

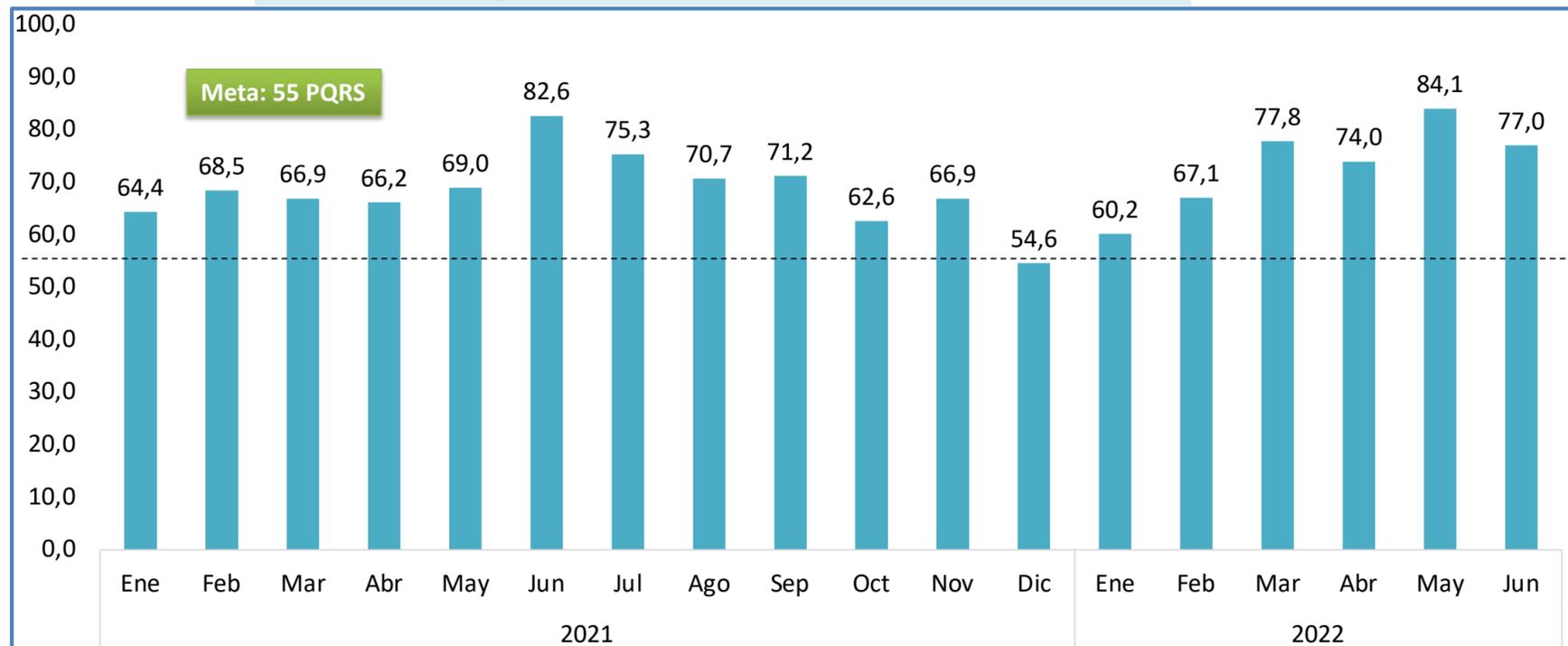


Rendición de Cuentas satisfacción II trimestre 2022, Ley de Transparencia

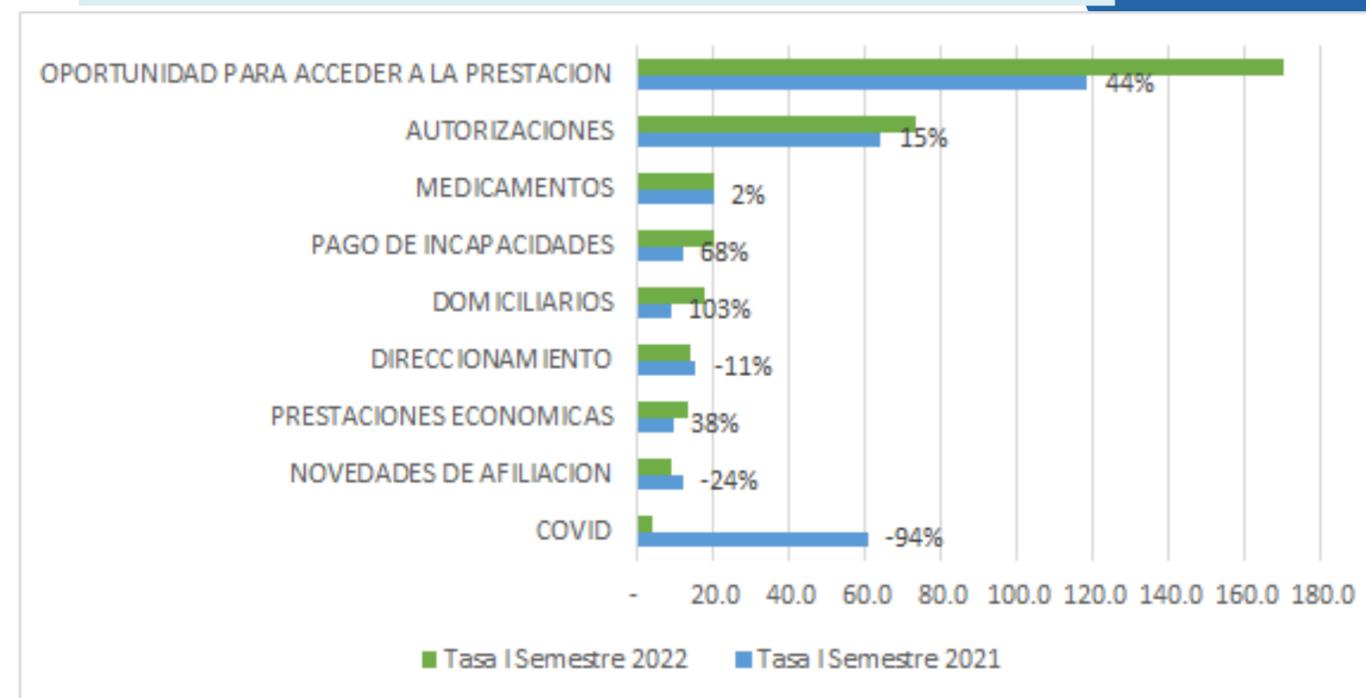


Así Vamos en PQRS del PBS

Comportamiento PQRS 2021 Vs. 2022



Variación PQRS I Semestre 2021 Vs. I Semestre 2022

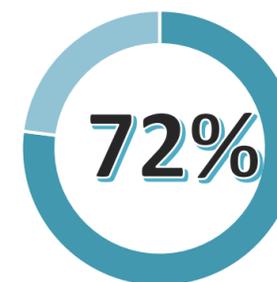


Tasa por 10 mil afiliados

Resultados

1. Incremento del 5% de las PQRS comparando I semestre 2021 Vs. I semestre 2022
