

Sistema de Evaluación y Calificación de Actores: Ranking de Satisfacción EPS 2018 Oficina de Calidad

Sistema de Evaluación y Calificación de Actores: Ranking de Satisfacción EPS 2018

Camilo Matajira Gaitán, Eric Barney Iglesias, Wilman Bonett Molina & Germán Escobar Morales *

Oficina de Calidad, Ministerio de Salud y Protección Social

21 de marzo de 2018

Resumen

Este artículo mide la satisfacción de los usuarios de las EPS en 2017 utilizando una batería de 51 indicadores. Estos indicadores se agruparon en tres dimensiones: Oportunidad con 26 indicadores; Satisfacción, 16; y Trámites, 9. Se estandarizaron cada uno de los indicadores y se dieron pesos por dimensión y por indicador. Los resultados del ranking son los siguientes. En lo que concierne al Régimen Contributivo las tres mejores EPS fueron: EPS Suramericana S.A, seguido por Aliansalud E.P.S S.A. y Sanitas S.A. Con respecto al Régimen Subsidiado, las tres mejores fueron: Comfasucre, Caja de Compensación Familiar de la Guajira, y Comfacor. Finalmente, en las EPS indígenas la mejor fue Dusakawi A.R.S.I. Se utilizó una metodologíade re-muestreo para evaluar la significancia estadística de los resultados.

Palabras clave: EPS, Salud, Aseguradoras, Satisfacción, Ranking, Health Maintenance Organization.

Clasificación JEL: I00, I13, I18.

^{*}Agradecemos a todos los miembros de la Oficina de Calidad por los comentarios e insumos brindados que posibilitaron la elaboración de este documento.

Información de contacto: Camilo A. Matajira Gaitán, cmatajira@minsalud.gov.co; Eric A. Barney Iglesias, ebarney.gov.co; Wilman Bonett, wbonett@minsalud.gov.co; y Germán Escobar Morales, Jefe Oficina de Calidad, gescobar@minsalud.gov.co



1. Introducción

Este artículo elabora un ranking de satisfacción de las Empresas Promotoras de Salud –EPS– en 2018¹ utilizando una batería de 51 indicadores de satisfacción del usuario. El presente ranking tiene el objetivo de: orientar el comportamiento de la población en la elección de su EPS; referenciar las EPS más competitivas del sector –en lo que concierne a la satisfacción del usuario; y estimular competencia por calidad entre las EPS.

Para la elaboración del Ranking se calcularon 51 indicadores de la Encuesta de evaluación de los servicios de las EPS, por parte de los usuarios, en el régimen contributivo y subsidiado (Ministerio de Salud y Protección Social -MSPS-, 2016a). Estos indicadores se agruparon en tres dimensiones: Oportunidad con 26 indicadores; Satisfacción, 16; y Trámites, 9. Se estandarizaron cada uno de los indicadores y se dieron pesos por dimensión e indicador.

Los resultados del ranking son los siguientes. En lo que concierne al Régimen Contributivo las tres mejores EPS fueron: EPS Suramericana S.A, seguido por Aliansalud E.P.S S.A. y Sanitas S.A. Con respecto al Régimen Subsidiado, las tres mejores fueron: Comfasucre, Caja de Compensación Familiar de la Guajira, y Comfacor. Finalmente, en las EPS indígenas la mejor fue Dusakawi A.R.S.I. Se utilizó una metodologíade re-muestreo para evaluar la significancia estadística de los resultados.

Adicionalmente, este ranking es uno de los insumos para la elaboración de la carta de desempeño que deben entregar las EPS a sus usuarios (Resolución 4343 de 2012, Artículo 5, numeral 5.3); así como también busca ser parte del Ranking de Desempeño de las EPS –que incorporará todas las áreas de desempeño de la entidades.

¹Con información de 2017



2. Metodología

Los Ranking de Satisfacción de EPS tuvieron desde sus inicios el objetivo de ser útiles para los usuarios de los servicios de las EPS (MSPS, 2016b, p.2; MSPS, 2017, p.4); por eso, los Rankings de 2017 y 2017 indagaron por aquellos temas de mayor importancia e interés para el usuario. Para saber qué es importante para el usuario, los predecesores utilizaron la información disponible y encontraron que los intereses del usuario fueron principalmente relacionados con la oportunidad de los servicios de salud y la facilidad de acceso a los servicios. Esta conclusión se obtuvo al analizar los motivos de las quejas de los usuarios.

Con el objetivo de tener una medición más precisa de cuáles son las temáticas más importantes para los usuarios, la Encuesta de los Servicios de las EPS en el año 2017 incluyó dos preguntas. La primera: "Pensando en la EPS ideal, ordene las siguientes características de acuerdo al grado de importancia que tiene para usted cada una [...]:"

- El trato amable del personal administrativo: Oficinas de autorización, oficinas de atención al cliente, etc.
- El trato amable del personal asistencial: médicos, enfermeras, terapeutas, etc.
- Instalaciones físicas de la EPS: comodidad, completo, agradable
- Su cercanía a hospitales y puestos de salud
- Tiempos de espera para la atención
- Simplicidad y agilidad en los trámites
- Cantidad de hospitales y puestos de salud

La segunda pregunta incluida fue: "Y ahora, pensando en su EPS, Qué tan satisfecho(a) está usted frente a los siguientes servicios recibidos de su EPS durante los ÚLTIMOS 6 MESES, Donde (1) indica NADA SATISFECHO(A) y (5) indica TOTALMENTE SATISFECHO(A)". Estas dos preguntas permiten indagar y priorizar las temáticas relevantes para los usuarios.



La gráfica 1 muestra la visualización de los resultados de ambas preguntas. En lo que concierne a la importancia manifestada por los usuarios, los atributos más importantes son: los tiempos de espera para la atención; la simplicidad y agilidad en los trámites; el trato amable por el personal asistencial; el trato amable del personal administrativo; la cercanía de los hospitales y puestos de salud; la cantidad de hospitales y puestos de salud; y las instalaciones físicas de la EPS. Por otro lado, en lo que atañe a la satisfacción de los usuarios con esas características, el mayor grado de satisfacción se encuentra en el trato amable del personal asistencial, seguido por las instalaciones físicas de la EPS; el trato amable del personal administrativo; la cercanía de hospitales y puestos de salud; la cantidad de hospitales y puestos de salud; los tiempos de espera para la atención y la simplicidad y agilidad en los trámites.

La pregunta es, ¿cuáles de estas temáticas se deben priorizar para la elaboración del ranking? Para esto, cabe resaltar que la gráfica se encuentra divida en cuadrantes —donde las líneas divisorias representan los promedios de la importancia y la satisfacción. En este sentido, el cuadrante de arriba a la derecha muestra los atributos con alta importancia y alta satisfacción de los usuarios; el de arriba a la izquierda muestra los atributos de alta importancia y baja satisfacción de los usuarios, y así.

El cuadrante que muestra los atributos que se deben priorizar es el de arriba a la izquierda porque muestra los atributos que los usuarios indican ser de alta importancia pero también son aquellos que no satisfacen las expectativas de los usuarios. Sería un error priorizar los cuadrantes de abajo porque los mismos usuarios reconocen que esos atributos no son importantes para ellos. Asimismo, tampoco se debe priorizar el cuadrante de arriba a la derecha porque son atributos que son importantes para los usuarios pero que ya existe una elevada satisfacción manifestada por los usuarios. De manera más precisa, no se debe priorizar el trato amable del personal médico porque, aunque para los usuarios es importante, los usuarios ya manifiestan recibir un muy buen trato por parte del personal asistencial. De hecho,



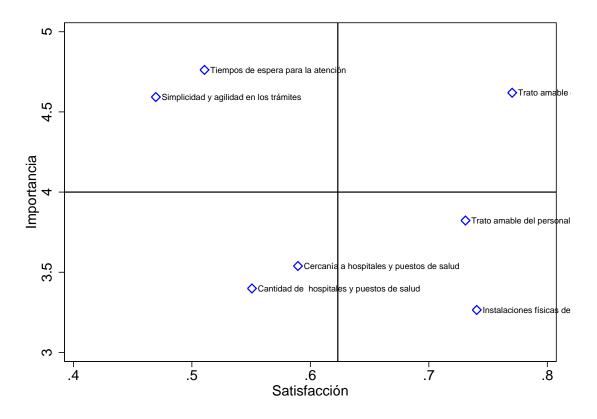


Figura 1: Importancia y satisfacción con los atributos de las EPS

es el atributo con la mayor satisfacción reportada por los usuarios.

Por lo tanto, el ranking de satisfacción de los usuarios que priorice los atributos importantes para los usuarios debe indagar por: i) tiempos de espera para la atención y ii) simplicidad y agilidad en los trámites. Lo cual no corrobora los temas priorizados en los rankings de 2016 y 2017. En especial el tema de tiempos de espera fue cubierto en toda su extensión por estos dos rankings. También, el tema de trámites se indagó parcialmente a través de preguntas de acceso a los servicios. No obstante, dado la nueva disponibilidad de información, este ranking modificará la dimensión de acceso para que sea una dimensión que trate principalmente el tema de los trámites.



2.1. Metodología empírica

Este Ranking utiliza el mismo marco conceptual y una metodología empírica similar a la de los predecesores (MSPS, 2016b; MSPS, 2017).

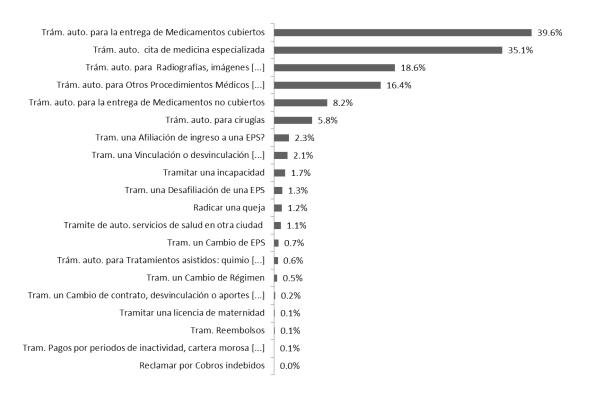
A grandes rasgos, la aproximación utilizada consiste en construir indicadores que midan la satisfacción final de los usuarios; para luego agregar los resultados a través de unos pesos predeterminados. El supuesto detrás de este ordenamiento es la adecuada aleatorización de la fuente de datos, de tal manera que sea factible suponer que no deberían existir diferencias sistemáticas entre las expectativas (o exigencias) de los usuarios de una EPS a otra (por lo menos dentro de un mismo régimen) por lo que mayores niveles de percepción indican mayor satisfacción y mejor calidad del servicio (MSPS, 2016b, p.10-12).

El mayor cambio de este ranking con respecto a los predecesores es la modificación de la dimensión de acceso para que refleje principalmente la situación de los trámites. Para esto, la Encuesta de Evaluación de los Servicios de las EPS 2017 provee una nueva batería de preguntas relacionadas exclusivamente con los trámites que deben realizar los usuarios ante las EPS. Entre otros, se indaga por el tipo de trámite, el tiempo que tardó en realizar el trámite, el medio por el cual lo hizo, entre otros.

La gráfica 2 muestra la frecuencia de los trámites como porcentaje del número de usuarios del sistema en el año 2017. A grandes rasgos los principales trámites que tuvieron que realizar los encuestados son: i) autorizaciones para entrega de medicamentos cubiertos por el plan de beneficios; ii) autorización para cita de medicina especializada; iii) autorización para radiografías e imágenes diagnósticas; iv) autorización para otros procedimientos. Estos cuatro trámites recogen el 80.8 % de los trámites realizados por los encuestados. La distribución de Pareto se aplica adecuadamente a esta situación, el 20 % de los motivos de trámites generan el 80.8 % de los trámites. Por lo tanto, en lo que concierne al ranking, se pueden priorizar estos cuatro trámites porque representan la mayor parte de los trámites que deben realizar los usuarios.



Figura 2: Numéro de trámites como porcentaje del número de usuarios de servicios en 2017



Teniendo esto en consideración, la tabla 1 muestra los indicadores construidos para este ranking. A grandes rasgos los cambios principales con el Ranking 2017 son los siguientes: primero, se reemplaza la dimensión de acceso por la dimensión de trámites. Se incluyen 5 indicadores nuevos de trámites y se mantienen algunos de la dimensión de acceso del ranking anterior. Segundo, de la dimensión de oportunidad se elimina el tema de oportunidad de autorizaciones dado que se tendrá en cuenta en la dimensión de trámites. Tercero, gracias a la nueva disponibilidad de información en la Encuesta, se agregó a la dimensión de oportunidad preguntas específicas sobre no disponibilidad de agenda, lo cual permite tener un panorama completo de la situación de oportunidad en el sistema.

Cuarto, se eliminaron los indicadores relacionados con los servicios de obstetricia y terapias dado la poca frecuencia de uso. Al respecto, la Figura 3 muestra la frecuencia de uso de los servicios utilizados como porcentaje de la población que uso los servicios de salud del



Sistema General de Seguridad Social en Salud durante 2017. Se observa una frecuencia de uso para los servicios de obstetricia y terapias menor a 4%; lo cual implica construir indicadores para varias EPS con menos de 20 encuestas. Por lo tanto, con el objetivo de tener precisión estadística se prefirió eliminar estos servicios del ranking.

Quinto, se eliminó la calificación del procedimiento de autorizaciones de la dimensión de satisfacción por cuanto se trató el tema de las autorizaciones en la sección de trámites. Sexto, se modificaron los pesos de las dimensiones y de los indicadores con el objetivo de hacer más equitativa la importancia de los indicadores en el puntaje final. Para empezar, las dimensiones en este ranking pasan a tener ponderaciones iguales (33 % cada una). Luego, dado que se eliminaron los indicadores de autorizaciones en el componente de oportunidad, los indicadores restantes quedan con el mismo peso. En cuanto a la dimensión de satisfacción, se dio una ponderación de 30 % al total de las preguntas de calificación de los servicios -en el ranking anterior la suma de esos pesos era de 36 %; y los indicadores restantes tienen pesos iguales. Por último, en la nueva dimensión de trámites todos los indicadores tienen el mismo peso.

Por otra parte, la metodología empírica consta de dos pasos: estandarización y agregación de resultados. Con respecto a la estandarización todas las variables son estandarizadas para que se encuentren en el mismo rango de 0 a 100. La estandarización ajusta todos los indicadores para que el mejor puntaje sea 100 y el peor 0. Esto se logra con la siguiente estandarización:

$$z_1(i) = 100 * \frac{x_i - Min[x_j]}{Max[x_j] - Min[x_j]}$$
 (1)

$$z_2(i) = 100 * \frac{Max[x_j] - x_i}{Max[x_j] - Min[x_j]}$$
 (2)

En el caso en que el indicador sea mejor en la medida que sea más alto se debe utilizar



Tabla 1: Indicadores Ranking 2018 y ponderaciones

Dimensión	Indicador	Ponderación
	Oportunidad Consulta de medicina general (-)	3.85 %
	Oportunidad Consulta de ginecología (-)	3.85%
	Oportunidad Consulta de medicina interna: internista (-)	3.85%
	Oportunidad Consulta de pediatría (-)	3.85%
	Oportunidad Cirugía general (-)	3.85%
	Oportunidad Otras consultas de medicina especializada (-)	3.85%
	Oportunidad Urgencias (-)	3.85%
	Oportunidad Entrega de los medicamentos (-)	3.85%
	Oportunidad Programas de PyP (-)	3.85%
	Percep. Opor. Consulta de medicina general	3.85%
	Percep. Opor. Consulta de ginecología	3.85%
	Percep. Opor. Consulta de medicina interna: internista	3.85%
	Percep. Opor. Consulta de pediatría	3.85%
Oportunidad (33.33%)	Percep. Opor. Cirugía general	3.85%
	Percep. Opor. Otras consultas de medicina especializada	3.85 %
	Percep. Opor. Urgencias	3.85 %
	Percep. Opor. Entrega de los medicamentos	3.85 %
	Percep. Opor. Programas de PvP	3.85 %
	No habia agenda en Consulta de medicina general* (-)	3.85 %
	No habia agenda en Consulta de ineciología* (-)	3.85 %
	No habia agenda en Consulta de medicina interna: internista* (-)	3.85 %
	No habia agenda en Consulta de pediatría* (-)	3.85 %
	No habia agenda en Cirugía general* (-)	3.85 %
	No habia agenda en Otras consultas de medicina especializada* (-)	3.85 %
	9 1 ()	
	No habia agenda en Entrega de los medicamentos* (-) No habia agenda en Programas de PyP* (-)	3.85% 3.85%
	Calif. Serv. Consulta de medicina general	3.33 %
	Calif. Serv. Consulta de ginecología	3.33 %
	Calif. Serv. Consulta de medicina interna: internista	3.33 %
	Calif. Serv. Consulta de pediatría	3.33 %
	Calif. Serv. Cirugía general	3.33 %
	Calif. Serv. Otras consultas de medicina especializada	3.33 %
	Calif. Serv. Urgencias Calif. Serv. Urgencias	3.33 %
	9	3.33 % 3.33 %
Satisfacción (33.33%)	Calif. Serv. Entrega de los medicamentos	3.33 % 3.33 %
(0000,0)	Calif. Serv. Programas de PyP	
	Calif. Solución necesidad	10.00 %
	Calif. Experiencia global	10.00 %
	Calif. Comunicación con EPS	10.00 %
	Calif. Trato Per. Administrativo	10.00 %
	Calif. Trato Per. Asistencial	10.00 %
	Recomendaría a familiares y amigos	10.00 %
	Ha pensado cambiarse a otra EPS (-)	10.00 %
	Simplicidad y agilidad en los trámites*	11.11 %
	Duración de Tram. auto. para entrega de Medicamentos cubiertos* (-)	11.11 %
	Duración de Tram. auto. para cita de medicina especializada * (-)	11.11 %
	Duración de Tram. auto. para Radiografías, imágenes []* (-)	11.11 %
Trámites (33.33%)	Duración de Tram. auto. para acceder a Otros Proc. Médicos diferentes []* (-)	11.11 %
, ,	Calif. Acceso servicios EPS	11.11%
	Considera poder acceder serv. de forma Opor.	11.11%
	Ha consid. interp. queja o derecho de petición (-)	11.11%
	Tutela o acercamiento al juez por incumplimiento (-)	11.11 %

 $^{^*}$ Indica que el indicador es nuevo con respecto al ranking 2017. La figura A.1 muestra los resultados obtenidos por cada EPS en cada uno de los indicadores.

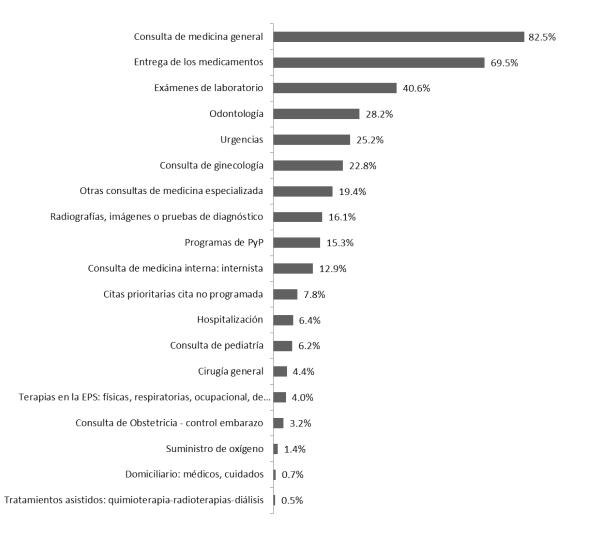


Figura 3: Servicios utilizados durante 2017

la ecuación 1, de lo contrario se debe utilizar la ecuación 2. Cabe resaltar que en la Tabla 1 los indicadores que terminan con "(-)" son aquellos que se estandarizan con la ecuación 2.

Luego de la estandarización, se calculan los puntajes de oportunidad, satisfacción y trámites como el promedio ponderado de cada uno de los indicadores de su grupo, los ponderadores se encuentran en la última columna de la Tabla 1.

Finalmente, el puntaje total se calcula como el promedio ponderado de los puntajes de oportunidad (33.33%), satisfacción (33.33%) y trámites (33.33%). El ranking se construye ordenando los puntajes de mayor a menor y los resultados se presentan por régimen.



2.2. Análisis de remuestreo

Dado el componente aleatorio asociado a las encuestas —que son el único insumo para la elaboración del ranking— surge la pregunta de a partir de que diferencia de puntuación los resultados entre dos EPS pueden ser catalogados como estadísticamente significativos. Es decir, desde que puntaje se puede decir que dos EPS con puntajes muy similares entre sí están empatadas y a partir de qué diferencia no lo están.

Para poder resolver esta inquietud, es necesario estimar la varianza del puntaje final de las EPS. Si bien es cierto que al final del ejercicio empírico del ranking se cuenta con un puntaje para cada EPS y que con eso se podría hacer un estimado de la varianza; hacer eso sobrestimaría la varianza porque se desconocería que el puntaje final es una variable aleatoria resultado de la suma ponderada de muchas otras variables aleatorias.

Por lo tanto, para estimar la varianza se propone realizar un ejercicio de bootstrapping o re-muestreo. El objetivo es, sacar muestras aleatorias de las encuestas de cada EPS y con esas encuestas replicar el ejercicio del ranking. Al replicar el ejercicio del ranking se estima el puntaje total promedio de todas las EPS; este procedimiento se repite 1000 veces. Este procedimiento permite estimar la distribución de probabilidad del puntaje final del ranking y permite tener un estimado de la varianza.

Una vez se tiene ese estimado de la varianza, se plantea la prueba de hipótesis de igualdad de medias de dos muestras con distribución normal bajo el supuesto de varianza y tamaño de muestra igual (ver ecuación 3).

$$z_{critico} = \frac{X_1 - X_2}{S\sqrt{\frac{2}{n}}} \tag{3}$$

De la ecuación 3 se despeja la diferencia de medias y se obtiene la ecuación 4. Se reemplazan los valores de $z_{critico} = 1,96$, S = 0,8014 –resultado del re-muestreo– y se asume un n de 598 -que es el número promedio de encuestas por EPS. De ahí se obtiene que la diferencia



de medias crítica es de 0,092.

$$X_1 - X_2 = z_{critico} * S\sqrt{\frac{2}{n}} \tag{4}$$

Por lo tanto, se puede considerar que la diferencia de puntaje total entre dos EPS es estadísticamente significativa a partir de una diferencia de 0,092.

3. Datos

La fuente principal de la información es la Encuesta de evaluación de los servicios de las EPS, por parte de los usuarios, en el régimen contributivo y subsidiado. Esta encuesta es desarrollada por la Oficina de Calidad del Ministerio de Salud y Protección Social y, como su nombre lo indica, busca proveer información que permita evaluar los servicios de las EPS.

En esta encuesta, el universo de estudio corresponde a todas las personas que recibieron atención por parte de las EPS durante los 6 meses previos a la aplicación de la misma. Adicionalmente, el diseño busca representatividad estadística a nivel de EPS, departamento y régimen de salud (subsidiado y contributivo). Cabe resaltar que la encuesta no incluye regímenes especiales (FFMM, Policía y Ecopetrol) y exentos (Universidades públicas). En este año la encuesta se compuso de 24.586 encuestas efectivas —en 95 municipios de 32 departamentos y el Distrito Capital—recolectadas entre julio y agosto del año 2017. La Tabla A2 contiene la ficha técnica de la encuesta y la Tabla A5 muestra el formulario aplicado.

Los indicadores utilizados (ver Tabla 1) se construyeron según las especificaciones descritas en la Tabla A1. Los indicadores para cada EPS se pueden consultar en la Tabla A3; esta tabla contiene la información de todas las variables utilizadas separadas por punto y coma (";"); lo que permite ser importadas por programas de hojas de cálculo para la réplica de los resultados. Asimismo, la Figura A.1 muestra todos los indicadores graficados por EPS. Finalmente, la Tabla 2 muestra las estadísticas descriptivas de los indicadores utilizados en

el ranking.

4. Resultados

Las Tablas 3, 4 y 5 muestran los resultados del ranking. En cada tabla se muestra el ranking que obtuvo cada entidad en 2018; también se presenta el ranking discriminado según las dimensiones de oportunidad, satisfacción y trámites. Además, a la derecha de cada ordenamiento se presenta la comparación con el ranking de 2017. El puntaje final se puede consultar en la Tabla A4.

