

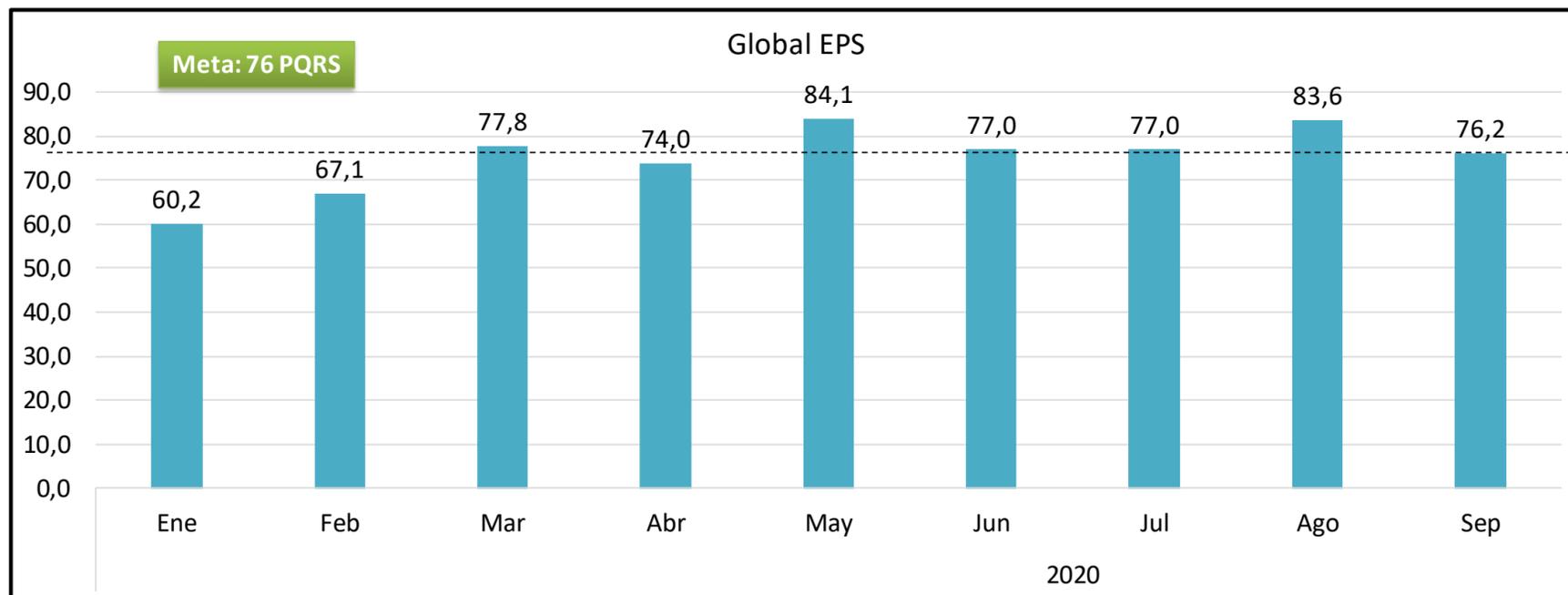


Rendición de Cuentas satisfacción III trimestre 2022, Ley de Transparencia

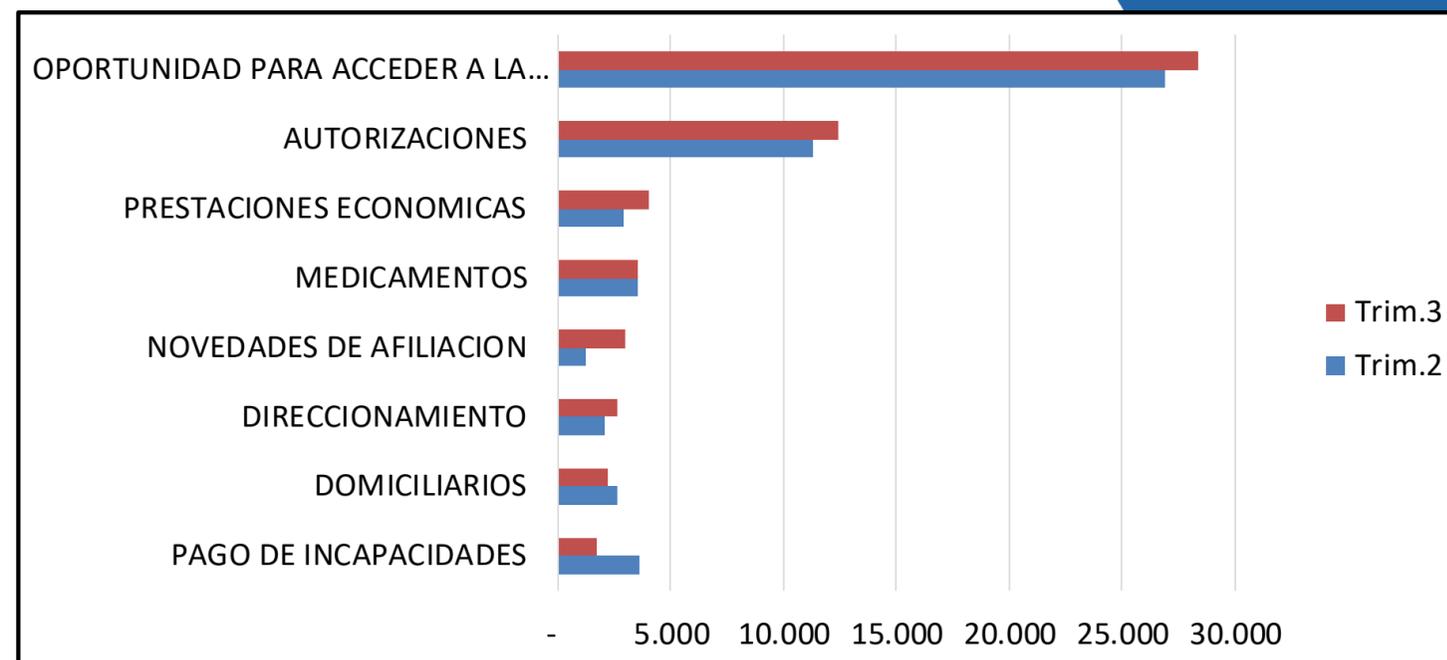


Así Vamos en PQRS del PBS

Comportamiento mensual PQRS 2022



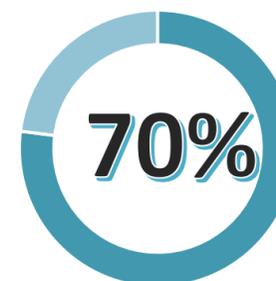
Variación PQRS III Trimestre Vs. II Trimestre 2022



Tasa por 10 mil afiliados

- Resultados**
- Incremento del 2% de las PQRS comparando III 2021 Vs. II Trimestre 2022