2. Se evidencia mejora del indicador en los motivos relacionados con medicamentos, afiliaciones, COVID

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA I SEMESTRE 2022

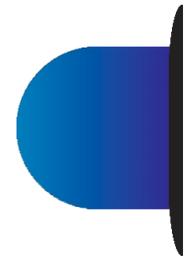


El 72% de las PQR recibidas en Famisanar se contestaron dentro de los términos (antes de cinco (5) días).

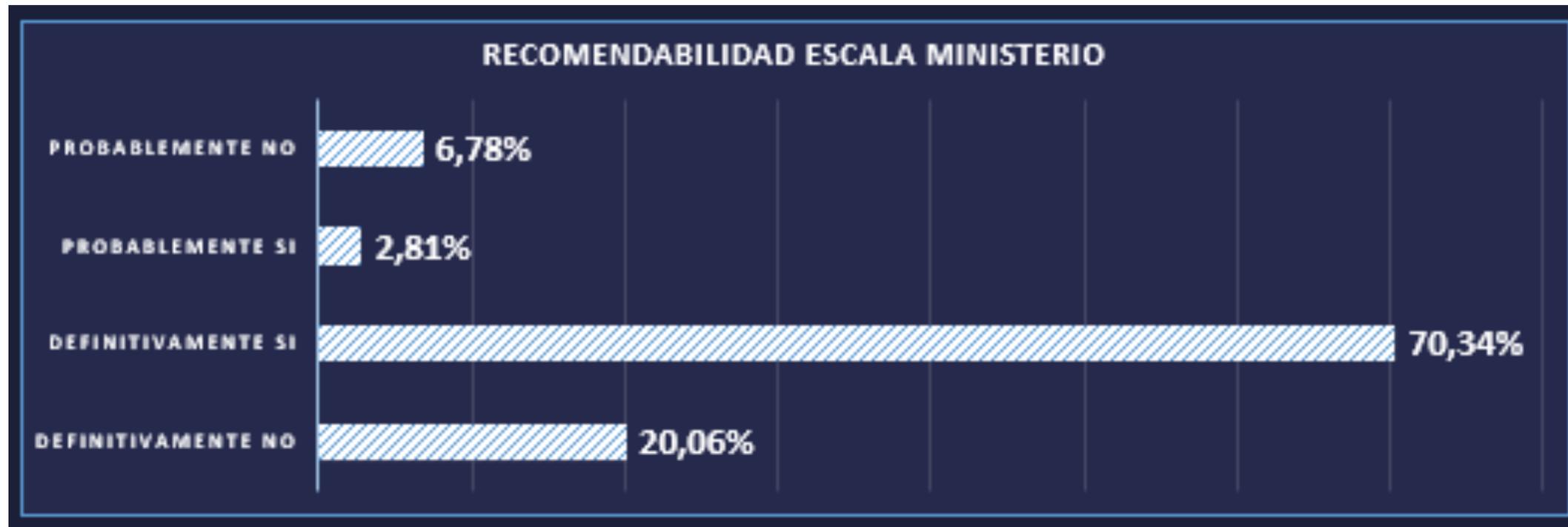
Régimen	Part.	Tasa
Contributivo	90%	76
MD	10%	36