En lo que respecta al RC, la mejor entidad fue la EPS Suramericana S.A. En las tres mediciones del ranking de Satisfacción, Sura ha ocupado el primer lugar en el RC. Las posiciones 2 y 3 fueron ocupadas por Aliansalud E.P.S S.A. y Sanitas S.A.

En lo que concierne al RS, la mejor EPS fue ComfaSucre. Esta EPS subió 6 puestos con respecto al ranking anterior. Específicamente tuvo mejoras importante en la oportunidad de los servicios (subió 18 posiciones) y en la satisfacción del usuarios (subió 10 posiciones). En segundo lugar quedó la CCF de la Guajira y en tercero, Comfacor. Las dos EPS que ganaron los rankings anteriores Coosalud en 2016 y Asociación Mutual Ser en 2017, quedaron en los lugares 5 y 10 respectivamente. Cabe señalar que CapitalSalud y Emdisalud quedaron empatadas en el puesto 23 dado que la diferencia en sus puntajes no resultó estadísticamente significativa. Por último, en las EPS indígenas, la mejor EPS fue Dusakawi A.R.S.I.

5. Discusión de los resultados

Este artículo realiza un ranking de satisfacción de las EPS del Sistema de Seguridad Social. Para su construcción se preguntó a más de 24 mil usuarios del sistema de salud en 2017 qué atributos son importantes para ellos en sus EPS ideal y cómo evalúan a su EPS



Tabla 2: Estadísticas descriptivas

Indicador	Media	D. E.	Mín.	Máx.
Oportunidad				
Oportunidad Consulta de medicina general (-)	4.15	3.13	0.02	15.00
Oportunidad Consulta de ginecología (-)	2.98	2.52	0.01	10.00
Oportunidad Consulta de medicina interna: internista (-)	20.00	12.88	0.02	60.00
Oportunidad Consulta de pediatría (-)	9.80	6.12	1.00	30.00
Oportunidad Cirugía general (-)	22.81	18.25	0.04	90.00
Oportunidad Otras consultas de medicina especializada (-)	26.29	18.24	0.03	120.00
Oportunidad Urgencias (-)	0.06	0.04	0.01	0.17
Oportunidad Entrega de los medicamentos (-)	0.10	0.26	0.01	1.00
Oportunidad Programas de PyP (-)	20.39	23.66	0.02	90.00
Percep. Opor. Consulta de medicina general	0.48	0.17	0.21	0.8
Percep. Opor. Consulta de ginecología	0.50	0.17	0.15	0.93
Percep. Opor. Consulta de medicina interna: internista	0.30	0.20	0.04	0.79
Percep. Opor. Consulta de pediatría	0.44	0.21	0.08	0.92
Percep. Opor. Cirugía general	0.40	0.22	0.03	0.98
Percep. Opor. Otras consultas de medicina especializada	0.29	0.17	0.02	0.77
Percep. Opor. Urgencias	0.44	0.16	0.16	0.82
Percep. Opor. Entrega de los medicamentos	0.61	0.17	0.25	0.93
Percep. Opor. Programas de PyP	0.53	0.18	0.11	1.00
No habia agenda en Consulta de medicina general* (-)	0.14	0.12	0.00	0.50
No habia agenda en Consulta de ginecología* (-)	0.08	0.07	0.00	0.29
No habia agenda en Consulta de medicina interna: internista* (-)	0.23	0.18	0.00	0.80
No habia agenda en Consulta de pediatría* (-)	0.20	0.18	0.00	0.6
No habia agenda en Cirugía general* (-)	0.12	0.12	0.00	0.4
No habia agenda en Otras consultas de medicina especializada* (-)	0.36	0.20	0.02	0.7
No habia agenda en Entrega de los medicamentos* (-)	0.01	0.01	0.00	0.0
No habia agenda en Programas de PyP* (-)	0.03	0.04	0.00	0.15
Satisfacción				
Calif. Serv. Consulta de medicina general	0.80	0.13	0.42	0.99
Calif. Serv. Consulta de ginecología	0.89	0.11	0.42	0.99
Calif. Serv. Consulta de medicina interna: internista	0.76	0.21	0.12	1.00
Calif. Serv. Consulta de pediatría	0.87	0.15	0.25	1.0
Calif. Serv. Cirugía general	0.89	0.12	0.56	1.0
Calif. Serv. Otras consultas de medicina especializada	0.83	0.12	0.27	1.0
Calif. Serv. Urgencias	0.65	0.17	0.19	0.9
Calif. Serv. Entrega de los medicamentos	0.74	0.16	0.34	0.9
Calif. Serv. Programas de PyP	0.91	0.06	0.75	1.0
Calif. Solución necesidad	0.77	0.13	0.48	0.9
Calif. Experiencia global	0.75	0.14	0.41	0.9
Calif. Comunicación con EPS	0.64	0.16	0.21	0.9
Calif. Trato Per. Administrativo	0.74	0.12	0.45	0.9
Calif. Trato Per. Asistencial	0.79	0.12	0.46	0.98
Recomendaría a familiares y amigos	0.83	0.13	0.35	0.98
Ha pensado cambiarse a otra EPS (-)	0.11	0.11	0.00	0.4
Trámites				
Simplicidad y agilidad en los trámites*	0.50	0.16	0.23	0.8
Duración de Tram. Auto. para entrega de Medicamentos cubiertos	2.78	6.06	0.42	24.0
Duración de Trám. auto. para cita de medicina especializada * (-)	82.77	199.78	0.42	960.0
Duración de Trám. auto. para Radiografías, imágenes []* (-)	17.51	33.26	1.00	192.0
Duración de Trám. auto. para acceder a Otros Proc. Médicos diferentes []* (-)	6.46	13.25	0.42	72.0
Calif. Acceso servicios EPS	0.45	0.17	0.15	0.8
Considera poder acceder serv. de forma Opor.	0.89	0.09	0.61	0.9
Ha consid. interp. queja o derecho de petición (-)	0.07	0.05	0.01	0.2
Tutela o acercamiento al juez por incumplimiento (-)	0.01	0.01	0.00	0.0



Tabla 3: Ranking Régimen Contributivo

Codigo	Nombre		Ranking Total 2018		imensión ortunidad		mensión isfacción	Dimensión Trámites		
EPS010	EPS SURAMERICANA S.A.	1	-	1	-	1	-	1		
EPS001	ALIANSALUD EPS S.A.	2	$\blacktriangle(1)$	3	$\blacktriangle(7)$	2	-	2		
EPS005	SANITAS S.A. E.P.S.	3	$\mathbf{V}(1)$	2	-	3	-	3		
EPS008	COMPENSAR E.P.S.	4	$\blacktriangle(1)$	10	▼ (3)	4	-	4		
EPS002	SALUD TOTAL S.A. EPS	5	$\blacktriangle(1)$	7	$\mathbf{V}(4)$	8	$\mathbf{V}(3)$	5		
EPS037	NUEVA EPS	6	$\mathbf{V}(2)$	4	-	6	▲ (2)	8		
EPS016	COOMEVA E.P.S. S.A.	7	$\blacktriangle(2)$	5	$\blacktriangle(1)$	7	▲ (3)	7		
EPS017	EPS FAMISANAR LTDA	8	$\mathbf{V}(1)$	11	▼ (6)	5	$\blacktriangle(2)$	6		
EPS018	SERV. OCC. DE SALUD SOS EPS	9	$\blacktriangle(1)$	6	$\blacktriangle(7)$	9	-	9		
EPS012	COMFENALCO VALLE E.P.S.	10	$\blacktriangle(1)$	8	$\blacktriangle(1)$	10	$\blacktriangle(1)$	11		
EPS033	SALUDVIDA E.P.S. S.A.	11	▼ (3)	9	▼ (1)	11	▼ (5)	10		
EPS023	CRUZ BLANCA EPS S.A.	12	-	13	▼ (1)	12	-	12		
EPS003	CAFÉSALUD EPS	13	-	12	$\mathbf{V}(1)$	13	-	13		

Diferencias de posiciones en el Ranking Total son estadísticamente significativas. La comparabilidad de los resultados de la dimensión de Oportunidad entre 2018 y 2017 son limitados debido a la inclusión de indicadores de disponibilidad de agenda. Dado que la dimensión de trámites es nueva no se comparan los resultados con el año anterior.

actual acorde con esos atributos. Los resultados mostraron que los atributos que más valoran los usuarios son la oportunidad de los servicios y la facilidad y agilidad en los trámites. Con el objetivo de responder a esas valoraciones se construyó este ranking que aborda las dimensiones de oportunidad, trámites y satisfacción en general.

Es importante retomar las advertencias asociadas a un ranking de satisfacción basado en encuestas: los resultados se deben interpretar por régimen. En otras palabras, la población del RC, del RS y de las EPS indígenas son sistemáticamente diferentes en factores económicos y sociales por lo que no se deberían comparar los resultados entre sí. Por lo tanto, es preferible mantener las comparaciones entre EPS del mismo régimen. También es importante recordar que, dados ciertos cambios en la metodología, los resultados no son totalmente comparables con los del año pasado. En la dimensión de satisfacción la metodología fue muy similar por lo que se pueden comparar los resultados. En la dimensión de oportunidad se retiraron dos servicios, se quitaron dos indicadores de autorizaciones, y se agregó una batería de preguntas de agenda no disponible. Por lo tanto, subir o bajar de puesto en el ordenamiento



Tabla 4: Ranking Régimen Subsidiado

Codigo	Nombre		anking tal 2018		imensión ortunidad		mensión isfacción	Dimensión Trámites
CCF033	COMFASUCRE	1	▲ (6)	1	▲ (18)	1	▲ (10)	2
CCF023	CCF DE LA GUAJIRA	2	-	2	$\blacktriangle(2)$	2	-	1
CCF015	COMFACOR	3	$\blacktriangle(2)$	3	$\blacktriangle(11)$	8	$\mathbf{V}(5)$	3
CCF049	COMFAORIENTE	4	$\blacktriangle(2)$	4	▲ (14)	6	$\mathbf{V}(2)$	5
ESS024	COOSALUD EPS	5	$\mathbf{V}(1)$	12	$\mathbf{V}(5)$	4	$\blacktriangle(1)$	6
CCF055	CCF CAJACOPI ATLÁNTICO	6	$\blacktriangle(2)$	5	$\blacktriangle(5)$	10	$\mathbf{V}(1)$	9
ESS091	ECOOPSOS ESS	7	$\blacktriangle(3)$	9	$\blacktriangle(4)$	5	$\blacktriangle(2)$	10
ESS076	AMBUQ ARS	8	$\mathbf{V}(5)$	7	$\blacktriangle(1)$	3	$\blacktriangle(3)$	19
ESS133	COMPARTA	9	$\blacktriangle(5)$	10	$\blacktriangle(5)$	9	$\blacktriangle(4)$	8
ESS207	ASOCIACIÓN MUTUAL SER ESS	10	$\mathbf{V}(9)$	15	▼ (13)	11	▼ (10)	4
CCF002	SAVIA SALUD EPS	11	$\blacktriangle(4)$	11	-	7	▲ (10)	11
CCF024	COMFAMILIAR HUILA	12	▲ (11)	8	▲ (16)	16	$\blacktriangle(5)$	12
ESS118	EMSSANAR ESS	13	▲ (12)	20	$\blacktriangle(6)$	12	▲ (12)	13
EPS037	NUEVA EPS	14	$\mathbf{V}(2)$	14	$\mathbf{V}(9)$	15	-	18
CCF027	CCF DE NARIÑO	15	▲ (11)	6	▲ (16)	19	$\blacktriangle(6)$	16
CCF009	COMFABOY	16	$\blacktriangle(1)$	17	$\blacktriangle(6)$	14	$\blacktriangle(2)$	20
ESS062	ASMET SALUD	17	$\mathbf{V}(4)$	25	$\mathbf{V}(24)$	13	$\mathbf{V}(1)$	14
CCF053	COMFACUNDI	18	$\blacktriangle(2)$	18	$\blacktriangle(3)$	18	-	17
EPS022	A.R.S. CONVIDA	19	$\blacktriangle(2)$	16	$\blacktriangle(4)$	17	$\blacktriangle(2)$	24
CCF007	COMFAMILIAR CARTAGENA	20	$\mathbf{V}(9)$	22	$\blacktriangle(3)$	20	▼ (12)	7
EPS025	CAPRESOCA E.P.S.	21	$\blacktriangle(3)$	21	$\mathbf{V}(5)$	21	$\blacktriangle(5)$	15
CCF102	COMFAMILIAR CHOCO	22	$\mathbf{V}(4)$	13	$\mathbf{V}(7)$	25	$\mathbf{V}(2)$	21
EPSS34	CAPITAL SALUD EPS	23	$\mathbf{V}(4)$	23	$\mathbf{V}(6)$	22	$\mathbf{V}(2)$	22
ESS002	EMDISALUD E.S.S.	23	$\mathbf{V}(15)$	19	$\mathbf{V}(16)$	23	▼ (13)	23
EPS033	SALUDVIDA E.P.S. S.A.	25	$\mathbf{V}(9)$	24	$\mathbf{V}(15)$	24	$\mathbf{V}(10)$	25
EPS003	CAFÉSALUD EPS	26	$\mathbf{V}(4)$	26	$\mathbf{V}(14)$	26	$\mathbf{V}(4)$	26

Diferencias de posiciones en el Ranking Total son estadisticamente significativas. La comparabilidad de los resultados de la dimensión de Oportunidad entre 2018 y 2017 son limitados debido a la inclusión de indicadores de disponibilidad de agenda. Dado que la dimensión de trámites es nueva no se comparan los resultados con el año anterior.



Tabla 5: Ranking EPS Indígenas

Codigo	Nombre		Ranking otal 2018		Dimensión portunidad			Dimensión Trámites		
EPSI01	DUSAKAWI A.R.S.I.	1	$\blacktriangle(1)$	3	$\mathbf{V}(1)$	2	$\blacktriangle(2)$	1		
EPSI04	ANAS WAYUU EPS INDIGENA	2	$\blacktriangle(2)$	4	$\blacktriangle(2)$	1	-	2		
	MALLAMAS EPSI	3	$\blacktriangle(3)$	1	$\blacktriangle(3)$	4	$\blacktriangle(2)$	3		
EPSI03	ASO. INDÍGENA DEL CAUCA	4	▼ (3)	2	$\mathbf{V}(1)$	3	$\mathbf{V}(1)$	4		
EPSI06	PIJAOS SALUD EPSI	5	▼ (2)	5	▼ (2)	5	$\mathbf{V}(2)$	5		

Diferencias de posiciones en el Ranking Total son estadisticamente significativas. La comparabilidad de los resultados de la dimensión de Oportunidad entre 2018 y 2017 son limitados debido a la inclusión de indicadores de disponibilidad de agenda. Dado que la dimensión de trámites es nueva no se comparan los resultados con el año anterior.

de satisfacción puede ser o por la mejora o empeoramiento de la oportunidad de los servicios; o por el efecto que tiene la medición de la agenda no disponible en el puntaje. De la misma manera, la nueva dimensión de trámites comparte algunos indicadores con la dimensión de acceso del ranking 2017 pero la mayor parte de los indicadores son nuevos por lo que no se reporta la comparación.

Para terminar, se invita a todas las entidades a observar los resultados de cada uno de los indicadores, emular las buenas prácticas de las entidades mejor posicionadas y tomar medidas de mejoramiento. También se invita a los hacedores de política a tomar en consideración la satisfacción del usuario como criterio en la elaboración de políticas públicas en salud.

Referencias

Ministerio de Salud y Protección Social (2016a). Encuesta de evaluación de los servicios de las EPS 2016. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/CA/encuesta-eps-2016.pdf. [Recuperado; 1 de junio de 2017].

Ministerio de Salud y Protección Social (2016b). Sistema de Evaluación Calificación de Actores: Ranking de Satisfacción EPS 2016. https:



() GOBIERNO DE COLOMBIA

REFERENCIAS

//www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/
evaluacion-calificacion-actores-ranking-eps-2016.pdf. [Recuperado; 1 de
Junio de 2017].

Ministerio de Salud y Protección Social (2017). Sistema de Evaluación y Calificación de Actores: Ranking de Satisfacción EPS 2017. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/ranking-satisfaccion-eps-2017.pdf. [Recuperado; 2 de Noviembre de 2017].



A. Justificación ranking 2017

Este ranking responder tres obligaciones normativas en Colombia: la Ley 1438 de 2011; el Decreto 1011 de 2006; y la Resolución 4343 de 2012. En este orden de ideas, la primera obligación jurídica que se pretende responder es la Ley 1438 de 2011 –que reforma el Sistema de Seguridad Social en Salud. En el Capítulo VII –calidad y los sistemas de información– el Artículo 111 crea el Sistema de Evaluación y Calificación de Actores según el cual:

ARTÍCULO 111. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE DI-RECCIONES TERRITORIALES DE SALUD. ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD E INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD. Como resultado de la aplicación de los indicadores, el Ministerio de la Protección Social desarrollará un sistema de evaluación y calificación de las direcciones territoriales de salud, de Entidades Promotoras de Salud e Instituciones Prestadoras de Salud que permita conocer públicamente a más tardar el primero (10) de marzo de cada año, como mínimo: número de quejas, gestión de riesgo, programas de prevención y control de enfermedades implementados, resultados en la atención de la enfermedad, prevalencia de enfermedades de interés en salud pública, listas de espera; administración y flujo de recursos. Deberá también alimentarse de las metas de los planes de desarrollo nacional, y territoriales. Se definirán igualmente indicadores de calidad en la atención, de calidad técnica y de satisfacción del usuario. El incumplimiento de las condiciones mínimas de calidad dará lugar a la descertificación en el proceso de habilitación. En el caso de los entes territoriales se notificará a la SNS para que obre de acuerdo a su competencia. (CONGRESO DE LA REPÚBLICA, Ley 1438 de 2011)

Bajo este esquema, la Ley 1438 exige al MSPS la elaboración de un Sistema de Evaluación y Calificación de Actores –SEA– que debe, entre otros, monitorear y calificar a las EAPB. Esta es la motivación para elaborar un ranking que, en el marco del SEA, sea la herramienta para evaluar y calificar las EAPB.

Adicionalmente, el Decreto 1011 de 2006, que establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SOGCS–, en el Título VI, sobre el Sistema de Información para la Calidad –SIC–, establece los siguientes objetivos del SIC:



© GOBIERNO DE COLOMBIA

REFERENCIAS

ARTÍCULO 46.- OBJETIVOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD. Son objetivos del Sistema de Información para la Calidad, los siguientes:

- 1. Monitorear. Hacer seguimiento a la calidad de los servicios para que los actores, las entidades directivas y de inspección, vigilancia y control del Sistema realicen el monitoreo y ajuste del SOGCS.
- 2. Orientar. Contribuir a orientar el comportamiento de la población general para la selección de la EAPB y/o la Institución Prestadora de Servicios, por parte de los usuarios y demás agentes, con base en información sobre su calidad.
- 3. Referenciar. Contribuir a la referenciación competitiva sobre la calidad de los servicios entre las EAPB y las Instituciones Prestadoras de Servicios.
- 4. Estimular. Propende por apoyar e incentivar la gestión de la calidad basada en hechos y datos. (Ministerio de la Protección Social, Decreto 1011 de 2006. Artículo 46)

En este orden de ideas, el SIC debe contribuir en la referenciación competitiva de los servicios de las EAPB y orientar el comportamiento de la población general para la selección de la EAPB. De esta manera, el Ranking de Satisfacción es una de las herramientas propuestas por el MSPS para cumplir con los objetivos del SIC.

Finalmente, la Resolución 4343 de 2012, que unifica la regulación de carta de derechos y deberes, y de la carta de desempeño, en el Capítulo III, sobre la carta de desempeño, establece lo siguiente:

Artículo 5. Contenido de la Carta de Desempeño. Las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado deberán entregar a sus afiliados la Carta de Desempeño de la entidad, la cual contendrá, la siguiente información básica:

- 5.1 Indicadores de calidad de la entidad promotora de salud. Resultados de los indicadores de calidad de la entidad promotora de salud reportados a la Superintendencia Nacional de Salud, mostrando la comparación con la media nacional.
- 5.2 Indicadores de calidad de las instituciones prestadoras de servicios de salud. Resultados de los indicadores de calidad, de las instituciones que hacen parte de la red de prestadores de servicios de salud de la entidad promotora de salud, mostrando la comparación con la media nacional.



- 5.3 Posición en el ordenamiento (ranking). Nivel de posicionamiento de la entidad promotora de salud y de las instituciones restadoras de servicios de salud que hacen parte de su red en el ordenamiento(ranking) de estas entidades.
- 5.4 Acreditación. Situación de la entidad promotora de salud y de las instituciones prestadoras que hacen parte de su red frente al proceso de acreditación.
- 5.5 Comportamiento como pagador de servicios. Resultados de los indicadores financieros que reflejen la oportunidad y eficacia de la entidad promotora de salud frente a sus obligaciones como responsable del pago de los servicios de salud.
- 5.6 Sanciones. Sanciones debidamente ejecutoriadas que le hayan sido impuestas en el último año por parte de la Superintendencia Nacional de Salud. (Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución 4343 de 2012)

En otras palabras, la Resolución 4343 pide a las EAPB presentar una carta de desempeño a sus usuarios, que debe contener el posicionamiento de la entidad en el ranking. El ranking antes mencionado es el Ranking de Satisfacción de EPS.

