



Rendición de Cuentas

Gerencia Comercial y de Experiencia del Usuario
2019-2020

Canales de Atención Prioritarios, diferencial y/o Preferencial



Atención Personal
Preferencial por
Digiturno



**Acceso a
Infraestructura**
Adaptada para
población con
discapacidad



**Canales No
Presenciales**
Gestión de
Autorizaciones, PQRS,
Afiliaiones,
agendamiento de citas



**Prestadores y
Farmacias**
Atención Preferencial
por Ventanillas o
Digiturno



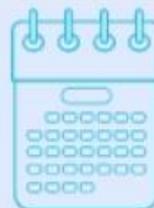
**Oficinas de
Atención**
Enfoque diferencial e
inclusivo

Ingreso Usuarios Medimas

Encuesta de Satisfacción



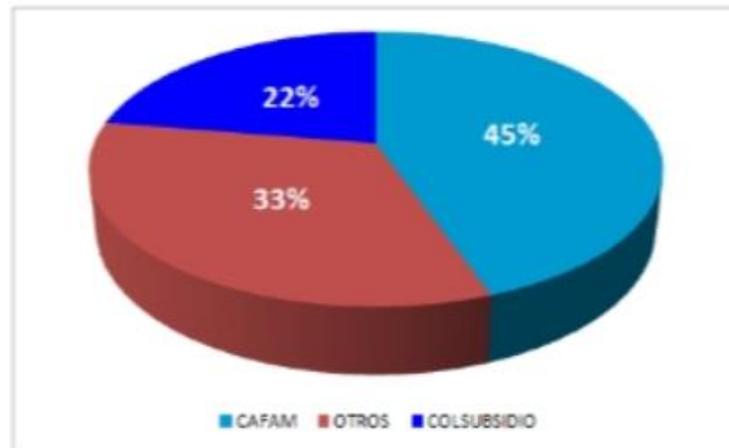
620 usuarios
trasladados de
EPS (Medimas)



Junio 2020



CUNDINAMARCA	82.74%
ATLANTICO	8.06%
MAGDALENA	3.06%
BOLIVAR	2.74%
DISTRITO CAPITAL	2.74%
TOLIMA	0.48%
BOYACA	0.16%



Se lanzaron 23,255 encuestas
El 95% Confianza con un 5% de error

Opinat 30 de junio de 2020

CAMBIO DE EPS



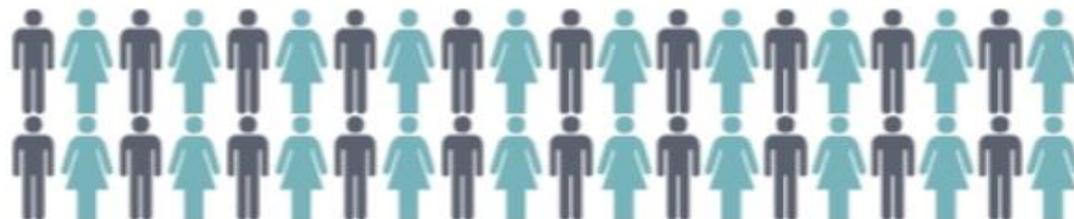
El **85%** de usuarios considera positivo el cambio a EPS Famisanar



¿CONOCÍAS A FAMISANAR EPS?

64%

El 64% de los usuarios conocen Famisanar EPS



Se lanzaron 23,255 encuestas
El 95% Confianza con un 5% de error

Opinat 30 de junio de 2020

ASPECTOS FAVORABLES Y DESEFAVORABLES DEL CAMBIO



Recibir un servicio de mejor calidad

64%

Mejor oportunidad en la asignación de citas

17%

Mejor cobertura de IPS en mi ciudad

8%

Puntos de atención en mi ciudad

6%

Otro

4%

Indiferencia al cambio

1%

Perdida de continuidad de tratamiento

5%

Demasiados tramites para acceder a servicios

6%

No tuve elección

13%

Demoras en la atención al usuario

13%

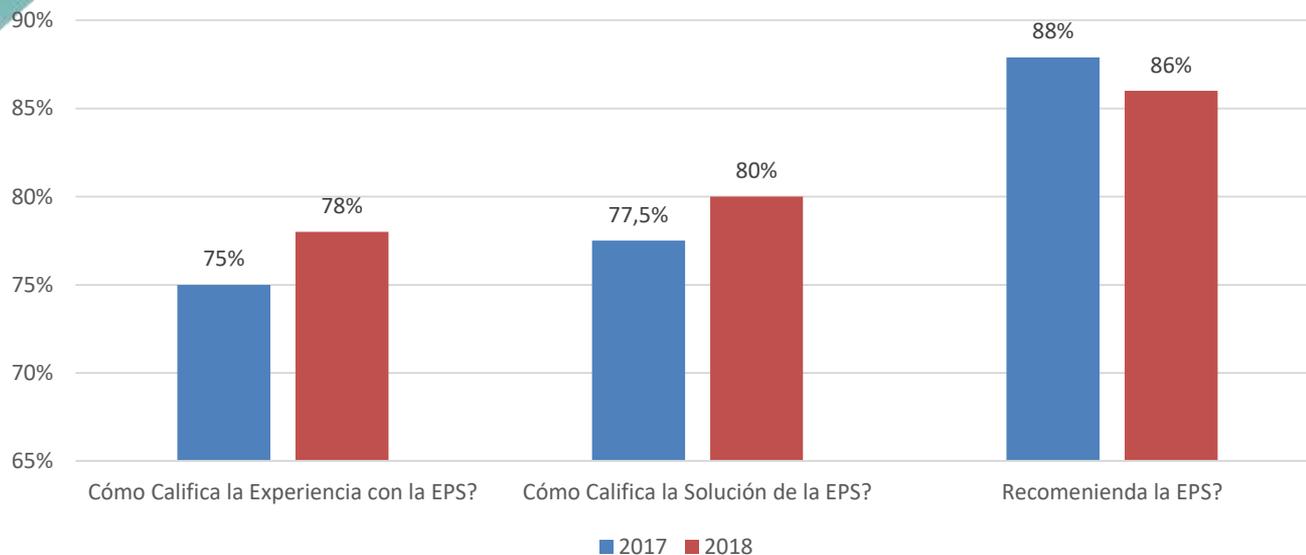
No tengo información de acceso a los servicios