Tasa por 10 mil afiliados promedio mensual año 2022

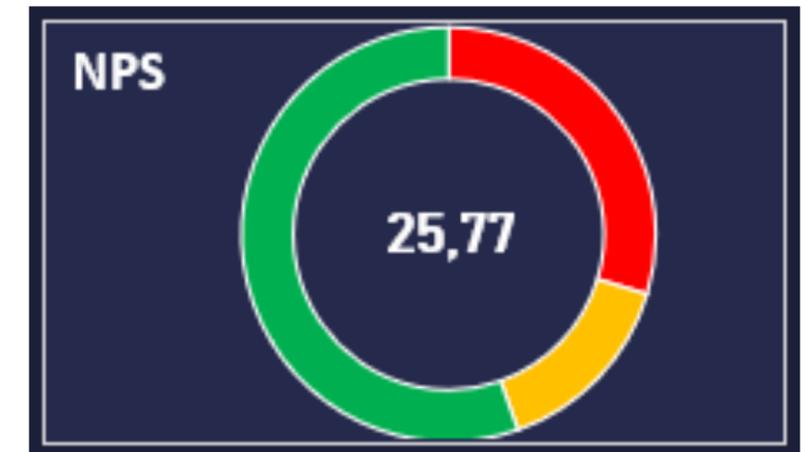
El principal motivo macro son los atribuibles a Oportunidad para Acceder a la Prestación con un incremento del 44% comparado el I semestre 2021 Vs. I semestre 2022 dada la apertura de servicios por la nueva normalidad y las afectaciones presentadas en el acceso por los efectos pandemia. Los motivos atribuibles a COVID 19 presentaron una disminución del 94% de las PQRS.



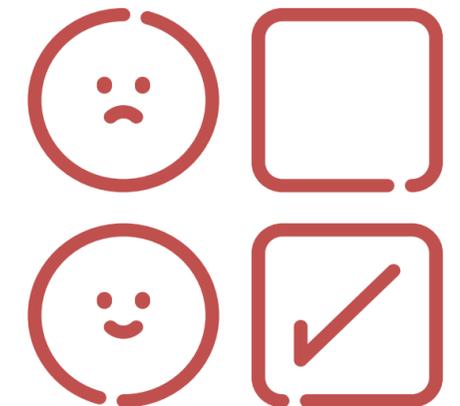
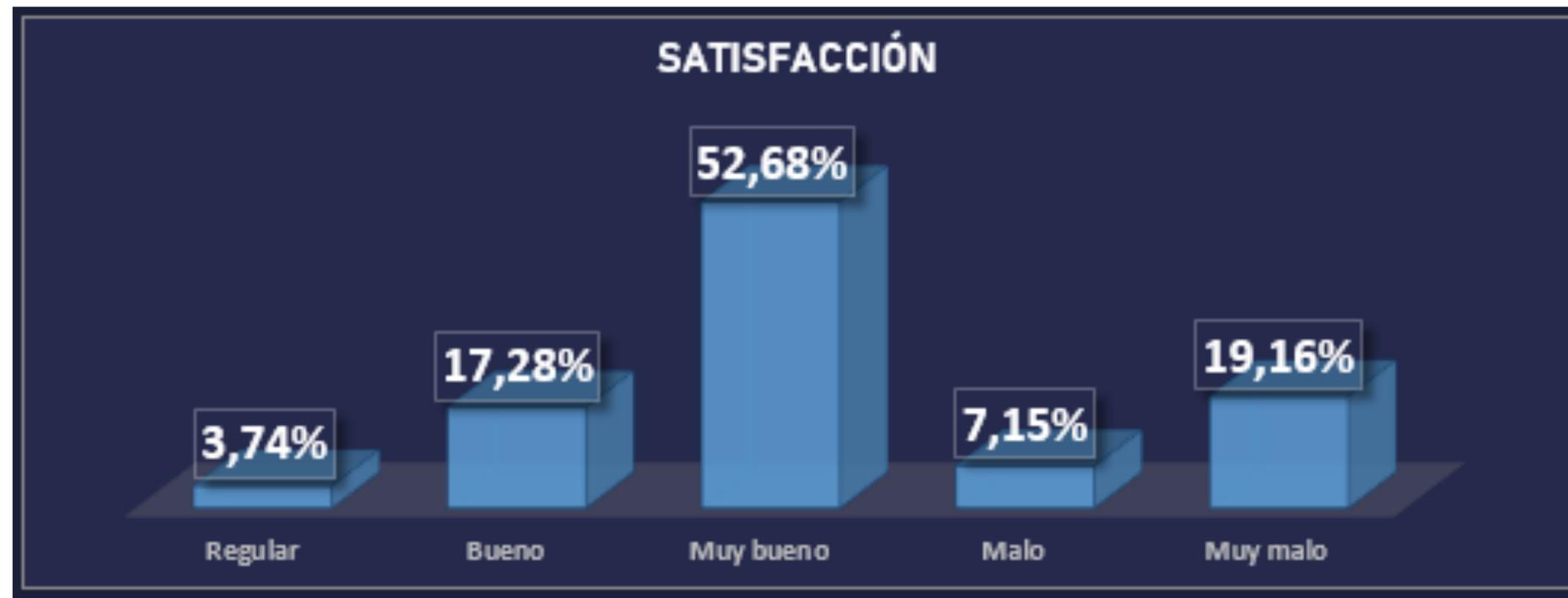
Recomendabilidad