Tabla A1: Metodología de cálculo de los indicadores

Dimensión	Indicador	Variable Utilizada	Descripción de la metodología
	Oportunidad Consulta de medicina general	p12_a	Mediana de la variable
	Oportunidad Consulta de ginecología	p12_b2	Mediana de la variable
	Oportunidad Consulta de medicina interna: internista	p12_b3	Mediana de la variable
	Oportunidad Consulta de pediatría	p12_b4	Mediana de la variable
	Oportunidad Cirugía general	p12_b5	Mediana de la variable
	Oportunidad Otras consultas de medicina especializada	p12_b6	Mediana de la variable
	Oportunidad Urgencias	p12_d	Mediana de la variable
	Oportunidad Entrega de los medicamentos	p12_g	Mediana de la variable
	Oportunidad Programas de PyP	p12_i	Mediana de la variable
	Percep. Opor. Consulta de medicina general	p13_a	Proporción de usuarios que respondieron "Corto" o "Muy Corto"
	Percep. Opor. Consulta de ginecología	p13_b2	Proporción de usuarios que respondieron "Corto" o "Muy Corto"
	Percep. Opor. Consulta de medicina interna: internista	p13_b3	Proporción de usuarios que respondieron "Corto" o "Muy Corto"
Oportunidad (33.33%)	Percep. Opor. Consulta de pediatría	p13_b4	Proporción de usuarios que respondieron "Corto" o "Muy Corto"
opertumana (ootoo /t/)	Percep. Opor. Cirugía general	p13_b5	Proporción de usuarios que respondieron "Corto" o "Muy Corto" Proporción de usuarios que respondieron "Corto" o "Muy Corto"
	Percep. Opor. Otras consultas de medicina especializada Percep. Opor. Urgencias	p13_b6 p13_d	Proporción de usuarios que respondieron "Corto" o "Muy Corto" Proporción de usuarios que respondieron "Corto" o "Muy Corto"
	Percep. Opor. Entrega de los medicamentos	p13_g p13_g	Proporción de usuarios que respondieron "Corto" o "Muy Corto" Proporción de usuarios que respondieron "Corto" o "Muy Corto"
	Percep. Opor. Programas de PyP	p13_g p13_i	Proporción de usuarios que respondieron "Corto" o "Muy Corto" Proporción de usuarios que respondieron "Corto" o "Muy Corto"
	No había agenda en Consulta de medicina general	p16_a	Razón entre el # de usuarios que respondieron "Sí" y el # que recibieron el servicio
	No había agenda en Consulta de ginecología	p16_b2	Razón entre el # de usuarios que respondieron "Sí" y el # que recibieron el servicio
	No había agenda en Consulta de medicina interna: internista	p16_b2	Razón entre el # de usuarios que respondieron "Sí" y el # que recibieron el servicio
	No había agenda en Consulta de pediatría	p16_b4	Razón entre el # de usuarios que respondieron "Sí" y el # que recibieron el servicio
	No había agenda en Cirugía general	p16_b5	Razón entre el # de usuarios que respondieron "Sí" y el # que recibieron el servicio
	No había agenda en Otras consultas de medicina especializada	p16_b6	Razón entre el # de usuarios que respondieron "Sf" y el # que recibieron el servicio
	No había agenda en Entrega de los medicamentos	p16_g	Razón entre el # de usuarios que respondieron "Sf" y el # que recibieron el servicio
	No había agenda en Programas de PyP	p16_i	Razón entre el # de usuarios que respondieron "Sf" y el # que recibieron el servicio
	Calif. Serv. Consulta de medicina general	p11_a	Proporción de usuarios que respondieron "Bueno" o "Muy Bueno"
	Calif. Serv. Consulta de ginecología	p11_b2	Proporción de usuarios que respondieron "Bueno" o "Muy Bueno"
	Calif. Serv. Consulta de medicina interna: internista	p11_b3	Proporción de usuarios que respondieron "Bueno" o "Muy Bueno"
	Calif. Serv. Consulta de pediatría	p11_b4	Proporción de usuarios que respondieron "Bueno" o "Muy Bueno"
	Calif. Serv. Cirugía general	p11_b5	Proporción de usuarios que respondieron "Bueno" o "Muy Bueno"
	Calif. Serv. Otras consultas de medicina especializada	p11_b6	Proporción de usuarios que respondieron "Bueno" o "Muy Bueno"
	Calif. Serv. Urgencias	p11_d	Proporción de usuarios que respondieron "Bueno" o "Muy Bueno"
Satisfacción (33.33%)	Calif. Serv. Entrega de los medicamentos	p11_g	Proporción de usuarios que respondieron "Buena" o "Muy Buena"
Satisfacción (55.55 70)	Calif. Serv. Programas de PyP	p11_i	Proporción de usuarios que respondieron "Buena" o "Muy Buena"
	Calif. Solución necesidad	p29_b	Proporción de usuarios que respondieron "Buena" o "Muy Buena"
	Calif. Experiencia global	p29_a	Proporción de usuarios que respondieron "Buena" o "Muy Buena"
	Calif. Comunicación con EPS Calif. Trato Per. Administrativo	p23	Proporción de usuarios que respondieron "Buena" o "Muy Buena"
	Calif. Trato Per. Administrativo Calif. Trato Per. Asistencial	p9_a p9_b	Proporción de usuarios que respondieron "Satisfecho" o "Totalmente satisfecho" Proporción de usuarios que respondieron "Satisfecho" o "Totalmente satisfecho"
	Recomendaría a familiares y amigos	p31_b	Proporción de usuarios que respondieron "Probablemente sí" o "Definitivamente sí"
	Ha pensado cambiarse a otra EPS	p31_0 p45	Proporción de usuarios que respondieron "Sí"
	Simplicidad y agilidad en los trámites	p9_f	Proporción de usuarios que respondieron "Satisfecho" o "Totalmente satisfecho"
	Duración de Tram. auto. para entrega de Medicamentos cubiertos	p20c_11	Mediana de la variable; se ignoran trámites no finalizados (p20_f)
	Duración de Tram. auto. para cita de medicina especializada	p20c_5	Mediana de la variable; se ignoran trámites no finalizados (p20_f)
	Duración de Tram. auto. para Radiografías, imágenes []	p20c_9	Mediana de la variable; se ignoran trámites no finalizados (p20_f)
Trámites (33.33 %)	Duración de Tram. auto. para acceder a Otros Proc. Médicos diferentes []	p20c_7	Mediana de la variable; se ignoran trámites no finalizados (p20_f)
(22.2270)	Calif. Acceso servicios EPS	p30	Proporción de usuarios que respondieron "Fácil" o "Muy Fácil"
	Considera poder acceder serv. de forma Opor.	p31_a	Proporción de usuarios que respondieron "Probablemente sí" o "Definitivamente sí"
	Ha consid. interp. queja o derecho de petición	p40	Proporción de usuarios que respondieron "Sí"
	Tutela o acercamiento al juez por incumplimiento	p37	Proporción de usuarios que respondieron "Acción de tutela" o "Desacato"

Tabla A2: Ficha técnica de la encuesta

Universo de estudio	Habitantes de todo el territorio nacional de todas las edades, de todas las regiones del país,pertenecientes a todos los niveles socio-económicos habitantes de zonas urbanas y rurales,afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
Población objetivo	Habitantes de todo el territorio nacional de todas las edades, de todas las regiones del país, pertenecientes a todos los niveles socio-económicos y habitantes de zonas urbanas y rurales, afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud que hayan usado los servicios de salud que les presta la EPS en los 6 meses previos a la aplicación de la encuesta. Se excluyen los afiliados al régimen especial y/o que actualmente tienen plan complementario, servicio de salud privado, o medicina prepagada.
Unidades estadísticas	* Unidades de Observación: Usuarios de las EPS que utilizaron los servicios en los últimos 6 meses y que actualmente no tienen plan complementario, servicio de salud privado o medicina prepagada. * Unidades de selección: Cartografía censal generada por el DANE para todo el territorio nacional. * Unidades de muestreo: ● Primera etapa: municipios ● Segunda etapa: manzanas ● Tercera etapa: personas * Unidades de análisis: EPS.
Diseño de muestra	* Diseño probabilístico, multietápico, estratificado y de conglomerados: • Primera etapa [para la selección de municipios]: marco de lista de municipios del país, con la información de caracterización del municipio como: cantidad de afiliados, clasificación DNP, número de EPS con afiliados en el municipio, entre otras. • Segunda etapa [para la selección de manzanas]: marco de áreas de manzanas urbanas y rurales con base en la cartografía censal generada por el DANE para todo el territorio nacional, donde se describen los polígonos (sectores, secciones, manzanas) con la cantidad de viviendas, hogares y personas del censo general 2005. • Tercera etapa [para la selección de personas]: marco de lista de miembros en el hogar, con la información de caracterización de la población objeto de estudio. Este listado se identificará durante el proceso de recolección. * Niveles de desagregación: - Régimen; - EPS; - Departamento * Precisión de la muestra: Para saber el nivel de precisión de los diferentes aspectos medidos en la encuesta, se calcularon los errores de muestreo y los errores estándar relativos. Dada la complejidad del diseño muestral, se trabajaron los datos con el programa SPSS Statistics 23. En general los niveles de error relativo a nivel nacional y para los niveles de desagregación es inferior al 5 % para proporciones superiores al 20 %
Marco Muestral	Descripción del marco de muestreo para la selección: - Primera etapa: Para la selección de municipios: marco de lista de municipios del país, con la información de caracterización del municipio como: cantidad de afiliados, clasificación DNP, número de EPS con afiliados en el municipio, entre otras Segunda etapa: Para la selección de manzanas: marco de áreas de manzanas urbanas con base en la cartografía censal generada por el DANE para todo el territorio nacional, donde se describen los polígonos (sectores, secciones, manzanas) con la cantidad de viviendas, hogares y personas del censo general 2005. Se utilizó un listado de manzanas con la información poblacional correspondiente, con la codificación DANE de los polígonos a nivel de sector, sección y manzana. Para las áreas rurales, el marco de áreas fueron las manzanas urbanas en el caso de centros poblados de los municipios seleccionados Tercera etapa: Para la selección de personas: marco de lista de miembros en el hogar, con la información de caracterización de la población objeto de estudio. Este listado se identificó durante el proceso de recolección. Año de actualización de la cartografía: la información se encontraba disponible para la vigencia 2012.
Periodo de referencia	Últimos 6 meses anteriores a la recolección de los datos de la muestra, en que los usuarios recibieron algún servicio de salud por parte de su EPS de afiliación.
Tamaño de la muestra	Se realizó un total de 24.586 encuestas efectivas, en 95 municipios de 32 departamentos y el Distrito Capital.
Descripción operativa	El operativo de recolección de datos en campo se realizó entre los meses de julio y agosto del año 2017. Se utilizó un cuestionario estructurado de 60 preguntas y 18 capítulos que abarcan temas de Experiencia en la atención en Salud de los usuarios de las EPS.
Univ. [] estimado	A partir del marco muestral, los resultados se infieren a una población 16.815.482 usuarios en los últimos seis meses. Esta será la base de referencia de todos los resultados.

Fuente: Encuesta de Evaluación de los Servicios de las EPS 2017





Tabla A3: Indicadores utilizados para la elaboración del Ranking

THE STATE OF THE S											N					
STORY STORY	E		=				Ξ					1000 1000 1000 1000 1000 1000	Ē		1000 1000 1000 1000 1000 1000 1000 1000 1000 1000 1000 1000	

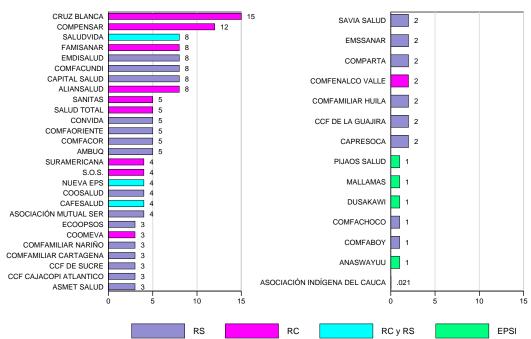


Tabla A4: Puntajes de las EPS

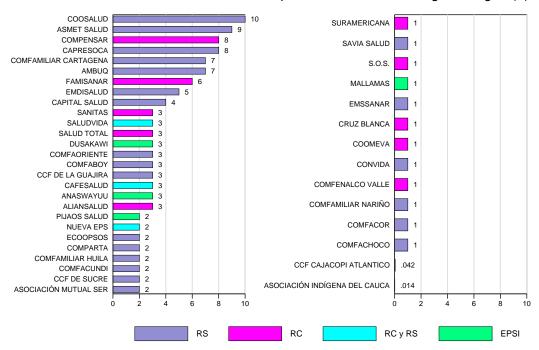
Régimen	Codigo	Nombre	Puntaje Total 2017	Puntaje Oportunidad	Puntaje Satisfacción	Puntaje Trámites
Contributivo	EPS010	EPS SURAMERICANA S.A.	81.3	70.2	88.3	87.9
Contributivo	EPS005	ALIANSALUD EPS S.A.	76.6	65.2	83.0	84.0
Contributivo	EPS001	SANITAS S.A. E.P.S.	73.2	65.7	72.3	83.7
Contributivo	EPS037	COMPENSAR E.P.S.	66.5	49.2	70.2	82.0
Contributivo	EPS008	SALUD TOTAL S.A. EPS	65.8	57.3	64.7	77.2
RC y RS	EPS002	NUEVA EPS	65.5	63.7	65.0	69.6
Contributivo	EPS017	COOMEVA E.P.S. S.A.	65.4	59.8	64.9	73.5
Contributivo	EPS033	EPS FAMISANAR LTDA	62.2	48.1	65.2	75.0
Contributivo	EPS016	SERV. OCC. DE SALUD SOS EPS	60.9	58.8	58.8	67.1
RC y RS	EPS018	COMFENALCO VALLE E.P.S.	50.6	50.0	52.1	51.2
Contributivo	EPS012	SALUDVIDA E.P.S. S.A.	46.4	49.7	38.7	52.1
Contributivo	EPS023	CRUZ BLANCA EPS S.A.	41.7	45.3	32.1	48.8
RC y RS	EPS003	CAFÉSALUD EPS	37.6	45.8	19.8	48.3
Subsidiado	CCF033	COMFASUCRE	91.8	90.4	95.4	92.5
Subsidiado	CCF023	CCF DE LA GUAJIRA	87.5	78.7	91.1	95.5
Subsidiado	CCF015	COMFACOR	78.0	75.9	73.8	86.5
Subsidiado	CCF049	COMFAORIENTE	76.3	72.1	77.0	82.1
Subsidiado	ESS024	COOSALUD EPS	75.4	65.4	81.0	82.0
Subsidiado	CCF055	CCF CAJACOPI ATLÁNTICO	73.6	71.2	72.1	79.7
Subsidiado	ESS091	ECOOPSOS ESS	73.3	66.9	78.0	77.2
Subsidiado	ESS076	AMBUQ ARS	72.6	68.2	84.8	67.2
Subsidiado	ESS133	COMPARTA	72.3	66.2	73.0	79.9
Subsidiado	ESS207	ASOCIACIÓN MUTUAL SER ESS	71.4	61.9	71.1	83.3
Subsidiado	CCF002	SAVIA SALUD EPS	70.9	65.6	74.1	75.2
Subsidiado	CCF024	COMFAMILIAR HUILA	67.9	67.8	62.8	75.1
Subsidiado	ESS118	EMSSANAR ESS	66.2	55.6	70.1	74.9
Subsidiado	EPS037	NUEVA EPS	65.5	63.7	65.0	69.6
Subsidiado	CCF027	CCF DE NARIÑO	64.4	68.8	54.0	72.4
RC y RS	CCF009	COMFABOY	63.9	61.8	65.2	66.5
Subsidiado	ESS062	ASMET SALUD	63.0	48.5	69.8	72.7
Subsidiado	CCF053	COMFACUNDI	62.0	59.1	58.8	69.9
Subsidiado	EPS022	A.R.S. CONVIDA	60.0	61.9	59.2	60.7
Subsidiado	CCF007	COMFAMILIAR CARTAGENA	59.6	50.3	49.7	80.5
Subsidiado	EPS025	CAPRESOCA E.P.S.	58.5	55.2	49.5	72.5
Subsidiado	CCF102	COMFAMILIAR CHOCO	54.6	65.1	34.7	65.7
Subsidiado	EPSS34	CAPITAL SALUD EPS	53.7	50.2	48.3	64.3
Subsidiado	ESS002	EMDISALUD E.S.S.	53.7	56.7	42.2	63.9
RC y RS	EPS033	SALUDVIDA E.P.S. S.A.	46.4	49.7	38.7	52.1
RC y RS	EPS003	CAFÉSALUD EPS	37.6	45.8	19.8	48.3
EPSI	EPSI01	DUSAKAWI A.R.S.I.	87.0	78.0	88.5	97.2
EPSI	EPSI04	ANAS WAYUU EPS INDIGENA	84.3	68.8	90.1	96.6
EPSI	EPSI05	MALLAMAS EPSI	82.7	79.0	84.0	87.8
EPSI	EPSI03	ASO. INDÍGENA DEL CAUCA	82.2	78.4	87.6	83.2
EPSI	EPSI06	PIJAOS SALUD EPSI	64.5	60.4	76.1	59.1

Figura A.1: Gráficas de los indicadores utilizados en la elaboración del Ranking de Satisfacción de EPS 2018

Oportunidad Consulta de medicina general (-)

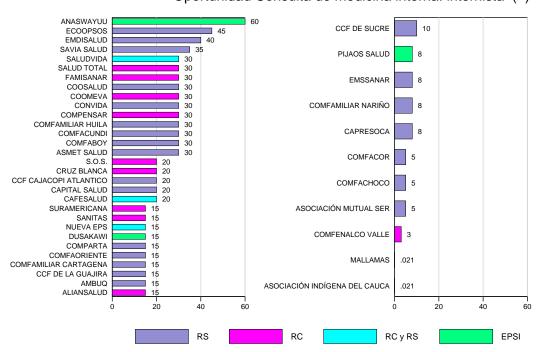


Oportunidad Consulta de ginecología (-)

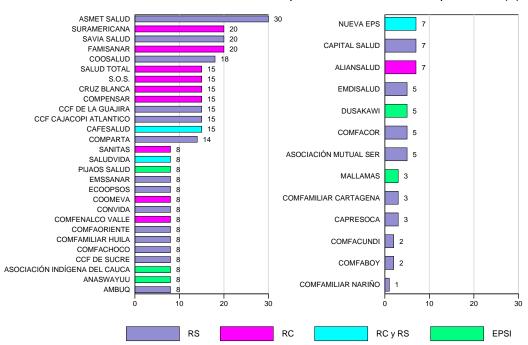


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Oportunidad Consulta de medicina interna: internista (-)

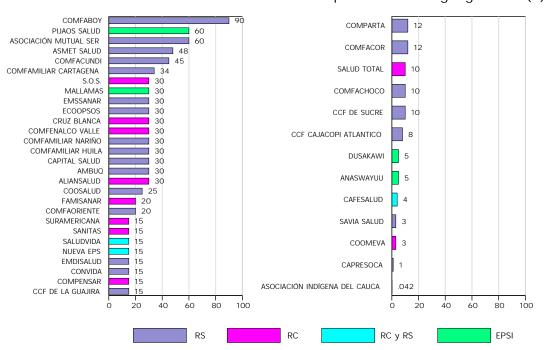


Oportunidad Consulta de pediatría (-)

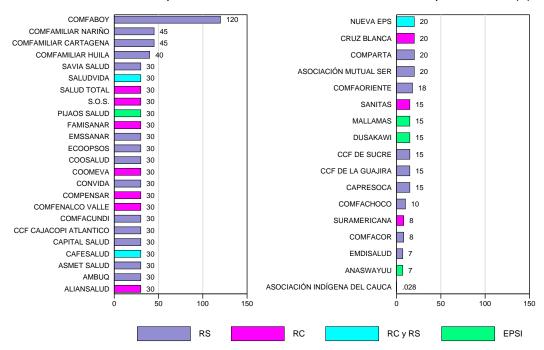


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Oportunidad Cirugía general (-)

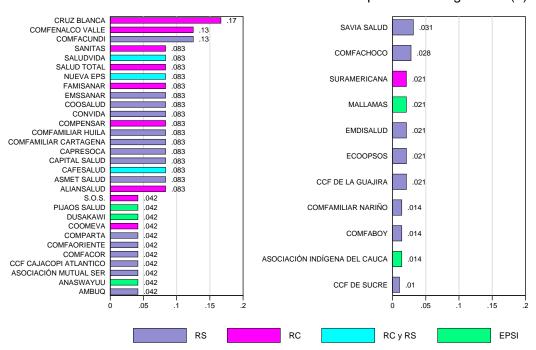


Oportunidad Otras consultas de medicina especializada (-)

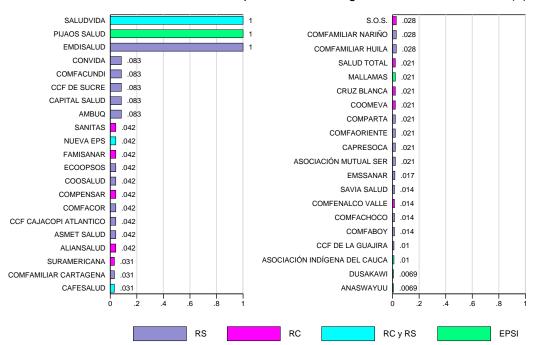


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Oportunidad Urgencias (-)

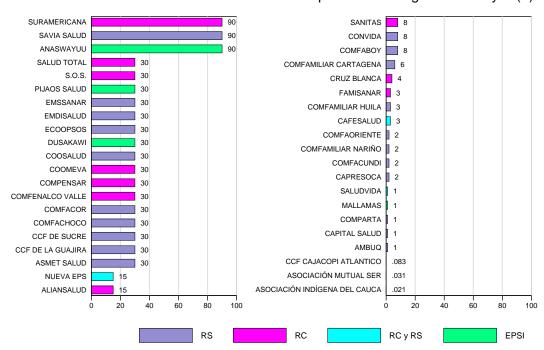


Oportunidad Entrega de los medicamentos (-)

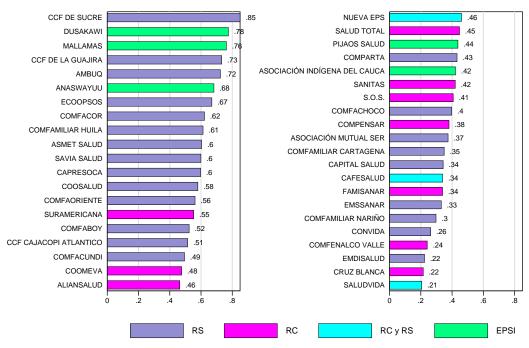


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Oportunidad Programas de PyP (-)

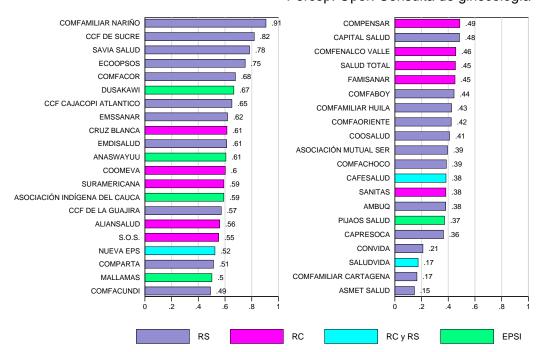


Percep. Opor. Consulta de medicina general

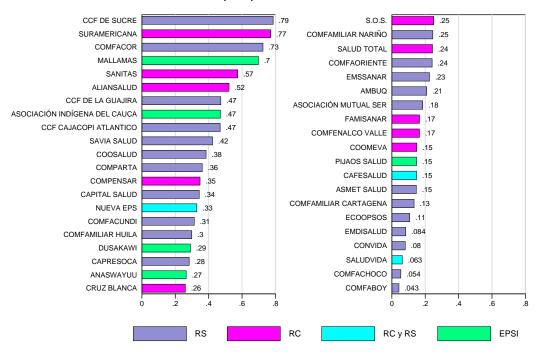


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Percep. Opor. Consulta de ginecología

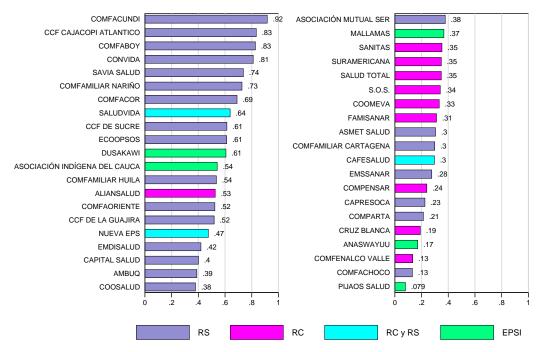


Percep. Opor. Consulta de medicina interna: internista

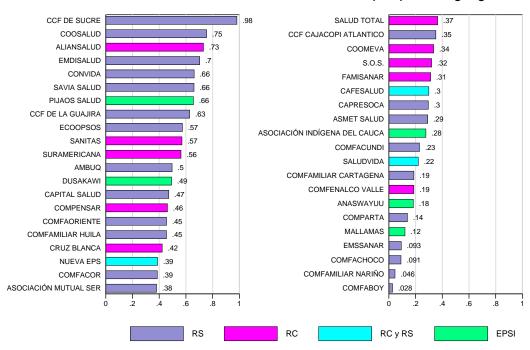


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Percep. Opor. Consulta de pediatría

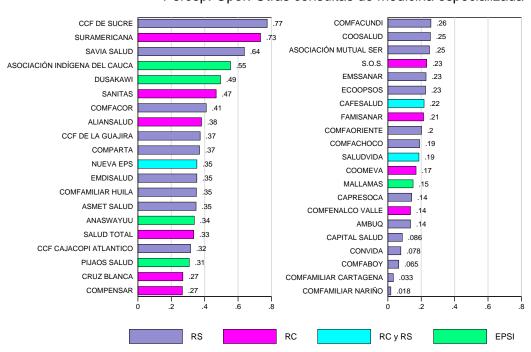


Percep. Opor. Cirugía general

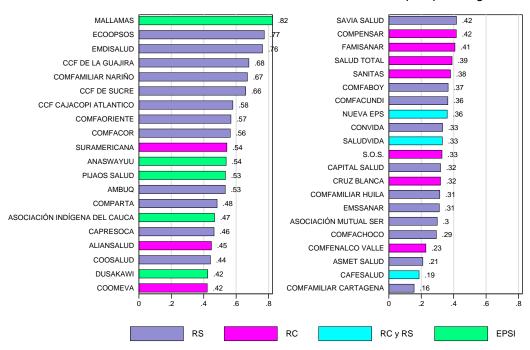


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Percep. Opor. Otras consultas de medicina especializada

