



Rendición de cuentas

2021

Gerencia de Experiencia al Afiliado



Informe de Gestión



1 Contexto del Sector



2 Población Afiliada



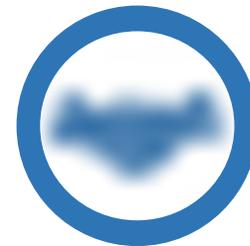
3 Satisfacción de Usuarios



4 Modelo de Salud



5 Financiera



6 Participación Social

Contexto del Sector

Rendición de cuentas

2021

Gerencia de Experiencia al Afiliado



Participación y Crecimiento Población Vigente
Contributivo y Subsidiado (Diciembre 2019-2020-2021)




Crecimiento contributivo

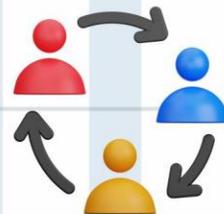


%

Porcentaje de crecimiento con respecto al año anterior - Contributivo.

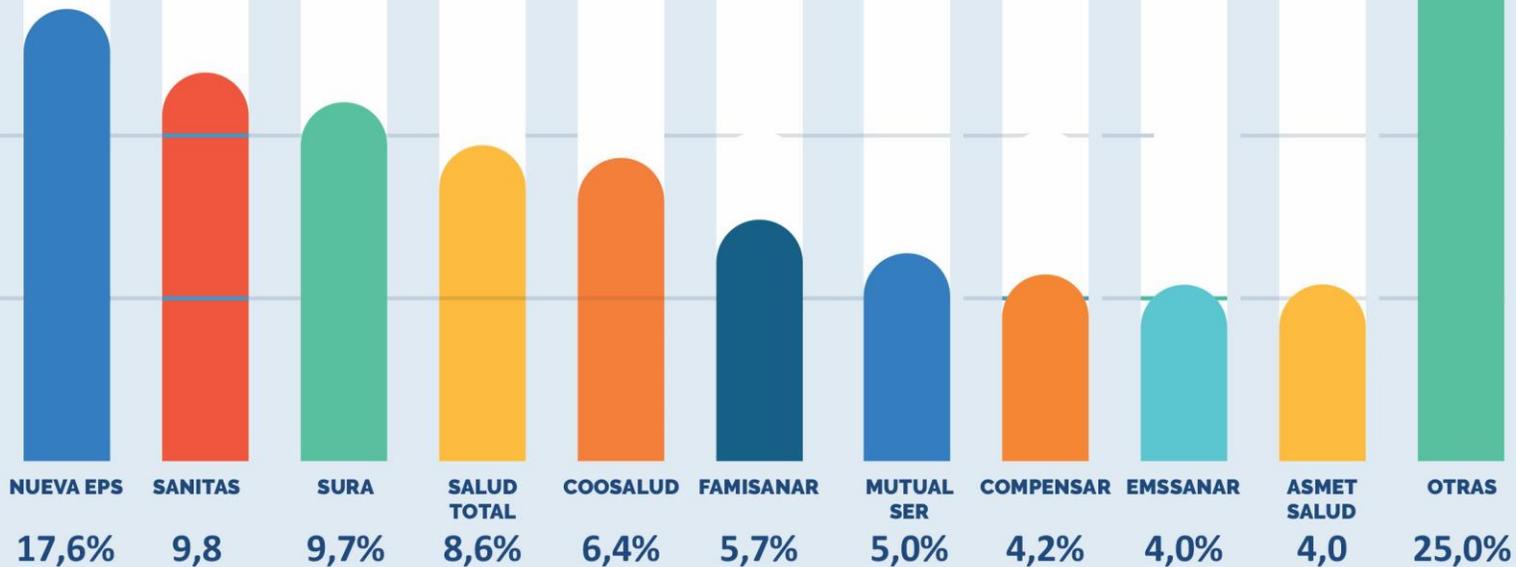
* Población Régimen Contributivo:
Afiliados Activos, Activos por Emergencia,
Suspendidos y Protección laboral.

Fuente: Adres - Población vigente a diciembre de 2021

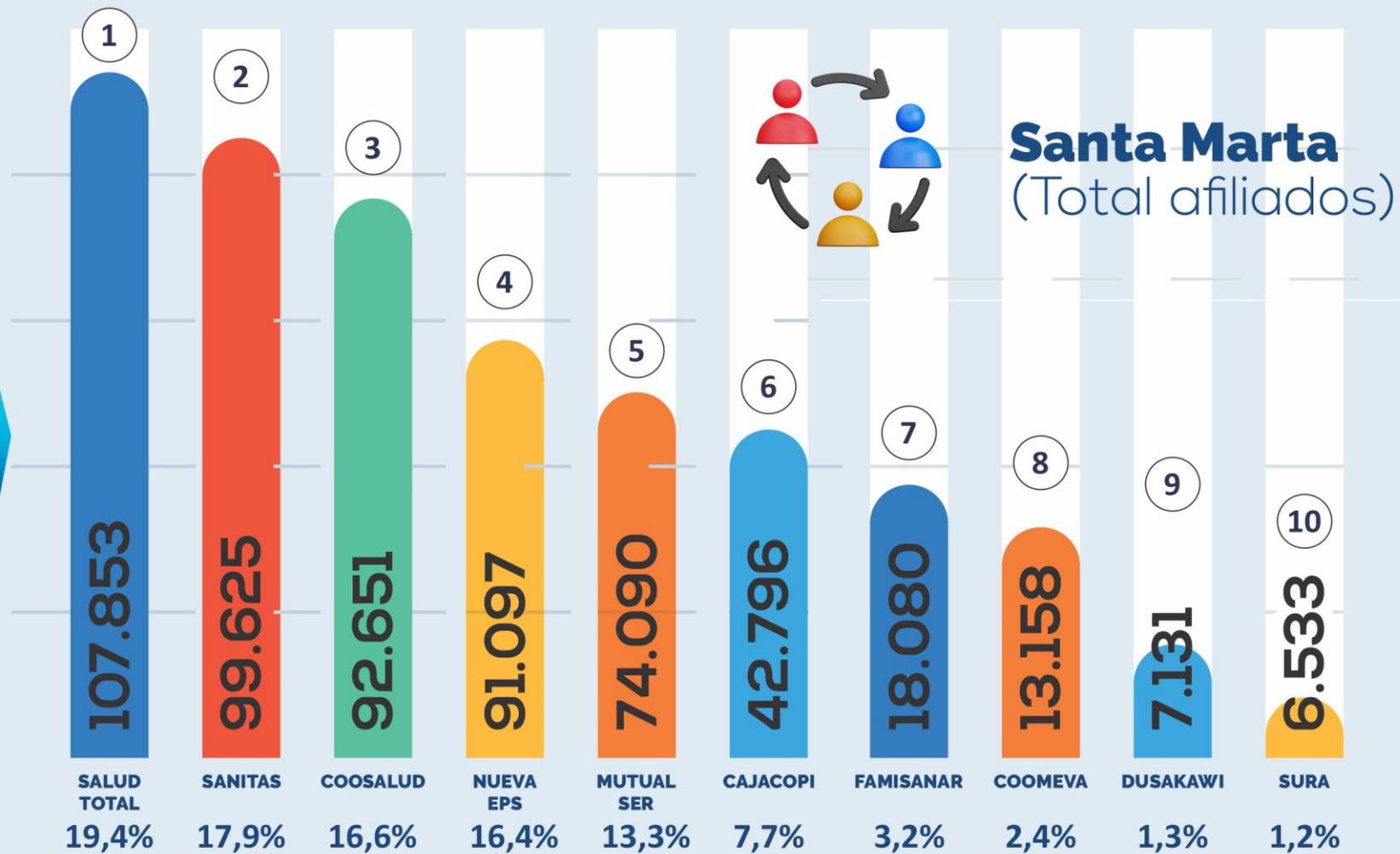


Participación Nacional

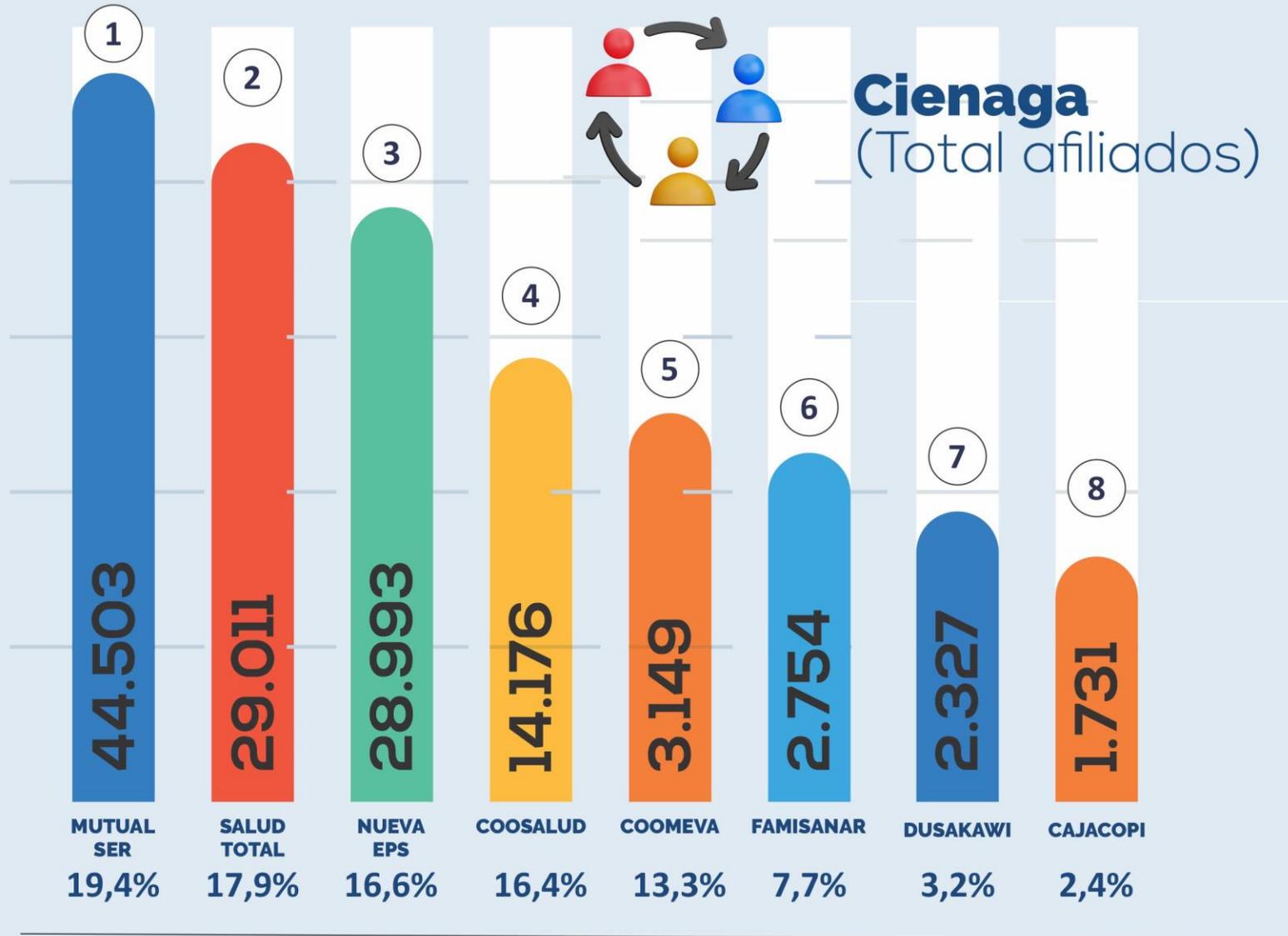
(Población Vigente Diciembre 2021)



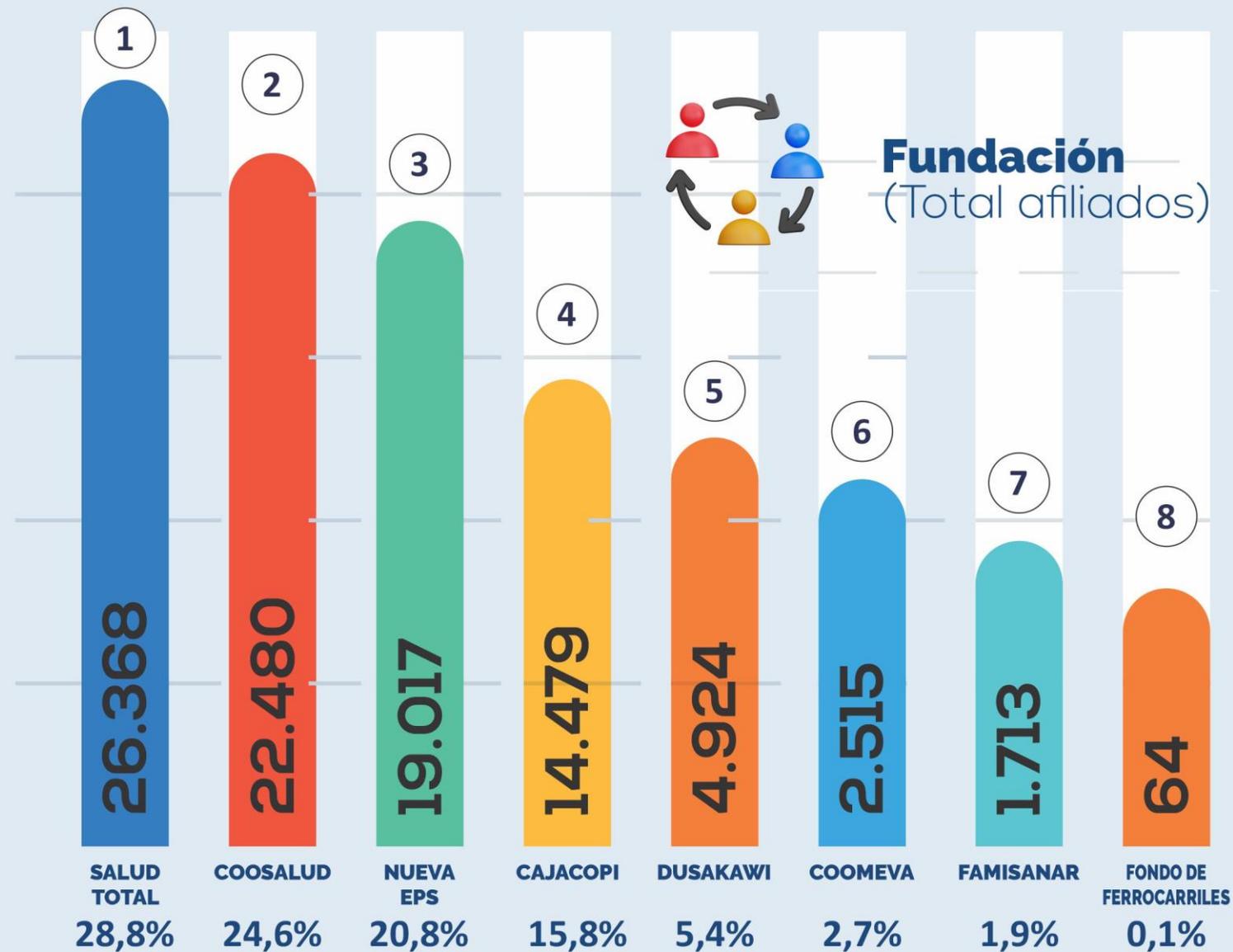
Fuente: Adres - Población vigente a diciembre de 2021
Población vigente Contributivo - Subsidiado



○ Ranking



○ Ranking



○ Ranking

Gestión Población Afiliada

Rendición de cuentas

2021

Gerencia de Experiencia al Afiliado



Población Afiliada Zonal Magdalena Dic - 2021



22.547

Afiliados vigentes

53.7%

46.3%

2.2%



Contributivo



Movilidad



Suspendida

10.413

Activos Movilidad
Descendente (Subsidiado)



164

Afiliados Portabilidad
Activa en 38
municipios

Adicional al crecimiento por estrategias de traslados de la competencia e ingreso de nuevos afiliados al sistema, también se dio la asignación de afiliados generadas por el Ministerio por revocatorias parciales o totales de las EPS: AMBUQ y COMPARTA.

