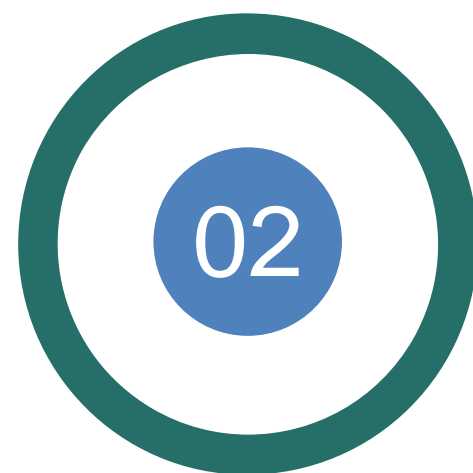
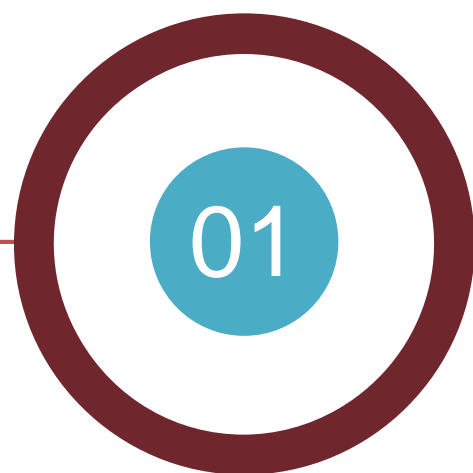




RENDICIÓN DE  
CUENTAS  
SATISFACCIÓN III  
TRIMESTRE 2020  
LEY DE  
TRANSPARENCIA

## Oficinas de Atención Personalizada

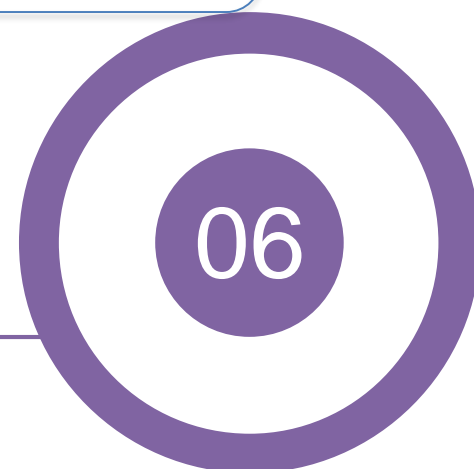


## APP

facilita a los usuarios desde su celular acceder a las radicaciones de sus solicitudes

## Portal Web

<https://enlinea.Famisanar.com.co/>



## Servicios

- Trámites de Autorizaciones.
- Transcripción de Incapacidades.
- Servicios Comerciales.
- Orientación en General.



## Integración Tecnológica y Autogestión

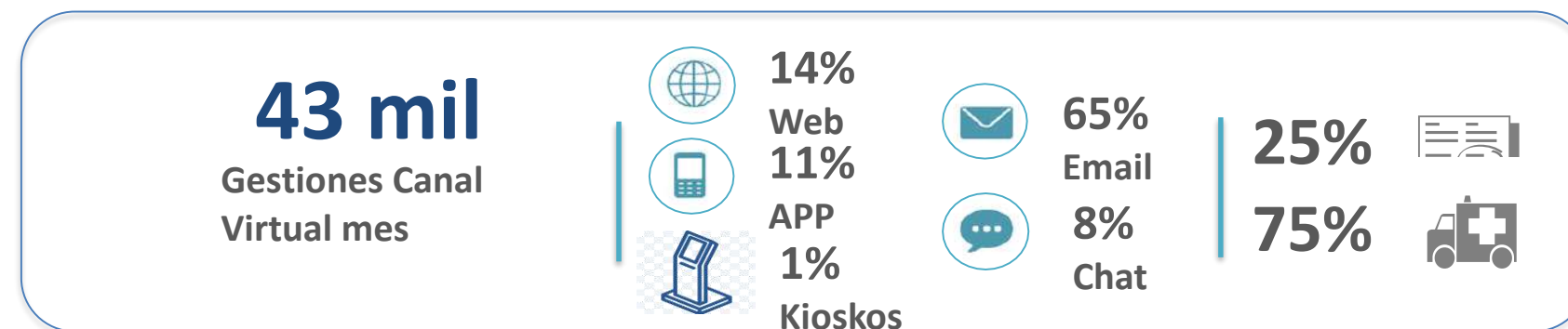
Permite a la IPS trabajar en línea con la EPS