Proporción de usuarios que recomendaría su EPS A familiares Y amigos: 73,15%

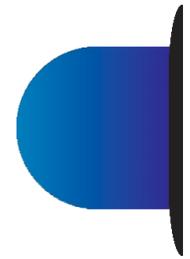


Satisfacción

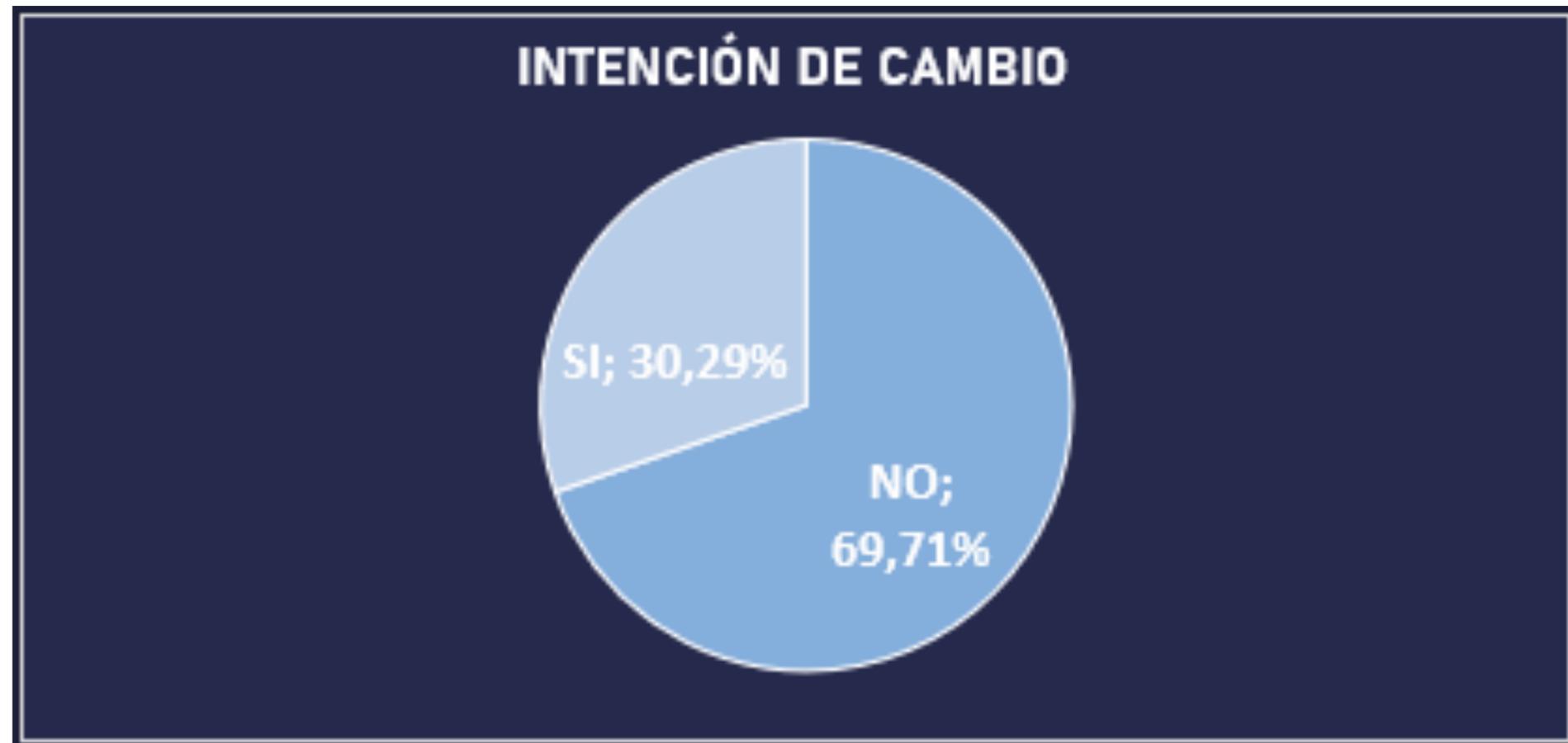


Calificación servicio = %Bueno + %Muy Bueno

Fuente: Encuestas de Satisfacción 2022



Encuesta de Satisfacción





***CARACTERIZACIÓN DE LOS
AFILIADOS***

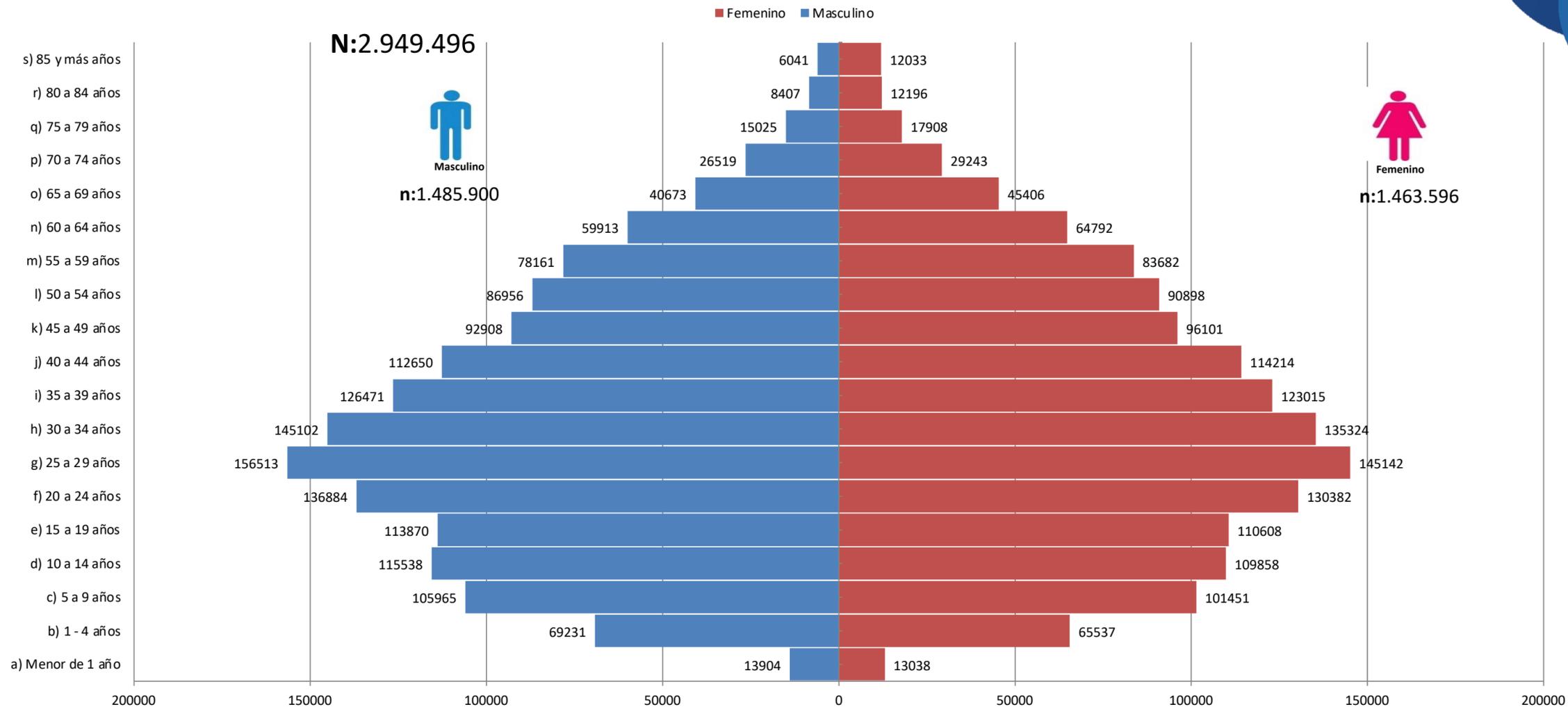
II trimestre 2022

Distribución por sexo y departamento

II trimestre 2022.

GRUPO DE EDAD	FEMENINO	% FEMENINO POR DEPARTAMENTO	MASCULINO	% MASCULINO POR DEPARTAMENTO	TOTAL	%
DISTRITO CAPITAL	735,326	49.90%	738,151	50.10%	1,473,477	49.96%
CUNDINAMARCA	382,139	48.86%	399,912	51.14%	782,051	26.51%
SANTANDER	69,906	50.84%	67,597	49.16%	137,503	4.66%
BOYACA	62,756	50.30%	61,999	49.70%	124,755	4.23%
TOLIMA	44,827	51.43%	42,331	48.57%	87,158	2.96%
