pruebas COVID-19	0.0	0.1	0.5	0.2	0.2
Direccionamiento EPS	0.3	0.1	0.2	0.2	0.2
Inconformidad por el Registro de Afiliaciones y Novedades	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2
Entrega de Resultados Prueba COVID-19	0.0	0.1	0.5	0.2	0.1
No prestación del servicio en IPS	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1

*El principal motivo de quejas es la oportunidad para acceder a la Prestación, en el cual tenemos oportunidad para citas médicas, apoyo diagnóstico, programación de cirugías y fallas en los canales para acceder.*

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA I TRIMESTRE 2021



El 77% de las PQR recibidas<sup>1 2</sup> en Famisanar se contestaron dentro de los términos (antes de cinco (5) días).

## Afectaciones asociadas a la Pandemia

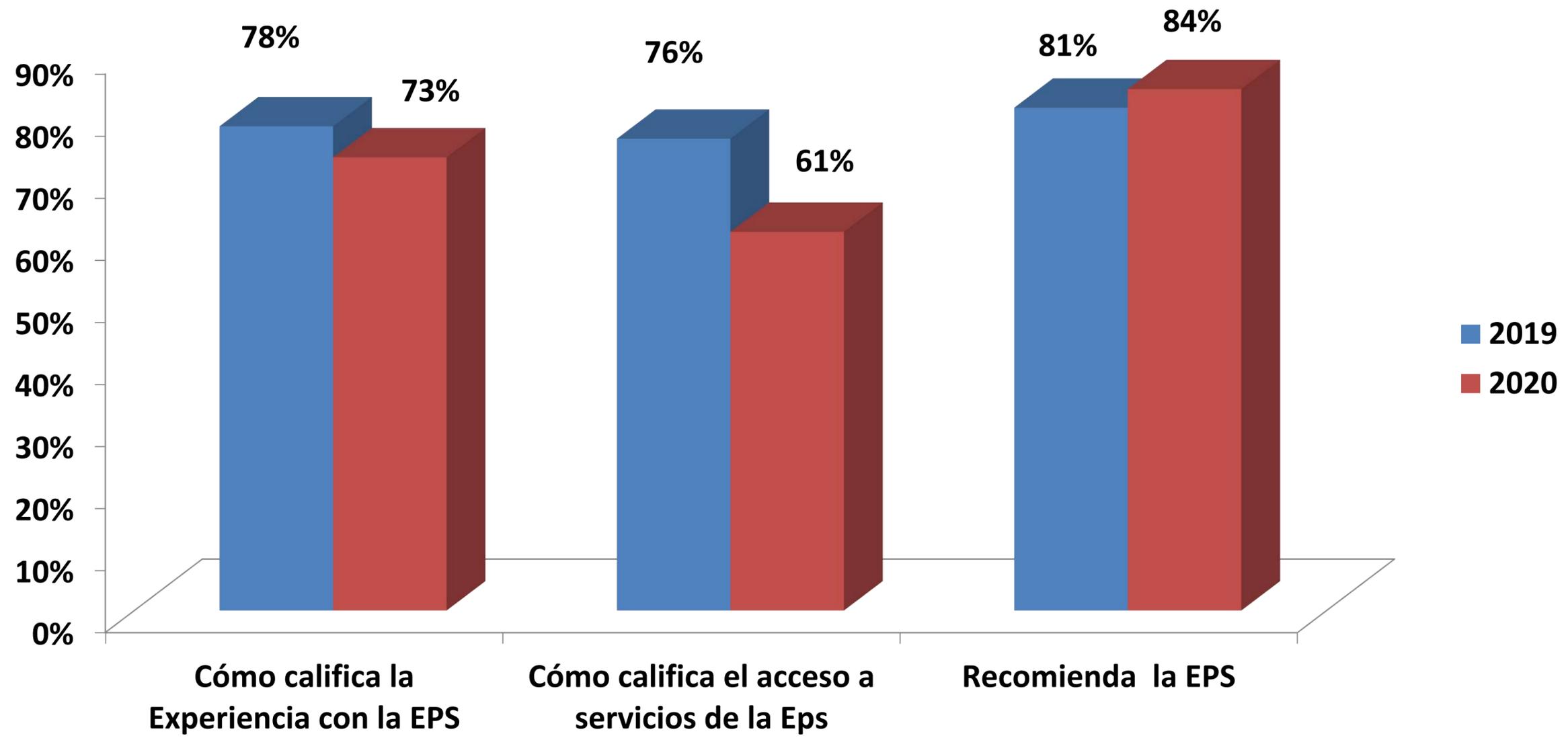
- Incapacidades y aislamientos de los profesionales por COVID 19
- Restructuración de agendas : Cambios de tiempos de consulta (procedimientos , servicio odontología) alineados a normatividad
- Suspensión de cirugías por la condición de pandemia y de acuerdo a normatividad
- Debido a la suspensión de procedimientos, represamiento de atenciones
- Agendamiento de servicios ofertados a demanda para cumplir los aforos correspondientes
- Al inicio de la pandemia dificultad en la adaptación por parte del paciente a la nueva modalidad telemedicina
- Recepción de la llamada o videollamada en el momento de la atención de la consulta
- Implementación de nuevas herramientas para el pago de citas de manera virtual
- incumplimiento de la industria por desabastecimiento de medicamentos
- Priorización de atención a poblaciones especiales
- Implementación de entrega de medicamentos en el domicilio a poblaciones especiales