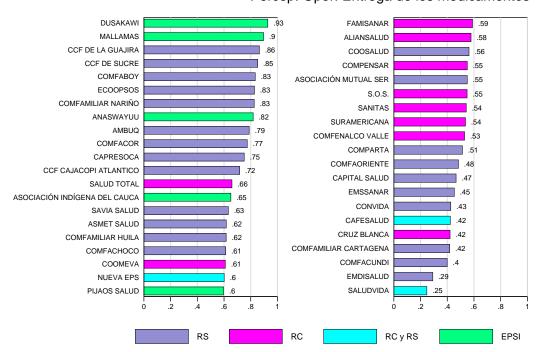


Percep. Opor. Urgencias

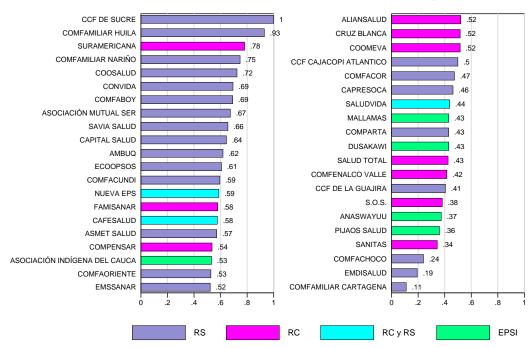


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Percep. Opor. Entrega de los medicamentos

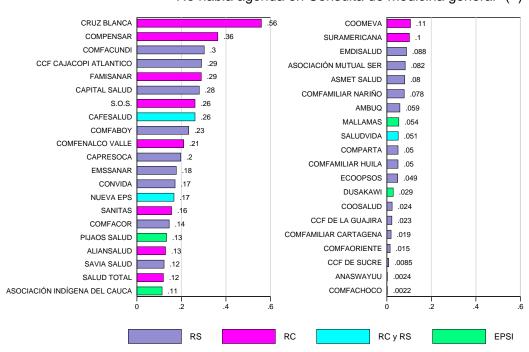


Percep. Opor. Programas de PyP

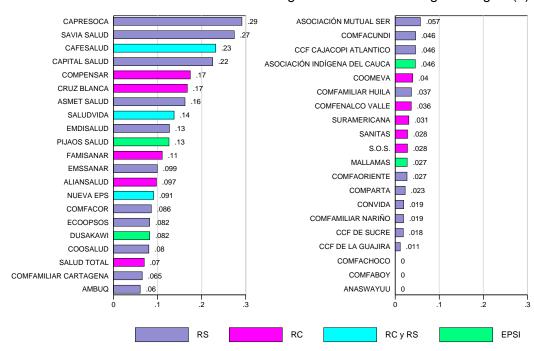


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

No habia agenda en Consulta de medicina general* (-)

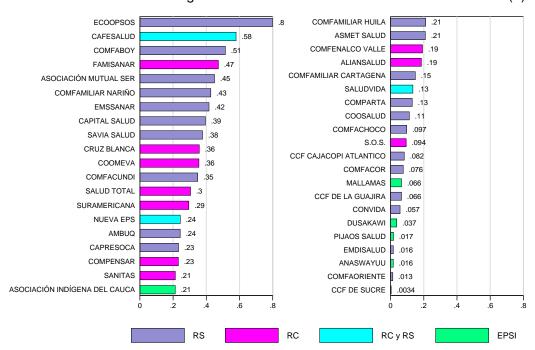


No habia agenda en Consulta de ginecología* (-)

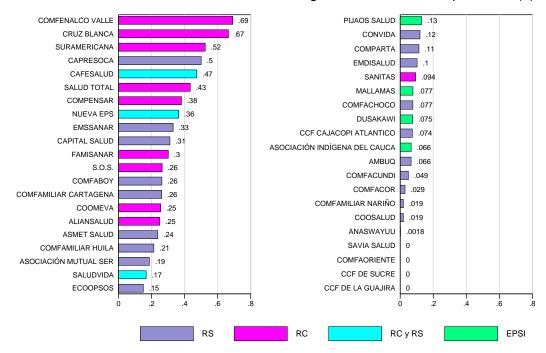


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

No habia agenda en Consulta de medicina interna: internista* (-)

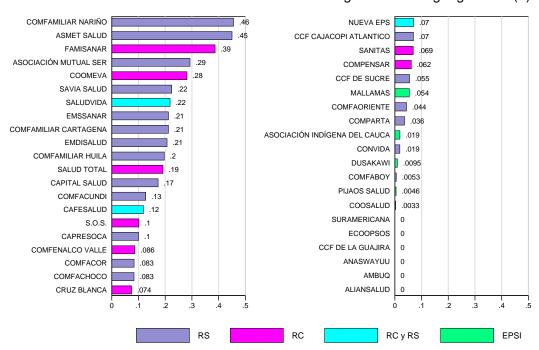


No habia agenda en Consulta de pediatría* (-)

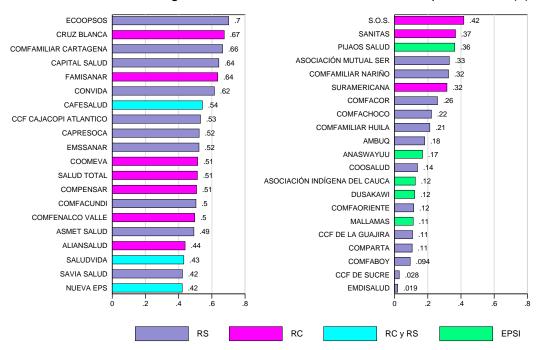


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

No habia agenda en Cirugía general* (-)

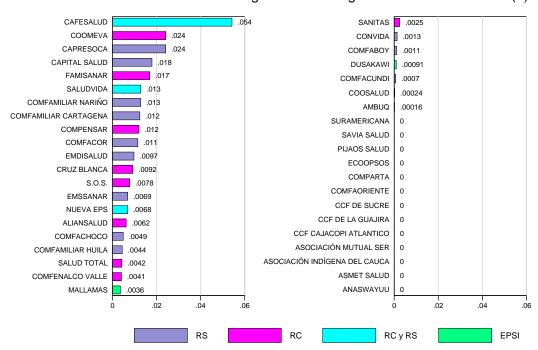


No habia agenda en Otras consultas de medicina especializada* (-)

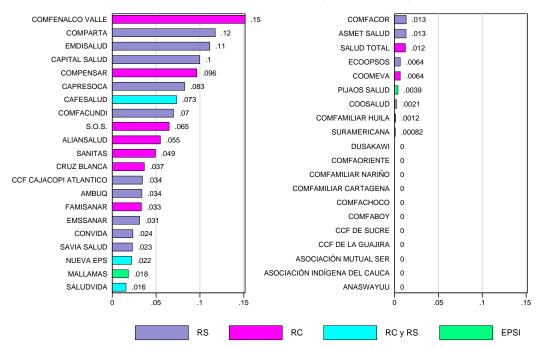


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

No habia agenda en Entrega de los medicamentos* (-)

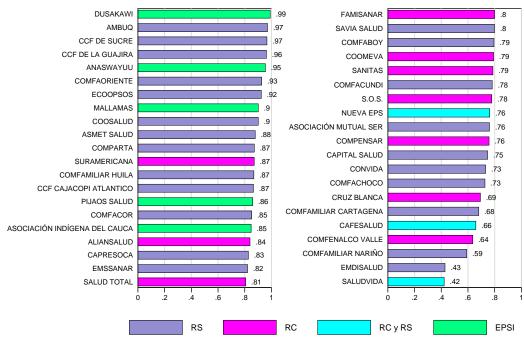


No habia agenda en Programas de PyP* (-)

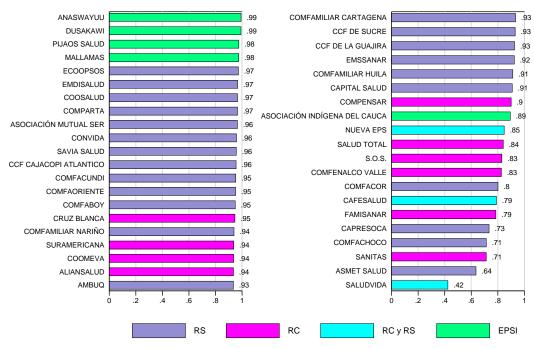


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Calif. Serv. Consulta de medicina general

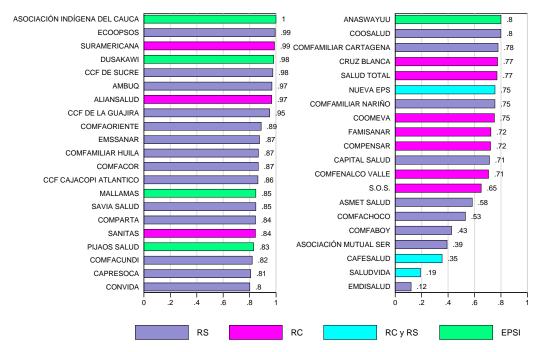


Calif. Serv. Consulta de ginecología

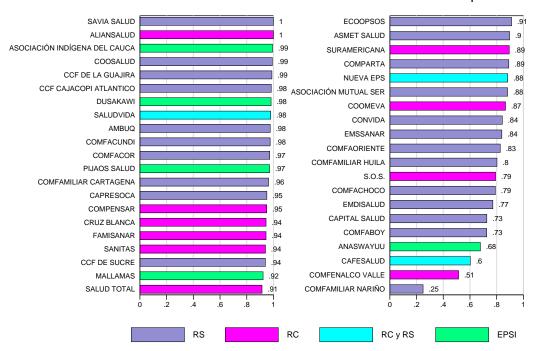


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Calif. Serv. Consulta de medicina interna: internista

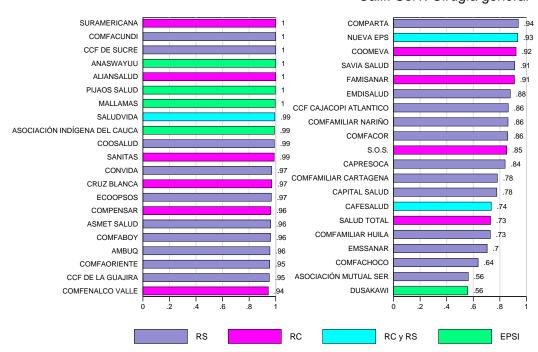


Calif. Serv. Consulta de pediatría

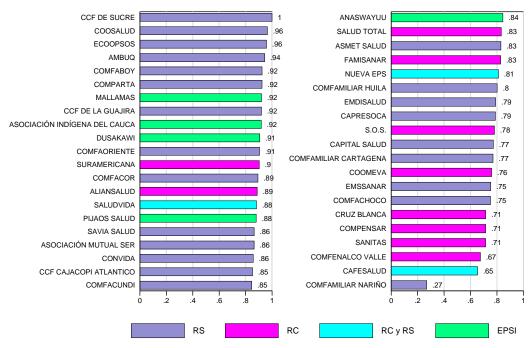


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Calif. Serv. Cirugía general

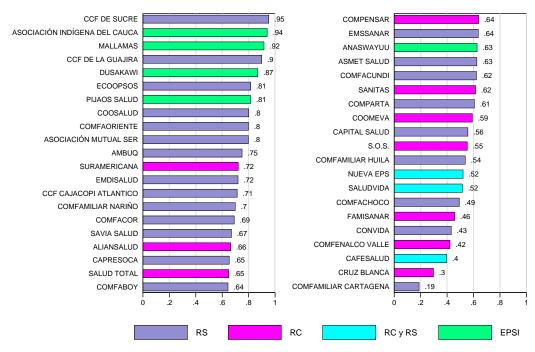


Calif. Serv. Otras consultas de medicina especializada

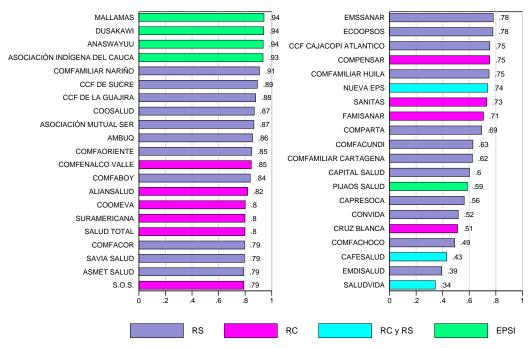


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Calif. Serv. Urgencias

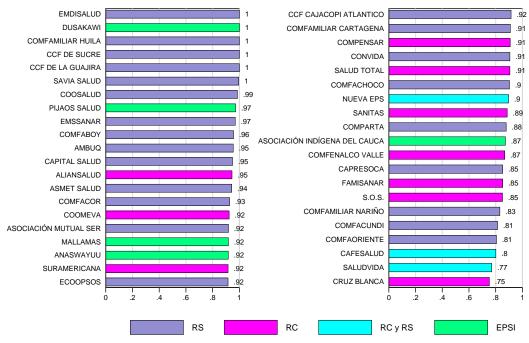


Calif. Serv. Entrega de los medicamentos

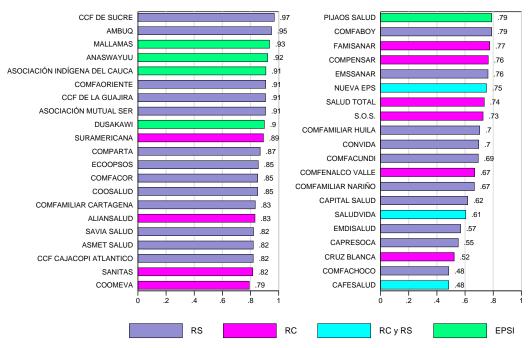


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Calif. Serv. Programas de PyP

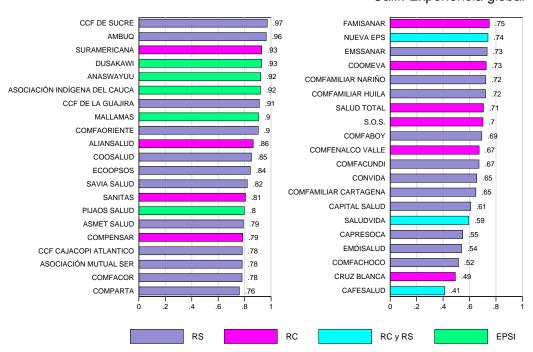


Calif. Solución necesidad

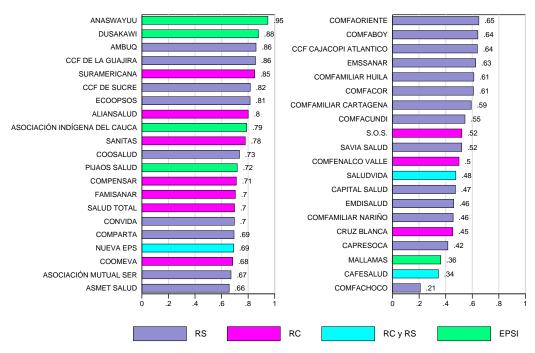


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Calif. Experiencia global

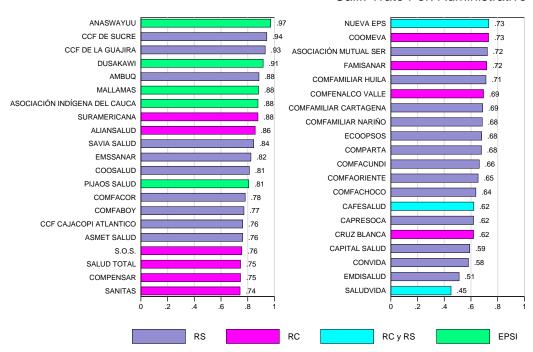


Calif. Comunicación con EPS

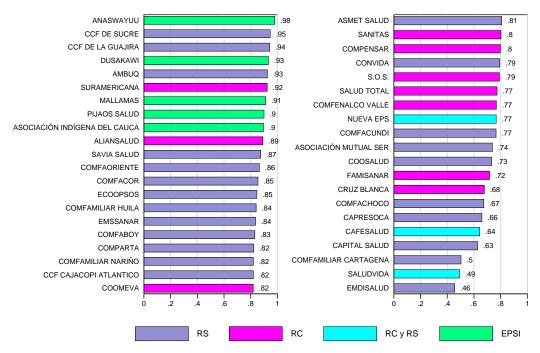


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Calif. Trato Per. Administrativo

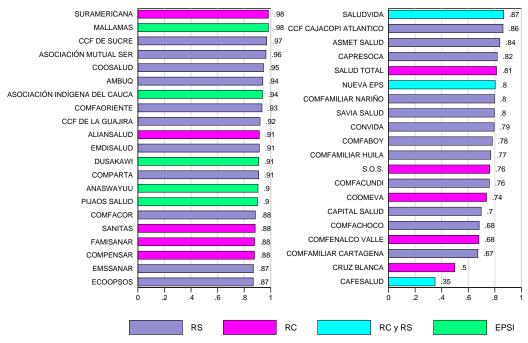


Calif. Trato Per. Asistencial

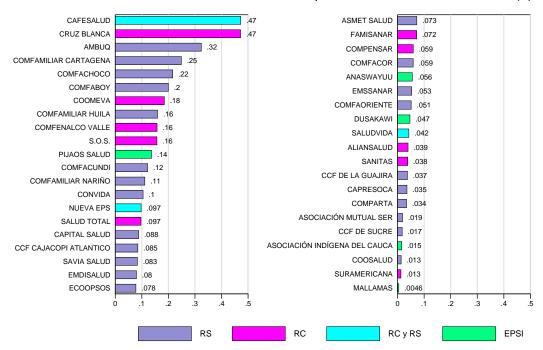


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Recomendaría a familiares y amigos

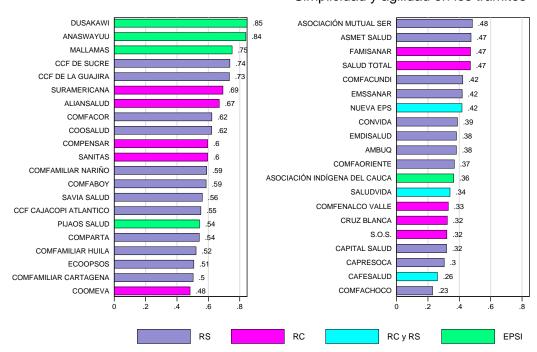


Ha pensado cambiarse a otra EPS (-)

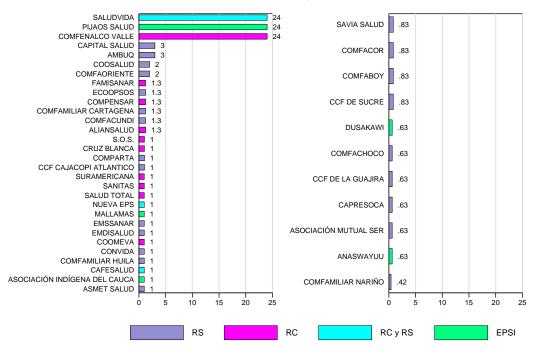


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Simplicidad y agilidad en los trámites*

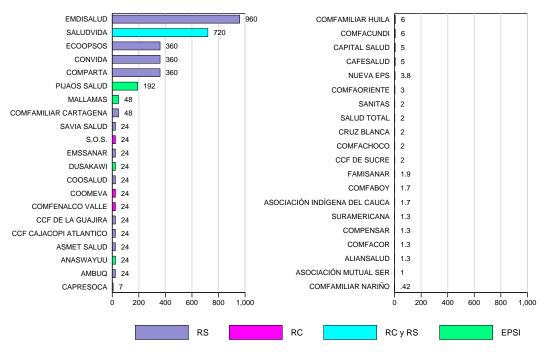


Duración de Trám. auto. para entrega de Medicamentos cubiertos* (-)

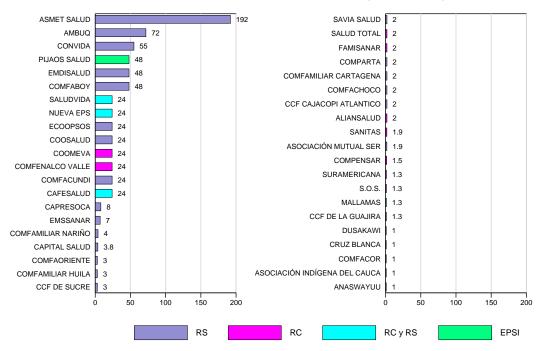


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Duración de Trám. auto. para cita de medicina especializada * (-)

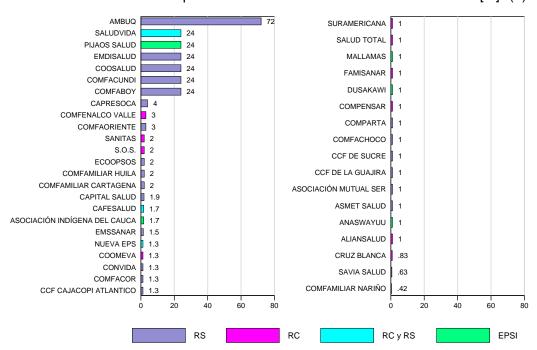


Duración de Trám. auto. para Radiografías, imágenes [...]* (-)

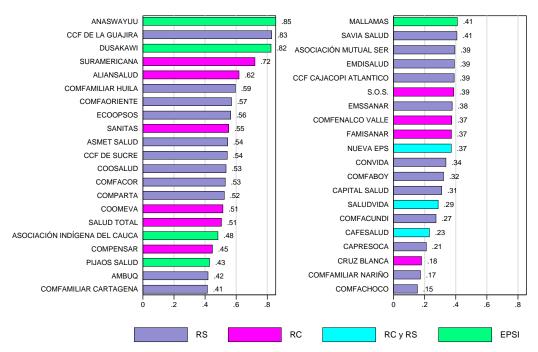


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Duración de Trám. auto. para acceder a Otros Proc. Médicos diferentes [...]* (-)

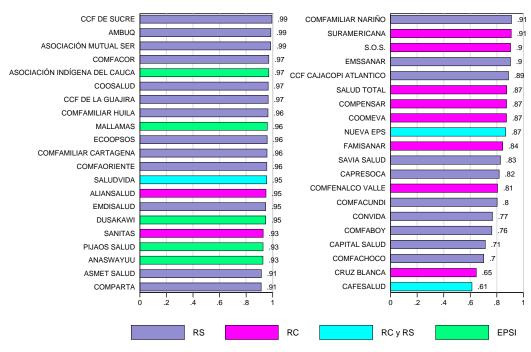


Calif. Acceso servicios EPS

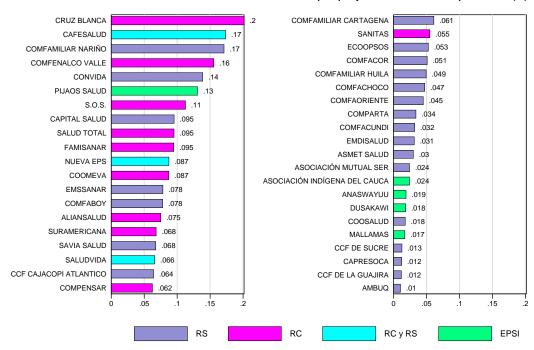


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Considera poder acceder serv. de forma Opor.