META	36,269	46.67%	41,450	53.33%	77,719	2.63%
ATLANTICO	24,364	47.70%	26,716	52.30%	51,080	1.73%
CESAR	23,296	48.95%	24,296	51.05%	47,592	1.61%
VALLE DEL CAUCA	15,890	52.13%	14,594	47.87%	30,484	1.03%
BOLIVAR	13,188	44.51%	16,441	55.49%	29,629	1.00%
MAGDALENA	12,420	50.16%	12,342	49.84%	24,762	0.84%
HUILA	10,846	51.84%	10,078	48.16%	20,924	0.71%
RISARALDA	10,416	53.16%	9,177	46.84%	19,593	0.66%
CALDAS	7,631	51.08%	7,308	48.92%	14,939	0.51%
NARIÑO	7,504	51.88%	6,959	48.12%	14,463	0.49%
QUINDIO	5,030	50.44%	4,942	49.56%	9,972	0.34%
ANTIOQUIA	764	51.17%	729	48.83%	1,493	0.05%
CORDOBA	221	51.64%	207	48.36%	428	0.01%
NORTE DE SANTANDER	154	53.85%	132	46.15%	286	0.01%
OTROS DEPARTAMENTOS	649	54.63%	539	45.37%	1,188	0.01%
Total general	1,463,596	49.62%	1,485,900	50.38%	2,949,496	100%