Población Afiliada Santa Marta Dic - 2021



18.080

Afiliados vigentes

61.2%

38.0%

2.02%



Contributivo



Movilidad



Suspendida

6.884

Activos Movilidad
Descendente (Subsidiado)



89

Afiliados Portabilidad
Activa en 32
municipios

Adicional al crecimiento por estrategias de traslados de la competencia e ingreso de nuevos afiliados al sistema, también se dio la asignación de afiliados generadas por el Ministerio por revocatorias parciales o totales de las EPS: AMBUQ y COMPARTA.

Población Trasladada Zonal Magdalena Dic - 2021



1.241 afiliados

2.164 afiliados

Traslados

Traslados

Entran

Salen

Población Trasladada Zonal Magdalena Dic - 2021



1.071 afiliados

1.427 afiliados

Traslados

Traslados

Entran

Salen

Gestión Satisfacción de Afiliados

Rendición de cuentas

2021

Gerencia de Experiencia al Afiliado



Satisfacción de Afiliados: Resultados en servicio

Acercar la EPS a nuestros afiliados, con más canales no presenciales, nos permite brindar más de **79.112 de atenciones** en el 2021

43%
Canales Presenciales



	Cierre 2021
Cantidad de Atenciones	3,078,168
Cantidad de Oficinas	56
Cantidad de Puntos	12
Nivel de Servicio	82.3%

57 oficinas
7 puntos
4 Consultores itinerantes

78% Autorizaciones
22% Otros trámites

57%
Canales No Presenciales



Nivel de Servicio	Telefónico	96,26%
	Virtual(App-Portal-@)	86%
Cantidad de Atenciones	Telefónico	3,117,933
	Virtual(App-Portal-@)	1,122,361

2 Líneas Usuarios (Línea Amable)
2 Líneas IPS (Familinea)
Línea COVID
Línea Vacunación

63% Autorizaciones
37% Otros trámites

Satisfacción
PQRS



Satisfacción (Encuesta Ministerio)	73%
Recomendabilidad (Encuesta Ministerio)	76%
Tasa Global PQRS X 10 mil afiliados (Prom. Mes)	65
Tasa SNS PQRS X 10 mil afiliados (Prom. Mes)	19.4

Gestión Apertura y traslado de Centros de Atención al Afiliado



8

Nuevas Oficinas

8

Traslados por ampliación

Satisfacción de Afiliados: Transformación Centros de Atención al Afiliado

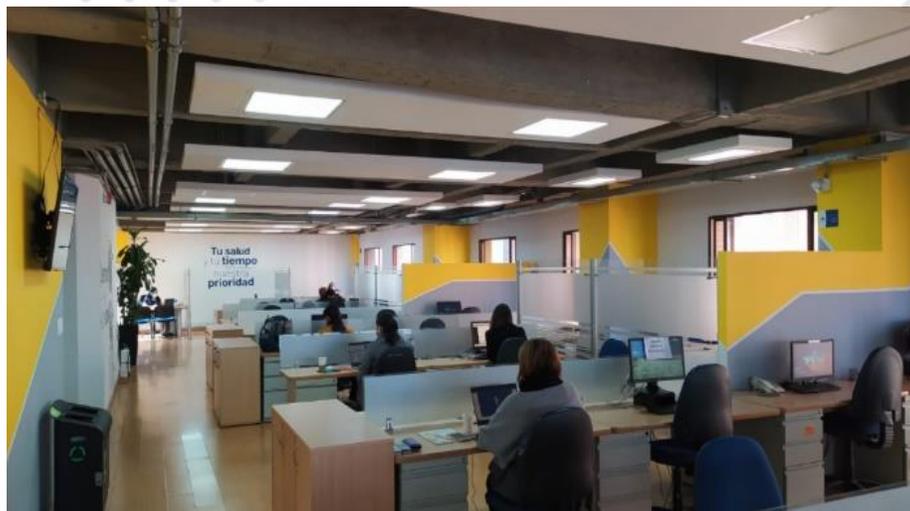
Rendición de cuentas

2021

Gerencia de Experiencia al Afiliado



- Plan de modernización de los actuales centros de atención y la apertura de nuevas sedes, buscando mayor cercanía y comodidad para nuestros afiliados en todos los procesos administrativos que se requieren para la prestación de los servicios de salud a nivel nacional.
- Ampliación de la capacidad de atención con un mayor número puestos de atención, estandarización de salas PAC, SIAU y mayor espacio en salas de espera.
- Implementación de la estrategia de ubicación en centros comerciales que facilitan el acceso, la disponibilidad de horarios ampliados entre semana y fines de semana, seguridad, servicio de parqueadero, cercanía a los prestadores de atención en salud, así como el cumplimiento de los requisitos de habilitación exigidos por los entes de control.
- Durante el 2021 se realizaron 5 traslados y la apertura de 9 centros de atención al afiliado. Se realizaron mejoras en la infraestructura física de la Oficina Principal de Famisanar EPS en 2,446.81 mt²., adecuado los espacios de acuerdo con la nueva normalidad de pandemia y post pandemia.

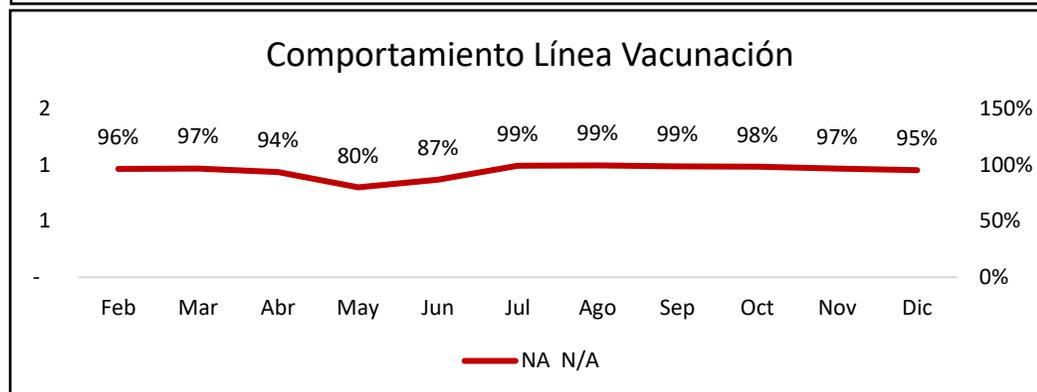
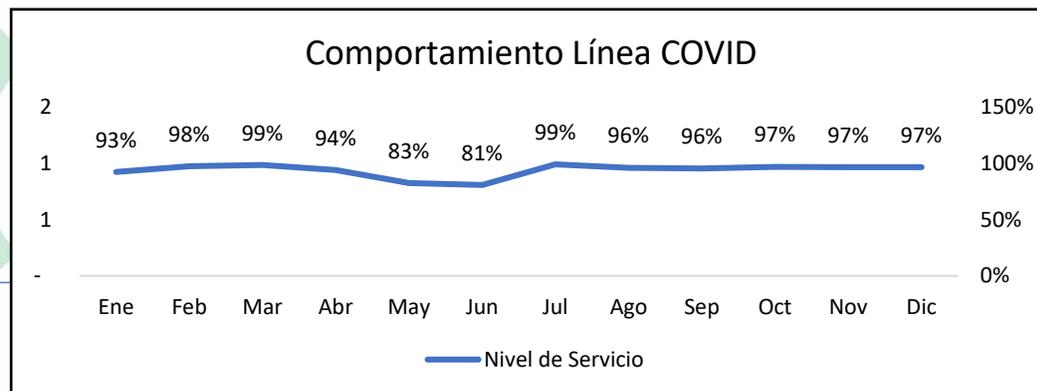


Gestión Canales no Presenciales

Rendición de cuentas

2021

Gerencia de Experiencia al Afiliado



813,612 → **94%**
 Llamadas atendidas Línea Covid
 Nivel de servicio Línea Covid

242,108 → **95%**
 Llamadas atendidas Línea Vacunación Covid
 Nivel de servicio Línea vacunación Covid

- Especialización de los aliados de servicio para cada una de las líneas de atención al afiliado y prestadores.
- Incremento del recurso humano para atención de solicitudes de canales virtuales.
- Apertura de líneas especializadas para la atención de los afiliados en vacunación, COVID-19, Plan de Atención Complementaria, Plan Básico de Salud y prestadores
- En cumplimiento a la normativa decretada por la Circular 008 de septiembre de 2018, se implementaron líneas fijas a nivel nacional, que son atendidas en el canal de servicio del Plan Básico de Salud.

Satisfacción de Afiliados

Ministerio

73%

Cómo Califica la experiencia con la EPS

76%

Recomendaría la EPS?

Fuente : Ministerio de Salud 2020 - 2021

Famisanar

68%

Cómo Califica la experiencia con la EPS

73%

Recomendaría la EPS?

Fuente : MRB Opinát 2020 - 2021



El impacto positivo en la percepción se atribuye principalmente al **incremento de promotores** en:

- Calidad percibida de la atención del profesional de la salud que incrementó el 27%
- Calidad percibida de la atención del personal administrativo que incrementó el 18%
- Mejora en el acceso en cuanto a oportunidad de citas de medicina general que incrementó el 14%

Satisfacción de Afiliados

Ministerio

73%

Cómo Califica la experiencia con la EPS

76%

Recomendaría la EPS?

Fuente : Ministerio de Salud 2020 - 2021

Santa Marta

77%

Cómo Califica la experiencia con la EPS

77%

Recomendaría la EPS?

Fuente : MRB Opinat 2020 - 2021



El impacto positivo en la percepción se atribuye principalmente al **incremento de promotores** en:

- Calidad percibida de la atención del profesional de la salud que incrementó el 27%
- Calidad percibida de la atención del personal administrativo que incrementó el 18%
- Mejora en el acceso en cuanto a oportunidad de citas de medicina general que incrementó el 14%

Satisfacción de Afiliados

Ministerio

73%

Cómo Califica la experiencia con la EPS

76%

Recomendaría la EPS?

Fuente : Ministerio de Salud 2020 - 2021

Fundación

73%

Cómo Califica la experiencia con la EPS

73%

Recomendaría la EPS?

Fuente : MRB Opinát 2020 - 2021



El impacto positivo en la percepción se atribuye principalmente al **incremento de promotores** en:

- Calidad percibida de la atención del profesional de la salud que incrementó el 27%
- Calidad percibida de la atención del personal administrativo que incrementó el 18%
- Mejora en el acceso en cuanto a oportunidad de citas de medicina general que incrementó el 14%

Satisfacción de Afiliados

Ministerio

73%

Cómo Califica la experiencia con la EPS

76%

Recomendaría la EPS?

Fuente : Ministerio de Salud 2020 - 2021

Cienaga

75%

Cómo Califica la experiencia con la EPS

75%

Recomendaría la EPS?

Fuente : MRB Opinát 2020 - 2021



El impacto positivo en la percepción se atribuye principalmente al **incremento de promotores** en:

- Calidad percibida de la atención del profesional de la salud que incrementó el 27%
- Calidad percibida de la atención del personal administrativo que incrementó el 18%
- Mejora en el acceso en cuanto a oportunidad de citas de medicina general que incrementó el 14%

Tasa de PQRS por cada diez mil afiliados



Promedio
tasa PBS

65
PQRS

2020 | 60
PQRS

Crecimiento de **5 PQR** por cada 10.000 afiliados vs el 2020.

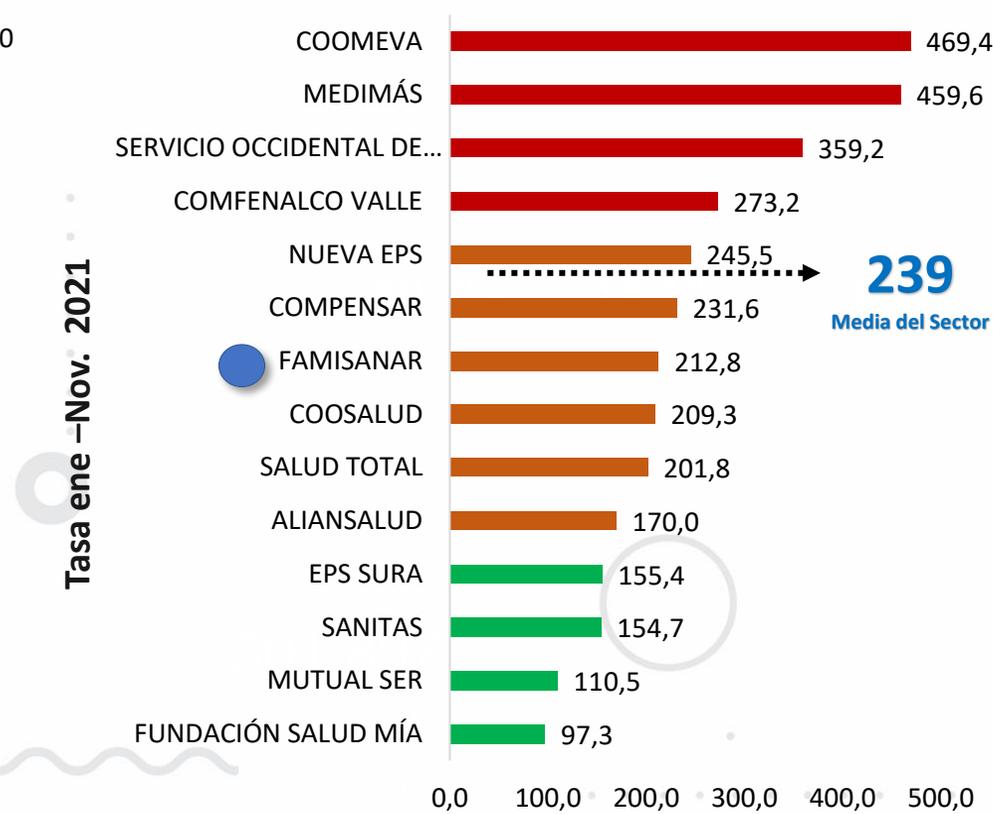
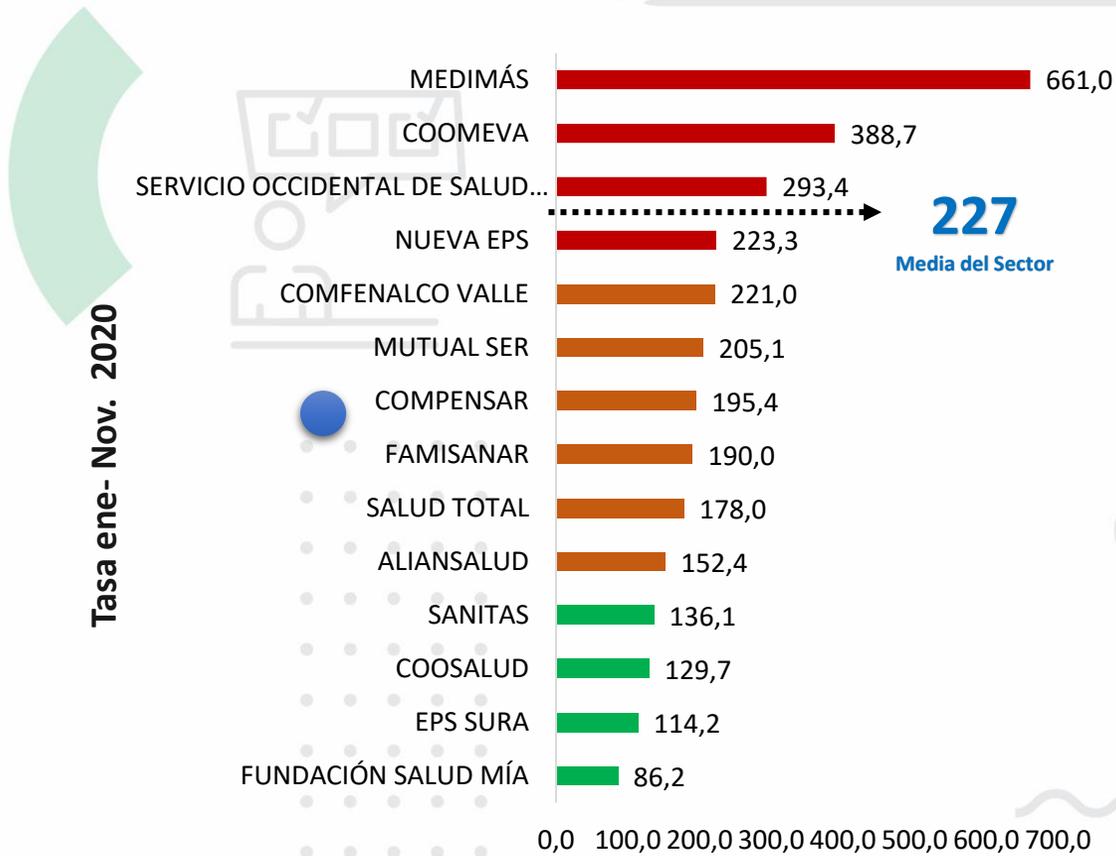
Se evidencia un crecimiento de las PQRS dada la apertura de servicios por la nueva normalidad y las afectaciones presentadas en el acceso por los efectos pandemia.