 - Se evidencia mejora del indicador en los motivos relacionados con Pago de incapacidades y domiciliarios

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA 2022



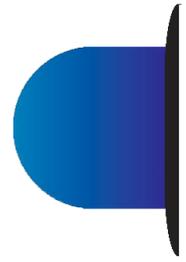
El 70% de las PQR recibidas en Famisanar se contestaron dentro de los términos (antes de cinco (5) días).

Régimen	Part.	Tasa
Contributivo	90%	86
MD	10%	34

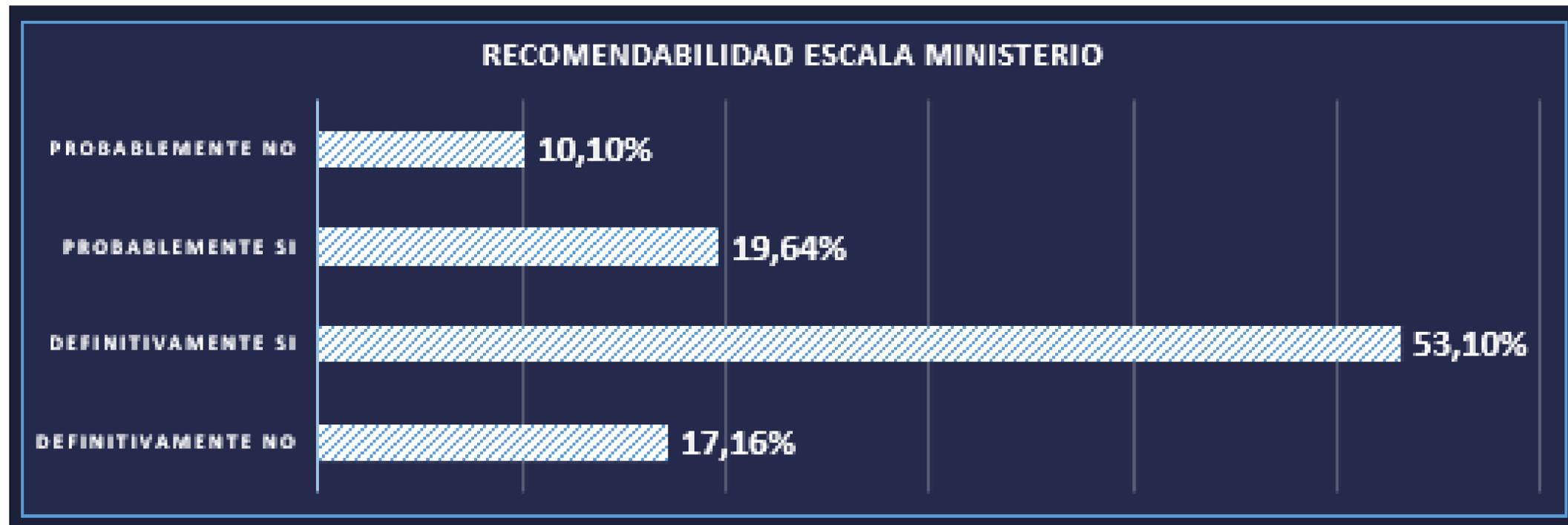
Tasa por 10 mil afiliados promedio mensual año 2022

