



## **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



De los usuarios encuestados trasladados de otras EPS consideran entre bueno y excelente el servicio de su EPS actual.



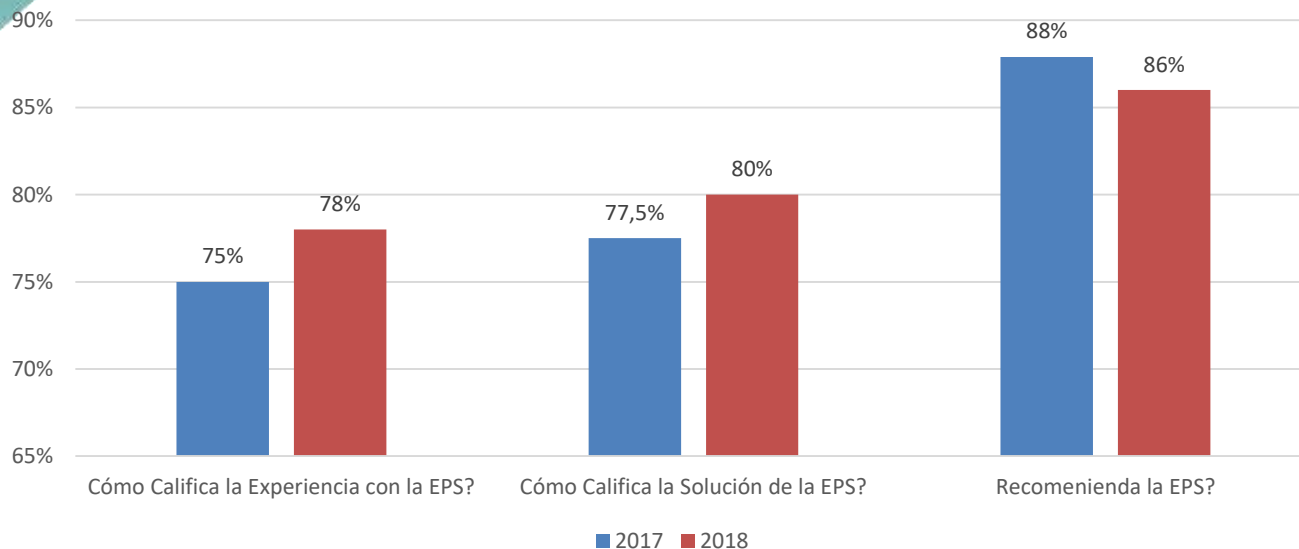
De los usuarios califica entre excelente y buena, la calidad de las IPS en la que han sido atendidos.