25%

Inconformidad con los servicios de salud

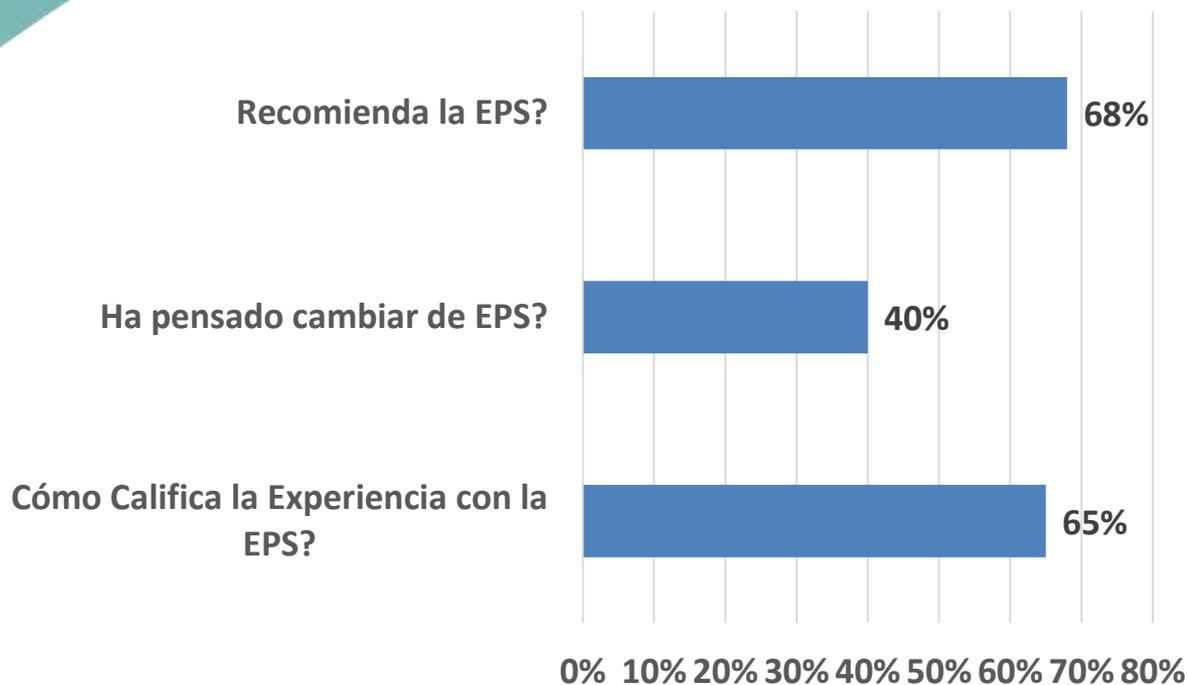
37%

Encuesta de Satisfacción Ministerio de Salud



**Famisanar Subió 2 puestos
VS 2017**

Encuesta de Satisfacción



El 40 % de los usuarios han pensado cambiarse de EPS
El 65 % de los usuarios se encuentran satisfechos con Famisanar
El 68% de los usuarios recomiendan a Famisanar

Comportamiento Quejas, Reclamos PBS II Trimestre 2020

Comportamiento Trimestral Tasa x Mil Afilados Años 2019 - 2020



Meta: 4 PQR X 1,000

**Disminución del 22% en el
II Trimestre 2020 frente al I
Trimestre 2020**

Comportamiento Quejas, Reclamos PBS

II Trimestre 2020

Principales Motivos	Tasa I Trim 2020	Tasa II Trim 2020
Oportunidad para Acceder a la Prestación	1.5	0.7
Programación Citas	1.1	0.5
Citas Apoyos Diagnósticos	0.2	0.1
Fallas en los Canales de Acceso	0.1	0.1
Programación de Cirugías	0.1	0.0
Asignación teleconsulta Res.521	0.0	0.0
Atención de urgencias	0.0	0.0
Inconvenientes para generar autorizaciones	0.6	0.5
Inconvenientes para la dispensación de medicamentos	0.2	0.3
Direccionamiento EPS	0.2	0.1

Meta: 4 PQR X 1,000

Principal motivo de PQRS Oportunidad para Acceder a la Prestación

Disminución del 22% en el
II Trimestre 2020 frente al I
Trimestre 2020