El principal motivo macro son los atribuibles a Oportunidad para Acceder a la Prestación con un incremento del 5% comparado el III trimestre Vs. II trimestre 2022

Fuente Discoverer Quejas y Reclamos
Periodo 2022

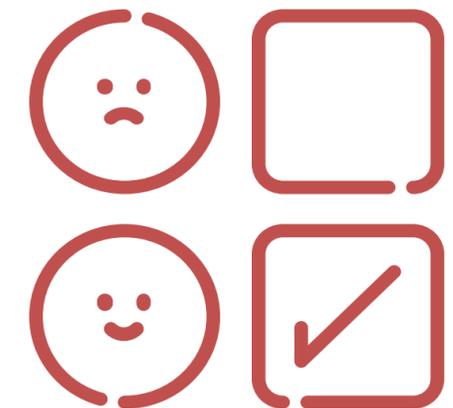
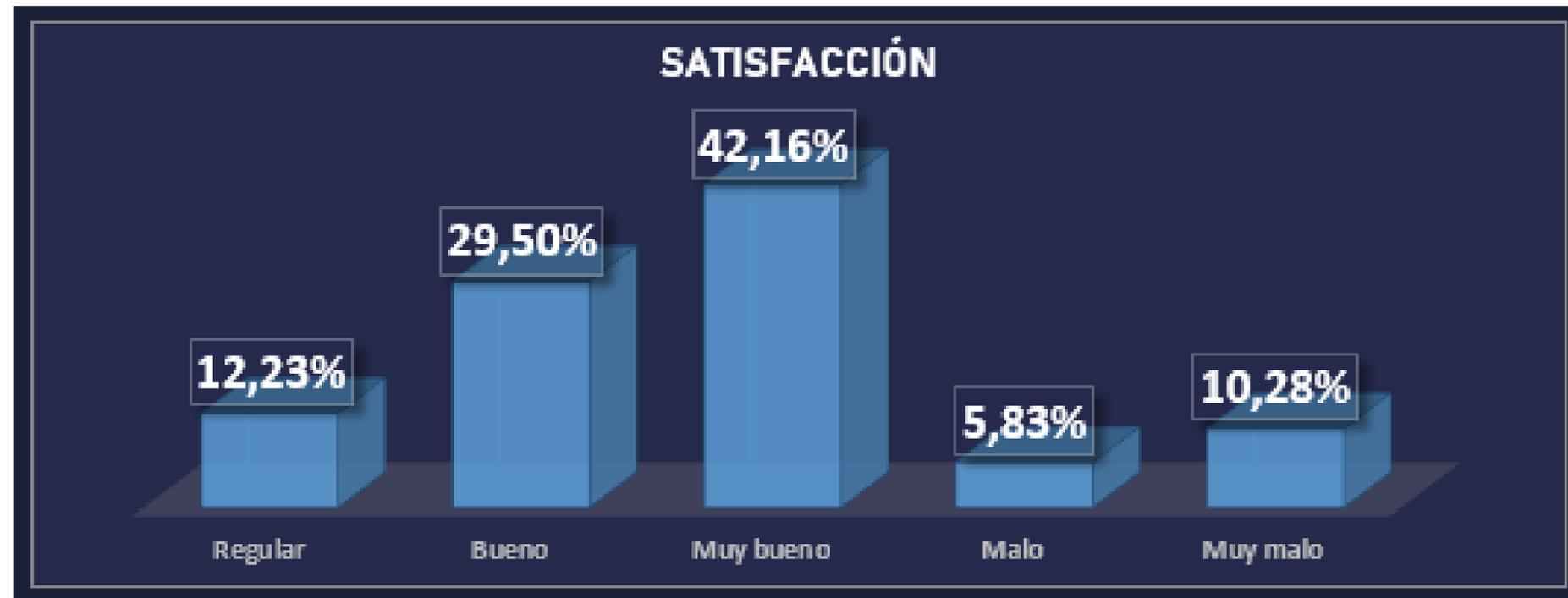