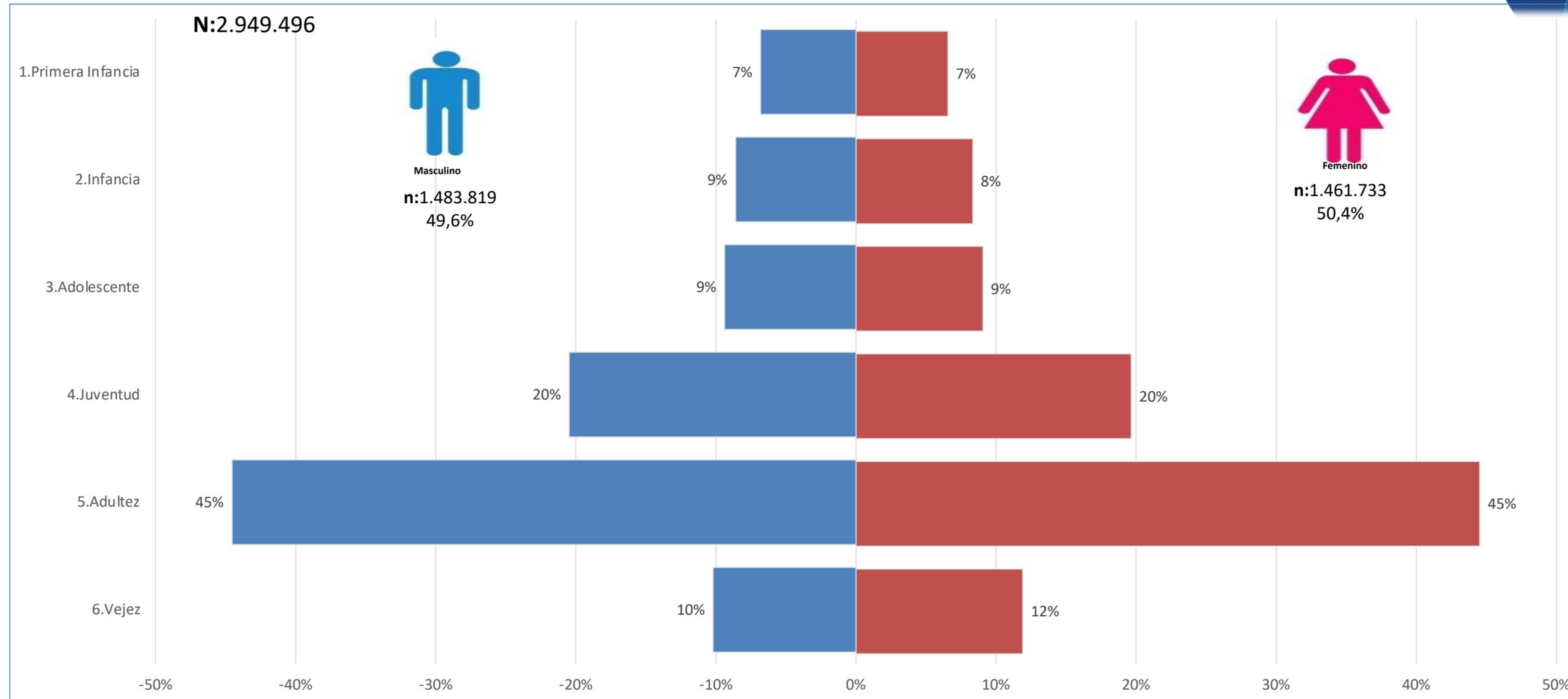
Pirámide poblacional – EPS Famisanar II trimestre 2022



AGRUPACIÓN POBLACIÓN	TOTAL	%	ANÁLISIS
MENOR 1 AÑO	26,594	0.90%	El 0,90% de la población de Famisanar es menor de 1 año.
1 A 4 AÑOS	131,258	4.45%	El 4,45% de la población de Famisanar se encuentra en edad de 1 a 4 años.
MAYORES 60 AÑOS	325,685	11.04%	Del total de la población de Famisanar el 11,4% se encuentra en edad mayor o igual a 65 años, adulta mayor.
MUJERES EN EDAD FÉRTIL	945,541	64.60%	Del total de las mujeres de EPS Famisanar el 64,6% se encuentra en edad reproductiva (10 a 49 años), acciones de salud sexual y reproductiva.