Ha consid. interp. queja o derecho de petición (-)



Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Tutela o acercamiento al juez por incumplimiento (-)

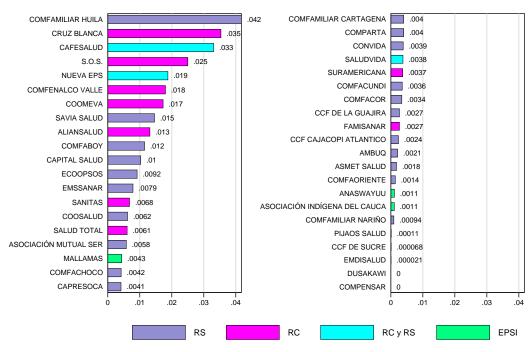






Tabla A5: Cuestionario Encuesta de Evaluación de Servicios de las EPS por parte de los usuarios del Régimen Subsidiado y Régimen Contributivo

Fuente: Elaboración propia con información de los productos del Contrato 405 de 2016 desarrollado por PROYECTAMOS COLOMBIA SAS para el Ministerio de Salud y Protección Social

	MINSALUD	Estudio de evalu	ación de le	os servicios de las EPS p	por parte	de los usuarios, en el USUARIO	l régimer	n contributivo	y subsidiado. E	NCUESTA A		royect	
_		Confidencial: Los datos que	se solicitan en es	ste formulario son estrictamente confid	denciales y en i	ningún caso tienen fines fiscales n	ni pueden utili	izarse como prueba j	udicial (Ley 79 del 20 de c	ctubre de 1993, Art. 5]	7	estionario	11 Oct. 203 129350
				CCIONES EN NEGRILLA E I NC (Encuestador): RM (Res							Seg	undo sen 2017	nestre
		NC: la población a ent	revistar, en	ningún caso puede estar ins	stitucional	lizada: Hospitales, geriá	átricos, cá					V3	
	ENC: Recuerde observar la palab	ora ROTE: se refiere a d	que el ítem r	marcado es el punto inicial d ítems de la lista, es d	de aplicac lecir hasta	ión de esa batería de afi terminar TODA la lista c	irmacione de ítems.	es, y que una ve	ez llegue al final de	esa lista, se cor	tinúa con	las prime	eros
	(ENC: LEA PRESENTACIÓN) Bu Protección Social para la aplicado	ción de una encuesta de	evaluación o	bre es (ENC: DIGA S del servicio de las Empresas 20 minutos. Sus respuestas	Promotora		is. Le agrad	dezco su valios	a colaboración para	contratados por responder las sig	el Ministe uientes pr	rio de Salu eguntas. L	ud y .a
					I. LOCAL								
L1. De	partamento: L2. Municipio:	L3. Segmer Manzana	nto	++++		L4. La zona donde se re	ealiza la en	ncuesta:	L5. Fecha Día	Mes A	ño		ora inicio uesta
		Vivienda Hogar				Rural 1 Urbano 2	_						
		Id. Persona efe	ctiva		: Forr	mato_2 conteo COL_10		•					
L7	Nombre del USUARIO SELECC	IONADO:											
L8	Sexo	_					L9	¿Cuántos a	ños cumplidos tier	ne?			
	Masculino	1 Feme	enino	2				X= Menores de un (1) año	0		AÑOS		
							E	NC: Si meno	r 18, o mayor de 8	0 años, o incapa	ncitado pa	ara inform	nar,
								solic	ite acompañante a	ultimo servicio	(IDÓNEC	0)	
(EN	IC: a partir de ahora diríjase a e	ntrevistado por Sr S	ra.(nombre			or una persona distint i el usuario selecciona		ario seleccio	nado, (Condicion	en L9), ENFA	ICE y or	iente tod	ias ias
						E SELECCIÓN							
F0.	ENC: Por favor confirme TRES		EA: Por fa	avor confirmemos 4 circu	unstancia		NTINÚE	NO	2 TERN	IINE			
F1A	¿Usted ha hecho uso de los se		n los último	os 6 meses?		= =	NTINÚE	NO	2 TERN				
F2	¿Pertenece a algún régimen esp	oecial (fuerza militar-P	olicía/ doce	entes Magisterio/ Ecopetro	ıl)?	SI 1 TER	RMINE	NO	2 CONT	INÚE			
F3	¿Además de la EPS usted cuen	nta actualmente con u	n plan de		ón, RM)								
	a. Medicina prepagada			SI NO 1 2			1						
	b. Plan complementario c. Otro seguro privado de salud			1 2	lo me	Si la respuesta es SI en por enos un numeral a hasta d.							
	d. Servicios domiciliarios de eme			1 2		TERMINE ENCUESTA							
	e. Ninguno				ONTINÚE								
1	¿A qué EPS se encuentra afiliad			uánto tiempo lleva afiliado	a esta	CUando recibió el efiliado a cata mic	el último s		ud, ¿Estaba usted				
1	¿A qué EPS se encuentra afiliac (ENC: Muestre lista de EP		EPS	uánto tiempo lleva afiliado : S: (ENC: Lea opciones RU	a esta		el último s isma EPS	?					
1	(ENC: Muestre lista de EP	PS - RU)	EPS 1 Mer	uánto tiempo lleva afiliado	a esta U)	 Cuando recibió el afiliado a esta mis 	el último s isma EPS	?	nes- RU)				
1	(ENC: Muestre lista de EP	PS - RU)	1 Mer 2 Des 3 Mas	uánto tiempo lleva afiliado : S: (ENC: Lea opciones RU nos de 6 meses sde 6 meses y hasta 2 años s de 2 años y hasta 5 años	a esta U)	Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre li	el último s isma EPS	e? EPS y Regime.			RÉG Listado R	IMEN egímenes	
	(ENC: Muestre lista de EP	EPS do EPS	1 Mer 2 Des 3 Mas	uánto tiempo lleva afiliado : S: (ENC: Lea opciones RU nos de 6 meses sde 6 meses y hasta 2 año:	a esta U)	Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre li Si 1 No 2	el último s isma EPS lista de E ¿A cuál?	PS y Regime.	EPS Listado EPS				i .
	(ENC: Muestre lista de EP	EPS do EPS	1 Mer 2 Des 3 Mas	uánto tiempo lleva afiliado : S: (ENC: Lea opciones RU nos de 6 meses sde 6 meses y hasta 2 años s de 2 años y hasta 5 años	a esta U)	Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre li Si 1	el último s isma EPS lista de E ¿A cuál: e se afilió	e a la segurida	EPS Listado EPS				
	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted e (ENC: Lea opciones, RU) Cotizante en el régimen contributivo	EPS do EPS	1 Mer 2 Des 3 Mas 4 Más	uánto tiempo lleva afiliado : S. (ENC: Lea opciones RU nos de 6 meses de 6 meses y hasta 2 años de 2 años y hasta 5 años de 5 años CONTINÚE	a esta U)	2 Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II No 2 4 La última vez que ¿Usted escogió li	e se afilió	e su EPS?	EPS Listado EPS				i
	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted es (ENC: Lea opciones, RU)	EPS do EPS In la EPS?	1 Mer 2 Des 3 Mas	uánto tiempo lleva afiliado s: (ENC: Lea opciones Rt nos de 6 meses de 6 meses de 6 meses y hasta 2 año: s de 2 años y hasta 5 año: s de 5 años CONTINUE PASE A P 6	a esta U)	Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre li Si 1 No 2 La última vez que ¿Usted escogió li	el último s isma EPS lista de E ¿A cuál: e se afilió	e su EPS?	EPS Listado EPS d social				; ;
	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted e (ENC: Lea opciones, RU) Cotizante en el régimen contributivo Beneficiario en el régimen contributivo	PS - RU) EPS do EPS n la EPS? ovivo sien)	1 Mer 2 Des 3 Mas 4 Más	uánto tiempo lleva afiliado to (ENC. Lea opciones RU nos de 6 meses de 6 meses de 6 meses y hasta 2 años de 6 meses y hasta 5 años de 5 años CONTINUE PASE AP 6 PASE AP 6	a esta U)	Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II No 2 4 La última vez que ¿Usted escogió li Si No No recuerda	el último sisma EPS lísta de E ¿A cuál* e se afilió libremente	PS y Regime a la segurida e su EPS? PASE A P CONTINÚE	EPS Listado EPS d social 6				:
	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted e (ENC: Lea opciones, RU) Cotizante en el régimen contributivo Beneficiario en el régimen contributivo Afiliado al régimen subsidiado (Sistà ¿Cuál o cuáles fueron los motivo 1 La seleccionó el empleac	PS - RU) PS - RU) In la EPS?	1 Mer 2 Des 3 Mass 4 Más 1 2 3 3 Mass 1 2 3 3 Más 1 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3	uánto tiempo lleva afiliado to (ENC. Lea opciones RU nos de 6 meses de 6 meses de 6 meses y hasta 2 años de 6 meses y hasta 5 años de 5 años CONTINUE PASE AP 6 PASE AP 6	a esta U)	2 Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II Si 1 No 2 4 La última vez que ¿Usted escogió li Si No No recuerda II)	el último sisma EPS lista de E ¿A cuár e se afilió libremente	PS y Regime a la segurida e su EPS? PASE A P CONTINÚE	EPS Listado EPS d social 6				
	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted e (ENC: Lea opciones, RU) Cotizante en el régimen contributivo Afiliado al régimen subsidiado (SISE ¿Cuál o cuáles fueron los motivo	PS - RU) PS - RU) In la EPS? No wo SEN) So por los cuales se a dor ma familiar, amigo o c	1 Mer 2 Des 3 Mas 4 Más 1 2 3 1 1 2 3 1 1 2 3 1 1 1 2 1 3 1 1 2 1 1 1 2 1 3 1 1 1 1	uånto tiempo lleva afiliado: S. (ENC: Lea opciones RU nos de 6 meses de 6 meses de 6 meses de 5 nãos de 5 nãos CONTINÚE PASE AP 6 PASE AP 6 PASE AP 6 PASE AP 6	a esta U)	2 Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II Si 1 No 2 4 La última vez que ¿Usted escogió II No No recuerda VI) 4 Por unificación Le gusta la EP S Se la recomen	el último sisma EPS ¿A cuál! e se afilió libremente 1 2 3 n familiar PS daron	PS y Regime a la segurida e su EPS? PASE A P CONTINÚE	EPS Listado EPS d social 6	=			
	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted el (ENC: Lea opciones, RU) Cotizante en al régimen contributivo Beneficiación en l'erigimen contributivo Afiliado al régimen subsidiado (SISE ¿Cuál o cuáles fueron los motivo 1 La seleccionó de empleac 2 La seleccionó dra pesso 3 Solo existe esa opción el	PS - RU) In la EPS? O two SEN) SEN) SEN) O to cuales se a dor na familiar, amigo o c n la ciudad (Oferta ún	1 Mer 2 Des 3 Mas 4 Más 1 2 3 Initial a su Efficiencia en el tel	uånto tiempo lleva aflitiado to: (ENC: Lea opciones RU nos de 6 meses de 6 meses de 6 meses de 6 meses de 5 años CONTINÚE PASE AP 6 PAS	a esta U) ss ss ss anea - Rh	2 Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II No 2 No 2 A La última vez que ¿Usted escogió li Si No No recuerda II Por unificación 5 Le gusta la EP 6 Se la recomen 99 Alguna otra?	el último se isma EPS ¿A cuálí e se afilió de se afilió de ibremente 1 2 3 n familiar PS ndaron ¿Cuál?	PS y Regime a la segurida e su EPS? PASE A P CONTINÚE	EPS Listado EPS d social 6				
	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted el (ENC: Lea opciones, RU) Cotizante en el régimen contributivo Beneficiació en 1 régimen ostributivo Afiliado al régimen subsidiado (SISE ¿Cuál o cuáles fueron los motivo 1 La selección di empleac 2 La selección do tra perso 3 Solo existe esa opción el	PS - RU) In la EPS? O two SEN JOSEPS O two SEN JOSEPS O two SEN JOSEPS O two O to cuales se a dor na familiar, amigo o c n la ciudad (Oferta ún nua escala de 1 a 5	1 Mer 2 Des 3 Mas 4 Más 1 2 3 Initial a su Efficiencia en el tel	uånto tiempo lleva aflitiado to: (ENC: Lea opciones RU nos de 6 meses de 6 meses de 6 meses de 6 meses de 5 años CONTINÚE PASE AP 6 PAS	a esta U) ss ss ss anea - Rh	2 Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II Si 1 No 2 Vete de scogió li Si No No recuerda VI) 4 La última vez que ¿Usted escogió li Si No No recuerda VI) 4 Por unificación 5 Le gusta la EP 6 Se la recomen 99 Alquina otra?	el último se isma EPS ¿A cuálí e se afilió de se afilió de ibremente 1 2 3 n familiar PS ndaron ¿Cuál?	PS y Regime a la segurida e su EPS? PASE A P CONTINÚE	EPS Listado EPS d social 6	Malo			Muy bueno
3	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted el (ENC: Lea opciones, RU) Cotizante en al régimen contributivo Beneficiación en l'erigimen contributivo Afiliado al régimen subsidiado (SISE ¿Cuál o cuáles fueron los motivo 1 La seleccionó de empleac 2 La seleccionó dra pesso 3 Solo existe esa opción el	PS - RU) In la EPS? O two SEN JOSEPS O two SEN JOSEPS O two SEN JOSEPS O two O to cuales se a dor na familiar, amigo o c n la ciudad (Oferta ún nua escala de 1 a 5	1 Mer 2 Des 3 Mas 4 Más 1 2 3 Initial a su Efficiencia en el tel	uånto tiempo lleva aflitiado to: (ENC: Lea opciones RU nos de 6 meses de 6 meses de 6 meses de 6 meses de 5 años CONTINÚE PASE AP 6 PAS	a esta U) ss ss ss anea - Rh	2 Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II Si 1 No 2 Vete de scogió li Si No No recuerda VI) 4 La última vez que ¿Usted escogió li Si No No recuerda VI) 4 Por unificación 5 Le gusta la EP 6 Se la recomen 99 Alquina otra?	el último se isma EPS ¿A cuálí e se afilió de se afilió de ibremente 1 2 3 n familiar PS ndaron ¿Cuál?	PS y Regime a la segurida e su EPS? PASE A P CONTINÚE	EPS Listado EPS d social 6 6			egímenes	Muy bueno
3	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted e (ENC: Lea opciones, RU) Cotizante en el régimen contributivo Beneficiario en la régimen subsidiado (SISE ¿Cuál o cuáles fueron los motivo 1 La seleccionó et amplea 2 La seleccionó et apesso 3 Solo existe esa opción el (Entregue tarjeta P6 y lea) En En general, ¿Cómo califica su (ENC: Entregue tarjeta P7-)	PS - RU) PS - RU) In Ia EPS? No No Spor los cuales se a don familiar, amigo o c no la ciudad (Oferta ún no una escala de 1 a 5 estado de salud?	1 Merca 2 Des 3 Mass 4 Más 1 2 3 3 Mass 1 2 3 3 Más 1 2 3 3 4 Más 1 2	uánto tiempo lleva afiliado. S: (ENC: Lea opciones Rt mos de 6 meses de 6 meses de 6 meses de 6 meses de 5 años CONTINUE PASE A P 6 PASE A P 5 PASE A P 6 PASE A P 6 PASE A P 5 PASE A P 6 PASE A P 5 PASE A P 6 PASE A P 5 PASE A P 6 PASE A P 6 PASE A P 6 PASE A P 5 PASE A P 6	a esta U) anea - Rh PONSABIl buena, ca	2 Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II Si 1 No 2 1 Visted escogió li Si No No recuerda VI) 4 La última vez que ¿Usted escogió li Si No No recuerda VI) 4 Por unificación 5 Le gusta la EP 6 Se la recomen 99 Alquina otra?	el último sisma EPS isma EPS ¿A cuál* e se afilió libremente 1 2 3 n familiar PS ndaron ¿Cuál*?	PPS y Regime a la segurida e su EPS? PASE A P CONTINÚE PASE A P	EPS Listado EPS d social 6 6 Muy malo 1	Malo 2	Regular 3	Bueno 4	Muy bueno
5	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted e (ENC: Lea opciones, RU) Cotizante en el régimen contributivo Beneficiario en el régimen contributivo Afiliado al régimen subsidiado (SISE ¿Cuál o cuáles fueron los motive 1 La seleccionó el emplea. 2 La seleccionó el emplea. 3 Solo existe esa opción el (Entregue tarjeta P6 y lea) Er En general, ¿Cómo califica su	PS - RU) PS - RU) In Ia EPS? No No Spor los cuales se a don familiar, amigo o c no la ciudad (Oferta ún no una escala de 1 a 5 estado de salud?	1 Merca 2 Des 3 Mass 4 Más 1 2 3 3 Mass 1 2 3 3 Más 1 2 3 3 4 Más 1 2	uánto tiempo lleva afiliado. S: (ENC: Lea opciones Rt mos de 6 meses de 6 meses de 6 meses de 6 meses de 5 años CONTINUE PASE A P 6 PASE A P 5 PASE A P 6 PASE A P 6 PASE A P 5 PASE A P 6 PASE A P 5 PASE A P 6 PASE A P 5 PASE A P 6 PASE A P 6 PASE A P 6 PASE A P 5 PASE A P 6	a esta U) anea - Rh PONSABIl buena, ca	2 Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II Si 1 No 2 1 Visted escogió li Si No No recuerda VI) 4 La última vez que ¿Usted escogió li Si No No recuerda VI) 4 Por unificación 5 Le gusta la EP 6 Se la recomen 99 Alquina otra?	el último sisma EPS isma EPS ¿A cuál* e se afilió libremente 1 2 3 n familiar PS ndaron ¿Cuál*?	PPS y Regime a la segurida e su EPS? PASE A P CONTINÚE PASE A P	EPS Listado EPS d social 6 6 Muy malo 1	Malo 2	Regular 3	Bueno 4	Muy bueno
5	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted e (ENC: Lea opciones, RU) Cotizante en el régimen contributivo Beneficiario en la régimen subsidiado (SISE ¿Cuál o cuáles fueron los motivo 1 La seleccionó et amplea 2 La seleccionó et apesso 3 Solo existe esa opción el (Entregue tarjeta P6 y lea) En En general, ¿Cómo califica su (ENC: Entregue tarjeta P7-)	PS - RU) PPS do EPS n la EPS? No No so por los cuales se a dor na familiar, amigo o c na facilidar (Oferta ún n una escala de 1 a 5 estado de salud? Lea en cada acción	1 Merca 2 Des 3 Mass 4 Más 1 2 3 3 Mass 1 2 3 3 Más 1 2 3 3 4 Más 1 2	uánto tiempo lleva afiliado S. (ENC: Lea opciones RU nos de 6 meses de 6 meses vide 6 meses y hasta 2 años de 2 años y hasta 2 años de 2 años y hasta 5 años de 5 años S. de 2 años y hasta 5 años de 5 años S. de 2 años y hasta 5 años de 5 años VIDENTINUE PASE AP 6 PA	a esta U) anea - Rh PONSABIl buena, ca	2 Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II Si 1 No 2 1 Visted escogió li Si No No recuerda VI) 4 La última vez que ¿Usted escogió li Si No No recuerda VI) 4 Por unificación 5 Le gusta la EP 6 Se la recomen 99 Alquina otra?	el último sisma EPS isma EPS ¿A cuál* e se afilió libremente 1 2 3 n familiar PS ndaron ¿Cuál*?	PPS y Regime a la segurida e su EPS? PASE A P CONTINÚE PASE A P	EPS Listado EPS d social 6 6 6 my mato 1 n qué frecuenci	Malo 2 a realiza uste	Regular 3	Bueno 4 acción q	Muy bueno
3 5 6 7 ROTAR	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted el (ENC: Lea opciones, RU) Citzante en el régimen contributo Beneficiario en el régimen contributo Beneficiario en el régimen contributo Afiliado al régimen subsidiado (ISISE ¿Cula lo culáles fueron los motivo 1 La seleccionó el emplea 2 La seleccionó otra perso 3 Solo existe esa opción el (Entregue tarjeta P5 y lea) Er En general, ¿Cómo califrica su (ENC: Entregue tarjeta P7- I voy a mencionar:	PS - RU) PPS do EPS n la EPS? no spor los cuales se a dor na familiar, amigo o c na faciudad (Oferta ún n una escala de 1 a 5 estado de salud? Lea en cada acción servicios que recibió	1 Mer 2 Des 3 Massa 4 Más 4 Más 5 Serios as EF 6 Onocido 6 donde 1 6 7 - ROTE)	uánto tiempo lleva afiliado s. (ENC: Lea opciones Rt mos de 6 meses sde 6 meses sde 6 meses y hasta 2 años s de 2 años y hasta 5 años s de 2 años y hasta 5 años s de 2 años y hasta 5 años s de 5 años CONTINÚE PASE A P 6 Se actual? (ENC: Esponta rritorio) IV. CORRESE ses Muy mala y 5 es muy b. En una escala de 1 a 5 FRECUENCIA	a esta U) S S S S S S S S S S S S S S S S S S	2 Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II Si] No 2 4 La última vez que ¿Usted escogió li No No recuerda 4 Por unificación Le gusta la EP 6 Se la recomen 99 Alquna otra?	e se affilió ¿A cuál*: 1 2 3 3 1 1 2 3 3 1 1 2 3 3 1 1 1 1 1 1	PPS y Regime a la segurida e su EPS? PASE A P CONTINÚE PASE A P	EPS Listado EPS d social 6 6 6 my mato 1 n qué frecuenci	Malo 2 a realiza ustee	Regular 3 d cada a	Bueno 4 Casi Siempre	Muy bueno 5 que le Siempre
3 5 6 7 ROTAR a b c	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted el (ENC: Lea opciones, RU) Cotizante en al régimen contributivo Beneficiación en l'erigimen contributivo Beneficiación en l'erigimen contributivo Afiliado al régimen subsidiado (SISE ¿Cuál o cuáles fueron los motivo 1 La selección d'ota perso 2 La selección d'ota perso 3 Solo existe esa opción el (Entregue tarjeta P5 y lea) Er En general, ¿Cómo califica su (ENC: Entregue tarjeta P7- I voy a mencionar: Preguntar por el costo de los Cotizar de conformidad con s Cancelar con anticipación las	PS - RU) PS - RU) In la EPS? No two SEN) PS por los cuales se a dor ran familiar, amigo o c n la ciudad (Oferta ún nuna escala de 1 a 5 estado de salud? Lea en cada acción servicios que recibió sus ingresos (ENC: Sc. cias solicitadas cuar	EPS 1 Mer 2 Despension 3 Meses 4 Més 1 1 2 3 3 Meses 3 4 Més 1 2 3 3 Meses 3 4 Méses 1 2 3 3 Meses 3 4 Méses 1 2 2 3 3 Meses 3 4 Méses 1 2 2 3 3 Meses 3 4 Méses 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	uánto tiempo lleva afiliado S. (ENC: Lea opciones R\(\) nos de 6 meses de 6 meses y hasta 2 años de 2 años y hasta 2 años de 2 años y hasta 5 años de 2 años y hasta 5 años de 5 años CONTINÚE PASE AP 6 PAS	a esta U) S S S S S S S S S S S S S S S S S S	2 Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II No 2 1 1 No 2 1 1 No 2 1 1 No 2 1 No No recuerda VI) 4 La última vez que ¿Usted escogió li Si No No recuerda VI) 4 Por unificación Le gusta la EP 6 Se la recomen Alguna otra? 5 Le gusta la EP 6 Se la recomen Se Natura Otra? 5 Le gusta la EP 6 Se la recomen Se Natura Otra? 5 Le 1 es Nunca, y 5 es :	e se afilió ilibremente 1 a daran 1 a daran 1 a daran 1 a daran 2 A cuár 1 a daran 1 a daran 2 Siempro Siempro Siempro	:? ? a la segurida: e su EPS? PASE A P CONTINÚE PASE A P	EPS Listado EPS disocial 6 6 6 Muy malo 1 n qué frecuenci Nunca 1 1 1 1	Malo 2 a realiza uste Casi Nunca 2 2 2 2	Regular 3 Algunas veces 3 3 3 3	Bueno 4 Casi Siempre 4 4 4	Muy bueno 5 que le Siempre 5 5 5
5 6 7 ROTAR a b c d	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted el (ENC: Lea opciones, RU) Cotizante en el régimen contributivo Beneficiario en l'erigimen contributivo Beneficiario en l'erigimen contributivo Beneficiario en l'erigimen contributivo Afiliado al régimen subsidiado (SISE ¿Cuál o cuáles fueron los motivo 1 La seleccionó et empleac 2 La seleccionó otra pesso 3 Solo existe esa opción el (Entregue tarjeta P6 y lea) Er En general, ¿Cómo califica su (ENC: Entregue tarjeta P7- I voy a mencionar: Preguntar por el costo de los Cotizar de conformidad con s Cancelar con anticipación las Reportar a su EPS alguna no familiar - entre otras.)	PS - RU) PS - RU) In la EPS? No too Spor los cuales se a dofor ma familiar, amigo o on la ciudad (Oferta ún una escala de 1 a 5 estado de salud? Lea en cada acción sus ingresos (ENC: Sc citas solicitadas cual vedad, (Como por eje	EPS 1 Mer 2 Desegration 3 Measa 4 Mas 1 2 3 3 Measa 4 Mas 1 2 3 3 Measa 1 2 3 3 Measa 1 2 3 3 Measa 1 2	uánto tiempo lleva afiliado S. (ENC: Lea opciones RU mos de 6 meses de 6 meses de 6 meses y hasta 2 años de 2 años y hasta 2 años de 2 años y hasta 5 años de 6 años d	a esta U) S S S S S S S S S S S S S S S S S S	2 Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II Si 1 No 2 1 4 La última vez que ¿Usted escogió li Si No No recuerda (U) 4 Por unificación Le gusta la EP 6 Se la recomen Alguna otra? LIDAD DEL USUARIO diffique:	e se afilió ilibremente 1 a daran 1 a daran 1 a daran 1 a daran 2 A cuár 1 a daran 1 a daran 2 Siempro Siempro Siempro	:? ? a la segurida: e su EPS? PASE A P CONTINÚE PASE A P	EPS	Malo 2 a realiza uste Cast Nunca 2 2 2 2	Regular 3 4 cada; Algunas 3 3 3 3 3	Bueno 4 Casi Siempre 4 4 4	Muy bueno 5 5 que le Siempre 5 5 5
3 5 6 7 ROTAR a b c	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted el (ENC: Lea opciones, RIV) Cotizante en el régimen contributa Afiliado al régimen subsidiado (SiSE ¿Cuál o cuáles fueron los motivo 1 La seleccionó el emplea. 2 La seleccionó el emplea. (Enc: estregue tarjeta P6 y lea) En En general, ¿Cómo califica su (ENC: Entregue tarjeta P7- voy a mencionar: Preguntar por el costo de los Cotizar de conformidad con s Cancelar canticipación a con Canticipación canticipación de con Canticipación con canticipación de con Canticipación de con Canticipación de con Canticipación con canticipación de con Canticipación de con Canticipación canticipación de con Canticip	PS - RU) PS - RU In Ia EPS? In Ia Ciudad (Oferta ún	EPS 1 Mer 2 Desegration 3 Measa 4 Mas 1 2 3 3 Measa 4 Mas 1 2 3 3 Measa 1 2 3 3 Measa 1 2 3 3 Measa 1 2	uánto tiempo lleva afiliado S. (ENC: Lea opciones RU mos de 6 meses de 6 meses de 6 meses y hasta 2 años de 2 años y hasta 2 años de 2 años y hasta 5 años de 6 años d	a esta U) S S S S S S S S S S S S S S S S S S	2 Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II Si 1 No 2 1 4 La última vez que ¿Usted escogió li Si No No recuerda (U) 4 Por unificación Le gusta la EP 6 Se la recomen Alguna otra? LIDAD DEL USUARIO diffique:	e se afilió ilibremente 1 a daran 1 a daran 1 a daran 1 a daran 2 A cuár 1 a daran 1 a daran 2 Siempro Siempro Siempro	:? ? a la segurida: e su EPS? PASE A P CONTINÚE PASE A P	EPS Listado EPS disocial 6 6 6 Muy malo 1 n qué frecuenci Nunca 1 1 1 1	Malo 2 a realiza uste Casi Nunca 2 2 2 2	Regular 3 Algunas veces 3 3 3 3	Bueno 4 Casi Siempre 4 4 4	Muy bueno 5 que le Siempre 5 5 5
3 6 7 ROTAR a b c d e	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted el (ENC: Lea opciones, RU ¿Cué tipo de afiliado es usted el (ENC: Lea opciones, RU ¿Cuá lo cuáles digimen contributivo Beneficiario en el régimen contributi Afiliado al régimen subsidiado (SISE ¿Cuál o cuáles fueron los motivo 1 La seleccionó el emplea. 2 La seleccionó otra perso 3 Solo existe esa opción el (Entregue tarjeta P5 y lea) Er En general, ¿Cómo califica su (ENC: Entregue tarjeta P7-1 voy a mencionar: Preguntar por el costo de los Cotizar de conformidad con la Reportar a su EPS alguna no Gancelar con anticipación la Reportar a su EPS alguna no familiar - entre otras.) Sumnistrar información veraz Suministrar información veraz	PS - RU) PPS do EPS do EPS In la EPS? In la ciudad (Oferta ún In una escala de 1 a 5 estado de salud? Lea en cada acción servicios que recibió us ingresos (ENC: Sc citas solicitadas cuan cuan como por la ciudad (Oferta ún servicios que recibió servicios que re	EPS 1 Mere 2 Dese 3 Mese 4 Mese 1 1 2 Dese 1 2	uánto tiempo lleva afiliado S. (ENC: Lea opciones RU mos de 6 meses de 6 meses de 6 meses y hasta 2 años de 2 años y hasta 2 años de 2 años y hasta 5 años de 6 años d	a esta U) S S S S S S S S S S S S S S S S S S	2 Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II Si 1 No 2 1 4 La última vez que ¿Usted escogió li Si No No recuerda (U) 4 Por unificación Le gusta la EP 6 Se la recomen Alguna otra? LIDAD DEL USUARIO diffique:	e se afilió ilibremente 1 a daran 1 a daran 1 a daran 1 a daran 2 A cuár 1 a daran 1 a daran 2 Siempro Siempro Siempro	:? ? a la segurida: e su EPS? PASE A P CONTINÚE PASE A P	EPS Listado EPS	Malo 2 a realiza uste Casi Nunca 2 2 2 2 2 2	Regular 3 d cada: 4 Algunas yecces yecces 3 3 3 3 3 3	Bueno 4 acción q Sempre 4 4 4 4	Muy bueno to the state of the s
3 6 7 807AR a b c d e f	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted el (ENC: Lea opciones, RIV) Cotizante en el régimen contributa Afiliado al régimen subsidiado (SiSE ¿Cuál o cuáles fueron los motivo 1 La seleccionó el emplea. 2 La seleccionó el emplea. 3 Solo existe esa opción el (Entregue tarjeta P6 y lea) En En general, ¿Cómo califica su (ENC: Entregue tarjeta P7- voy a mencionar: Preguntar por el costo de los Cotizar de conformidad con s Cancelar con anticipación de los Cancelar controlidad con s	PS - RU) In la EPS? In la Cludad (Oferta ún la ciudad (Oferta ún	EPS 1 Mere 2 Description 3 Meses 4 Meses 1 2 3 Meses 4 Meses 1 2 3 Meses 3 4 Meses 1 2 3 Meses 3 4 Meses 1 2 3 Meses 3 4 Meses 1 2 2 Meses 1	uánto tiempo lleva afiliado. S. (ENC: Lea opciones Rt moses de meses de meses de 6 meses viasta 2 años y hasta 2 años de 2 años y hasta 2 años de 2 años y hasta 5 años de 5 años CONTINÚE PASE A P 6 PASE A P	a esta U) S S S S S S S S S S S S S S S S S S	2 Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II Si] No 2 4 La última vez que ¿Usted escogió li No No recuerda 4 Por unificación Le gusta la EP 6 Se la recomen 90 Alcuna otra? LIDAD DEL USUARIO diffique:	u di último se se affilió de E e se affilió libremente 12 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3	:? ? a la segurida: e su EPS? PASE A P CONTINÚE PASE A P	EPS Listado EPS Listado EPS d social 6	Malo 2 a realiza uste Casi Nunca 2 2 2 2 2 2 2 2	Regular 3 3 4 Algunas veces 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3	Bueno 4 Casi Siempre 4 4 4 4 4	Muy bueno 5 que le Siempre 5 5 5 5 5 5
3 6 7 ROTAR a b c d e f g	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted e (ENC: Lea opciones, RU) Cotizarte en el régimen contributivo Beneficiario en el régimen contributivo Beneficiario en el régimen subsidiado (SISE ¿Cuál o cuáles fueron los motivo 1 La seleccionó el emplea. 2 La seleccionó otra perso. 3 Solo existe esa opción el (Entregue tarjeta P6 y les) Er En general, ¿Cómo califica su (ENC: Entregue tarjeta P7- Ivoy y a mencionar: Preguntar por el costo de los Concelar con anticipación del contro de los Cancelar con anticipación del contro de los Cancelar con anticipación as Reportar a su EPS alguna no familiar - entre otras.) Samiliar - entre otras.) Tomar medicamentos sin pres Seguir las recomendaciones.	PS - RU) PPS do EPS do EPS In la EPS? No No No SEN) So spor los cuales se a dor na familiar, amigo o c n la ciudad (Oferta ún n una escala de 1 a 5 estado de salud? Lea en cada acción servicios que recibió us ingresos (ENC: Sc citas solicitadas cuan cuan cuan cuan cuan cuan cuan cuan	EPS 1 Mere 2 Description 3 Meses 4 Meses 1 2 3 Meses 4 Meses 1 2 3 Meses 3 4 Meses 1 2 3 Meses 3 4 Meses 1 2 3 Meses 3 4 Meses 1 2 2 Meses 1	uánto tiempo lleva afiliado. S. (ENC: Lea opciones Rt moses de meses de meses de 6 meses viasta 2 años y hasta 2 años de 2 años y hasta 2 años de 2 años y hasta 5 años de 5 años CONTINÚE PASE A P 6 PASE A P	a esta U) S S S S S S S S S S S S S S S S S S	2 Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II Si] No 2 4 La última vez que ¿Usted escogió li No No recuerda 4 Por unificación Le gusta la EP 6 Se la recomen 90 Alcuna otra? LIDAD DEL USUARIO diffique:	u di último se se affilió de E e se affilió libremente 12 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3	:? ? a la segurida: e su EPS? PASE A P CONTINÚE PASE A P	EPS Listado EPS	Malo 2 Casi Nanca 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	Regular 3 4 cada; Algunas veces 3 3 3 3 3 3 3 3 3	Bueno 4 Casi Siempre 4 4 4 4 4	Muy bueno 5 Siempre 5 5 5 5 5 5 5
6 7 ROTAR a b c d e f g h	(ENC: Muestre lista de EP Lista ¿Qué tipo de afiliado es usted el (ENC: Lea opciones, RI) Cotizante en el régimen contribute Afiliado al régimen subsidiado (SiSE ¿Cuál o cuáles fueron los motivo 1 La seleccionó el emplea. 2 La seleccionó el emplea. 3 Solo existe esa opción el (Entregue tarjeta P6 y lea) En En general, ¿Cómo califica su (ENC: Entregue tarjeta P7- yoy a mencionar: Preguntar por el costo de los Cotizar de conformidad con s Cancelar con anticipación de con a familiar - entre otras. Suministra ou EPS alguna no familiar - entre rotras. Suministra ou EPS alguna no familiar - entre rotras. Suministra ou EPS alguna no familiar - entre rotras. Solicitar aclaración al person:	In la EPS? In la ciudad (Oferta ún la ciudad	EPS 1 Mer 2 Dese 3 Massa 4 Mass 1 2 3 3 Massa 4 Mass 1 2 3 3 Massa 4 Mass 1 2 3 3 Massa 4 Mass 1 2 2 3 3 Massa 5 Massa 1 2 2 Massa 1	uánto tiempo lleva afiliado. S. (ENC: Lea opciones Rt moses de meses de meses de 6 meses viasta 2 años y hasta 2 años de 2 años y hasta 2 años de 2 años y hasta 5 años de 5 años CONTINÚE PASE A P 6 PASE A P	a esta U) S S S S S S S S S S S S S S S S S S	2 Cuando recibió el afiliado a esta mis (ENC: Muestre II Si] No 2 4 La última vez que ¿Usted escogió li No No recuerda 4 Por unificación Le gusta la EP 6 Se la recomen 90 Alcuna otra? LIDAD DEL USUARIO diffique:	u di último se se affilió de E e se affilió libremente 12 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3	:? ? a la segurida: e su EPS? PASE A P CONTINÚE PASE A P	EPS Listado EPS	Malo 2 a realiza uste Casi Nunca 2 2 2 2 2 2 2 2	Regular 3 4 cada a Agunas yeces 3 3 3 3 3 3 3 3 3	Bueno 4 Casi Siempre 4 4 4 4 4 4 4	Muy bueno 5 sque le Siempre 5 5 5 5 5 5 5