Recomendabilidad



Recomendabilidad escala ministerio: % Definitivamente sí + % Probablemente sí
Proporción de usuarios que recomendaría su EPS A familiares Y amigos: 72,74%

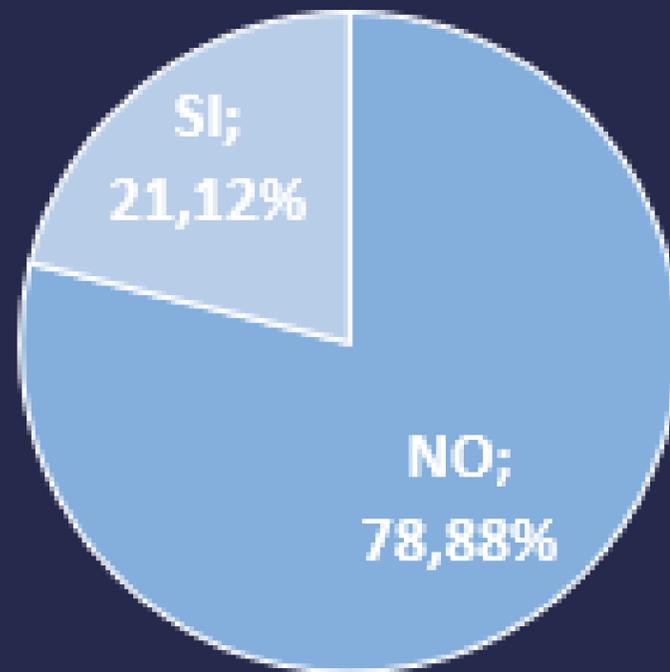
Satisfacción



Satisfacción escala ministerio = %Muy bueno * 100% + %Bueno * 75% + %Regular * 50% + %Malo * 25% + %Muy malo * 0%