Fuente :BI Cierre de población, corte Junio año 2022.

Distribución por curso de vida II trimestre 2022.



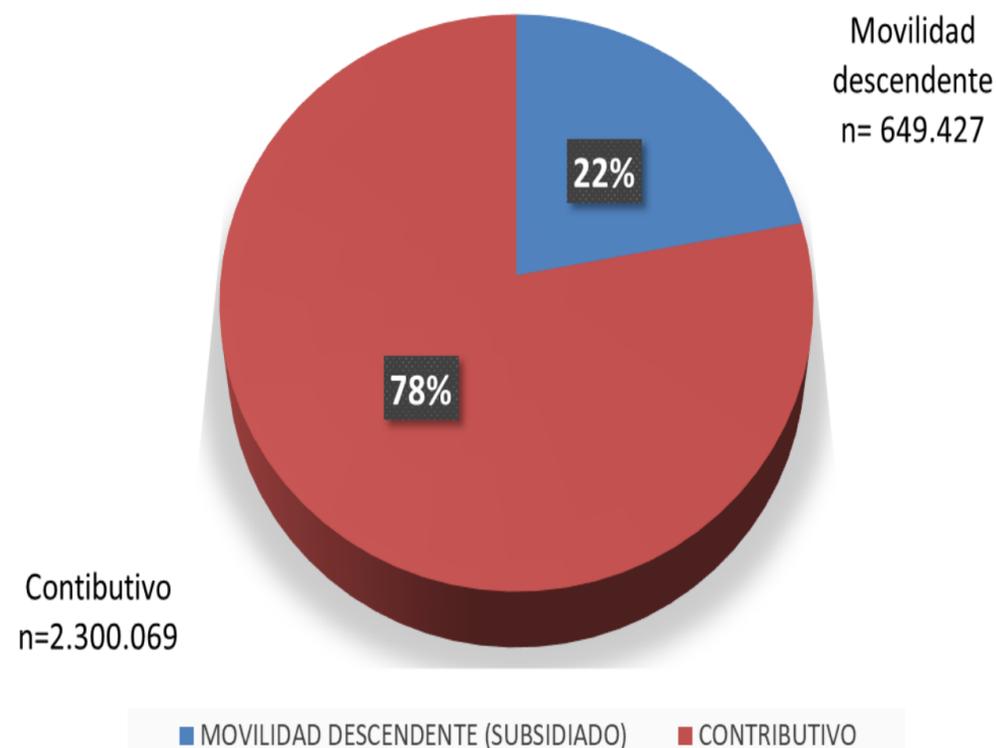
GRUPO DE EDAD	F	M	Total general	%
1. Primera Infancia	95,844	101,185	197,029	6.68%
2. Infancia	121,927	127,682	249,609	8.46%
3. Adolescente	132,447	139,450	271,897	9.22%
4. Juventud	287,440	304,172	591,612	20.06%
5. Adulthood	651,728	661,936	1,313,664	44.54%
6. Vejez	174,210	151,475	325,685	11.04%
Total general	1,463,596	1,485,900	2,949,496	100%

Fuente :BI Cierre de población, corte Junio año 2022.

Aseguramiento e Indicadores Demográficos

II trimestre 2022.

DISTRIBUCIÓN POR REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD



INDICADOR DEMOGRAFICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANALISIS
Relación hombres y mujeres	 1,485,900	 1,463,596.00	102	En EPS Famisanar por cada 100 mujeres hay 102 hombres.
Razón Niños - Mujeres	 157,852	 837,080	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	 206,348	 584,334	35	En EPS Famisanar por cada 100 menores de 15 años hay 35 afiliados mayores o igual a 65 años.
Índice de FRIZ	 806,202	 927,388	87	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados de 30 a 49 años hay 87 afiliados de 0 a 19 años, quiere decir que la población tiende a ser madura.
Indice de dependencia	 790,682	 2,158,814	37	En EPS Famisanar por cada 100 afiliados entre 15 a 64 años hay 37 menores de 15 años y mayores o igual a 65 años (dependientes).



TIPO DE POBLACIÓN	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
ETNIA	77,098	97.30%
POBLACIÓN DESMOVILIZADA Y SUS FAMILIARES	698	0.88%
MIGRANTE VENEZOLANO CON PEP	620	0.78%
DIVERSIDAD SEXUAL	321	0.41%
MENOR EN PROTECCIÓN DEL ICBF	303	0.38%
MIGRANTES COLOMBIANOS REPATRIADOS	100	0.13%
PERSONAS MAYORES EN CENTROS DE PROTECCIÓN	39	0.05%
HABITANTE DE CALLE	30	0.04%
POBLACIÓN INFANTIL BAJO PROTECCIÓN DE SDIS	20	0.03%
ADULTO CON DISCAPACIDAD EN CENTRO DE PROTECCIÓN	10	0.01%
TOTAL	79,239	100%