m	Asistir a los programas de promoción de	la sa	alud y	preven	ción de la enfe	rmedad									1	2	3	4	5
n	Atender a las recomendaciones recibida	s en	los pro	grama	s de promoció	n de la salud	y prevenciór	n de la en	fermedad						1	2	3	4	5
				V. IM	PORTANCIA Y	Y SATISFAC	CIÓN DE LO	S FACTO	RES DE	SERV	ICIO	AL USI	JARIO						
8	(ENC: Entregue tarjeta P8 - RU) Pensa la menos importante:	ando	en <u>la</u>	EPS i	deal, ordene	las siguientes	característi	icas de ac	uerdo al (grado	de im	portano	ia que ti	ene p	ara usted cad	da una; donde 1	es la m	ás import	ante y 7
9	(ENC: Entregue tarjeta P9 - RU - Rotar) N (1) indica NADA SATISFECHO(A) y (5) ind						tisfecho(a) e	esta usted	frente a l	os sig	uient	es servi	cios rec	ibidos	de su EPS d	urante los ÚLTI	MOS 6 N	MESES,	Donde
	ENC: Lea cada Factor de servicio, fu	erte	y clar		e tiempo sufic rdenar y califi		ue USUARI	O entiend	la el tema	y la	forma	de	Orde		Cuál es su sa	P s atisfacción con el i		vicio en ca	da uno?
ROTAR				Fa	actores de Ser	rvicio							seg import (de 1	ancia	Nada S.	Poco s.	Ni S. Ni Ins.	Satisfech o.	Totalment e S.
a	El trato amable del personal administrati	vo. C)ficina:	s de au	itorización ofic	inas de aten	ción al client	e. etc.							1	2	3	4	5
b	El trato amable del personal asistencial:							-,							1	2	3	4	5
С	Instalaciones físicas de la EPS: comodic		comple	to, agr	adable										1	2	3	4	5
d e	Su cercanía a hospitales y puestos de sa Tiempos de espera para la atención	alud													1	2	3	4	5
f	Simplicidad y agilidad en los trámites														1	2	3	4	5
g	Cantidad de hospitales y puestos de sa	lud													1	2	3	4	5
							VI. S	ERVICIO:	3										
10	En los últimos 6 meses ¿Cuáles de los sig	juien	tes se	rvicio	s de salud ha	utilizado ust	ed a través	de su EP	S? (ENC	: Lea	opcio	ones y i	egistre	en la	columna de	"Si lo utilizó",	RM)		
11	(ENC: Entregue tarjeta P11/ aplique solo de recibido en los últimos 6 meses?	a se (EN	rvicio IC: Re	s que gistre	utilizó) Utilizar en las column	ndo una escal nas de calific	a de 1 a 5, 1 ación del se	1 correspo ervicio, F	nde a un	muy r	nal se	rvicio y	donde s	5 indi	ca un muy bu	en servicio. ¿Co	ómo cali	fica el s	ervicio
	Desde el momento en que obtuvo la autoriz																	T	0.000
	cuántos días le dieron la cita?) (ENC: Re días y anote total días. RU por servicio)													mes	o mas, conv	rierta cada mes	s en 30	sir	C: Puede aplicar nultanea 2 y P13.
13	(Entregue tarjeta P13) ¿De acuerdo a las		ones d	e esta	tarjeta, como		tiempo de e	espera pa	ıra ser ate	endido	en e	P 12	o de		(RU Para ca	nda servicio) P 1	3		2 y 7 13.
Servic	ios que utilizo, calificaciones y tiempos	Lo U	Jtilizó		Cómo	califica el ÚL	TIMO servicio	recibido	,		(días,	empo es horas, N mes=30	inutos)		Şcoi	mo le pareció el	tiempo d	e espera	•
	de espera:				Muy mal servicio	Mal servicio	Ni bueno ni malo	Buen servicio	Muy buen servicio	Car	ntidad		Marque :	_	Muy Largo	Largo	Ni Largo Ni Corto	Corto	Muy Corto
	Consulta de medicina general	SI 1	NO 2		1	2	3	4	5	_	_	Dias	Hora H	Min M	1	2	3	4	5
a b1	Consulta de Medicina general Consulta de Obstetricia - control embarazo	1	2		1	2	3	4	5	-	1	D	н	М	1	2	3	4	5
b2	Consulta de ginecología: citologías, y otros relacionados sin incluir embarazo	1	2		1	2	3	4	5			D	н	м	1	2	3	4	5
b3	Consulta de medicina interna: internista	1	2		1	2	3	4	5	T	+	D	Н	М	1	2	3	4	5
b4	Consulta de pediatría	1	2		1	2	3	4	5			D	Н	М	1	2	3	4	5
b5	Cirugía general	1	2		1	2	3	4	5			D	Н	М	1	2	3	4	5
b6	Otras consultas de medicina especializada: cardiología, neurología y ortopedia	1	2		1	2	3	4	5			D	н	М	1	2	3	4	5
С	Citas prioritarias cita no programada	1	2		1	2	3	4	5			D	н	М	1	2	3	4	5
d	Urgencias	1	2		1	2	3	4	5			D	Н	М	1	2	3	4	5
е	Hospitalización	1	2		1	2	3	4	5			D	Н	М	1	2	3	4	5
f	Domiciliario: médicos, cuidados	1	2		1	2	3	4	5			D	н	М	1	2	3	4	5
g	Entrega de medicamentos	1	2		1	2	3	4	5			D	Н	М	1	2	3	4	5
h	Tratamientos asistidos: quimioterapia- radioterapias-diálisis	1	2		1	2	3	4	5			D	Н	М	1	2	3	4	5
i	Programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad (PyP)	1	2		1	2	3	4	5			D	Н	М	1	2	3	4	5
j	Odontología	1	2		1	2	3	4	5	Ц	Ţ	D	Н	М	1	2	3	4	5
k	Exámenes de laboratorio Radiografías, imágenes o pruebas de	1	2		1	2	3	4	5	\dashv	4	D	Н	М	1	2	3	4	5
1	diagnóstico	1	2		1	2	3	4	5		_	D	Н	М	1	2	3	4	5
m	Terapias en la EPS: físicas, respiratorias, ocupacional, de lenguaje	1	2		1	2	3	4	5			D	Н	М	1	2	3	4	5
n	Suministro de oxígeno	1	2		1	2	3 VII. URG	4 ENCIAS	5		┙	D	Н	М	1	2	3	4	5
	ENC: (Aplique sólo si en P10 respondió	орс	ión d'	"urgen	cias"), en cas	o contrario i		15											
	Usted me indica que en los últimos seis me			-					Si	1 (CONT	NÚE			No	2	PASE A P	15	
14	¿Por cuales de las siguientes razones us	só er	n los ú	Itimos	seis meses e	l servicio de		Por favo					s el serv	ricio d					
	refiérase solo a la última vez que lo utilizó.			ı ıas 0	polones y mai	que cuaies -	ram)												
1	Tuvo un Accidente: transito, laboral, atraco, p																		
2	Sin que fuera un accidente, sintió que su est Por falta de disponibilidad de citas de consul					r consecuencia	is graves												
3	Por falta de disponibilidad de citas de consul Por pérdida de la cita en consulta externa	ud ext	ema de	папег	a rapiua														
	r or perurua de la cità en consulta externa							resultados											1 1