Satisfacción de Afiliados: Motivos de PQRS

TOP 20 MOTIVOS	TOTAL	%
Inoportunidad en la entrega de autorización	192	18.7%
Oportunidad de Consulta Medica Programada	174	17.0%
Información Inadecuada o insuficiente al usuario	82	8.0%
Insatisfacción del Usuario por IPS remitida	64	6.2%
Solicitud Información (IAS)	55	5.4%
No entrega de medicamentos	41	4.0%
Toma de Pruebas COVID-19	36	3.5%
No prestación del servicio en IPS	35	3.4%
Inconformidad por el Registro de Afiliaciones y Novedades	34	3.3%
Autorización de Viáticos	34	3.3%
Requerimientos Entes de Control	32	3.1%
Entrega incompleta/Generación pendientes de medicamentos	32	3.1%
Fallas en los Canales de Acceso	31	3.0%
Pago de Incapacidades	28	2.7%
Desacuerdo en cobro de Cuotas Moderadoras y Copagos	26	2.5%
Desacuerdo Proceso Reembolso	26	2.5%
Seguimiento Usuario COVID-19	26	2.5%
Solicitud de vacunación COVID-19	26	2.5%
Actitud Negativa del Funcionario	26	2.5%
Oportunidad de Citas Apoyos Diagnósticos	25	2.4%
Total general	1025	100.0%

El principal motivo de quejas es la Inoportunidad en la entrega de autorización, 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. Con afectaciones presentadas en el acceso por los efectos pandemia.

Satisfacción de Afiliados: Comportamiento de PQRS del sector



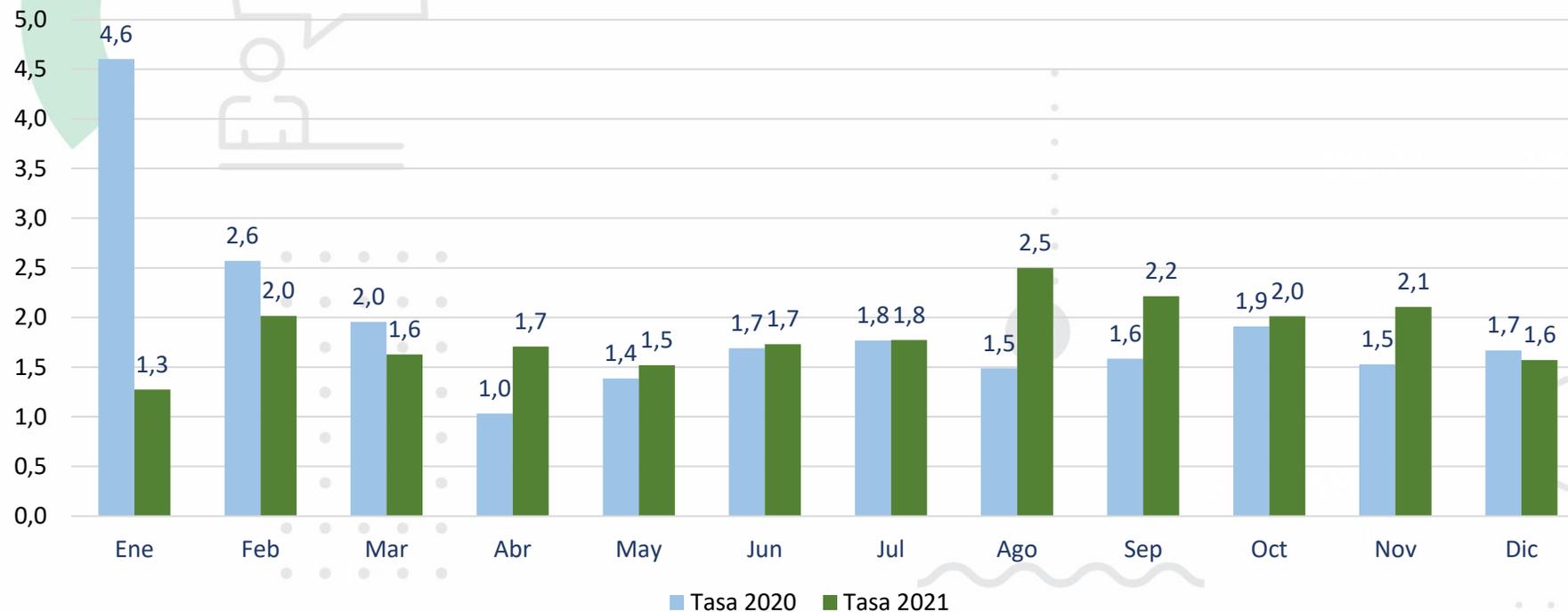
- Todo el sector disminuyó la tasa de quejas el 3% comparando enero a noviembre 2020 Vs. Enero a noviembre 2021, Famisanar tuvo un incremento del 12%
- Famisanar se encuentra por debajo a la media del sector, **ubicándose en la posición 8 de enero a noviembre 2021**

----- Media del Sector

Fuente: Ultimo informe Ejecutivos PQRD publicados por la SNS- (ene- nov. 2020 Vs. 2021)
 # DE PQRS POR CADA 10.000 AFILIADOS

Satisfacción de Afiliados: Comportamiento de Tutelas

Tasa de Tutelas por cada diez mil afiliados



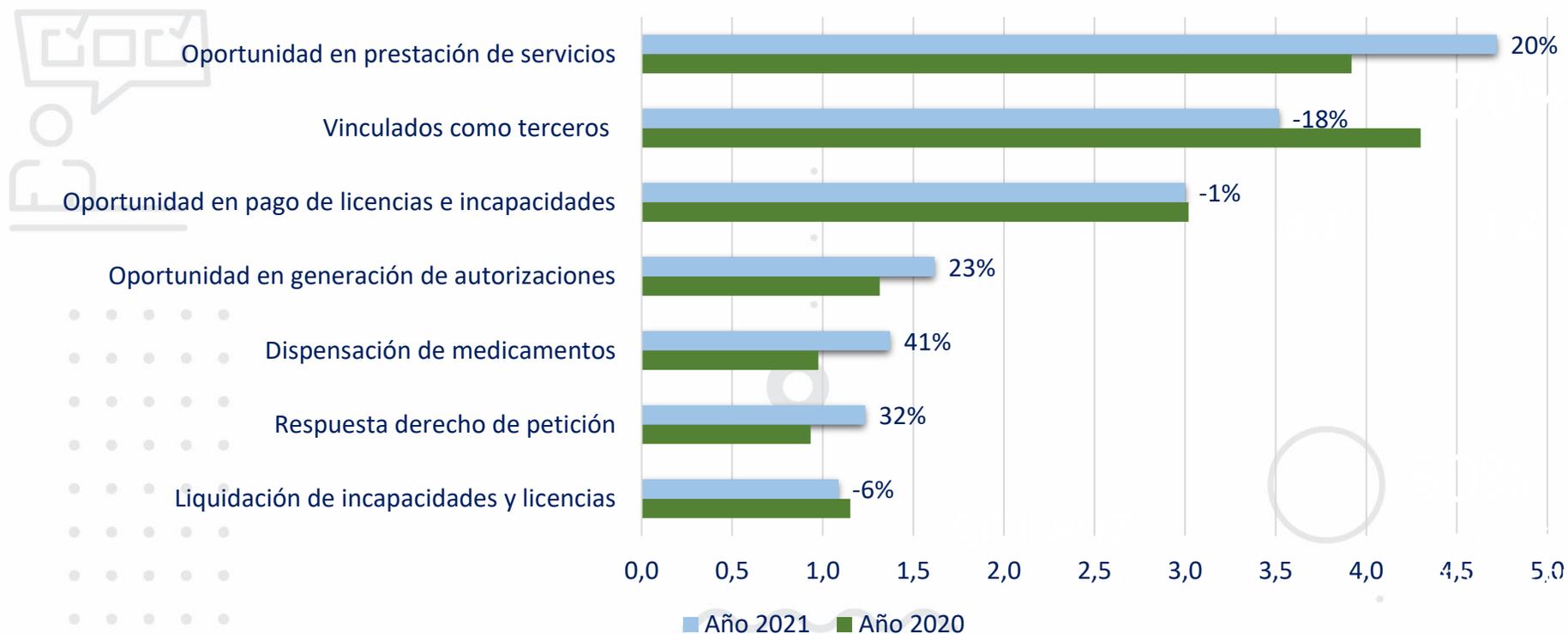
Promedio
tasa

1.8
Tutelas

2020 | 1.9
Tutelas

Disminución del 5% de los fallos de tutelas recibidos comparado con el año 2020

Satisfacción de Afiliados: Motivos de Tutelas



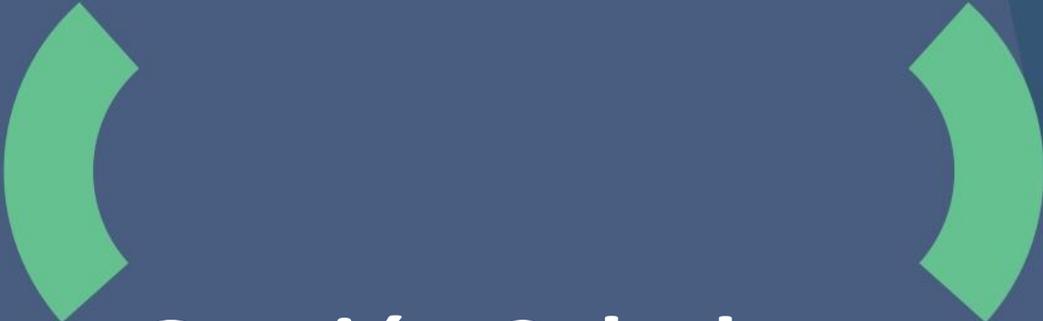
El principal motivo de fallos de tutelas es la oportunidad para acceder a la prestación, presentando afectaciones en el acceso por los efectos pandemia.

Satisfacción de Afiliados: Acciones de Mejora para el 2022

- Ampliación de la infraestructura física en la IPS Cafam.
- Georreferenciación de afiliados asignándolos al centro médico más cercano a su residencia.
- Mantenimiento de la planta de personal en las IPS Cafam y Colsubsidio.
- Aprovechamiento de la infraestructura ampliando horarios los sábados.
- Fortalecimiento de la sanción pedagógica con el fin de disminuir el porcentaje de inasistencia.
- Fortalecimiento del modelo de confirmación de las agendas para mejorar la asistencia a las citas.
- Ampliación de capacidad instalada en odontología mediante uso del 100% de las unidades actualmente existentes.
- Mejorar en proceso de autorizaciones por canales no presenciales, con la especialización del equipo autorizador por regional.
- Implementación de herramienta tecnológica que permita mejorar la gestión de PQRS.

Satisfacción de Afiliados: Reconocimientos





Gestión Salud



Rendición de cuentas

2021

Gerencia de Experiencia al Afiliado





Dirección territorial
de salud
CALDAS



Departamento
Administrativo Distrito de
Salud DADIS
CARTAGENA



Secretaría de Salud
**BOGOTÁ,
MAGDALENA, META**



Secretaría de Salud
Distrital
**BARRANQUILLA Y
SANTA MARTA**

Secretaría de Salud Departamental
**ATLÁNTICO,
BOYACÁ, CESAR, CUNDINAMARCA,
TOLIMA, SANTANDER**

Logro

Mantenimiento
/Autoevaluación





Fortaleciendo la red para lograr la habilitación

- Ampliación capacidad de afiliación (16/10/2019).

2019

- Inicio Proceso de Habilitación (17/01/2020).

2020 - 2021

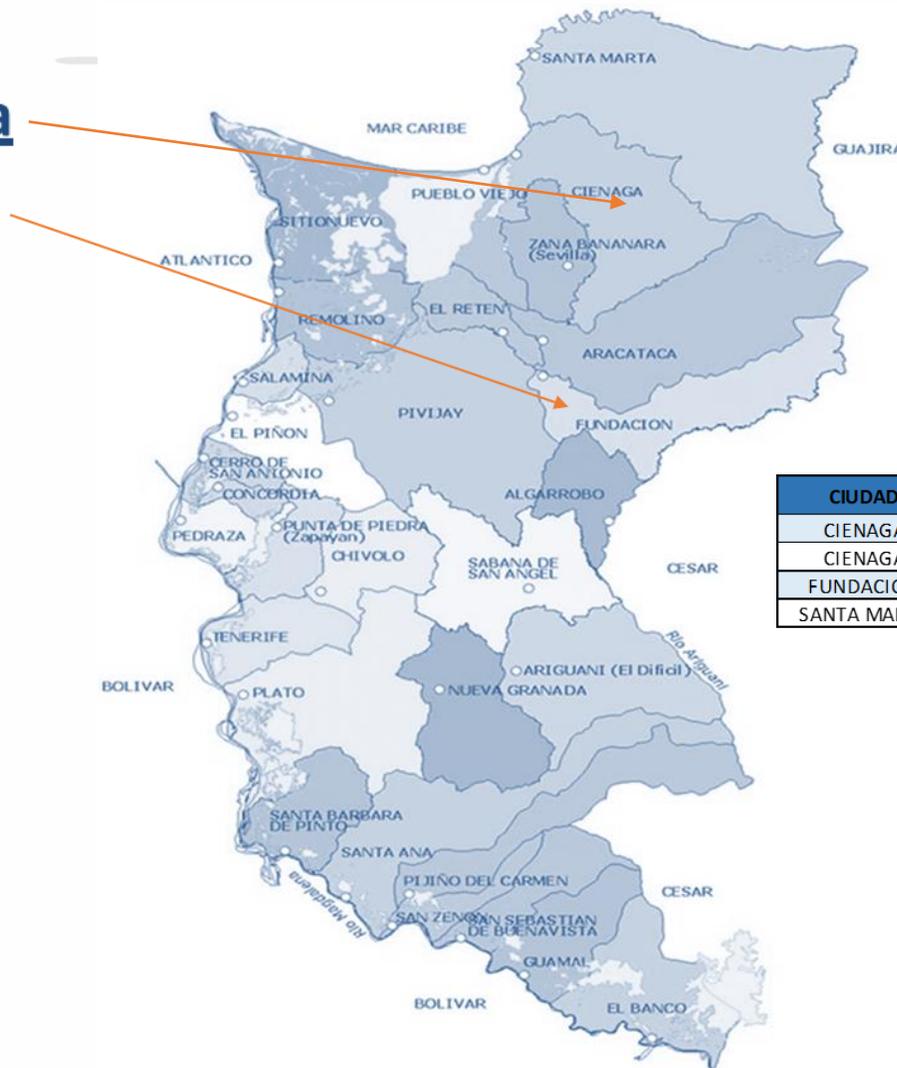
- Declaración Autoevaluación módulo de RIPSS.
- Proceso de Habilitación.