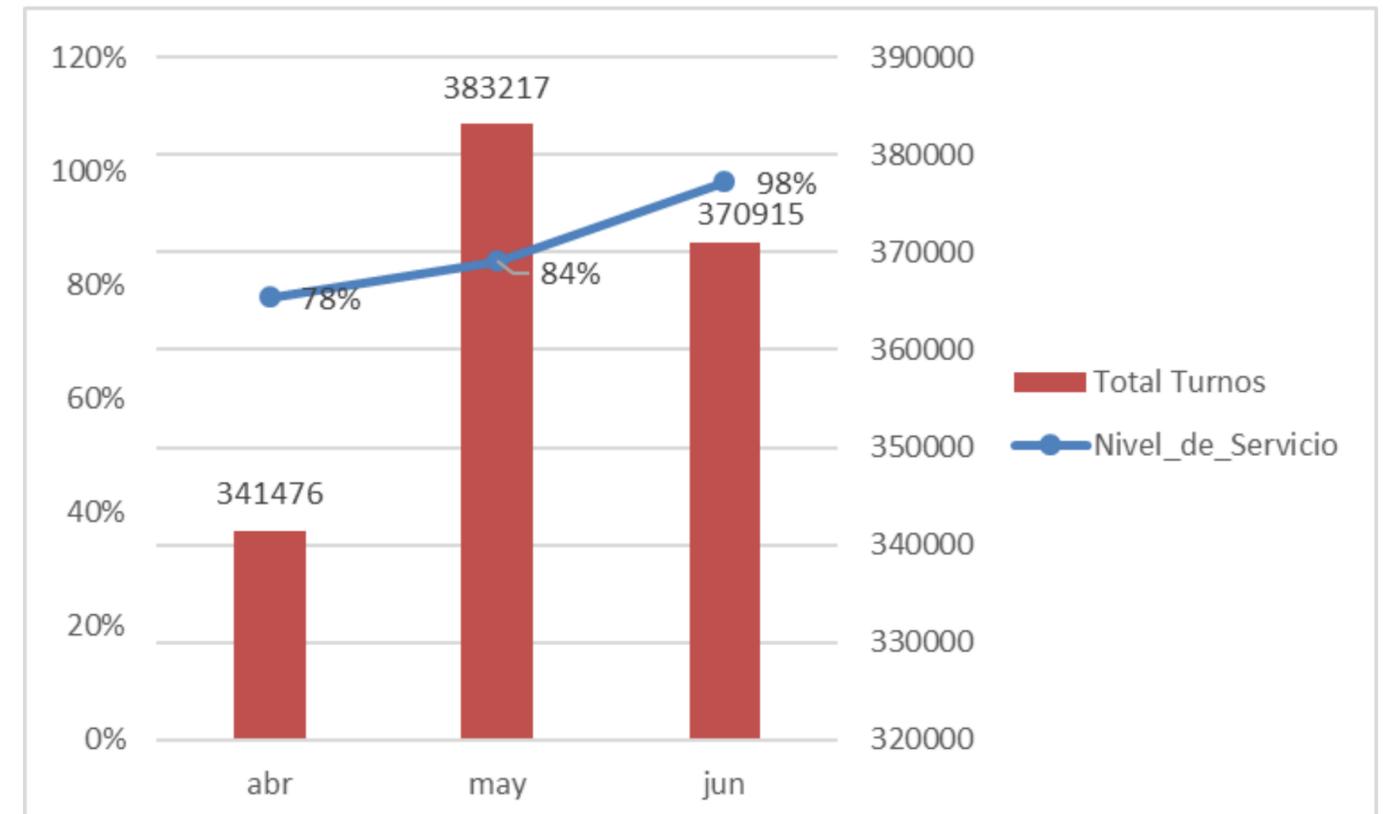
Fuente: Población Diferencial corte Mayo 2022.

Atención en oficinas
Experiencia al Usuario



NOTA: Se hace claridad que a partir del 01/06/2022 los resultados de niveles de servicio no se ajustan a la realidad debido a que el sistema de turnos está operando sin los componentes de hardware requeridos para la asignación y llamado de turnos, motivo por el cual los turnos están siendo generados al momento de ser atendidos en ventanilla por parte del consultor.

REGIONAL	OFICINAS	PROMEDIO ATENDIDOS MENSUAL SEGUNDO TRIMESTRE 2022
BOGOTA	12	126817
BOYACA	15	51300
CARIBE	9	44566
LLANOS ORIENTALES	4	12409
SANTANDER	5	30975
SUR OCCIDENTE	5	13416
TOLIMA GRANDE	15	85720



Canales De Atención No Presencial

Experiencia al Usuario



TIEMPO DE ESPERA EN CONTACT CENTER II

TRIMESTRE

CONTRIBUTIVO

ABRIL

MAYO

JUNIO

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

12

18

10

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

309

298

309



Gracias

www.famisanar.com.co

 FamisanarEPS  FamisanarEPS  @eps_famisanar  famisanar