7	Para renovar la fórmula de medicamen	10S																			
		r en los horarios habituales de consulta externa																			
8	Para obtener una incapacidad		- FDO																		
9	Por la falta de oferta de citas prioritaria Otro, ¿Cuál?	as en la	a EPS o en	sus pun	tos de a	atencion															
10	ono, godan						VIII. ME	EDICA	MENTOS Y	MANEJO	DE	AGE	NDA								
15	ENC: (Aplique solo si en P10 respo	ndió	opción g	"Entre	ga de i	medica	mentos	"), en	caso contr	ario pase	a P		16								
а	Anteriormente me indicó que en los	s últin	nos seis me	eses so	olicitó y	/o le en	tregaror	medic	camentos						Si	1	CONTINÚE	No	2	PASE A P 16	
b	¿Le entregaron todos los medicam	entos	la primera	vez qu	ie los s	solicitó ?	?							1	Si	1	pase a P	16 No	2 C c	ntinúe	
С	¿Le ofrecieron la posibilidad de en	trega	rle los med	licamer	ntos fal	tantes a	domicil	io?							Si	1	Continúe	No	2	PASE A P15A	
d	¿Aceptó usted esa opción de entre	ga?													Si	1	Continúe	No	2	PASE A P15A	
е	¿Le llegaron los medicamentos fall	tantes	al domicil	io?											Si	1	Continúe	No	2 F	PASE A P15A	
f	¿Cuántos días se tardó el domicilio	o con	los medica	mentos	s faltan	ites? (N	úmero d	e días	:)								Nro.	de días			
15A	Finalmente, ¿Comó obtuvo los m	nedica	mentos ?	(Espoi	ntanea	RM)															
		1	Nunca se	los ent	regaro	n				4 Los	com	pró p	or su	cuenta							
		2	Nunca los	solicite	0					5 Se I	os er	ntreg	aron to	odos c	on la se	egunda	visita				
		3	Me queda	ron falt	ando u	ınos me	dicamer	ntos		6 Se I	os er	ntreg	aron to	odos e	n difere	entes di	as				
16	En los últimos 6 meses, cuando usteo	d solic	itó que le p	orestara	an un s	servicio	de salud	i, ¿Fu∈	e informado	que no h	abía	agei	nda?								
	Si 1 ¿En c	uál(es) servicio(s	s)? (EN	IC: Mos	strar list	ado de s	ervicio	s P10 - RM)]					
	No 2 CONTINÚE										SER	VICIO,	_1	SE	RVICIO_	2	SERVIC	CIO_3	SERVICIO_4		
17	En los últimos 6 meses, ¿su EPS le h	na neg	gado algúr	servic	io?				17A	¿Po	r qué	mot	ivo? (ENC:	Lea op	ciones	- RU)				
	l <u> </u>								1	_				in cubi							
	SI 1 CONTINÚE								2							dicame	nto		_		
									3					a en m había		to con e	el prestador		-		
	NO 2 Pase a P18								5	Desco							,				
									6				que no	estab	a en el	sistema	a de afiliados	3			
	En los últimos 6 meses, ¿para cubrir l								ROTECCIÓ					- (U	/Dif		O			
18	Cuotas de recuperación)	ios co	stos de co	nsuita i	nedica	i, exame	mes o m	iedicar	mentos, util	izo recur	sos	prop	ios y	o rami	nares?	(Dilere	entes a Copa	gos, Cuotas mo	deradoras,		
							Sí	1	CONTINÚE					No	2		PASE A P	20			
19	¿Por qué razón(es) utilizó recursos	prop	ios y/o fan	niliares	para c	cubrir la	atenció	n en sa	alud? (ENC	: Esponta	inea.	. RM))								
1	Los servicios, los medicamentos o	los pr	ocedimien	tos no	estaba	n cubie	tos por	el siste	ema de salu	ıd							\neg				
2	Consideró que la calidad de la ater	nción/	diagnóstic	o de la	EPS n	io fue su					licam	ento	s)								
3	Fue a un médico, clínica u hospital Demoras en la atención	dona	e su EPS i	no tiene	e contr	ato															
_																					
5	Entrega incompleta de medicamen	to o n	o disponib	ilidad d	lel misi	mo															
5 6 7	Salía más barato			ilidad d	lel misi	mo															
5 6 7				ilidad d	lel misi	mo			X. OTROS S	SERVICIO	S										
7	Salía más barato	ece la	EPS				6) mese		X. OTROS S			ENC	LEA:								_
7	Salía más barato Para evitar los trámites que estable	ece la os an	EPS te la EPS	: En los	último	os seis (s, uste	ed necesito	realizar	(ntas 2	0B ha	sta 20F)				
7	Salía más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative	ece la os an preg	EPS te la EPS	: En los	último	os seis (s, uste	ed necesito	realizar plique to	(la fila				<mark>0B ha:</mark> 20E	sta 20F)	20F			_
7	Salía más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative	ece la os an preg	EPS te la EPS : unta 20A	: En los	s último ego pa ma vez o	os seis (ara cad	la trám 20B	s, usto	ed necesito	plique to	(oda I 20C	la fila	a de pomó	pregu					mite?		_
7	Salía más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative	ece la os an preg	EPS te la EPS : unta 20A	: En los	s último ego pa ma vez o	os seis (ara cad	la trám 20B	s, usto	ed necesito	realizar plique to	(oda I 20C	la fila	a de pomó	20D A cuánta	38			20F 5 finalizar este trá	mite?		
7	Salía más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative	ece la os an preg	EPS te la EPS : unta 20A	: En los	s último ego pa ma vez o de qu	os seis (ara cad que hizo e sé medio	la trám 20B	s, usto	ed necesito	plique to	(oda I 20C	la fila	a de pomó	20D A cuánta ventanilla o numer	38 38 70						_
7	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative (ENC: Pregunte cada trámite en	os an preg	EPS te la EPS : unta 20A 20A	: En los ; y lue La últi	s último ego pa ma vez o de qu	os seis (que hizo e é medio	20B este trámio persons	s, uste ite afi te de	ed necesito	plique to	oda I 20C iempo éste t	la fila	a de pomó	20D A cuánta	as as o ¿[20E	¿Logró	ó finalizar este trá			_
7	Salía más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative	os an preg	te la EPS : unta 20A 20A	: En los ; y lue La últi	s último ego pa ma vez o de qu	os seis (que hizo e é medio	20B este trámio persons	s, uste ite afi te de	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to Cuanto t	oda I 20C iempo éste t	la fila co le to trámit	a de pomó	20D A cuánta ventanilla o numer de funciona	as as o ¿[rio trasla	Debió adarse a otro nicipio	¿Logró	ó finalizar este trá	hacerlo		_
7	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative (ENC: Pregunte cada trámite en	os an preg	EPS te la EPS : unta 20A 20A s últimos 6 ses usted	: En los ; y lue La últi	s último ego pa ma vez o de qu	os seis (que hizo e é medio	20B este trámio persons	s, uste ite afi te de	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to	oda I 20C iempréste t	la fili	omó	20D A cuánta ventanilla o numer de funciona s se contact	as as 30 č[ino traslation of muler para	Debió adarse a otro	¿Logró	o finalizar este trá	de hacerlo	S	
7	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative (ENC: Pregunte cada trámite en	os an preg	EPS te la EPS : unta 20A 20A s últimos 6 ses usted	: En los ; y lue La últi	s último ego pa ma vez o de qu	os seis (que hizo e é medio	la trám 20B	s, usto	ed necesito	plique to Cuanto t	oda I 20C iempo éste t	la fili	omó	A cuánta ventanilli o numer de funciona s se contact para hac	as as as o ¿[rio trasla o mu er para este	Debió adarse a otro nicipio realizar	¿Logra	o finalizar este trá	desertó de hacerlo		
7	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative (ENC: Pregunte cada trámite en	os an preg	EPS te la EPS : unta 20A 20A s últimos 6 ses usted	: En los	s último ego pa ma vez o	os seis (ara cad que hizo e sé medio	20B este trámio persons	s, uste ite afi te de	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to Cuanto t	oda I 20C iempréste t	la fila co le to trámit	omó	A cuántiz ventanilli o numei de funciona s se contact para hac este tramite	as as as o ¿[rio trasla o mu er para este	Debió adarse a otro nicipio realizar	¿Logró	o finalizar este trá	de hacerlo		
20 20	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrativ (ENC: Pregunte cada trámite en T R A M I T E S :	os an preg	te la EPS : unta 20A 20A s últimos 6 ses usted sitto?	: En los ; y lue La últi	Presencial, me represento un familiar, amigo o conocido de	Enviar Email - tramilar por Web	Badcar bor escritio (carta-vormato) (carta-vormato)	te de	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to Cuanto t	M	la fili	omó	A cuántiz ventanilli o numei de funciona s se contact para hac este tramite	as as as contraction of translation	Debió adarse a otro nicipio realizar tramite?	SI ya finalizo	o finalizar este trá	No, desertó de hacerlo	,	
7 20 1. T una	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative (ENC: Pregunte cada trámite en T R A M I T E S : framitar una Aflilación de ingreso a EPS?	os an preg	te la EPS : unta 20A 20A s últimos 6 ses usted sito?	: En los ; y lue La últi	s último ego pa ma vez o de qu	os seis (que hizo e e medio :	20B este trámio persons	s, uste ite afi te de	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to Cuanto t	oda I 20C iempréste t	la fili	omó	A cuántiz ventanilli o numei de funciona s se contact para hac este tramite	as as as o ¿[rio trasla o mu er para este	Debió adarse a otro nicipio realizar tramite?	¿Logró	ó finalizar este trá	desertó de hacerlo)	
7 20 1. T una	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrativ (ENC: Pregunte cada trámite en TRAMITES: Tamitar una Afiliación de ingreso a EPS?	os an preg	te la EPS : unta 20A 20A s últimos 6 ses usted sitto?	: En los ; y lue La últi	Presencial, me represento un familiar, amigo o conocido de	Enviar Email - tramilar por Web	Badcar bor escritio (carta-vormato) (carta-vormato)	te de	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to Cuanto t	M	la fili	omó	A cuántiz ventanilli o numei de funciona s se contact para hac este tramite	as as as contraction of translation	Debió adarse a otro nicipio realizar tramite?	SI ya finalizo	ó finalizar este trá	No, desertó de hacerlo		
7 20 1. T 1. T 1. U 2. T EPS 3. T	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative (ENC: Pregunte cada trámite en TRAMITES: Tramitar una Affliación de ingreso a EPS? Tramitar una Desafiliación de una S Tramitar una Desafiliación de una S Tramitar una Desafiliación de una S	En loos annous meces (1) Si (1)	te la EPS unta 20A 20A s últimos 6 ses usted sito?	En los ; y lue La últil La últ	Presencial, me representé un la representé un la miliar, arrigo o canocido la miliar, arrigo o canocido la miliar de la mi	os seis (que hizo e q	Batrám 20B este trámio o personso (caus-louwato) 4	s, uster affi	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to Cuanto t	M SSS D	la fill	omó	A cuántiz ventanilli o numei de funciona s se contact para hac este tramite	as a	Debió darse a otro nicipio realizar tramite?	¿Logra QZIJBAJI BA IS	o finalizar este trá os ecould de este este este este este este este	υ α No, desertó de hacerlo		
1. T una 2. T EPS 3. T des	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative (ENC: Pregunte cada trámite en TRAMITES: TRAMITES: Tramitar una Affiliación de ingreso a EPS?	En lo mes nece	te la EPS : unta 20A 20A s últimos 6 ses usted sisto?	En los La últir de asistic en bersonalmente en los	Presencial, me represend un familier, amigo o conocido	Dissert Email - tramitar por Web	Batrám 20B este trámio personso (carta-formato) 4	s, uster afi LefeQuicamente LefeQuicamente	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to Cuanto t	M Seja	la fili	omó	A cuántiz ventanilli o numei de funciona s se contact para hac este tramite	as as as o ¿[rio trasla o mu para este	Debió adarse a otro nicipio realizar tramite?	¿Logra	o finalizar este trá	ω No, desertó de hacerto		
1. T una 2. T EPS 3. T des núce 4. T 4.	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative (ENC: Pregunte cada trámite en TRAMITES: 'ramitar una Afiliación de ingreso a EPS? Tamitar una Desafiliación de una Saliamitar una Vinculación o de una los consciusos de la minima de una los caliados de un miembro de su leo familiar ramitar una Autorización para pedir	En lo merenece	te la EPS : unta 20A 20A 20A s últimos 6 ses usted sito? (2) NO. pp sig.	En los ; y lue La últil La últ	Presencial, me representé un la representé un la miliar, arrigo o canocido la miliar, arrigo o canocido la miliar de la mi	os seis (que hizo e q	Batrám 20B este trámio o personso (caus-louwato) 4	s, uster affi	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to Cuanto t	M SSS D	la fill: Do le to trámit Liarque SEJOH H H	omó	A cuántiz ventanilli o numei de funciona s se contact para hac este tramite	display the state of the state	Debió darse a otro nicipio realizar tramite?	¿Logra QZIJBAJI BA IS	o finalizar este trá os ecould de este este este este este este este	υ α No, desertó de hacerlo		
1. T 20 2. T 2. T 4. T 4. T 4. T 4. T 4. T 4. T 4. T 4	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative (ENC: Pregunte cada trámite en TRAMITES: Tramitar una Afiliación de ingreso a EPS? Tramitar una Desafiliación de una Siramitar una Vinculación o funculación de un miembro de su leo familiar Tramitar una Vinculación para pedir cita de medicina general	En loo met nece	te la EPS te la EPS 20A 20A 20A (2) NO. pp sig. (2) NO. pp sig. (2) NO. po sig. (2) NO. po sig. (2) NO. po sig. (2) NO. po sig. (3) NO. po sig. (4) NO. po sig.	En los y luce La últil La últi	i últimoc ego para Maria de de que de	S seis (Que hizo o care provide Eurali - transfer box Meb 3	Bartrám 20B este trámin p persons (cauta-formato) 4 4 4	s, uste afiite afii te de	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to Cuanto t	M See C	la fill: Do le to trámit Liarque SEJOH H H	a de promó de su Maria de Mari	A cuántiz ventanilli o numei de funciona s se contact para hac este tramite	is as	20E Debió adarse a otro nicipio realizar tramite? (2) No (2) No (2) No (2) No	¿Logra pajpuj pš/iS	of finalizar este trá	ω ω No, desertó de hacerlo		
1. T una 20 20 2. T una 2. T S des núc 4. T una 5. T una	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative (ENC: Pregunte cada trámite en TRAMITES: 'ramitar una Afiliación de ingreso a EPS? Tamitar una Desafiliación de una Saliamitar una Vinculación o de una los consciusos de la minima de una los caliados de un miembro de su leo familiar ramitar una Autorización para pedir	En lo merenece	te la EPS : unta 20A 20A 20A s últimos 6 ses usted sito? (2) NO. pp sig.	En los y luce La últil La últi	s últimos ego para de que la familiar, amigo o conceido no para la familiar, amigo o conceido 2	S seis (Que hizo o care provide Eurali - transfer box Meb 3	Badgest bot escripto possession of carta-formate) 4 4	s, uste afiite afii te de	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to Cuanto t	M SS D	la fili	a de promó de su Maria de Mari	A cuántiz ventanilli o numei de funciona s se contact para hac este tramite	display the state of the state	20E Debió adarse a otro nicipio realizar tramite? (2) No (2) No (2) No (2) No	¿Logro QJapan R.A. 1 1	o finalizar este trá	ω ω No, desentó de hacerlo		
1. T unan 2. T EPC 3. T unan 5. T unan 6. T un	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative (ENC: Pregunte cada trámite en TRAMITES: Tramitar una Affiliación de ingreso a EPS? Tramitar una Desafiliación de una Saliar una Propulación o vinculación de un miembro de su leo familiar Tramitar una Autorización para pedir cita de medicina especializada Tramitar una Autorización para pedir cita de medicina especializada Tramitar una Autorización para pedir cita de medicina especializada Tramitar una Autorización para pedir cita de medicina especializada	En loos an preg	EPS te la EPS to la EPS as últimos 6 6 6 8 8 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	La últis La	Suppression of the suppression o	os seis (capara caca caca caca caca caca caca cac	la trám 20B este trámin 4 4 4 4	s, uster afii te de	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to Cuanto t	M Secondary	la fili	a de pomó le la	A cuántiz ventanilli o numei de funciona s se contact para hac este tramite	(1) Si (1) Si (1) Si (1) Si	Debió darse a strate	¿Logra pajpuj pš/iS	of finalizar este trá se de trá se d	ω ω ω ω ω α α α α α α α α α α α α α α α		
1. T una 20 2. T en	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative (ENC: Pregunte cada trámite en TRAMITES: Tramitar una Afiliación de ingreso a EPS? Tamitar una Desafiliación de una Saliamitar una Desafiliación de una se consultado de un miembro de su leo familiar rama Autorización para pedir cita de medicina especializada Tramitar una Autorización para pedir cita de medicina especializada Tramitar una Autorización para pedir cita de medicina especializada Tramitar una Autorización para	En lo meter neces (1) Si (1) S	EPS te la EPS unta 20A 20A 20A s últimos 6 6 ss últimos 6 (2) NO. pp sig. (2) NO. pp sig. (2) NO. pp sig. (2) NO. po sig.	E En los ; y lue La últi La últi Algese anb ann rejumesold 1 1 1	i últimoc ego para Maria de de que de	S Seis (Gray Email - Barniar bor Web 3	Bartrám 20B este trámin p persons (cauta-formato) 4 4 4	s, uster afii te de Lefekpursamente 5 5	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to Cuanto t	M See C	o le totrámit arque	a de pomó le la	A cuántiz ventanilli o numei de funciona s se contact para hac este tramite	is as	Debió darse a strate	220 pulled of 18	of finalizar este trá	ω ω No, desertó de hacerlo		
1. T una 2. T EPS 3. T des nicio 4. T una 5. T una 6. T acc	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative (ENC: Pregunte cada trámite en TRAMITES: Tramitar una Afiliación de ingreso a EPS? Tramitar una Desafiliación de una solicita de un miembro de su leo familiar ramatar una funcidación o vinculación de un miembro de su leo familiar rama autorización para pedir cita de medicina general ramitar una Autorización para pedir cita de medicina especializada ramitar una Autorización para deder a cirugias manda que se consecuencia de la consecuencia de	En loos an preg	EPS te la EPS to la EPS as últimos 6 6 6 8 8 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	E En los ; y lue La últi La últi Algese anb ann rejumesold 1 1 1	Suppression of the suppression o	os seis (capara caca caca caca caca caca caca cac	la trám 20B este trámin 4 4 4 4	s, uster afii te de	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to Cuanto t	M Secondary	a fil: co le totrámit darque	a de pomó le la	A cuántiz ventanilli o numei de funciona s se contact para hac este tramite	(1) Si (1) Si (1) Si (1) Si	Debió darse a strate	220 pulled of 18	of finalizar este trá os finalizar este trá	ω ω ω ω ω α α α α σ		
7 20 20 1. T.	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative (ENC: Pregunte cada trámite en TRAMITES: TRAMITES: Tramitar una Afiliación de ingreso a EPS? Tramitar una Posafiliación de una Saliamitar una Uniculación o en miembro de su leo familiar ramitar una Autorización para pedir cita de medicina especializada Tramitar una Autorización para pedir cita de medicina especializada Tramitar una Autorización para dedra cirugías Tramitar una Autorización para dera cirugías Tramitar una Autorización para	En lo mee nece (1) Si (EPS te la EPS : te la EPS : unita 20A 20A (2) NO.pp sig. (2) NO.pp sig. (2) NO.pp sig. (3) NO.pp sig. (2) NO.pp sig. (3) NO.pp sig. (4) NO.pp sig. (5) NO.pp sig. (6) NO.pp sig. (7) NO.pp sig. (8) NO.pp sig. (9) NO.pp sig. (9) NO.pp sig.	E En loss La últi La últi La últi 1 1 1	s último: ego pa maa vez 4 de qu oppouso o obusto e o oppouso o o oppouso o oppous	S seis (C Que hizo o C Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q	la trám 20B sste trámin popración de consideración de con	s, ustre afi te de 1 personneure 1 per	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to Cuanto t	M Se D D D D D D D D D D D D D D D D D D	a fil: co le totrámit arque	a de promó se X r r sulla M M M M M M M M M M M M M M M M M M	A cuántiz ventanilli o numei de funciona s se contact para hac este tramite	(1) Si (1) Si (1) Si (1) Si (1) Si (1) Si	Debió adarse a otro nicipio realizar tramite? (2) No (3) No (4) No (5) No (5) No (6) No	20 page 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	of finalizar este trà of sessocial de grande d	a a a a a a a a a a a a a a a a a a a		
7.1.1 nama 1.2.1 EPS núce 4.1 nama 5.1 nama 6.7 nace diffe 6.1 nac	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative (ENC: Pregunte cada trámite en TRAMITES: TRAMITES: Tramitar una Affiliación de ingreso a EPS? Tramitar una Desafiliación de una Saliantar una Desafiliación de una Composição de un miembro de su leo familiar ramitar una Autorización para pedir cita de medicina general Tramitar una Autorización para pedir cita de medicina general Tramitar una Autorización para pedir cita de medicina general Tramitar una Autorización para dera cirugías	En loo mee nece (1) Si	EPS te la EPS : te la EPS : unita 20A 20A (2) NO.pp sig. (2) NO.pp sig. (3) NO.pp sig. (4) NO.pp sig. (5) NO.pp sig. (6) NO.pp sig. (7) NO.pp sig. (8) NO.pp sig. (9) NO.pp sig.	En los En	s últimoc ego pa de qu de qu lamiliar ambo o conocido	S seis (Que hizo se medio . Que hizo se medio . 3 3 3	La trám 20B sste trámin 20B sste trámin 20B sste trámin 20B sste trámin 20B 4 4 4 4 4 4	s, ustre afii te de Leeconcamente 5 5 5	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to Cuanto t	MM SSE D D D D D D D D D D D D D D D D D D	a fil: co le totrámit larque	a de promó de se X e e e e e e e e e e e e e e e e e	A cuántiz ventanilli o numei de funciona s se contact para hac este tramite	(1) Si (1	Debió adarse a otro nicipio realizar tramite? (2) No (3) No (4) No (5) No (5) No (6) No	20 Cogress (20 Cog	of finalizar este trá os popular	α α α α No, desertó de hacerto		
7. 1. T una 2. T des de	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative (ENC: Pregunte cada trámite en TRAMITES: TRAMITES: Tramitar una Affliación de ingreso a EPS? Tramitar una Desafiliación de una s Tramitar una Desafiliación de una s Tramitar una Desafiliación de una s Tramitar una Autorización para pedir cita de medicina epercalizada Tramitar una Autorización para pedir cita de medicina epercalizada Tramitar una Autorización para eder a drugias Tramitar una Autorización para eder a Tramitar una Autorización para	En lo mece (1) Si (1) S	EPS te la EPS : te la EPS : unta 20A 20A (2) NO pp susted site? (3) NO pp susted site? (4) NO pp susted site? (5) NO pp susted site? (6) NO pp susted site? (7) NO pp susted site	E En loss La últi La últi La últi 1 1 1	s último: eggo pa ma vez e de qu un opponono a noblementa en la	See	astrám 20B este trámin couloses od aropely 4 4 4 4 4 4	s, ustrite affi	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to Cuanto t	M Secondary D D D D D D D D D D D D D D D D D D D	la fili: Do le totrámit arque	a de promó se X r r sulla M M M M M M M M M M M M M M M M M M	A cuántiz ventanilli o numei de funciona s se contact para hac este tramite	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Debió darse a sobro nicipio realizar tramite? (2) No (3) No (4) No (5) No (5) No (6) No (7) No (8) No (8) No (9) No (9) No (9) No	20 page 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	of finalizar este trá os finalizar este trá	a a a a a a a a a a a a a a a a a a a		
7 20 1. T 1.	Salia más barato Para evitar los trámites que estable Hablemos de trámites administrative (ENC: Pregunte cada trámite en TRAMITES: TRAMITES: Tramitar una Affiliación de ingreso a EPS? Tramitar una Desafiliación de una Saliantar una Desafiliación de una Composição de un miembro de su leo familiar ramitar una Autorización para pedir cita de medicina general Tramitar una Autorización para pedir cita de medicina general Tramitar una Autorización para pedir cita de medicina general Tramitar una Autorización para dera cirugías	(1) Si (1	EPS te la EPS te la EPS 20A (2) NO. pp psign (2) NO. pp sig. (2) NO. pp sig. (3) NO. pp sig. (4) NO. pp sig. (5) NO. pp sig. (6) NO. pp sig. (7) NO. pp sig. (8) NO. pp sig. (9) NO. pp sig.	La últic La	s último: ego pa maa vez 4 de qu oppouso o obusto e o oppouso o o oppouso o oppous	S seis (C Que hizo o C Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q	la trám 20B sste trámin popración de consideración de con	s, ustre afi te de 1 personneure 1 per	ed necesito irmativo, a :, ¿A través izó?	plique to Cuanto t	M Se D D D D D D D D D D D D D D D D D D	a fil: co le totrámit arque	a de promó se X r r sulla M M M M M M M M M M M M M M M M M M	A cuántiz ventanilli o numei de funciona s se contact para hac este tramite	(1) Si (1) Si (1) Si (1) Si (1) Si (1) Si	Debió darse a sobro nicipio realizar tramite? (2) No (3) No (4) No (5) No (5) No (6) No (7) No (8) No (8) No (9) No (9) No (9) No	2 Logra 92 pay 8 n 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	of finalizar este trà of sessocial de grande d	a a a a a a a a a a a a a a a a a a a		