2022



Zonal Magdalena

12 IPS



CIUDAD	RAZON_SOCIAL	TIPO	TIPO DE IPS
CIENAGA	FUNDACION POLICLINICA CIENAGA	PRIVADA	PRIMARIA
CIENAGA	MAS SALUD INTEGRAL IPS S.A.S	PRIVADA	PRIMARIA
FUNDACIÓN	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE SALUD PAZ DEL R	PUBLICA	PRIMARIA
SANTA MARTA	CAFAM CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR	PRIVADA	PRIMARIA

Municipios:

Ciénaga: 6 IPS

Fundación: 6 IPS

Santa Marta
12 IPS



DROGUERIAS

- AUDIFARMA S.A

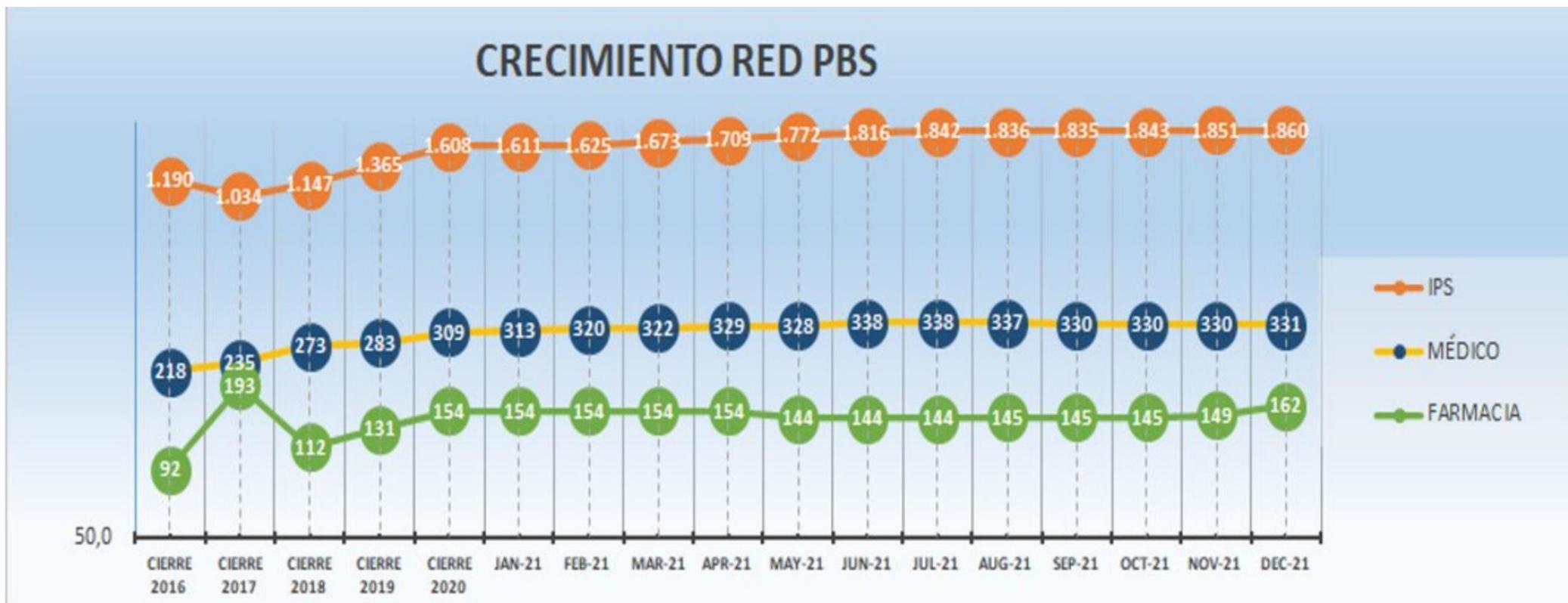
- CAFAM DROGUERIA

IPS PRIMARIA

- CAFAM CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR
- INTEGRAL DE COLOMBIA IPS S.A.S.

97.6% Red complementaria

2.4 % Red primaria



Fuente de información:

BD de BI tabla TAR_OWb_FACT_IPS_CONTRATOS con corte al 31/12/2021.

BD REPS descargada el día 31/01/2022.

Elaboró : Luis Alexander Rocha Herrera- Ingeniero BI.

RED contratada y vigente en nuestros municipios habilitados sin tener en cuenta la RED BASICA DE URGENCIAS

TIPO DE PRESTADORES RED PBS

Red	Privado	Público	Total
IPS Complementaria	47	1	48
IPS Primaria	3	1	4
Total General	50	2	52

Fuente: BD Red de Servicios 31/01/2022

- Se actualizaron los **lineamientos para la atención con enfoque diferencial a las poblaciones especiales.**

- Se incluyó el **Grupo de Riesgo para alteraciones visuales y auditivas.**

- Se documentaron y socializaron **50 estrategias en salud** a los colaboradores de la EPS y Red de Prestadores.



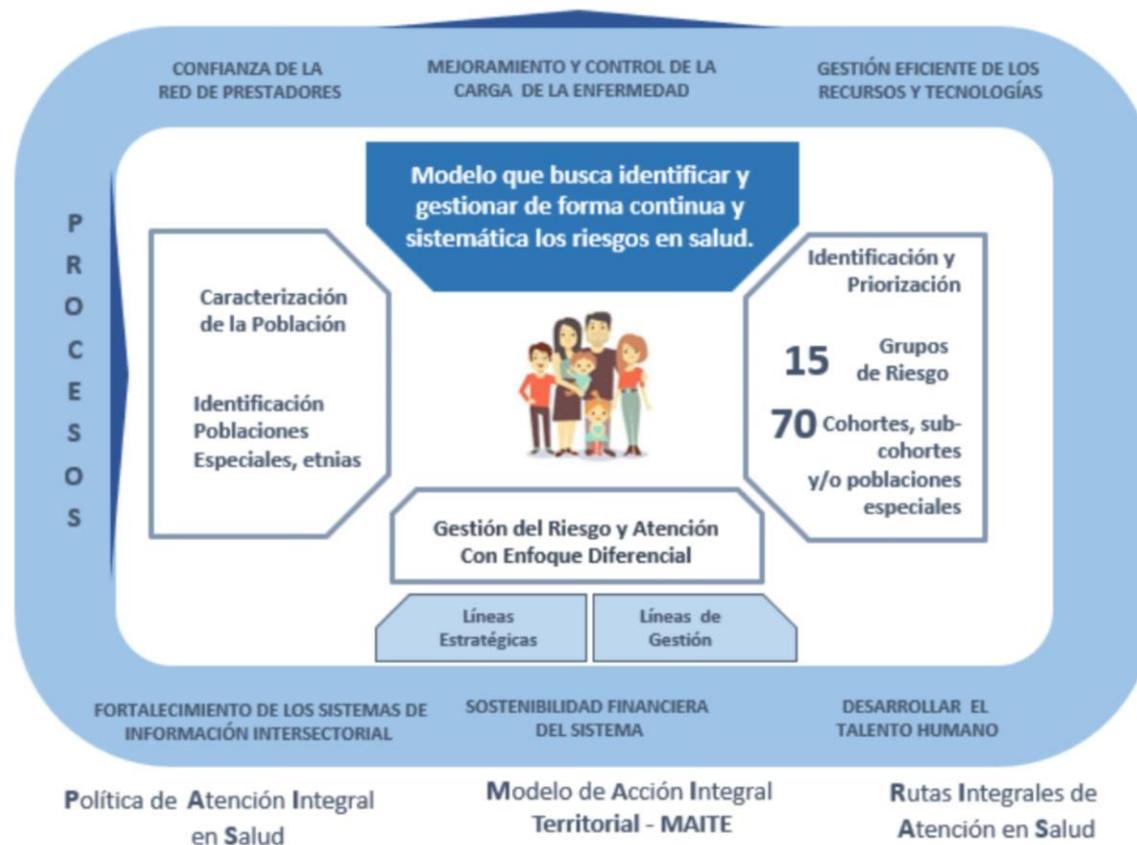
Encuesta con enfoque de riesgo a la Población Nueva y/o sin actividades de PyP en el último año

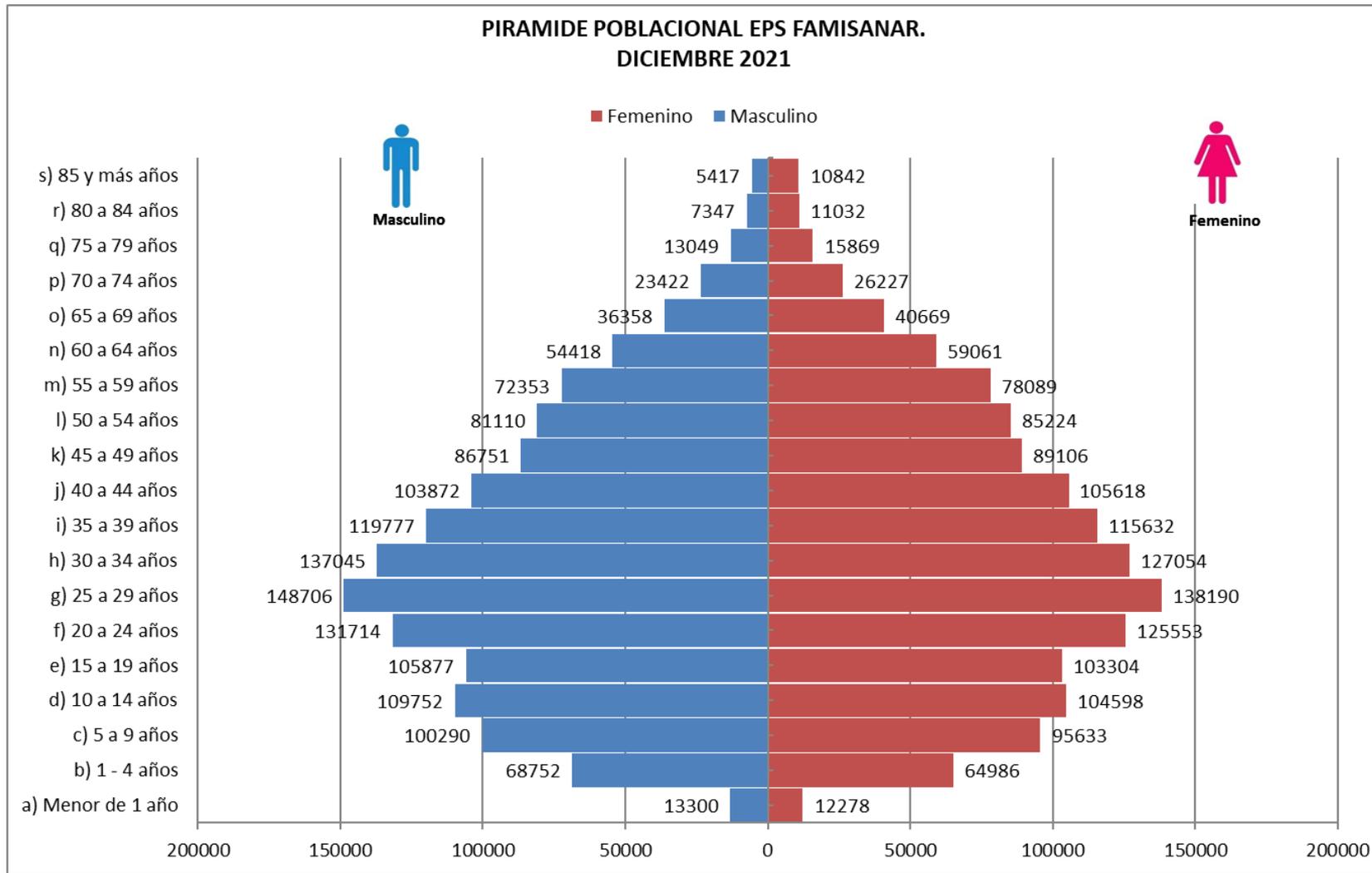
Estrategias Educativas
Líderes de Enlace en Salud Preventiva- LESP
Acompañando a los cuidadores

Pago por resultado

Gestión del Conocimiento

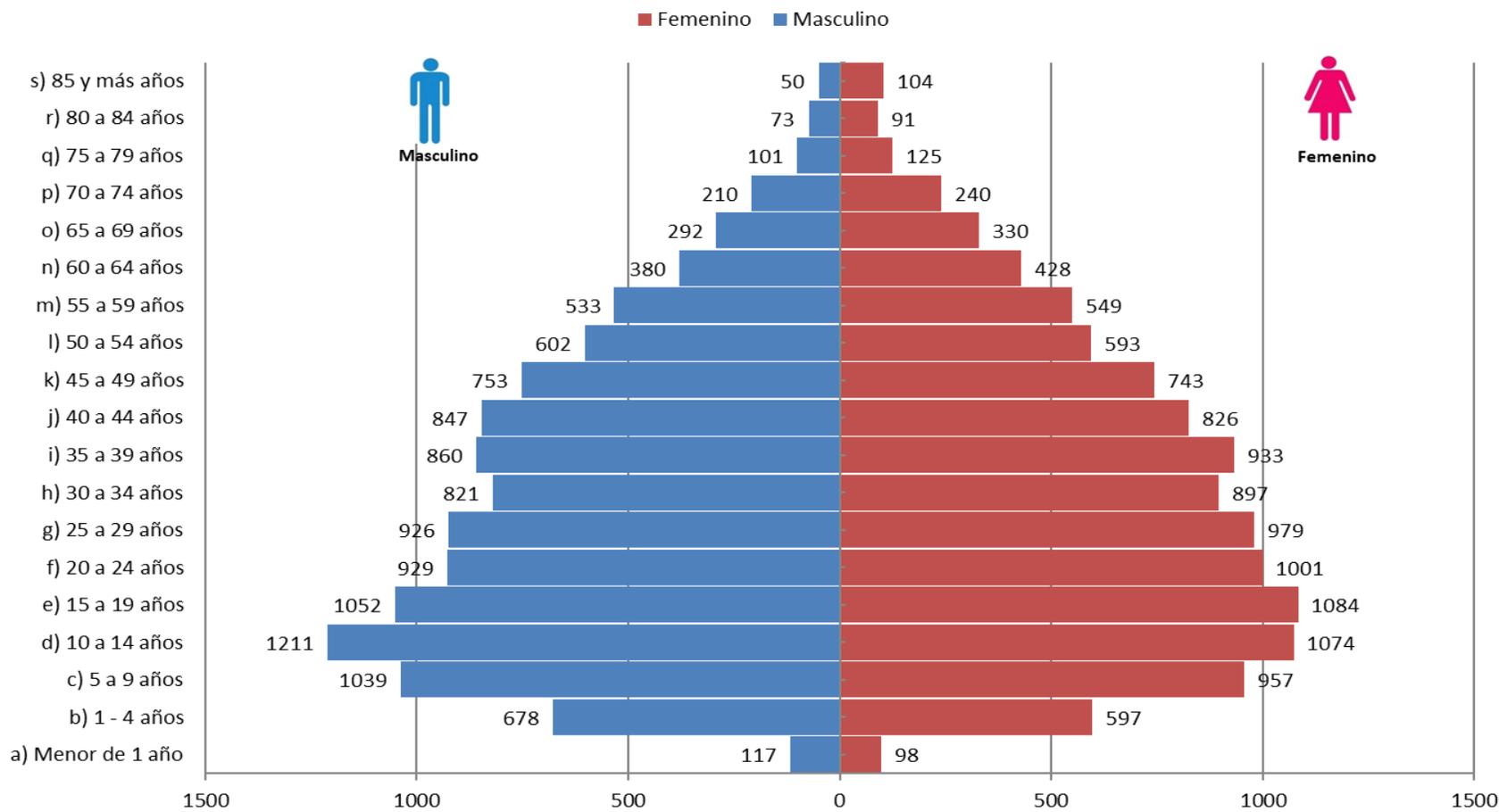
Ser la EPS No 1 en Satisfacción y Recomendabilidad