Encuesta de Satisfacción

INTENCIÓN DE CAMBIO



*CARACTERIZACIÓN DE LOS
AFILIADOS*

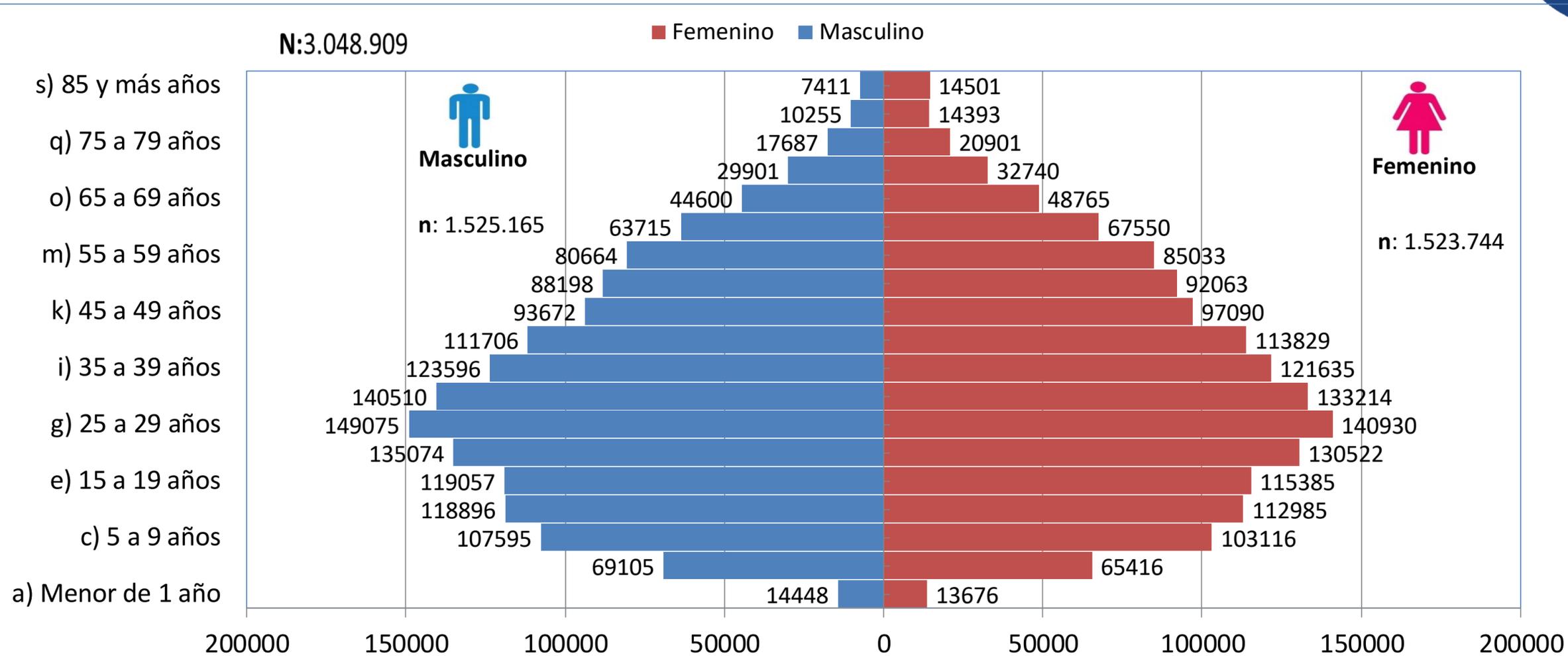
II trimestre 2022

Distribución por sexo y departamento

III trimestre 2022.