## Call Center

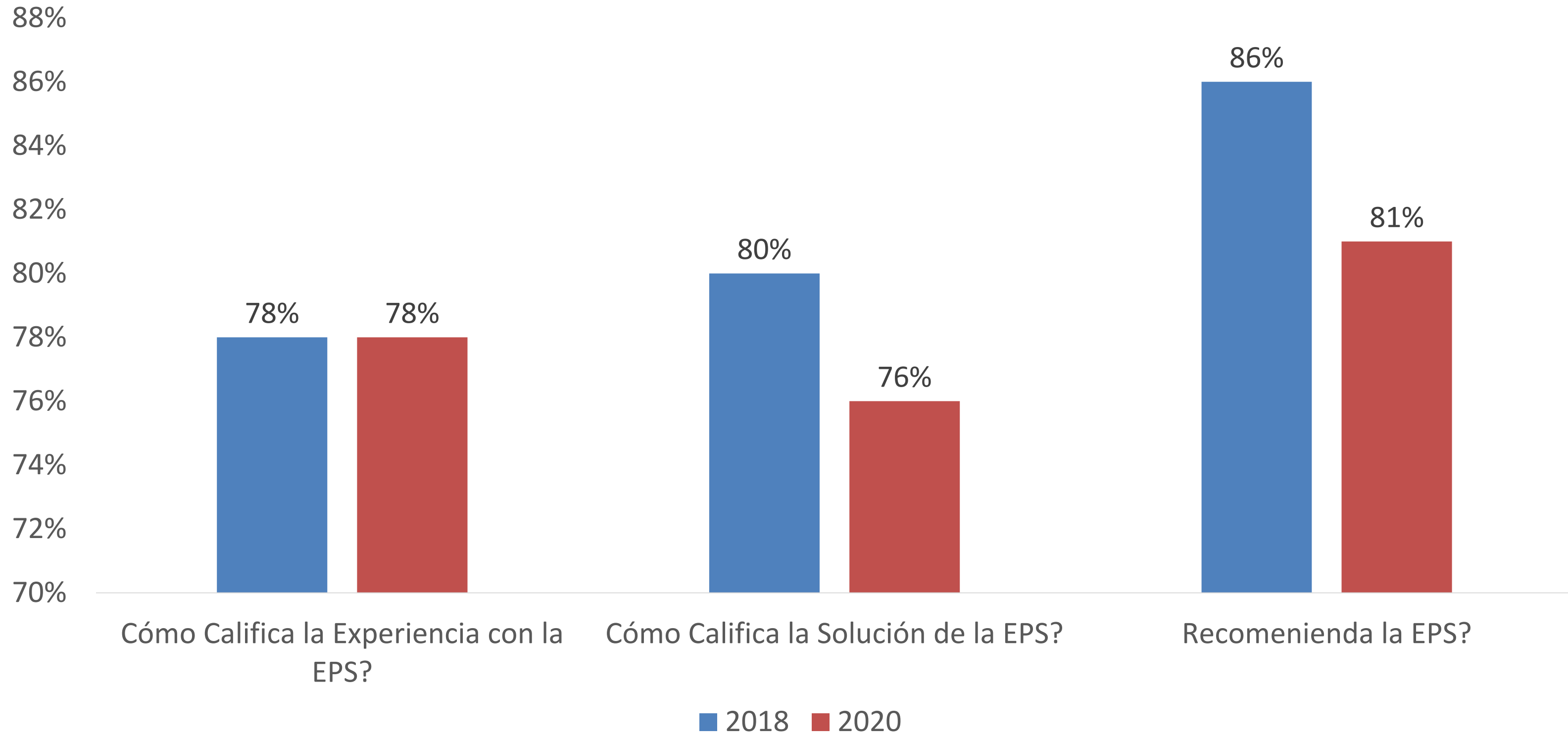


## Correo electrónico

Contamos con el correo [autorizacionesambulatorias@famisanar.com.co](mailto:autorizacionesambulatorias@famisanar.com.co) [servicioalcliente@famisanar.com.co](mailto:servicioalcliente@famisanar.com.co)