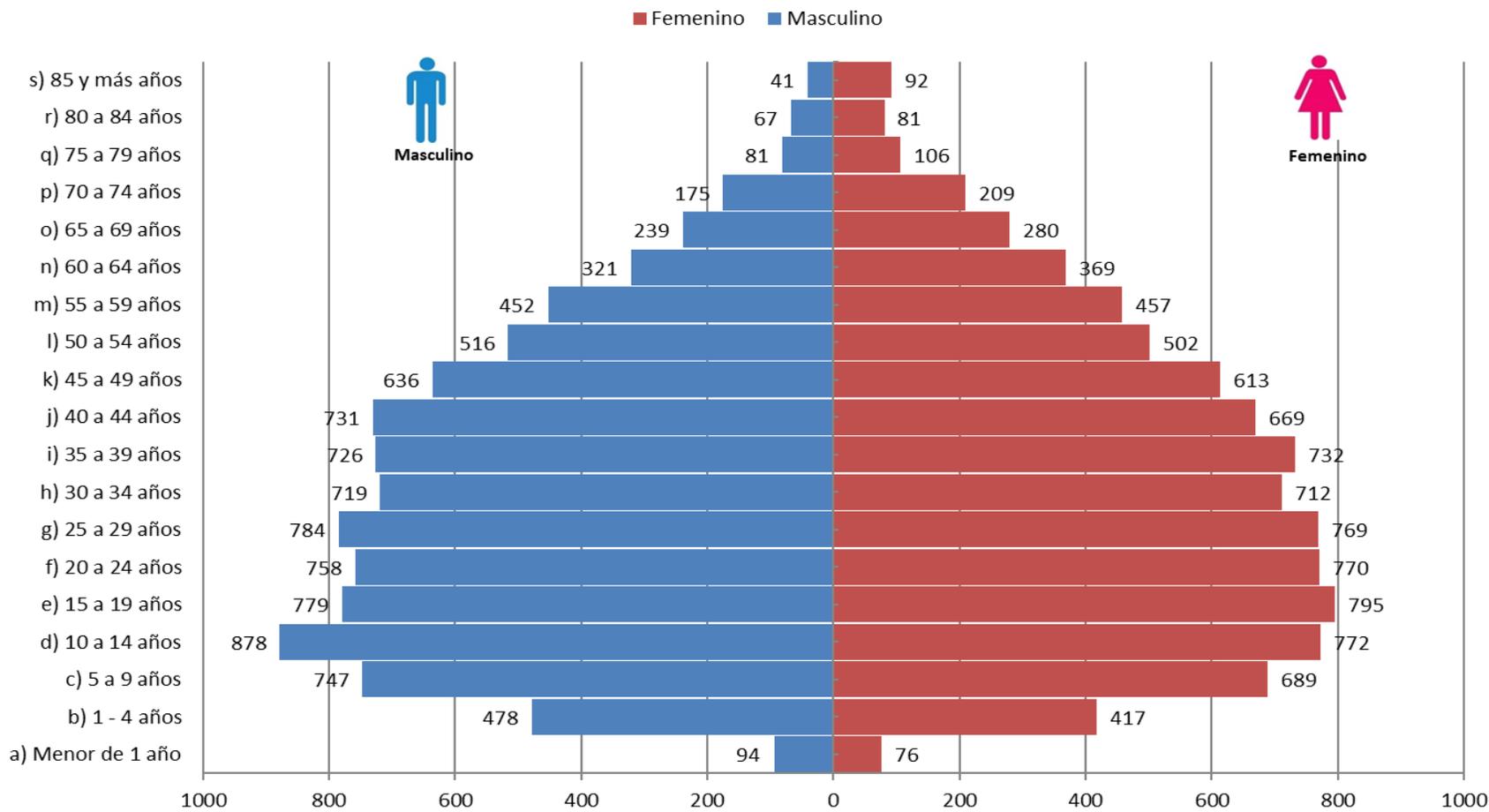
Fuente: Base de Datos BI - Operaciones Comerciales Dic. 2021

PIRAMIDE POBLACIONAL. EPS FAMISANAR. DICIEMBRE 2021

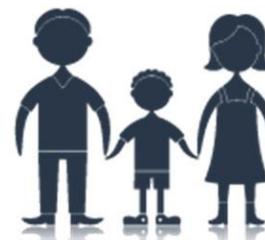


Fuente: Base de Datos BI - Operaciones Comerciales Dic. 2021

PIRAMIDE POBLACIONAL. EPS FAMISANAR. DICIEMBRE 2021



Fuente: Base de Datos BI - Operaciones Comerciales Dic. 2021



Primera Infancia

Infancia

Adolescencia

Juventud

Adulthood

Vejez

1.877

(8,1%)

2.456

(10,6%)

2.793

(12,07%)

4.227

(18,28%)

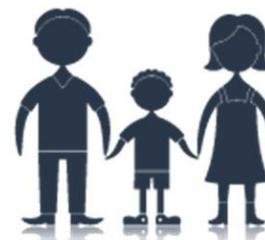
9.346

(40,4%)

2.233

(9,6%)

Fuente: Base de Datos BI - Operaciones Comerciales Dic. 2021



Primera Infancia

Infancia

Adolescencia

Juventud

Adulthood

Vejez

1.338

(7,2%)

1.761

(9,60%)

2.031

(11,07%)

3.360

(18,32%)

7.781

(42,44%)

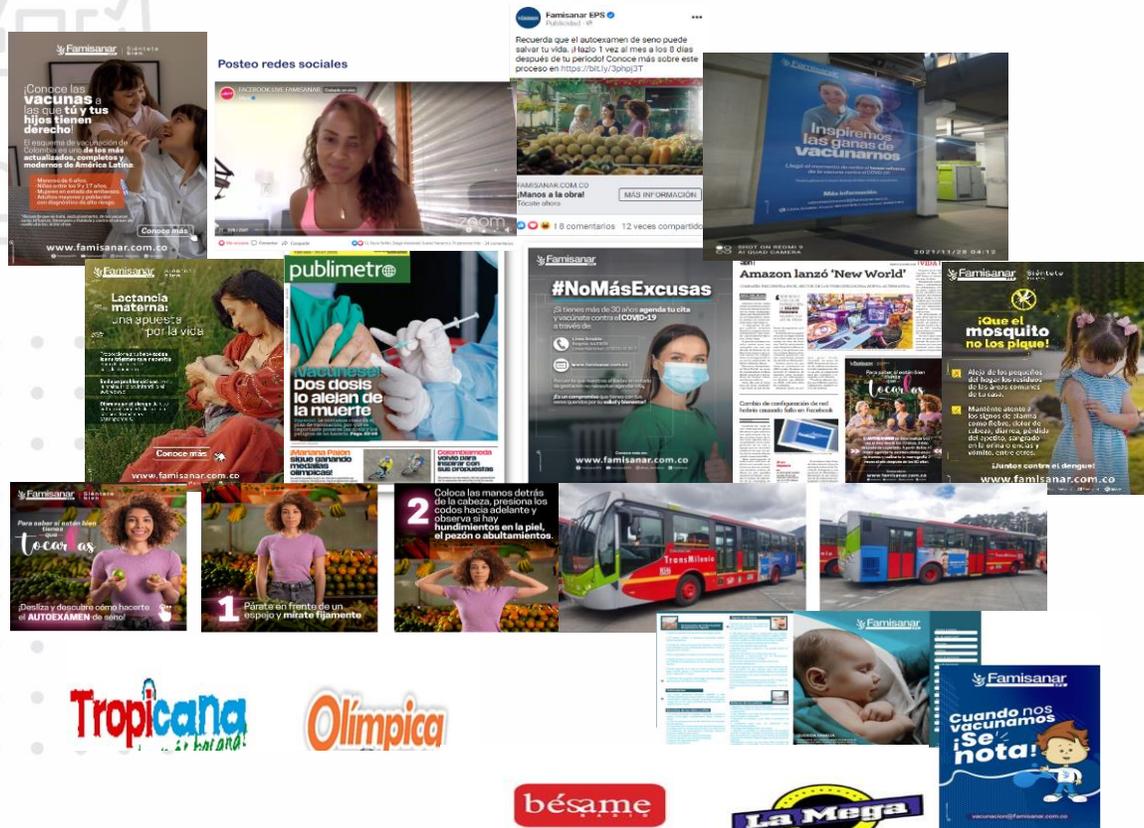
2.061

(11,24%)

Fuente: Base de Datos BI - Operaciones Comerciales Dic. 2021

Estrategias de comunicación masiva

167
campañas
↓
(MAGRIS)



Alrededor de **139 millones** de impactos: SMS, canales digitales, correos, impresos.

Apropiación de hábitos saludables y acceso a Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud



752 afiliados intervenidos.
3 Jornadas de vacunación.

7 Webinar.
2.101 inscritos.
Enfermedades huérfanas,
Salud mental, tuberculosis,
lactancia materna ,parto
respetado.



Acompañamiento y cercanía al afiliado promocionando hábitos saludables



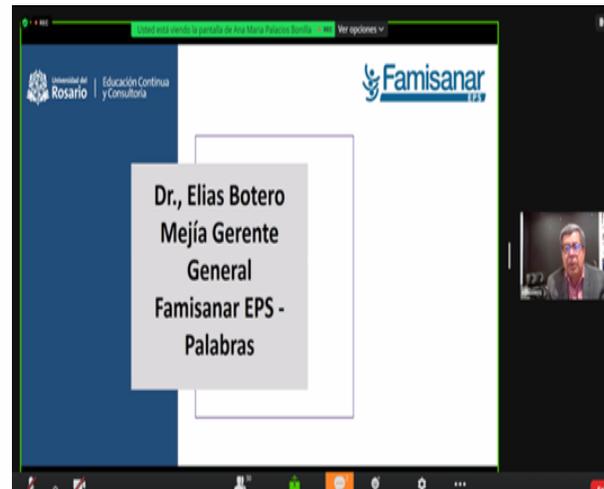
2.323
afiliados
únicos

Programa de prevención y rehabilitación de enfermedades crónicas mediante el acondicionamiento físico.

3 Estrategias
educativas
807
certificados



Acompañando al Cuidador:
Aprendiendo pautas de autocuidado, mejorando su calidad de vida y de la persona a quien cuida.



Líderes de enlace en salud preventiva: fortalecimiento de capacidades técnicas y comunicativas, hábitos saludables, comunicación asertiva.



I Congreso virtual Capacítate con Famisanar: cobertura nacional; fortaleciendo conocimientos en normas, acceso, derechos, deberes y modelo de atención.



148.747
afiliados abordados
efectivamente

27
campañas demanda
inducida

Promoción y Prevención Adultos

Promoción y Prevención Materno
Perinatal

Promoción y Prevención Infantil

Promoción y Prevención Población
Preferencial

Promoción y Prevención Salud Publica

Promoción y Prevención Retoma Sesión

Promoción y Prevención Nuevas
Campañas



*Campañas telefónicas de demanda inducida promocionando hábitos saludables y seguimiento.

3.096 talleres
en 665 empresas.



Tú y tu equipo ganará

Estor por debajo de 25 IWC es



4 empresas.
137 trabajadores.
Estrategias educativas
empresariales.

46.294
Pruebas PRASS.

17.725
Vacunación
Covid.

PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

- Seguimiento a intervenciones y metas de progresividad Resol 276/21.
- Evaluación y seguimiento a la implementación de rutas red prestadora.
- 33.422 afiliados referidos por SIRC_SDS*, direccionando el a ruta RPMS 58.7% y rutas de riesgo priorizas el 41.3%.



AGRESIONES ACCIDENTES Y TRAUMAS

- Articulación IPS_EPS_Entidades territoriales.
- Implementación de la ruta con avance y calificación del 90%*.



MENORES DE 5 AÑOS CON ALTERACIÓN NUTRICIONAL

- Seguimiento a 402 de menores con alteración nutricional.
- Inclusión en ruta de seguimiento a 419 menores con desnutrición aguda y entrega efectiva de FTLC*
- Eliminación de barreras administrativas identificadas frente a la formulación de FTLC*.



OTROS

- Proyecto preventivo vacunación influenza y neumococo como actividad complementaria para 17.897 usuarios no incluidos por criterios PAI

MATERNO PERINATAL

- Cero Transmisión Materno Infantil de VIH.
- Transmisión Materno Infantil de sífilis inferior a la media nacional.
- 98% de usuarias post Morbilidad Materna Extrema (MME) con cumplimiento de esquema de seguimientos y gestión efectiva de sus riesgos.

*SIRC_SDS: Sistema de referencia y contrarreferencia
Secretaría Distrital de Salud
* SDS Bogotá

FTLC* Fórmula terapéutica lista para el consumo

Logros:

Capacitación a la Red de prestadores en el plan y ruta de atención, mesas de trabajo con prestadores en el seguimiento de implementación de RIAS, elaboración y avance en el cumplimiento del plan de choque frente a la promoción, prevención, atención y vigilancia en salud pública.

Acciones:

Fortalecimiento en la implementación de la rutas.

El incremento o aumento de la presencia de estas enfermedades depende del impacto ambiental y las acciones de los entes territoriales en cuanto al control de vectores.

Enfermedades Transmitidas por Vectores (ETV)	Casos 2020	Casos 2021	Variación	
ETV (enfermedades transmitidas por vectores)	16	11	-0.6%	↓
Dengue	16	10	0.6%	↓
Zika	0	0	0%	→
Chikungunya	0	0	0%	→
Leishmaniasis	0	1	-1%	↑
Fiebre Amarilla	0	0	0%	→
Chagas	0	0	0%	→
Malaria	0	0	0%	→

Reporte SIVIGILA. Casos confirmados, sospechoso o probables. Vigencia 2020 - 2021

Enfermedades Inmunoprevenibles

Eventos Salud pública	Casos 2020	Casos 2021	Variación	
Rubéola **	0	0	0%	→
Tosferina **	0	0	0%	→
Difteria **	0	0	0%	→
Parotiditis	0	2	-1%	↑
Varicela	2	5	-0.6%	↑
Sarampión**	0	0	0%	→

** Confirmación por laboratorio

Logros

Fortalecimiento en las acciones del Plan Ampliado de Inmunizaciones esquema regular, seguimiento y gestión de cada caso notificado como sospechosos o probables para descartar o confirmar, evaluación del estado de salud y la educación.

Acciones a realizar:

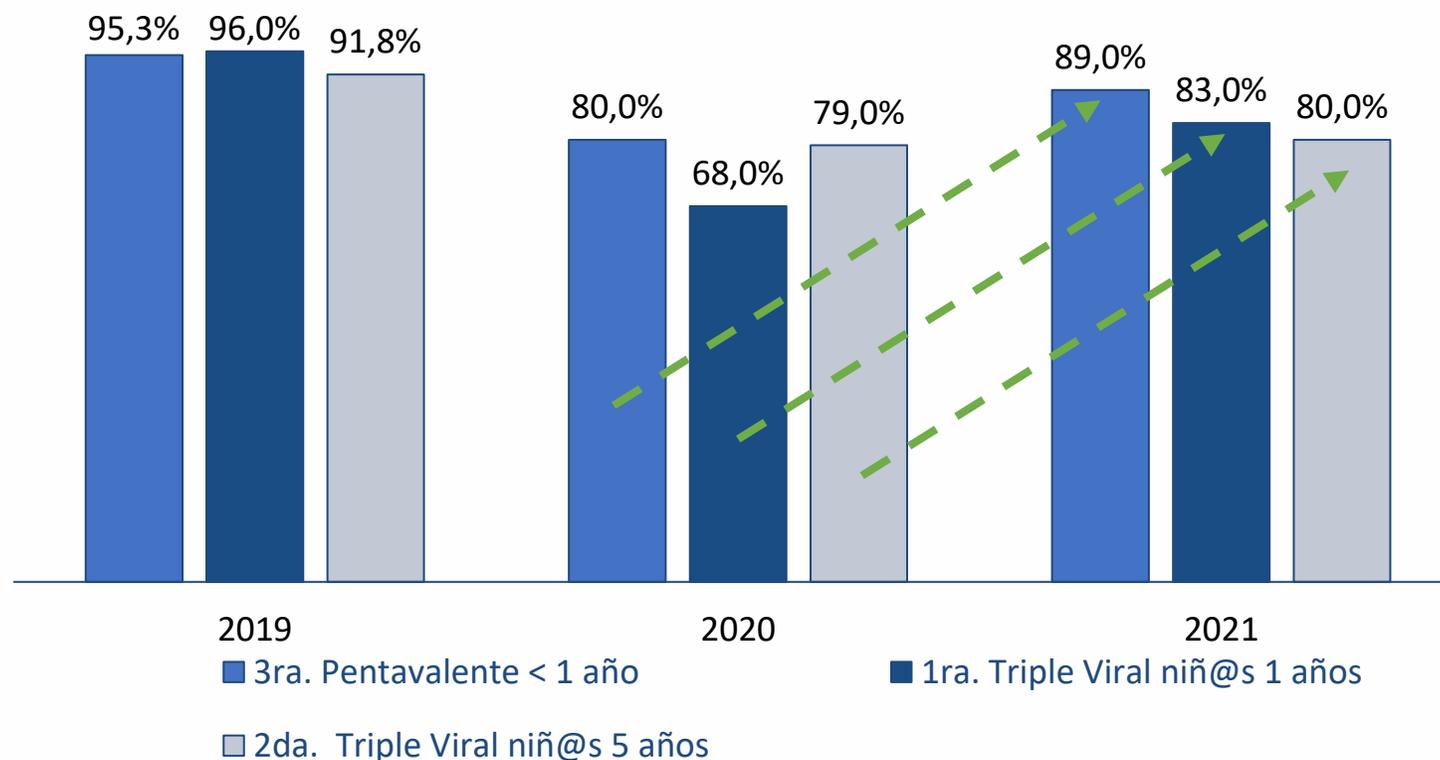
Continuar en la tarea para el logro de coberturas útiles de vacunación.