**Sigue dando lo mejor de ti.**

## ¿Cómo califica la calidad general de los siguientes servicios prestados por su actual EPS?

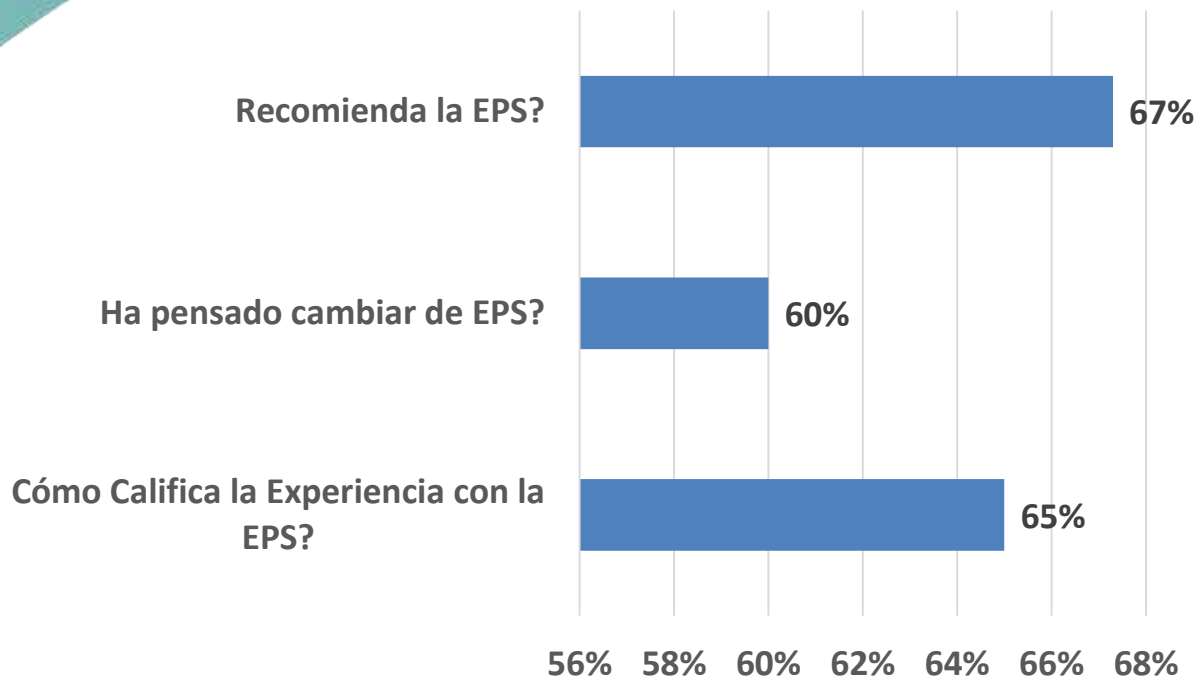


# Encuesta de Satisfacción Ministerio de Salud



**Famisanar Subió 2 puestos  
VS 2017**

# Encuesta de Satisfacción

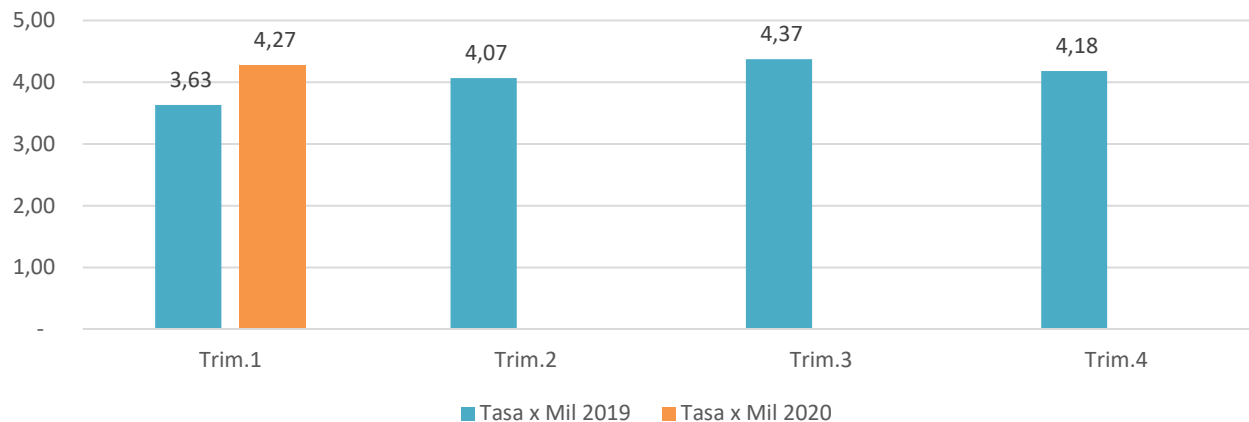


El 60 % de los usuarios no han pensado cambiarse de EPS  
El 65 % de los usuarios se encuentran satisfechos con Famisanar  
El 67% de los usuarios recomiendan a Famisanar

Fuente: MRB SAS  
OPINAT  
I Trimestre 2020

# Comportamiento Quejas, Reclamos PBS I Trimestre 2020

Comportamiento Trimestral Tasa x Mil Afiliados Años 2019 - 2020



**Meta: 4 PQR X 1,000**

**Crecimiento de 0.6 PQR por  
cada 1.000 afiliados vs el  
I Trimestre 2019**

# Comportamiento Quejas, Reclamos PBS I Trimestre 2020

Principales Motivos	Tasa x Mil I Trimestre 2019	Tasa x Mil II Trimestre 2019	Tasa x Mil III Trimestre 2019	Tasa x Mil IV Trimestre 2019	Tasa x Mil I Trimestre 2020
Oportunidad para Acceder a la Prestación	1.3	1.3	1.5	1.6	1.5
Inconvenientes para generar autorizaciones	0.5	0.8	0.8	0.7	0.6
Direccionamiento EPS	0.2	0.3	0.2	0.2	0.3
Inconvenientes para la dispensación de medicamentos	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2
Pago de licencias e incapacidades	0.1	0.2	0.2	0.2	0.1
Referencia y Contrarreferencia de usuarios (Famílinea)	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1
Inconformidad por el Registro de Afiliaciones y Novedades	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
Servicios Domiciliarios	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1

Meta: 4 PQR X 1,000

Principal motivo de PQRS Oportunidad para Acceder a la Prestación

Crecimiento de 0.6 PQR por  
cada 1.000 afiliados vs el  
I Trimestre 2019