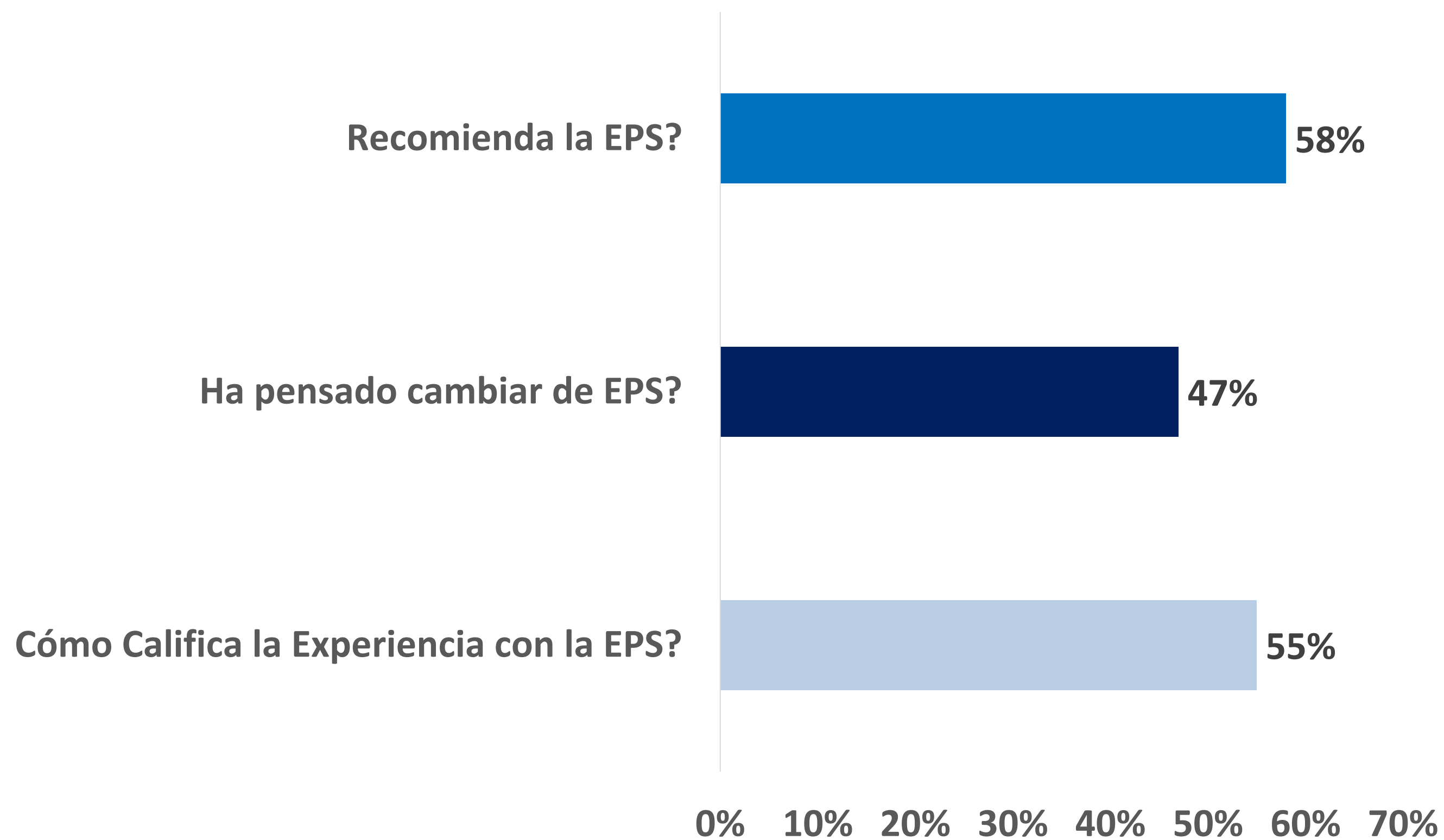


# 2 Encuesta de Satisfacción Ministerio de Salud



**Famisanar Subió 2 puestos  
VS 2018**

**Fuente: Ministerio año 2020**

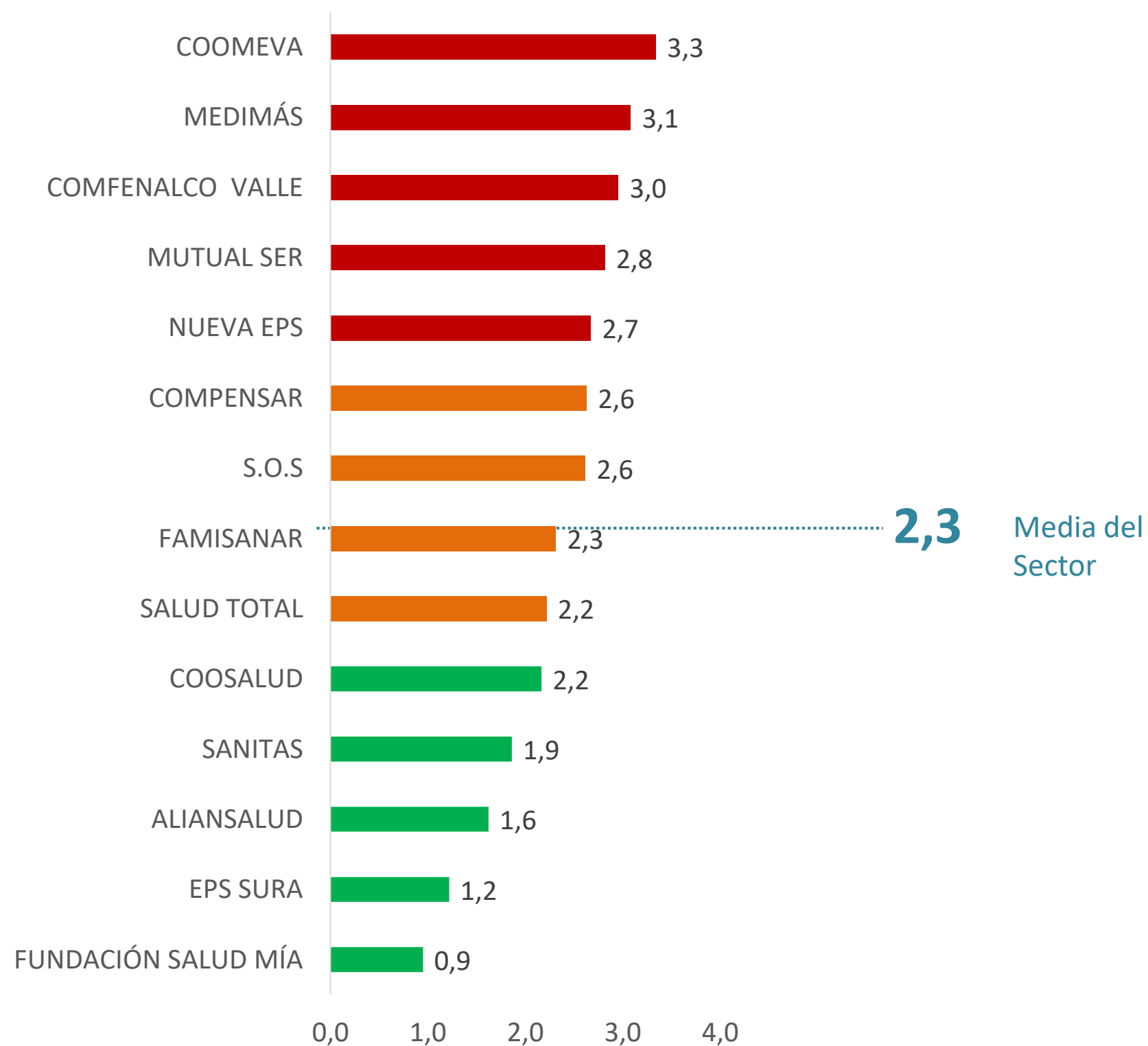


El 47 % de los usuarios han pensado cambiarse de EPS

El 55 % de los usuarios se encuentran satisfechos con Famisanar

El 58% de los usuarios recomiendan a Famisanar

En el último informe de PQRD (Agosto) publicado por la SNS, Famisanar se encuentra dentro de las siete (7) EPS Contributivas con menos Quejas