Aporte desde la EPS a la estrategia de vacunación distrital con 31 registradores para Bogotá y 4 para Soacha, como parte de las acciones de promoción.

Acompañamiento al equipo de las subredes aportando el 37,7% de población menor de 5 años vacunada de una meta esperada de 30%. 59.005 afiliados con aplicación de biológicos a través de estrategia extramural.

Logro de cobertura de vacunación superior al 95% contra influenza en población gestantes.

Se logra en 2021 mejoría significativa de las coberturas de vacunación respecto al 2020, fuertemente impactado por la pandemia COVID y las dificultades presentadas en los aplicativos de vacunación dispuestos por el MSPS.



Fuente: Programa Ampliado de Inmunización Famisanar EPS . Vigencia 2019-2021.

*Pendiente actualización una vez se reciban las bases de PAIWEB MSPS

INDICADOR	2019	2020	2021
Cobertura de planificación familiar en población de los grupos de riesgo avanzado o alto costo	34.70%	47.60%	↑ 57.8%
Proporción de mujeres de 15 a 49 años en los grupos de riesgo con suministro de método de planificación familiar de larga duración	13.00%	30.00%	↑ 38.1%
Proporción de mujeres con antecedente de morbilidad materna extrema con método de planificación familiar de larga duración	36.00%	47.00%	↑ 49.8%
Proporción de mujeres con provisión de método anticonceptivo postparto o postaborto antes del alta.	52.30%	51.40%	↑ 61.43%

Fuente: Indicadores Seguimiento Planificación Familiar. Riesgo preventivo-Famisanar 2019 – 2021

Logros:

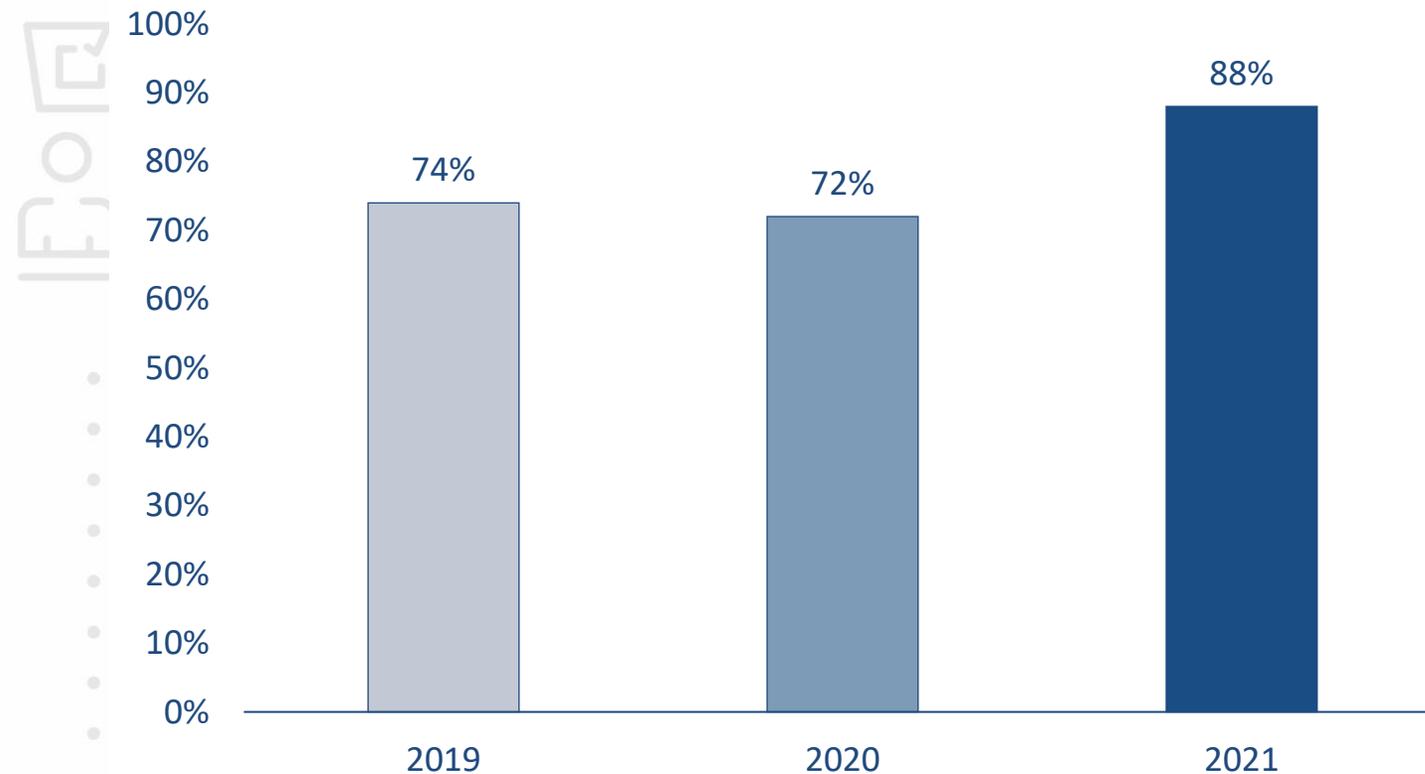
- Incremento en la cobertura de métodos anticonceptivos DIU, implante subdérmico y métodos definitivos, que favorecen la gestión integral de riesgos en salud sexual y reproductiva.
- Fortalecimiento de oferta de métodos de planificación familiar de larga duración.
- Aumento de planificación post evento obstétrico y retorno de la mujer en edad fértil y del recién nacido a la ruta de promoción y mantenimiento de la salud

Logros:

- Incremento de captación temprana de gestantes.
- Gestión del riesgo de **34.995** gestantes.
- Fortalecimiento de acceso a pruebas de embarazo sin barreras.
- Incremento en la cobertura de tamización de gestantes

INDICADOR	2019	2020	2021
Captación temprana al control prenatal	66.1%	66.9%	↑ 79.6%
Tamizaje para Hepatitis B en gestantes	80.5%	80.6%	↑ 93.3%
Proporción de gestantes con tamizaje para sífilis	84.5%	90.7%	↑ 95.9%
Tamizaje para VIH en gestantes	88.5%	88.1%	↑ 97.4%
Consejería de lactancia materna	70.8%	70.6%	↑ 90.3%
Recién nacidos con Sífilis Congénita que recibieron tratamiento	100.0%	100.0%	100.0%
Proporción de mujeres con toma de citología cérvico uterina	63.3%	59.9%	*54.4%
Proporción de mujeres con toma de mamografía	52.8%	50.3%	*37.0%

Fuente: Indicadores Seguimiento PE_DT. Riesgo preventivo-Famisanar 2019 – 2021 * Metodología de medición en 2021 cambio por normatividad Resol 3280/2018



Fuente: Programa Detección temprana de cáncer. Vigencia 2019-2021

Logros:

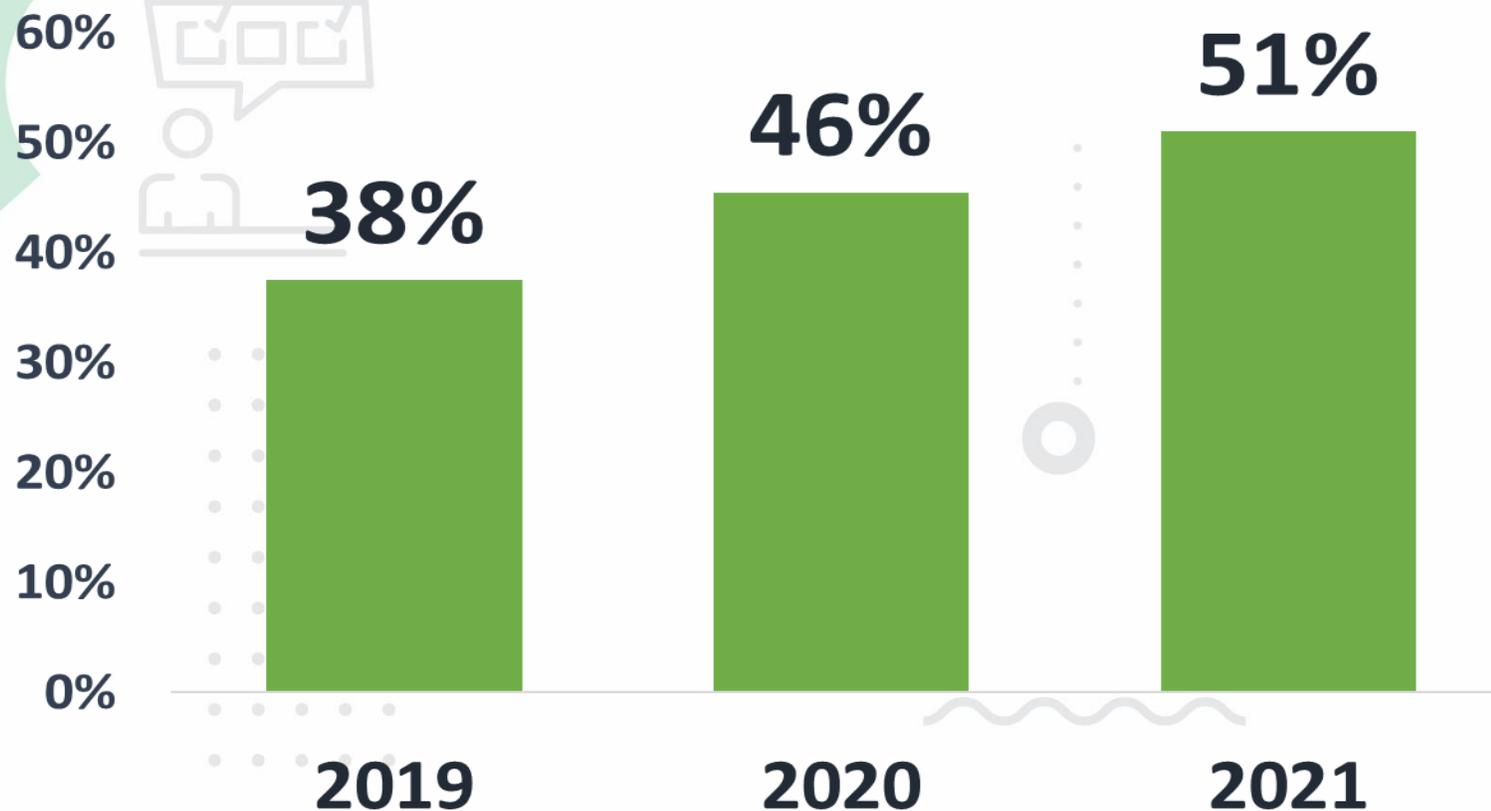
Incremento de la proporción de casos nuevos detectados in situ (meta de CAC \geq 80%).

Detección temprana: Proporción de mujeres con cáncer de mama detectado en estadios tempranos al momento del diagnóstico.

Rendición de cuentas

2021

Gerencia de Experiencia al Afiliado



Logros: Se actualizó la ruta integral para la detección temprana de cáncer, incrementándose la proporción de casos nuevos detectados en estadios tempranos.

Fuente: Programa Detección temprana de cáncer. Vigencia 2019-2021

COHORTES RIESGO INTERMEDIO	2020	2021	VARIACION 2020 - 2021
Hipertensión Arterial (HTA)	193.184	213.669	7%
Diabetes Mellitus (DM)	66.527	78.886	15%
EPOC	23.346	20.951	-11%
TBC	281	322	13%
Asma	-	16.674	*
Total general	283.338	330.502	14%

Para las cohortes de Riesgo Intermedio, el crecimiento poblacional fue del 14% frente al año 2021.

Durante el 2021 se implementa la cohorte impacto de Asma.

Fuente: Base de datos Cohortes DRIYA 2021 y 2021

En el mes de abril del 2021, La Cuenta de Alto Costo dio a conocer el ranking de las EPS con los mejores resultados en la gestión del riesgo, en donde Famisanar recibió nominación en las siguientes categorías:

Nominaciones

- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en Diálisis.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en Hemofilia.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en leucemia linfocítica aguda en menores de 18 años.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en Hepatitis C.
- EPS del régimen contributivo con los mejores resultados en gestión de las enfermedades de alto costo.

Siendo Ganadora en las categorías de:

- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en Hemofilia.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en leucemia mieloide aguda en menores de 18 años.



Estándar:



Medicina General

2020 : 9 días
2021 : 10 días



3 días

Odontología General

2020 : 3 días
2021 : 6 días



3 días

Pediatría

2020 : 15 días
2021 : 12 días



5 días

Obstetricia

2020 : 18 días
2021 : 16 días



5 días

Estándar:

Ginecología

2020 : 20 días
2021 : 16 días



15 días

Cirugía General

2020 : 16 días
2021 : 10 días



20 días

Medicina Interna

2020 : 8 días
2021 : 5 días



30 días

Estándar:



Medicina General

2020 : **1 días**

2021 : **2 días**



3 días

Odontología General

2020 : **3 días**

2021 : **2 días**



3 días

Pediatría

2020 : **4 días**

2021 : **4 días**



5 días

Obstetricia

2020 : **4 días**

2021 : **3 días**



5 días

Estándar:

Ginecología

2020 : **4 días**

2021 : **4 días**



15 días

Cirugía General

2020 : **4 días**

2021 : **4 días**



20 días

Medicina Interna

2020 : **4 días**

2021 : **3 días**



30 días

Atenciones en Salud

Rendición de cuentas

2021

Gerencia de Experiencia al Afiliado



Consulta medicina general

4.135.831 consultas



Consulta especializada

2.379.628 consultas



Consulta urgencias

1.116.888 consultas



Hospitalización

352.004 atenciones



Cirugías hospitalarias

134.625 atenciones



Unidad de cuidados intensivos

124.109 atenciones



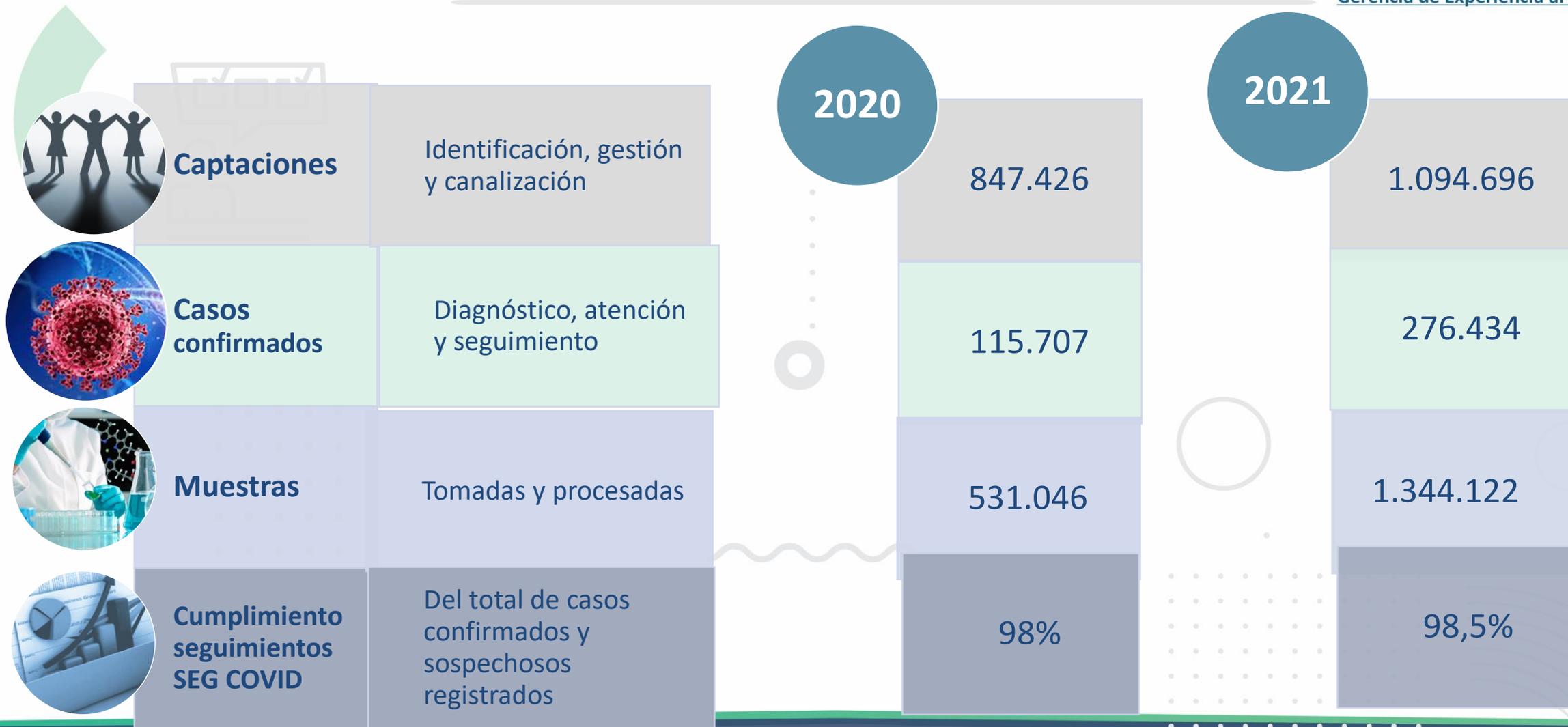
Cirugías ambulatorias

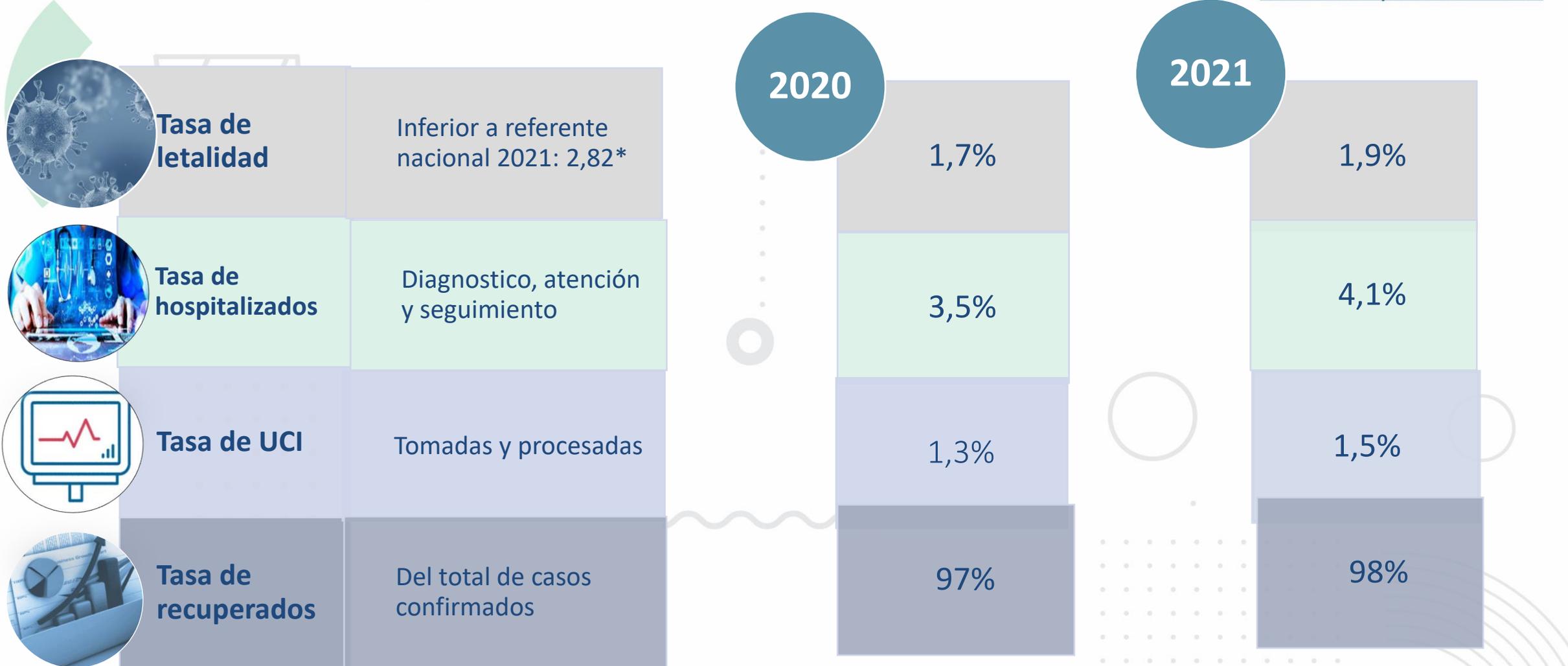
94.743 procedimientos

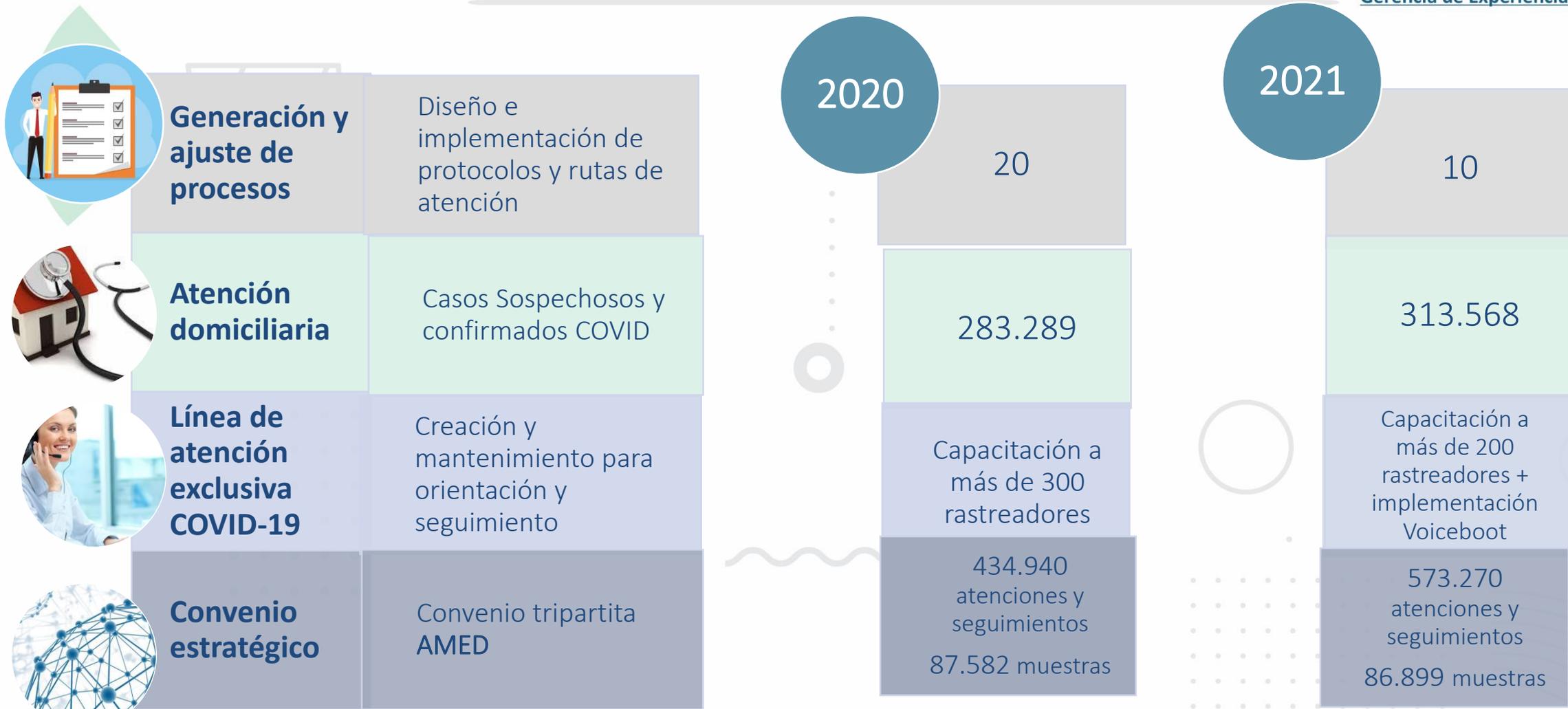


Partos/cesáreas

51.905 atenciones







Población Objeto del Programa

2.676.692

Vacunados con Primera Dosis

1.722.404

64.3%

Usuarios con Esquema Completo

1.177.901

44 %

Cantidad de Dosis de Refuerzo Administradas

121.897

Gestantes

12.814

61.8 %



Mayores de 50 años

años

597.730

82 %



Menores de 18 años

677.895

44.7 %



Dosis sin cargar en el aplicativo nacional: 30.637.381 representando 39.3 % de total de dosis administradas



Usuarios Agendados para vacunación

753.055

Se realizaron 49 piezas comunicativas enviadas

25.566.963

Se realizaron 117 diferentes mensajes de texto enviados a

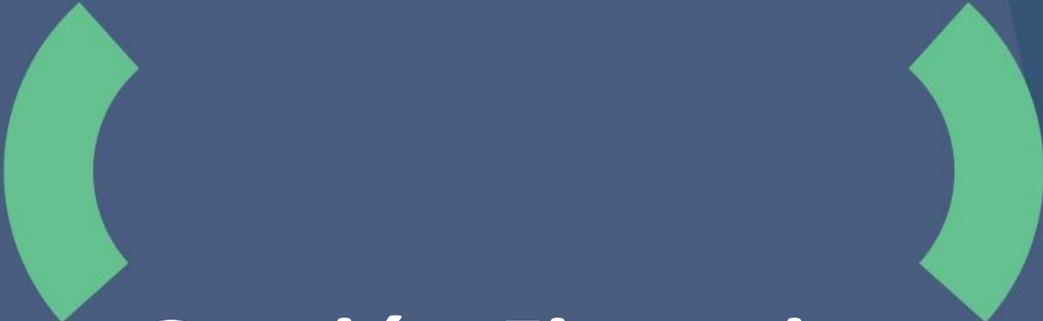
859.562

Cantidad de usuarios que actualizaron sus datos

1.994.671

Respuestas enviadas por el correo vacunacioncovid@famisanar.com.co

53.207



Gestión Financiera



Rendición de cuentas

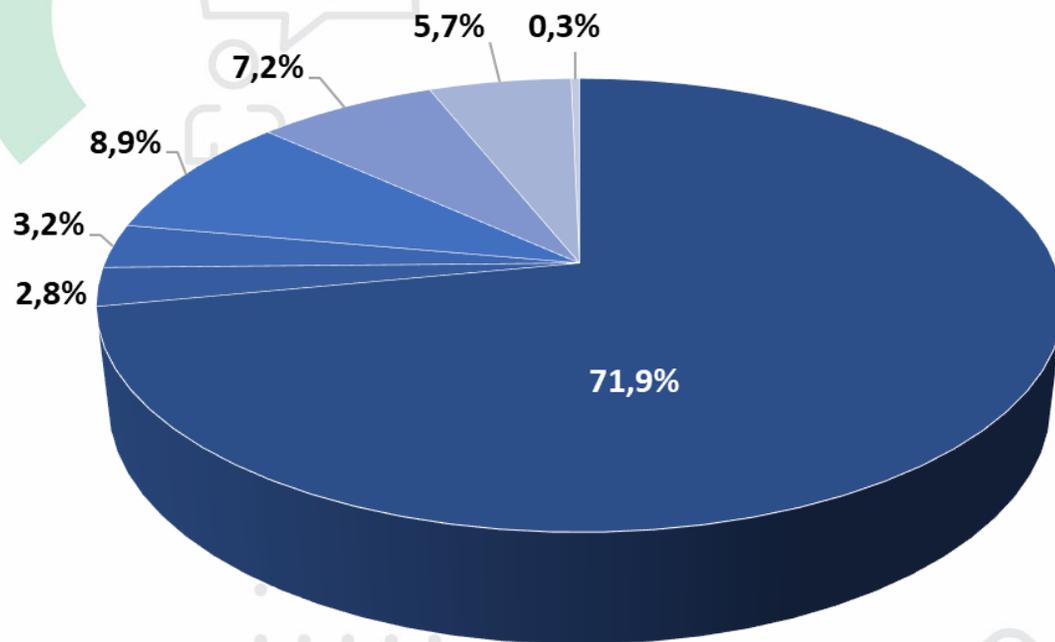
2021

Gerencia de Experiencia al Afiliado

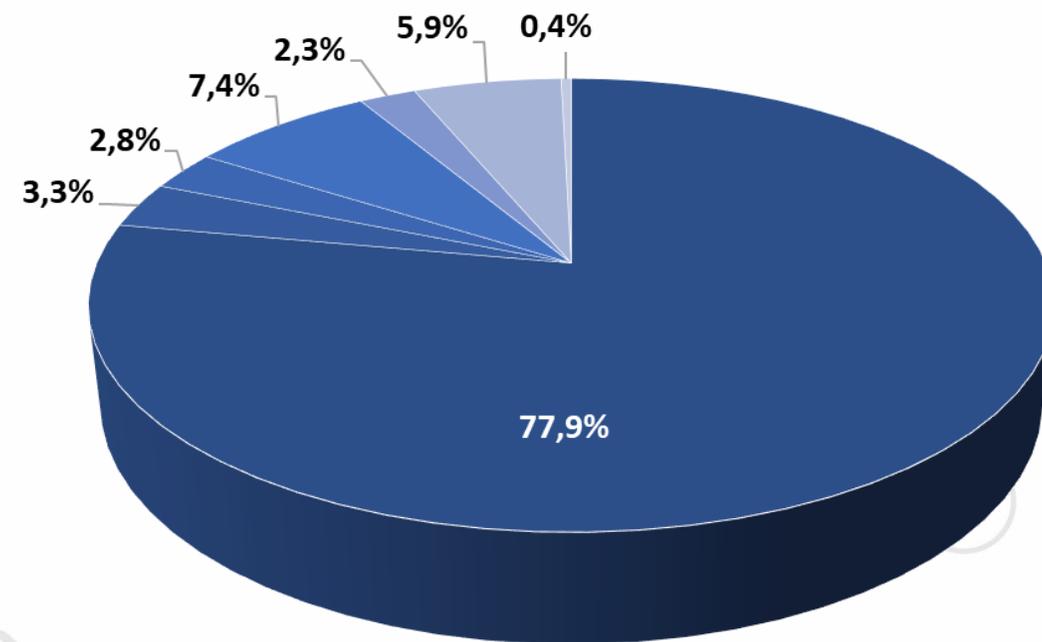


Composición de ingresos (COP MM -%)

2021: 3.593.546



2020: 2.881.854



■ UPC
■ PAC
■ No PBS
■ Presupuestos máximos
■ Pruebas Covid-19
■ Otros ingresos
■ Ingresos No operacionales

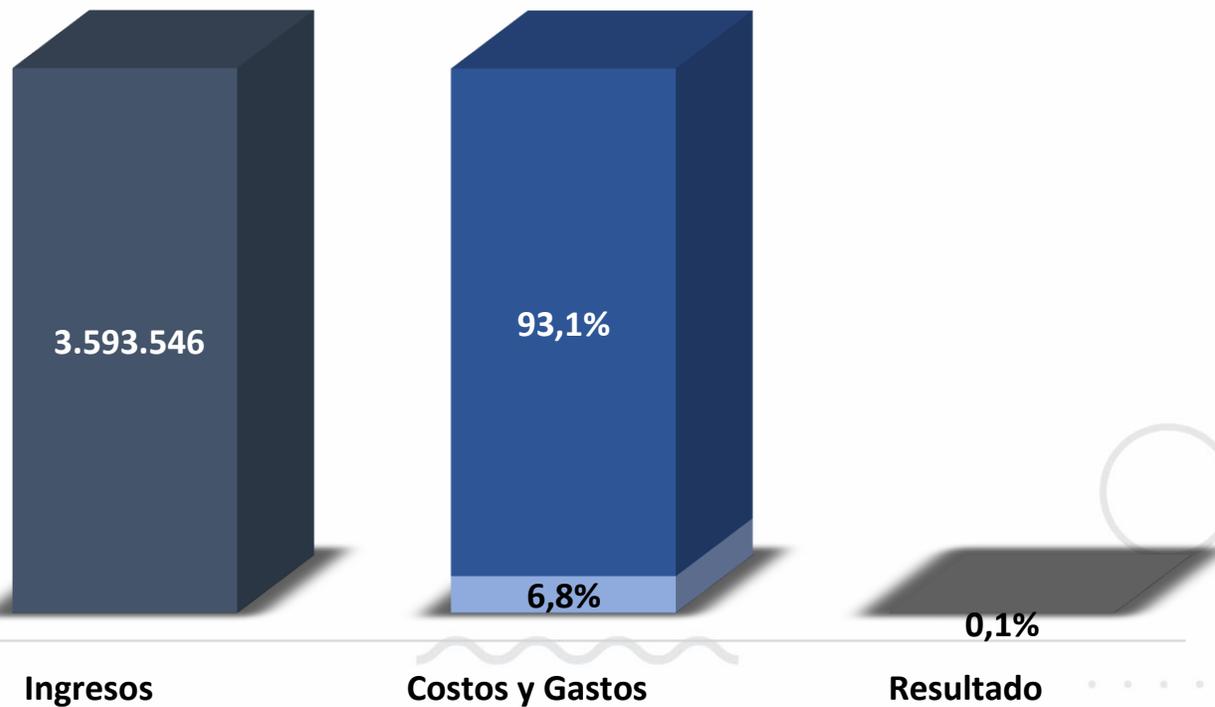
Resultado Neto

(COP MM -%)

Rendición de cuentas

2021

Gerencia de Experiencia al Afiliado



Respaldo de los accionistas

Rendición de cuentas

2021

Gerencia de Experiencia al Afiliado



Total: 585.949

Diciembre 2020

Activo

968.911

Pasivo

836.325

132.586

Patrimonio

Diciembre 2021

Activo

1.006.256

Pasivo

864.677

141.579

Patrimonio



Gestión Participación Social



Rendición de cuentas

2021

Gerencia de Experiencia al Afiliado



Difusión por medio de video con lenguaje de señas y testimonial, donde se muestren los espacios de participación social en salud. Impactando a **1.503.362** afiliados a nivel nacional.