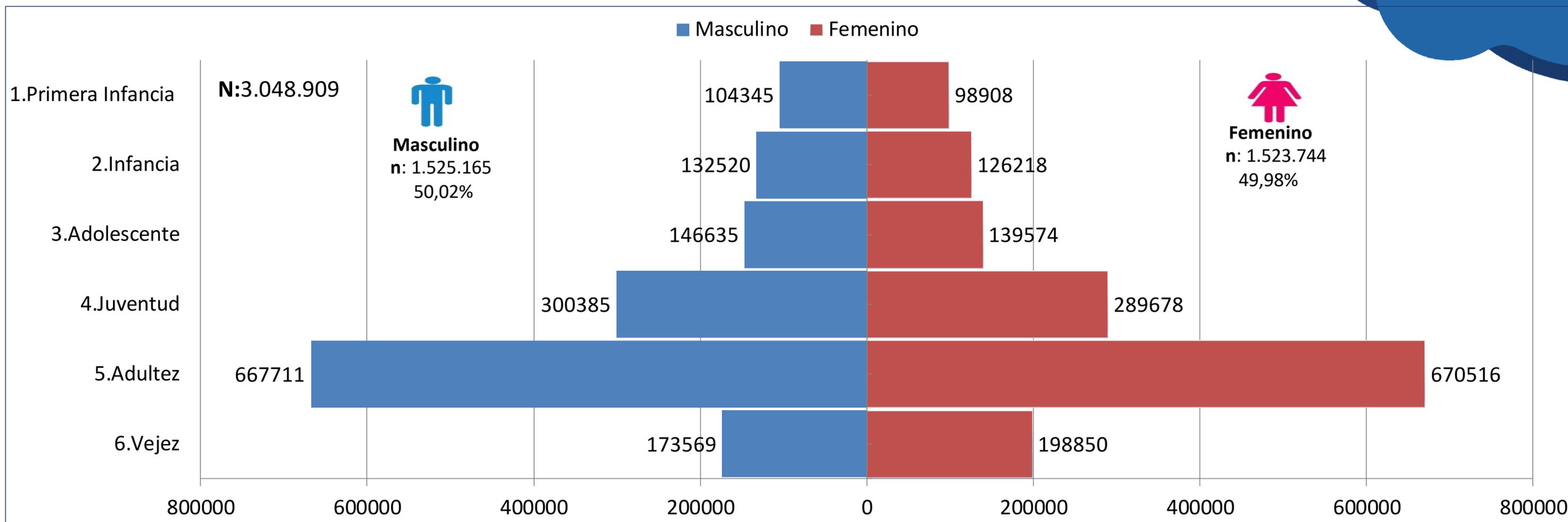
DEPARTAMENTO	FEMENINO	% FEMENINO POR DEPARTAMENTO	MASCULINO	% MASCULINO POR DEPARTAMENTO	TOTAL	%
DISTRITO CAPITAL	711.298	50,26%	704.009	49,74%	1.415.307	46,42%
CUNDINAMARCA	460.607	49,28%	474.112	50,72%	934.719	30,66%
SANTANDER	68.338	51,09%	65.425	48,91%	133.763	4,39%
BOYACA	66.352	50,70%	64.529	49,30%	130.881	4,29%
TOLIMA	44.129	51,57%	41.448	48,43%	85.577	2,81%
META	35.706	47,08%	40.133	52,92%	75.839	2,49%
ATLANTICO	23.380	47,89%	25.436	52,11%	48.816	1,60%
CESAR	23.074	49,19%	23.836	50,81%	46.910	1,54%
HUILA	21.029	54,90%	17.275	45,10%	38.304	1,26%
BOLIVAR	12.793	44,80%	15.764	55,20%	28.557	0,94%
VALLE DEL CAUCA	13.729	52,11%	12.615	47,89%	26.344	0,86%
MAGDALENA	12.122	50,36%	11.951	49,64%	24.073	0,79%
RISARALDA	10.053	53,31%	8.806	46,69%	18.859	0,62%
CALDAS	7.458	51,18%	7.115	48,82%	14.573	0,48%
NARIÑO	7.230	52,22%	6.615	47,78%	13.845	0,45%
QUINDIO	4.796	50,85%	4.636	49,15%	9.432	0,31%
ANTIOQUIA	721	49,93%	723	50,07%	1.444	0,05%
CORDOBA	203	54,86%	167	45,14%	370	0,01%
NORTE DE SANTANDER	140	55,56%	112	44,44%	252	0,01%
SUCRE	118	51,08%	113	48,92%	231	0,01%
CASANARE	115	58,67%	81	41,33%	196	0,01%
CAUCA	118	62,11%	72	37,89%	190	0,01%
PUTUMAYO	64	53,78%	55	46,22%	119	0,00%
CAQUETA	55	58,51%	39	41,49%	94	0,00%
LA GUAJIRA	42	60,87%	27	39,13%	69	0,00%
CHOCO	29	58,00%	21	42,00%	50	0,00%
ARAUCA	12	48,00%	13	52,00%	25	0,00%
GUAVIARE	9	52,94%	8	47,06%	17	0,00%
GUAINIA	7	43,75%	9	56,25%	16	0,00%
VICHADA	5	41,67%	7	58,33%	12	0,00%
AMAZONAS	6	54,55%	5	45,45%	11	0,00%
SAN ANDRES	3	30,00%	7	70,00%	10	0,00%
VAUPES	3	75,00%	1	25,00%	4	0,00%
TOTAL	1.523.744	49,98%	1.525.165	50,02%	3.048.909	100%

Pirámide poblacional – EPS Famisanar III trimestre 2022



AGRUPACIÓN POBLACIÓN	TOTAL	%	ANALISIS
MENOR 1 AÑO	28.124	0,92%	El 0.92% de la población de Famisanar es menor de 1 año.
1 A 4 AÑOS	134.521	4,41%	El 4.41% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años.
MAYORES 60 AÑOS	372.419	12,21%	Del total de la población de Famisanar el 12.21% se encuentra en edad mayor o igual a 60 años, adulta mayor.
MUJERES EN EDAD FÉRTIL	965.590	31,67%	Del total de las mujeres de EPS Famisanar el 31,67% se encuentra en edad reproductiva (10 a 49 años).

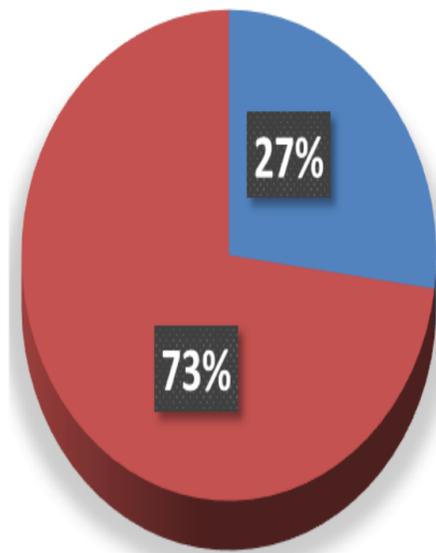
Distribución por curso de vida III trimestre 2022.