- Disminución de la tasa de quejas
- Estamos dentro de las siete EPS del RC con menos tasa de quejas
- Pasamos de una tasa de 2.7 a 2.3 por mil afiliados (15% de disminución)
- Todo el sector disminuyó la tasa de quejas

Fuente: Último informe Ejecutivos PQRD publicados por la SNS- (mes de agosto de 2020)

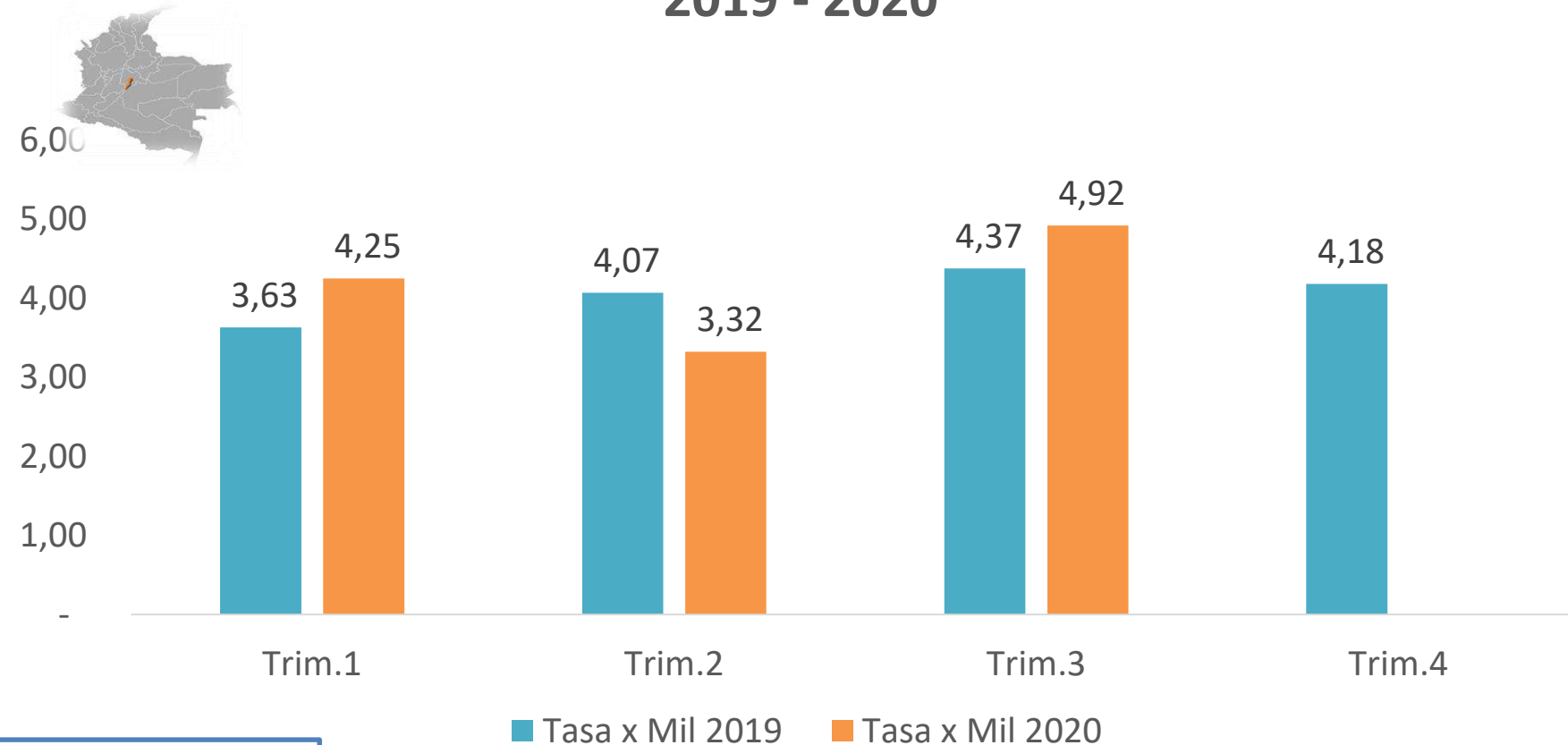
# DE PQRSPOR CADA 1.000 AFILIADOS

--- Media del Sector

# 4 Así vamos en radicación PQRS



Comportamiento Trimestral Tasa x Mil Afiliados Años 2019 - 2020



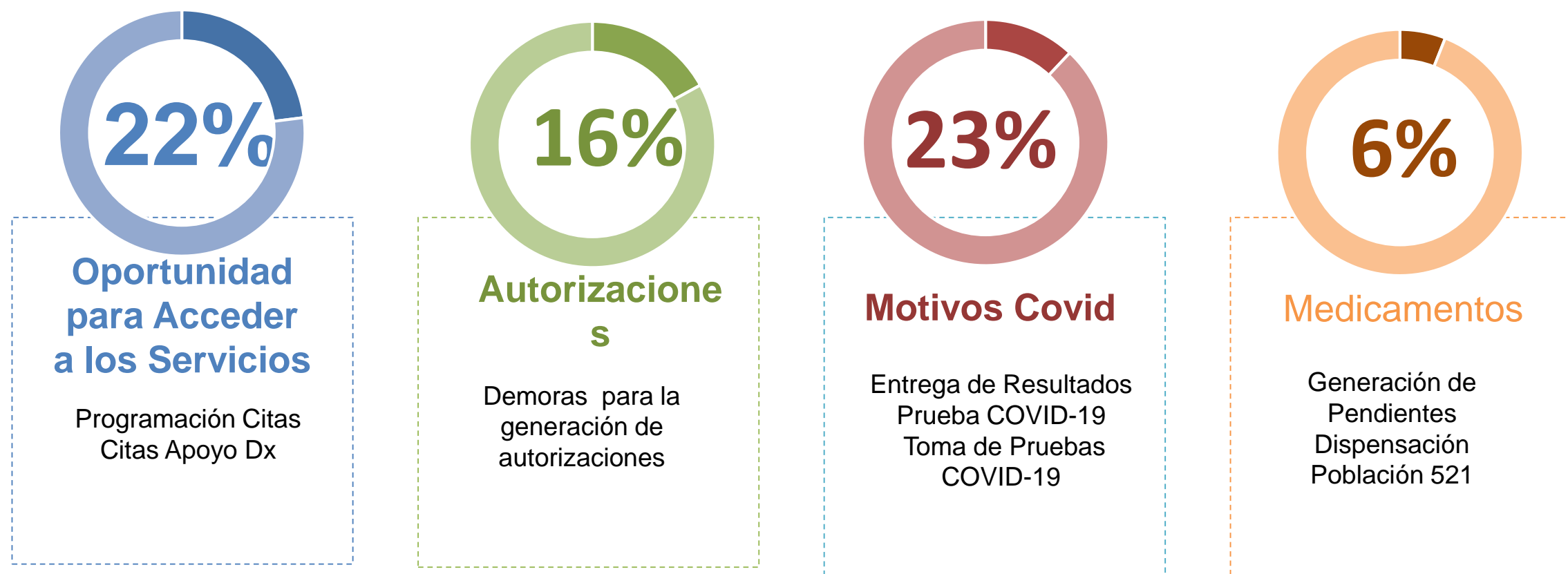
Meta: 4 PQR X 1,000

**OPORTUNIDAD DE RESPUESTA  
III TRIMESTRE 2020**

**77%**

El 77% de las PQR recibidas en Famisanar se contestaron dentro de los términos (antes de cinco (5) días).

Principales Motivos	Tasa I Trim 2020	Tasa II Trim 2020	Tasa III Trim 2020
<b>Oportunidad para Acceder a la Prestación</b>	1.5	0.7	1.1
Programación Citas	1.1	0.6	0.8
Citas Apoyos Diagnósticos	0.2	0.1	0.1
Fallas en los Canales de Acceso	0.1	0.1	0.1
Programación de Cirugías	0.1	0.0	0.0
Atención de urgencias	0.0	0.0	0.0
<b>Inconvenientes para generar autorizaciones</b>	0.7	0.6	0.8
<b>Inconvenientes para la dispensación de medicamentos</b>	0.2	0.4	0.3
<b>Entrega de Resultados Prueba COVID-19</b>	0.0	0.1	0.5
<b>Toma de Pruebas COVID-19</b>	0.0	0.1	0.5



Principal motivo de PQRS Oportunidad para Acceder a la Prestación III Trimestre 2020 frente a III Trimestre 2019 Dado por la Pandemia y los motivos asociados a COVID