<https://youtu.be/M2tkhjWYnEc>

DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	914.095
CUNDINAMARCA	380.222
SANTANDER	47.436
BOYACA	47.003
META	25.284
TOLIMA	24.501
ATLANTICO	17.202
CESAR	15.507
BOLIVAR	10.037
MAGDALENA	8.189
CALDAS	3.262
VALLE DEL CAUCA	2.885
HUILA	2.590
NARIÑO	2.420
RISARALDA	1.478
QUINDIO	1.243
ANTIOQUIA	5
SUCRE	2
CHOCO	1
Total general	1.503.362

1.503.362
Envíos





Se brindaron espacios de capacitación donde se fomentaron temas de interés en salud logrando la participación de 626 afiliados a nivel nacional (parto respetado, hábitos de vida saludable, lactancia materna, salud mental, mamas listas, embarazo adolescente, rumboterapia).

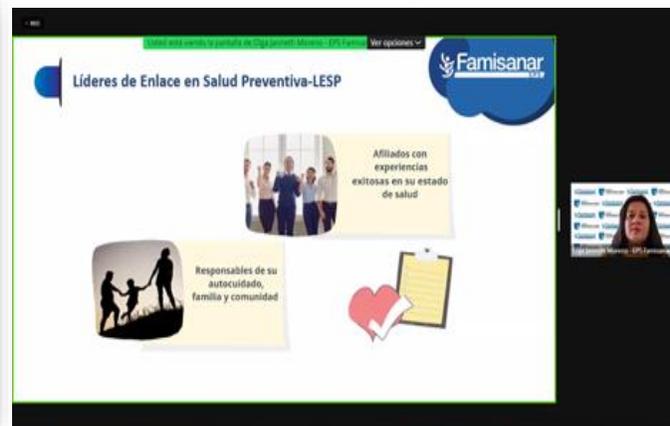


DEPARTAMENTO	TOTAL
CUNDINAMARCA	385
DISTRITO CAPITAL	161
ATLANTICO	18
META	16
BOYACA	12
MAGDALENA	12
BOLIVAR	9
TOLIMA	7
SANTANDER	3
CALDAS	1
VALLE DEL CAUCA	1
CESAR	1
Total general	626

626
Afiliados capacitados



Se llevo a cabo el primer congreso virtual de participación social y ciudadana “Capacítate con Famisanar” dirigido a la asociación de usuarios y afiliados de Famisanar a nivel nacional, el cual fue respaldado por un ente educativo (universidad) donde se logro la inscripción de **4.724** afiliados de los cuales se certificaron **377**.



DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	2.941
CUNDINAMARCA	896
BOYACA	182
SANTANDER	162
ATLANTICO	142
CESAR	93
BOLIVAR	72
TOLIMA	67
MAGDALENA	64
META	53
VALLE DEL CAUCA	11
CALDAS	9
ANTIOQUIA	8
HUILA	7
NARIÑO	5
QUINDIO	5
RISARALDA	3
RIOHACHA	2
TUNJA	1
YOPAL	1
TOTAL	4.724

377
 Afiliados
 Certificados



Se brinda acompañamiento en actividades del sector salud, propuestas por los entes territoriales a nivel nacional como lo fueron: jornadas de vacunación, capacitaciones a la Asociación de usuarios sobre mitos y verdades vacunación COVID, herramientas ofimáticas, prestaciones económicas, lavado de manos y COVID y webinar sobre tuberculosis; con una participación de **953** afiliados a nivel nacional.



DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	541
CUNDINAMARCA	375
META	16
BOLIVAR	9
BOYACA	7
MAGDALENA	3
TOLIMA	1
SANTANDER	1
Total general	953

953
Afiliados
Certificados

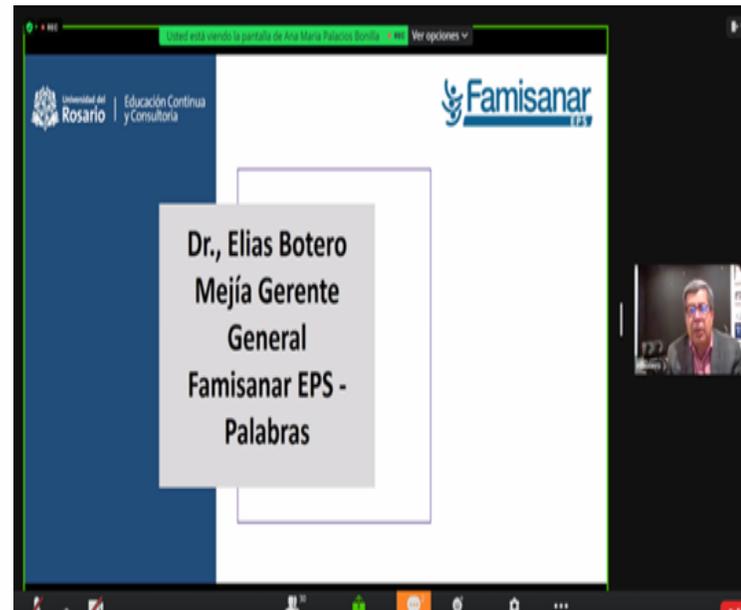


E2Le



Se llevaron a cabo las estrategias educativas LESP (Lideres de Enlace en Salud Preventiva) y Acompañando al cuidador, donde se brindaron pautas de autocuidado con el fin de fortalecer competencias y hábitos de autocuidado para multiplicar el conocimiento adquirido en su entorno, logrando la certificación de **426** afiliados a nivel nacional.

426
Afiliados
Certificados



DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	217
CUNDINAMARCA	195
TOLIMA	4
MAGDALENA	3
BOYACA	3
META	2
SANTANDER	1
BOLIVAR	1
Total general	426



Se generaron espacios de educación virtual, donde los miembros de la Asociación de usuarios se capacitan sobre los mecanismos relacionados con derechos y deberes en salud y temas de interés en salud (mitos y verdades vacunación COVID, herramientas ofimáticas, prestaciones económicas, lavado de manos y COVID y rumboterapia; Impactando a 23 afiliados.

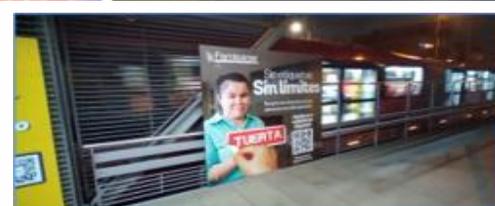


ASOCIACIÓN	TOTAL
Azufamisanar Bogotá	9
Azufamisanar Cartagena	1
Azufamisanar Girardot	1
Comité Fusagasugá	1
Azufamisanar Valledupar	1
Azufamisanar Agua de Dios	1
Azufamisanar Ibagué	1
Azufamisanar Barranquilla	1
Azufamisanar Bucaramanga	1
Azufamisanar Villavicencio	1
Azufamisanar Zipaquirá	1
Comité Barrancabermeja	1
Comité Huila	1
Azufamisanar Boyacá	1
Comité Pereira	1
TOTAL	23

23
Afiliados
Capacitados



Se trabaja en impactar a nuestros afiliados dando cumplimiento a los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud, en las estrategias de ICE (informar, comunicar y educar) logrando el impacto de **1.503.361** afiliados a nivel nacional con 167 campañas.



DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	914.095
CUNDINAMARCA	380.222
SANTANDER	47.436
BOYACA	47.003
META	25.284
TOLIMA	24.501
ATLANTICO	17.202
CESAR	15.507
BOLIVAR	10.037
MAGDALENA	8.189
CALDAS	3.262
VALLE DEL CAUCA	2.885
HUILA	2.590
NARIÑO	2.420
RISARALDA	1.478
QUINDIO	1.243
ANTIOQUIA	5
SUCRE	2
Total general	1.503.361

1.503.361
afiliados impactados



Se realizó la difusión del video participación social resaltando los beneficios de ser parte y multiplicador de Asufamisanar, logrando el impacto de **1.356.462** afiliados a nivel nacional.



<https://www.youtube.com/watch?v=9qlEMa81srk>

DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	814.095
CUNDINAMARCA	380.222
SANTANDER	37.436
BOYACA	27.003
META	15.284
TOLIMA	24.501
ATLANTICO	17.202
CESAR	15.507
BOLIVAR	10.037
MAGDALENA	6.189
CALDAS	3.262
VALLE DEL CAUCA	2.885
HUILA	990
NARIÑO	720
RISARALDA	878
QUINDIO	243
ANTIOQUIA	5
SUCRE	2
CHOCO	1
Total general	1.356.462

1.356.462
afiliados
impactados



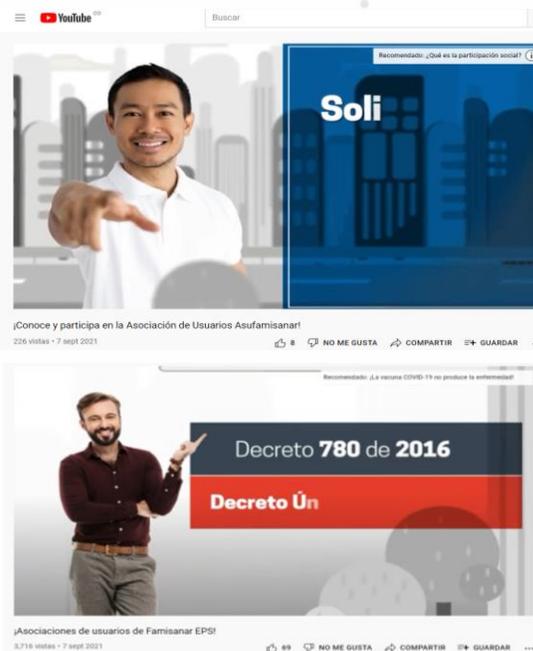
E4La

Se realizó capacitación sobre participación social a los funcionarios de la EPS y posteriormente se difundió por medio de microcápsulas a nuestros afiliados a nivel nacional impactando a **1.036.570** afiliados a nivel nacional.



<https://youtu.be/oYU1yQ-BhaQ>

<https://youtu.be/GIXr1FohvOO>



<https://www.youtube.com/watch?v=z9WlZr2LaMk>

https://youtu.be/Pnz6_wLRR4w

DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	514.095
CUNDINAMARCA	372.222
SANTANDER	37.436
BOYACA	27.003
META	15.284
TOLIMA	20.501
ATLANTICO	10.200
CESAR	15.507
BOLIVAR	10.037
MAGDALENA	6.189
CALDAS	3.262
VALLE DEL CAUCA	1.998
HUILA	990
NARIÑO	720
RISARALDA	878
QUINDIO	243
ANTIOQUIA	5
Total general	1.036.570

1.036.570
afiliados
impactados



E4Le

Creación de piezas donde se busca dar a conocer la importancia de asistir a la ruta de intervención diferencial que se encuentran establecidas en nuestro modelo de atención en salud y posterior difusión, logrando el impacto de **1.033.100** afiliados a nivel nacional.



<https://www.famisanar.com.co/modelo-atencion-salud/#:-:text=En%20Famisanar%20contamos%20con%20un,el%20%C3%A9xito%20de%20su%20imple mentaci%C3%B3n.>

DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	514.095
CUNDINAMARCA	368.752
SANTANDER	37.436
BOYACA	27.003
META	15.284
TOLIMA	20.501
ATLANTICO	10.200
CESAR	15.507
BOLIVAR	10.037
MAGDALENA	6.189
CALDAS	3.262
VALLE DEL CAUCA	1.998
HUILA	990
NARIÑO	720
RISARALDA	878
QUINDIO	243
ANTIOQUIA	5
Total general	1.033.100

1.033.100
afiliados
impactados



14 ASOCIACIONES Y 9 COMITÉS DE USUARIOS ASUFAMISANAR	BASE SOCIAL 2020	BASE SOCIAL 2021	REUNIONES 2020	REUNIONES 2021	REQUERIMIENTOS 2020	REQUERIMIENTOS 2021
Agua de Dios	221	221	3	4	3	3
Barrancabermeja	4	8	3	5	6	20
Barranquilla	15	18	5	5	29	45
Bogotá	51	144	21	41	605	481
Boyacá	25	55	4	4	3	5
Bucaramanga	24	28	4	4	48	29
Cali	1	3	1	3	0	1
Cartagena	21	26	3	6	5	4
Dorada Caldas	2	4	2	4	1	7
Facatativá	8	14	3	4	16	24
Fusagasugá	43	52	5	9	22	10
Girardot	59	73	7	8	41	25
Huila	5	4	2	5	0	2
Ibagué	27	27	3	8	6	9
Manizales	0	0	1	4	0	2
Nariño	1	1	2	4	0	0
Pereira	2	2	2	4	0	2
Quindío	4	6	3	5	1	1
Santa Marta	25	24	3	3	6	6
Valledupar	29	27	3	6	27	3
Villavicencio	19	18	3	5	32	28
Villeta	9	9	0	0	0	0
Zipacquirá	19	22	9	4	82	69
TOTAL	614	786	92	145	933	776



Capacitaciones (Teams)	Mitos y verdades a la vacunación frente al COVID 19	Herramientas Ofimáticas	Prestaciones Económicas	Lavado de manos con énfasis en COVID 19	Rumboterapia
Fecha	13/04/2021	29/04/2021	17/06/2021	1/10/2021	15/10/2021
Agua de Dios	2	1	0	0	0
Barrancabermeja	1	1	0	0	0
Barranquilla	1	1	0	0	0
Bogotá	9	18	12	6	6
Boyacá	2	0	1	0	0
Bucaramanga	1	1	0	0	0
Cali	0	0	0	0	0
Cartagena	4	1	0	0	0
Dorada Caldas	0	0	0	0	0
Facatativá	0	0	0	0	0
Fusagasugá	2	2	3	0	0
Girardot	3	2	0	0	0
Huila	0	1	1	0	0
Ibagué	0	1	1	0	0
Manizales	0	0	0	0	0
Nariño	0	0	0	0	0
Pereira	0	1	0	0	0
Quindío	0	0	0	0	0
Santa Marta	0	0	0	0	0
Valledupar	1	0	3	0	0
Villavicencio	1	0	1	0	0
Villeta	0	0	0	0	0
Zipaquirá	1	2	0	0	0
Otros	0	0	4	0	0
TOTAL	28	32	22	6	6