GRUPO DE EDAD	F	M	TOTAL	%
1. Primera Infancia	98.908	104.345	203.253	6,67%
2. Infancia	126.218	132.520	258.738	8,49%
3. Adolescente	139.574	146.635	286.209	9,39%
4. Juventud	289.678	300.385	590.063	19,35%
5. Adulthood	670.516	667.711	1.338.227	43,89%
6. Vejez	198.850	173.569	372.419	12,21%
Total general	1.523.744	1.525.165	3.048.909	100,00%

Aseguramiento e Indicadores Demográficos III trimestre 2022.

DISTRIBUCIÓN POR REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD



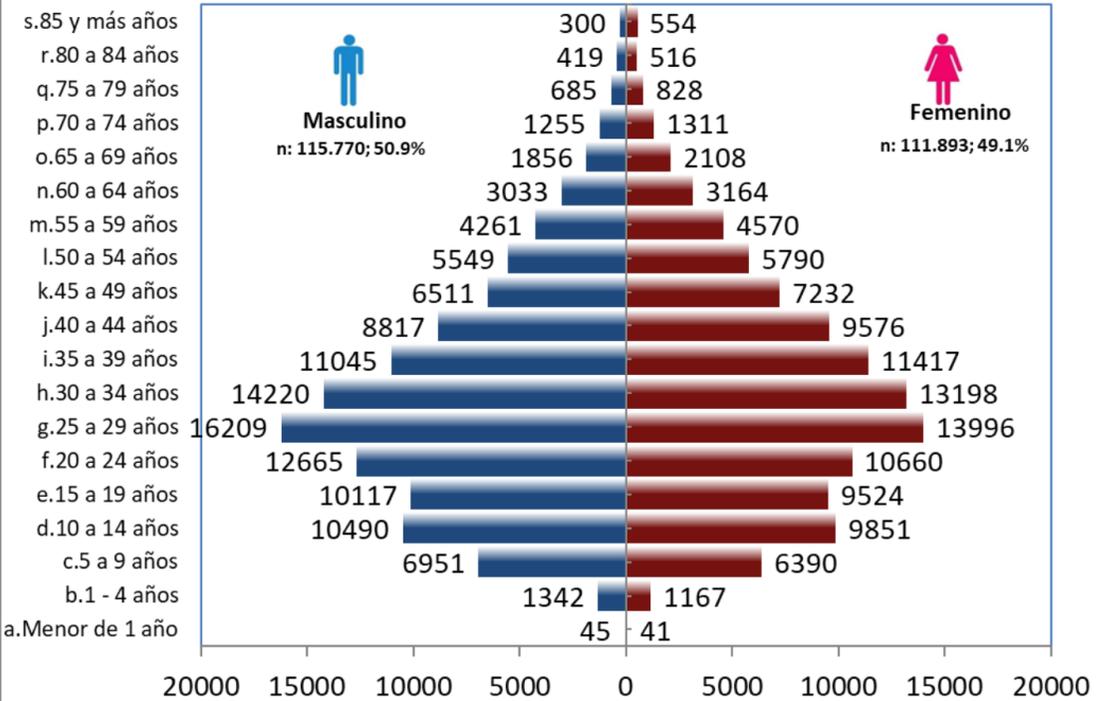
Movilidad
descendente
n:828.903

Contributivo
n:2.220.006

■ MOVILIDAD DESCENDENTE (SUBSIDIADO) ■ CONTRIBUTIVO

INDICADOR DEMOGRAFICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANÁLISIS
Razón hombres y mujeres	 1.525.165	 1.523.744	100	En EPS Famisanar, por cada 100 mujeres hay 100 hombres.
Razón niños- mujeres	 162.645	 852.605	19	En EPS Famisanar, por cada 100 mujeres en edad fértil (15-49años) hay 19 niños y niñas entre 0 y 4 años.
Índice de envejecimiento	 241.154	 605.237	40	En EPS Famisanar, por cada 100 personas menores de 15 años, hay 40 personas mayores o igual a 65 años.
Índice de Friz - EAPB	 839.679	 935.252	90	En Famisanar, por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay 90 afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser madura.
Índice de dependencia - EAPB	 846.391	 2.202.518	38	En EPS Famisanar, por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, hay 38 personas menores de 15 años y mayores o igual a 65 años (dependientes).