Gestión Satisfacción de Usuarios

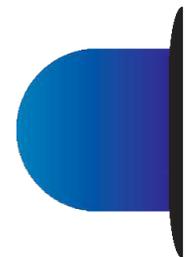
Fuente: Reporte Discoverer Quejas y Reclamos Comportamiento Trimestral (2021)



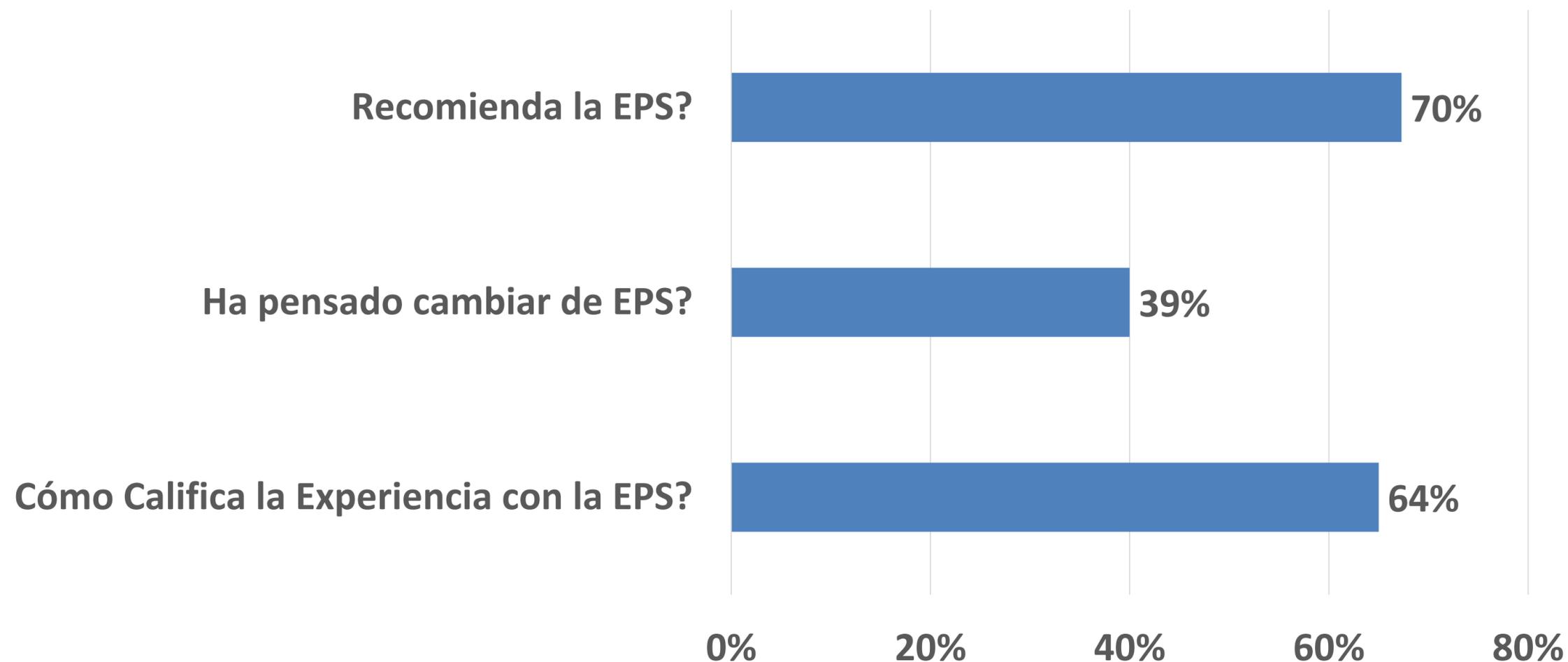
# Encuesta de Satisfacción Ministerio de Salud



**Famisanar subió Recomendabilidad 3 puestos Vs 2019**



# Encuesta de Satisfacción



El 39 % de los usuarios han pensado cambiarse de EPS  
El 64 % de los usuarios se encuentran satisfechos con Famisanar  
El 70% de los usuarios recomiendan a Famisanar