N: 227.663



TIPO DE POBLACIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
VIVANTO (VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO)	69.254	73.476	142.730	63%
ETNIA	37.493	33.567	71.060	31%
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	4.028	5.304	9.332	4%
POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD	395	2.406	2.801	1%
POBLACIÓN DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES	255	375	630	0%
MIGRANTE VENEZOLANO CON PEP	171	248	419	0%
DIVERSIDAD SEXUAL	80	212	292	0%
MENOR EN PROTECCIÓN DEL ICBF	160	95	255	0%
MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS	34	45	79	0%
POBLACIÓN INFANTIL BAJO PROTECCIÓN DE SDIS	9	13	22	0%
PERSONAS MAYORES EN CENTROS DE PROTECCIÓN	8	10	18	0%
HABITANTE DE CALLE	1	15	16	0%
ADULTO CON DISCAPACIDAD EN CENTRO DE PROTECCIÓN	5	4	9	0%
TOTAL	111.893	115.770	227.663	100%



Atención en oficinas

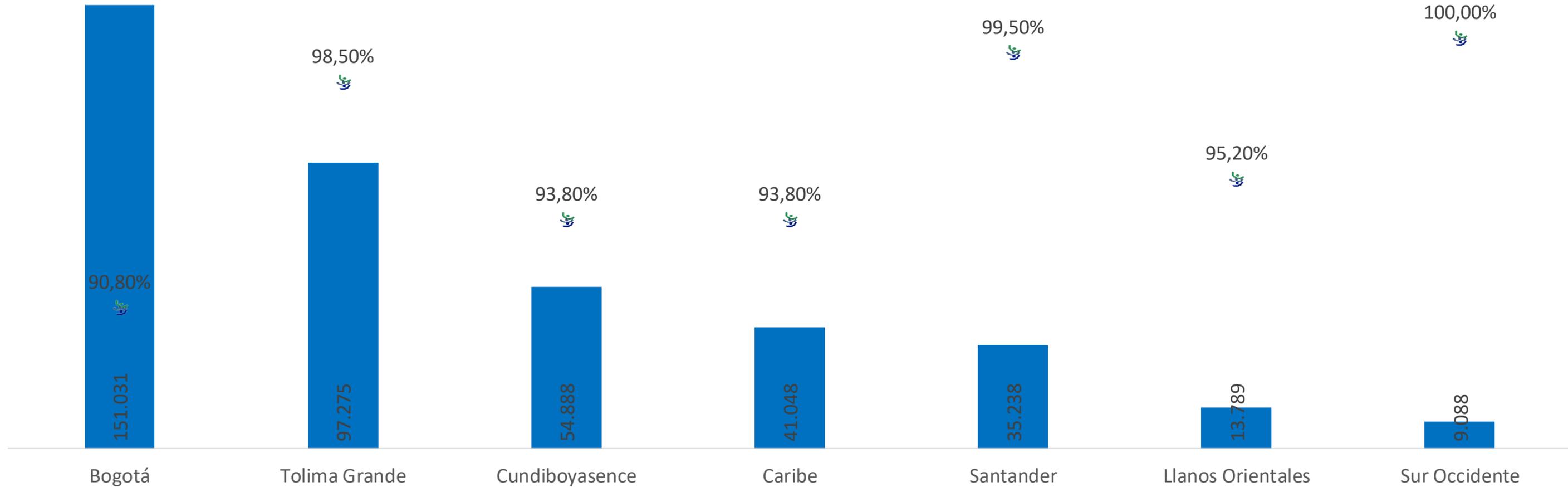
Experiencia al Usuario III Trimestre
2022



RESULTADOS PROMEDIO TERCER TRIMESTRE DE 2022

Regional	Oficinas	Atenciones X Regional	Nivel de Servicio
Bogotá	10	151,031	90.80%
Tolima Grande	15	97,275	98.50%
Cundiboyasence	15	54,888	93.80%
Caribe	6	41,048	93.80%
Santander	5	35,238	99.50%
Llanos Orientales	1	13,789	95.20%
Sur Occidente	5	9,088	100.00%

■ Atenciones X Regional 🌿 Nivel de Servicio





Canales De Atención No Presencial

Experiencia al Usuario



TIEMPO DE ESPERA EN CONTACT CENTER III TRIMESTRE

CONTRIBUTIVO

JULIO

AGOSTO

SEPTIEMBRE

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN SEGUNDOS (Tiempo de espera antes de que conteste un agente de servicio)

10

24

30

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

321

312

346



Gracias

www.famisanar.com.co

 FamisanarEPS  FamisanarEPS  @eps_famisanar  famisanar