Tramitar una Autorización para la entrega de <u>Medicamentos cubiertos</u> por su servicio de salud	(1) Si	(2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	н	м		(1) Si	(2) No	1		2	3			
12. Tramite de Autorización para la	+								+		+	\vdash	\vdash	1						1		
atención de los servicios de salud en otra ciudad diferente a la afiliación (Por Necesidad temporal)	(1) Si	(2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	н	М		(1) Si	(2) No	1		2	3			
 Tramitar una incapacidad (transcripción o radicación) 	(1) Si	(2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	н	М		(1) Si	(2) No	1		2	3			
14. Radicar una Licencia de maternidad (Solo aplica para mujeres entre los 12 a los 58 años. Si es hombre, verifique si ha solicidado la licencia en los	2	(2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	н	м		(1) Si	(2) No	1		2	3			
últimos 6 meses)	(1)	(2) NO. pp	<u> </u>	_					╬	D	+	м	-		(=) 11	1		2	3	-		
Radicar una queja Tramitar un Cambio de Régimen	(1)	sig. (2) NO. pp	1	2	3	4	5		+	D	н	м	\vdash	(1) Si (1) Si	(2) No (2) No	1	-	2	3	-		
17. Tramitar un Cambio de Regimen	Si (1)	sig. (2) NO. pp	1	2	3	4	5		+		n u	M	\vdash	(1) Si	(2) No	1	-	2	3	-		
Tramitar un Cambio de contrato, desvinculación o aportes adicionales al		sig. (2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5		t	D	н	м		(1) Si	(2) No	1		2	3	1		
sistema 19. Tramitar Pagos de afiliado por periodos de inactividad, cartera morosa	. (1)	(2) NO. pp	1	2	3	4	5			n	н	м		(1) Si	(2) No	1		2	3	1		
Acuerdos de pago. 20. Tramitar Reembolsos	(1) Si	sig. (2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	н	м		(1) Si	(2) No	1		2	3	┨		
21. Reclamar por Cobros indebidos	(1) Si	(2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	н	м		(1) Si	(2) No	1		2	3			
21								т	22			_		_						_		_
De qué forma solicita regularmen 1 Presen 2 Por telé 3 Por inte 4 Otro	rial	Cuál?		NC: Le	a opcio	nes - F	eU)		¿P	1 P 2 N 3 L 4 L	or prefe sabe s otras EPS i	mane opcio	as particu ar las otr nes no s brinda ot	ares (gu as opcio on efect ro canal	isto, coi nes ivas	a solicitar la	a cita me	edica? (E	ENC: Es	pontán	nea - Ri	VI)
											usuari tro ¿Ci		ene acce	so a otr	os cana	es						
						XI	. INFO	RMACIÓ	N Y C													_
(ENC: Entregue tarjeta P23, L																Muy mala		tala	Regular	_		Muy Suena
En general ¿Cómo califica la com	unicaci	ón que bri	nda su	EPS,	sobre lo	s serv	cios qu	ie presta	1? (ENC	CLEAC	PCIO	NES:)				1		2	3	4		5
24 ¿Su EPS le ha dado a conocer i	informa	ción sobr	e?	(ENC:	Lea CA	DA FIL	A AA	YBB, c	ircule	respue	tas)											
25 ¿Ha utilizado dicha información? (ENC: F	Registre pa	ıra cad	a info	rmación	dada	en P 2	(4)														VC: P25 Y
26 (ENC: Entregue tarjeta P26) En u	na esc	ala de 1 a 5	donde	1 es	nada útil	y 5 es	muy út	il, califiq	ue cóm	no le par	ece la	utilid	ad de la	inforn	nación	que le ha e	ntregado	o su EPS	ENC:	Lea	M/	PLICA SOL ARCADAS P24
opciones RU)																						F24
									_	P 24		25 tilizado	⊢				26	maalén				
	Tin	o do infor	masiá	n					LA ha	EPS le dado a	Ha u	tilizado esa rmació				Jtilidad de e		mación				
	Tip	o de infor	mació	n					LA ha con	EPS le dado a locer ?	Ha u info	tilizado esa rmació n?	N	ada útil	Poco	Jtilidad de e		nación Útil	ı .	tuy útil		
La carta de derechos y deberes (deberes como afiliado y paciente, la	ENC: L	EA: Es un	docum:	ento d	cuentra	n las of	icinas		LA ha con	EPS le dado a locer ?	Ha u info	tilizado esa rmació n? NO	N		Poco	Jtilidad de e útil Media	sa inforn	Útil				
La carta de derechos y deberes (deberes como affiliado y paciente, le, AA, administrativas de la EPS, Hospital autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda	ENC: L os sitios des o Cl	EA: Es un y horarios ínicas a la tas modera	docume donde s que p	ento d e se er ouede progra	icuentrai ir, cómo	n las of solicita	icinas ar o tra	mitar las	LA ha con Si	EPS le dado a locer ?	Ha u info	tilizado esa rmació n?	N	ada útil		Jtilidad de e útil Media	sa inforn			tuy útil		
deberes como afiliado y paciente, lo administrativas de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago	ENC: Los sitios des o Clos o cuo des, y	EA: Es un s y horarios ínicas a la tas modera otros temas : LEA: es e el listado o	docume donde s que p adoras, s simila un doc de EPS	ento de se er ouede progra res)	icuentrai ir, cómo amas sob o donde aís, si los	n las of solicita ore háb están s hospit	icinas ar o tra itos sa los res ales o	mitar las ludables ultados o	LA ha com	EPS le dado a oocer ? NO	Ha u info	tilizado esa rmació n? NO	N		Poco	Jtilidad de e útil Median ú	sa inforn	Útil				
deberes como afiliado y paciente, lo AA administrativas de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EPS BB calidad de la EPS, el puesto que oc	ENC: Los sitios des o Clos o cuo des, y	EA: Es un s y horarios ínicas a la tas modera otros temas : LEA: es e el listado o	docume donde s que p adoras, s simila un doc de EPS	ento de se er ouede progra res)	icuentrai ir, cómo amas sob o donde aís, si los	n las of soliciti ore háb están s hospir entre o	icinas ar o tra itos sa los res ales o otros)	mitar las ludables ultados o	LA ha con Si 1	EPS le dado a socer ? NO	Ha u info	tilizado esa rmació n? NO	N	1	Poco 2	Jtilidad de e útil Median ú	sa inform	Útil		5		
deberes como afiliado y paciente, lo AA administrativas de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EPS BB calidad de la EPS, el puesto que oc	ENC: L os sitios lles o Cl os o cuo des, y S (ENC cupa en editado:	EA: Es un y horarios inicas a la tas modera otros tema: : LEA: es i el listado o s, las sanci	docume donde s que p adoras, s simila un doc de EPS ones qu	ento de se er ouede progra res) ument del Pa ue ha	ir, cómo amas sob o donde aís, si los recibido,	n las of solicita ore háb están s hospir entre o	icinas ar o tra itos sa los res ales o otros)	mitar las ludables ultados o clínicas	LA ha con Si 1	EPS le dado a locer ? NO 2	info	tilizados ssa rmació n? NO 2		1	Poco 2	Jtilidad de e útil Median ú	sa inform	Útil		5		
deberes como affiliado y pacientariavas de la EPS, Hospita An administrativas de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EP. Calidad de la EPS, el puesto que oc con quien tiene convenio están acre	ENC: L os sitios eles o Clos os o cuo des, y S (ENC cupa en editados	EA: Es un s y horarios inicas a la tas modera otros tema: : LEA: es u el listado o s, las sancio	docume donde s que p adoras, s simila un doc de EPS ones que	ento de se erouede prograres) ument del Paue ha	o donde aís, si los pecibido, os siguie das las c	n las of solicitione háb están s hospin entre o	icinas ar o tra itos sa los res ales o otros) XII. P ograma es inde	mitar las ludables ludables clínicas clínicas REVENCas y/o se ependie.	LA ha con SI	EPS le dado a loccer ? NO 2 2 2 2 (ENC:	Indicate information in the info	tilizados esa rmació n? No 2 2	E, RM)	1	2	Jtilidad de e útil Median ú	sa inform	Útil		5	7	P2i
deberes como afiliado y paciente, la A administrativa de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EP calidad de la EPS, el puesto que oc con quien tiene convenio están acre 27 ¿Su EPS en los últimos 6 meses le	ENC: L os sitios eles o Clos os o cuo des, y S (ENC cupa en editados	EA: Es un s y horarios inicas a la tas modera otros tema: : LEA: es u el listado o s, las sancio	docume donde s que p adoras, s simila un doc de EPS ones que	ento de se erouede prograres) ument del Paue ha	o donde als, si los siguie	n las of solicitione háb están s hospin entre o	icinas ar o tra itos sa los res ales o otros) XII. P	mitar las ludables ultados o clínicas REVENO as y/o se ependie.	LA ha con SI	EPS le dado a locer ? NO 2 2 2 2 (ENC:)	Info Info Info Info Info Info Info Info	tilizado esa rmació n? NO 2 ROTI	E, RM)	1 1	2	Jtilidad de e útil Median ú	sa inform	Útil		5 5	cer	P22 Ha asis
deberes como affiliado y paciente, la A administrativas de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EP. calidad de la EPS, el puesto que oc con quien tiene convenio están acro 27 ¿Su EPS en los últimos 6 meses le ¿Y En los últimos 6 meses, asistió a ROTE 28 Programa de control prenatal	ENC: L os sitios eles o Clos os o cuo des, y S (ENC cupa en editados	EA: Es un s y horarios inicas a la tas modera otros tema: : LEA: es u el listado o s, las sancio	docume donde s que p adoras, s simila un doc de EPS ones que	ento d es se er es se er es progra res) urment del Pa ue ha o de la dado si 1	o donde daís, si los recibido, se siguie das las de conocer no 2	n las of solicitione háb están s hospin entre o	icinas ar o tra itos sa los res ales o otros) XIII. P. ograma es indi Ha as	mitar las ludables ultados o clínicas ependie.	LA ha con SI	EPS le dado a loccer ? NO 2 2 2 2 (ENC:	Ha u info	ROTI	e, RM) de P27	1 1 - ROTE	2 2	Jtilidad de e	namente etil	ў ші 4 4		5 5 5		P22 Maasis St. 1
deberes como afiliado y pacientariavas de la EPS, Hospita Audministrativas de la EPS, Hospita Autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EP. Calidad de la EPS, el puesto que or con quien tiene convenio están acro 27 ¿Su EPS en los últimos 6 meses le 28 ¿Y En los últimos 6 meses, asistó a	ENC: Lt September 1 September 2 September	EA: Es un s y horarios inicas a la tas modera otros tema: : LEA: es u el listado o s, las sancio	docume donde s que p adoras, s simila un doc de EPS ones que	ento d e se er puede progra res) ument del Pa ue ha o de lo dado si	o donde aís, si los recibido, ss siguie das las c	n las of solicitione háb están s hospin entre o	icinas ar o tra itos sa los res ales o otros) XII. P ograma es inde	mitar las ludables ultados o clínicas REVENO as y/o se ependie.	LA ha con SI	EPS le dado a cocer ? NO 2 2 2 2 ROTE de la ROTE	Ha u respondente la r	ROTI	e, RM) de P27	1 1 1 - ROTE	2 2 grupo o	Jtilidad de e útil Median ú	namente etil	ў ші 4 4		5 5 5	NO	SI
deberes como affiliado y pacienta y la del Antimistrativas de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EPS calidad de la EPS, el puesto que oc con quien tiene convenio están acro 27 ¿Su EPS en los últimos 6 meses le 28 ¿Y En los últimos 6 meses, asistió de 28 ¿Y En los últimos 6 meses, asistió de 29 Programa de control prenatal by Vacunación con programa de crecimiento y desarroll de Programa de planificación familiar	ENC: Lt September 1 September 2 September	EA: Es un s y horarios inicas a la tas modera otros tema: : LEA: es u el listado o s, las sancio	docume donde s que p adoras, s simila un doc de EPS ones que	ento de se er er une de la se er	cuentrai ir, cómo amas sob co donde aís, si los recibido, cos siguie concer no 2 2 2	n las of solicitione háb están s hospin entre o	icinas ar o tra itos sa los res sales o obtros) XII. Pograma es inde P. Haas	mitar las ludables ultados o clínicas eclínicas sylo se expendie.	LA ha con SI	EPS le clado a cocer ? NO 2 2 2 ROTE AROTE h	Hs u respi	ROTI ROTI ROTI amass amass	de P27 de acuer to mayor,	1 1 1 - ROTE	2 2 grupo o grupo o	Jtilidad de e	amamente di la	uul 4 4 4	joven,	5 5 5 5 5 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	NO 2	SI 1
deberes como affiliado y pacienta (A administrativas de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EP calidad de la EPS, el puesto que or con quien tiene convenio están acro 27 ¿Su EPS en los últimos 6 meses le 28 ¿Y En los últimos 6 meses, asistió : ROTE a Programa de control prenatal b Vacunación c Programa de recimiento y desarrol d Programa de planficación familier e Programa de salud visual	ENC: Lt September 1 September 2 September	EA: Es un s y horarios inicas a la tas modera otros tema: : LEA: es u el listado o s, las sancio	docume donde s que p adoras, s simila un doc de EPS ones que	dado	cuentrair, cómo ir, cómo amas sob o donde aís, si los recibido, os siguie os siguie a conocer no 2 2 2 2 2 2 2	n las of solicitione háb están s hospin entre o	icinas ar o tra itos sa los res sales o o tros) XII. Pograma P. Ha as si 1 1 1	mitar las ludables ultados o clínicas expendie.	LA ha con SI	EPS le clado a cocer ? NO 2 2 2 ROTE AROTE h	Hs u info	ROTI ROTI amas amas amas amas amas adultation amas amas amas adultation amas amas adultation amas amas adultation amas amas adultation amas amas	e e e e e e e e e e e e e e e e e e e	1 1 1 1 - ROTE	2 2 2 grupo o cros)	Jtilidad de e Mediatifi Mediatifi (sa informamente il	Uteli 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	oven,	5 5 5 5 5 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	NO 2	SI 1
deberes como affiliado y paciente, la A administrativas de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EP calidad de la EPS, el puesto que oc con quien tiene convenio están acro 27 ¿Su EPS en los últimos 6 meses le ¿Y En los últimos 6 meses, asistió : ROTE a Programa de control prenatal b Vacunación c Programa de crecimiento y desarroll d Programa de planificación familiar e Programa de palanificación familiar f Mamografía	ENC: Lt September 1 September 2 September	EA: Es un s y horarios inicas a la tas modera otros tema: : LEA: es u el listado o s, las sancio	docume donde s que p adoras, s simila un doc de EPS ones que	ento de se er er une de la se er	cuentrai ir, cómo amas sob co donde aís, si los recibido, cos siguie concer no 2 2 2	n las of solicitione háb están s hospin entre o	icinas ar o tra itos sa los res sales o obtros) XII. Pograma es inde P. Haas	mitar las ludables ultados o clínicas eclínicas sylo se expendie.	LA ha con SI	EPS le dado a coccer ? NO 2 2 2 ROTE ROTE ROTE I I I I I I I I I I I I I	Hs u info	ROTI	de P27 de P27 de acuer to mayor, didiabetes	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	2 2 2 grupo ros)	Milidad de e Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad	sa informamente il	Uteli 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	oven,	5 5 5 5 5 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	NO 2	1
deberes como affiliado y pacienta (A administrativas de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EP calidad de la EPS, el puesto que or con quien tiene convenio están acro 27 ¿Su EPS en los últimos 6 meses le 28 ¿Y En los últimos 6 meses, asistió : ROTE a Programa de control prenatal b Vacunación c Programa de recimiento y desarrol d Programa de planficación familier e Programa de salud visual	ENC: Lt September 1 September 2 September	EA: Es un s y horarios inicas a la tas modera otros tema: : LEA: es u el listado o s, las sancio	docume donde s que p adoras, s simila un doc de EPS ones que	dento de se errouede prograres) umment del Parente de	cuentrar ir, cómo mas sot o donde e sis, si los siguie sos siguies siguies sos siguies siguies siguies sos siguies si	n las of solicitation solicitat	icinas sar o tra	mitar las ludables ultados o clínicas eclínicas eclínicas expendientes	LA ha connection of the connec	EPS le dado a do dado a la	Hs u info	ROTI	e e e e e e e e e e e e e e e e e e e	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	2 2 2 grupo ros)	Milidad de e Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad Mediad	sa informamente il	Uteli 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	oven,	5 5 5 5 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	NO 2 2 2	1
deberes como affiliado y paciente, la A administrativas de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EP. calidad de la EPS, el puesto que oc con quien tiene convenio están acre 27 ¿Su EPS en los últimos 6 meses le ¿Y En los últimos 6 meses, asistió a Programa de control prenatal b Vacunación con Programa de control prenatal de Programa de planificación familier e Programa de salud visual f Mamografía g Citologías	ENC: L Cos sitios es cultural programme con control programme cont	EA: Es un y horarioss inicas a la inicas a	docummon donder donder sque p. donder sque p. donder sque p. donder sque p. donder don	del Para de la composición del composición de la composición de la composición de la composición del composición de la c	cuentrar (, cómo mas sot o donde de la compania del compania del compania de la compania del compania	n las of solicitations	icinas ar o tra ditos sa alles o o ototros) XII. Poograma P. Ha ass si 1 1 1 1 1 1 CALLI	mitar las situdables ultrados o ciclínicas se penado. Se penado se	LA ha control of the	EPS le dado a de dado a le	Ha u respi	ROTI	de P27 de P27 de acuer to mayor, didates	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	2 2 2 grupo ros)	Mediad de edad (pro- grammer de edad (pro- g	sa informamente di la companie di la	Usil 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	más de 3i de	5 5 5 5 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	NO 2 2 2 2 2 2	1 1 1
deberes como affiliado y paciente, la A administrativas de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EP calidad de la EPS, el puesto que oc con quien tiene convenio están acro quien tiene convenio están acro 28 ¿Y En los últimos 6 meses, asistió a Programa de control prenatal b Vacunación con Programa de recimiento y desarrol de Programa de palenticación familiar en Programa de palenticación familiar forma de salud visual forma de control prenatal gono Citologias (ENC: Entregue tarjeta P29 y LEA;) E	ENC: L L S SILIOS SILIO	EA: Es un y horariosimicas a la inicias a la inicia a la in	documment donder	ento de la se e e e e e e e e e e e e e e e e e e	cuentram o donde o donde lis, si los ssiguie ss siguie s	n las of solicit. ore habit or	icinas ar o tra ar o	mitar las laudables ulutados control de la c	LA ha con St 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	EPS le dado a le	Hs u info info info info info info info info	ROTI 2 ROTI amas b, aduli amas b, aduli amas p, aduli a	de P27 de P27 de P27 de de acuer to mayor, de Enference de diabetes relaciona	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	grupo or ros) grupo s cróninares, h	Mediad de edad (pro- grammer de edad (pro- g	sa informamente il	Uteli 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	más de 3i de	5 5 5 5 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	NO 2 2 2	1 1 1
AA administrativas de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EP calidad de la EPS, el puesto que con quien tiene convenio están acre 27 ¿Su EPS en los últimos 6 meses le 28 ¿Y En los últimos 6 meses, asistió : ROTE a Programa de control prenatal b Vacunación c Programa de planificación familiar e Programa de planificación familiar e Programa de planificación familiar g Citologías (ENC: Entregue tarjeta P29 y LEA;) E Pensando en los últimos 6 mese EPS?	ENC: L L ENC: L S S (ENC) S (ENC) S (ENC) ENC ENC ENC ENC ENC ENC ENC	EA: Es un un vinita de la compania del la compania de la compania del la compania de la compania del compania de la compania de la compania d	docummund docummund docummund docummund docummund docummund document docume	ento de la se e e e e e e e e e e e e e e e e e e	cucentrar so donde con concerning control cont	n las of osolicit: ore hábit solicit s	icinas ar o tra ra ro ra ro ra ro ra ro ra ra ro ra	mitar las aludables dudables du	LA ha con Si I	EPS le dado a de dado a del da del dado a del dado	Hs uninfo si	ROTI 2 ROTI amas b, aduli amas b, aduli amas p, aduli a	de P27 de P27 de P27 de de acuer to mayor, de Enference de diabetes relaciona	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	grupo or ros) grupo s cróninares, h	Mediad de e de	sa informamente di la companie di la	deal deal deal deal deal deal deal deal	más de 3/	5 5 5 5 5 5 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	NO 2 2 2 2 2 4 4	1 1 1 1 Muy Ba
AA deberes como affiliado y pacientariavas de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EP calidad de la EPS, el puesto que com quien tiene convenio están acre 27 ¿Su EPS en los últimos 6 meses le 28 ¿Y En los últimos 6 meses, asistió : ROTE a Programa de control prenatal b Vacunación c Programa de planificación familiar e Programa de crecimiento y desarroll f Mamografía g Citologías (ENC: Entregue tarjeta P29 y LEA:) E Pensando en los últimos 6 mes	ENC: L L ENC: L S S (ENC) S (ENC) S (ENC) ENC ENC ENC ENC ENC ENC ENC	EA: Es un un vinita de la compania del la compania de la compania del la compania de la compania del compania de la compania de la compania d	docummund docummund docummund docummund docummund docummund document docume	ento de la se e e e e e e e e e e e e e e e e e e	cucentrar so donde con concerning control cont	n las of osolicit: ore hábit solicit s	icinas ar o tra ra ro ra ro ra ro ra ro ra ra ro ra	mitar las aludables dudables du	LA ha con Si I	EPS le dado a de dado a del da del dado a del dado	Hs uninfo si	ROTI 2 ROTI amas b, aduli amas b, aduli amas p, aduli a	de P27 de P27 de P27 de de acuer to mayor, de Enference de diabetes relaciona	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	grupo or ros) grupo s cróninares, h	Media de edad (pro- de edad (pro- pertensión, el Media Medi	sa informamente di la	Geal Geal Geal Geal Geal Geal Geal Geal	más de 3/	5 5 5 5 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	NO 2 2 2 2 2 Buena	1 1 1 1 Muy Ba
AA administrativas de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EP calidad de la EPS, el puesto que con quien tiene convenio están acre 27 ¿Su EPS en los últimos 6 meses le 28 ¿Y En los últimos 6 meses, asistió : ROTE a Programa de control prenatal b Vacunación c Programa de planificación familiar e Programa de planificación familiar e Programa de planificación familiar g Citologías (ENC: Entregue tarjeta P29 y LEA;) E Pensando en los últimos 6 mese EPS?	ENC: L L ENC: L S S stitus S cuo S cuo A s	EA: Es un proposition de la companya	docummer dond docummer dond docummer dond dond dond docummer document docum	ento de la se er es	couentram solution of donde de la companya de la co	n las of solicitation in las of solicitation in las of solicitation in last of	icinas ar o tra sar o tra	mitar las laudables utilitados e de cinicas substantia la laudables e de cinicas e	LA ha con Si I I I I I I I I I I I I I I I I I I	EPS le dado a de dado a le	Ha u info Si I I I I I I I I I I I I I I I I I I	ROTI 2 ROTI amas b, aduli amas b, aduli amas p, aduli a	de P27 de P27 de P27 de de acuer to mayor, de Enference de diabetes relaciona	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	grupo or ros) grupo s cróninares, h	hillidad de e dad (pro de edad (pro Enfermental Megian (pro)	sa informamente del manamente	deal deal deal deal deal deal deal deal	más de 3 de	5 5 5 5 5 5 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	NO 2 2 2 2 2 4 4	1 1 1 Muy Ba 5
deberes como affiliado y pacientariavas de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EP. calidad de la EPS, el puesto que oc con quien tiene convenio están acro 27 ¿Su EPS en los últimos 6 meses le 28 ¿Y En los últimos 6 meses, asistió a Programa de control prenatal b Vacunación c Programa de receimiento y desarrol d Programa de planificación familiar e Programa de planificación familiar g Citologias 29 (ENC: Entregue tarjeta P29 y LEA.) E Pensando en los últimos 6 mes EPS? b ¿Cómo califica la solución que le control que le control que le control prenatal pensando en los últimos 6 mes EPS?	ENC: L L Beso Cities o Cities	EA; Es un un vision de la considera de la cons	documment donded so que se que se se simila se simila se simila se simila document de EPS ones que se ralgun el se esta de EPS donde de	ento d a se er e e e e e e e e e e e e e e e e e	couentram o donde o do	n las of solicits solicits solicits and solicits with the solicits and	icinas ar o tra contros) XII. P ograma SI 1 1 1 1 1 1 1 CALLI CALLI S muy I operated to the control of the contro	mitar las iludables luutados cultural las iludables luutados cultural la cificia sa sylo see sependie la cificia sa sylo see see la cificia sa sylo see see la cificia sa sylo see see la cificia sa sylo see la cificia sa	LA ha concentration of the con	EPS le dado a de dado a le	Hau into Silut I I I I I I I I I I I I I I I I I I I	ROTII RO	de P27 de P27 de P27 de de Acuer de acuer diábetes relaciona- relaciona-	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	2 2 2 grupo e s cróninares, h salud r	Media de edad (pro de edad (pro Media Medi	sa informamente del manamente	deil deil deil deil deil deil deil deil	más de 31 a a a a a a a a a a a a a a a a a a	5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5	NO 2 2 2 2 2 4 4 4	SI 1 1 1 1 1 1 1 S S S S
deberes como affiliado y paciertariava de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EP. calidad de la EPS, el puesto que oc con quien tiene convenio están acro quien tiene convenio están acro 27 ¿Su EPS en los últimos 6 meses le ¿Y En los últimos 6 meses, asistió : ROTE ROTE A Programa de control prenatal b Vacunación C Programa de control prenatal d Programa de planificación familiar en Programa de salud visual f Mamografía C Citologías LENC: Entregue tarjeta P29 y LEA: E PEPS? b ¿Cómo califica la solución que le negeral, en los últimos 6 mes En general, en los últimos 6 mes En general en los últimos 6 mes En genera	ENC: LL (See See See See See See See See See Se	EA: Es un vision de la considera de la conside	document donde donde donde donde donde donde donde donde donde sind donde do donde do donde do donde do donde do donde do donde do	ento d a se er er es e se er es e e e e e e e e	countrial in control i	n las of solicitors so	icinas ar o tra ra r	mitar las ludables lu	LA Is concern to the second of	EPS le dado a dado a la da	Ha u info si 1 1 1 Lea - respi contil Salud Progradulte Progradulte Progradulte Progradulte sud que sud que sud que	ROTII RO	de P27 de P27 de P27 de de Acuer de acuer diábetes relaciona- relaciona-	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	Media de edad (pro de edad (pro Media Medi	sa informamente ell a de la compania del compania de la compania del compania de la compania del compania de la compania del com	ue duran na duran duran na dur	más de 31 a a a a a a a a a a a a a a a a a a	Padded Common State Common Stat	NO 2 2 2 2 2 2 4 4 4 Fácil 4	SI 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
Adeberes como affiliado y pacientariavas de la EPS, Hospita autorizaciones, valor de los copago de vida y prevención de enfermeda La carta de desempeño de la EP. calidad de la EPS, el puesto que oc con quien tiene convenio están acro 28 ¿Y En los últimos 6 meses le 28 ¿Y En los últimos 6 meses, asistió a Programa de control prenatal b Vacunación c Programa de recimiento y desarrol d Programa de planificación familiar e Programa de planificación familiar e Programa de planificación familiar e Citologias 29 (ENC: Entregue tarjeta P29 y LEA) E Pensando en los últimos 6 mes EPS? b ¿Cómo califica la solución que l En general, en los últimos 6 mes médicas y terapias) a través de su (ENC: Entregue tarjeta P30 y EA	ENC: L L SOLUTION SOLUTION SOLUTION SOLUTION SOLUTION SOLUTION SOLUTION An addd An a	EA: Es un un inicia a la inici	documming donder	ento d o se er se se	coucurentram of the coucure of the c	n las of solicities solicities están fa hospities están fa hospities entre están fa hospities entre están fa mala y mala	icinas cicinas	mitar las ludables lu	LA ha con	EPS le dado a dado a como no c	Ha u info si 1 1 Lea - respi contil Salud Progradulte Progradulte Progradulte Progradulte sud que sud que sud que	ROTII RO	de P27 de P27 de P27 de participation de la companyor, or or or mayor, or or mayor, or	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	Media de edad (pro- pro- pro- pro- pro- pro- pro- pro-	sa informamente ell a de la compania del compania de la compania del compania de la compania del compania de la compania del com	ue duran na duran duran na dur	más de 31 más de	Padded Common State Common Stat	NO 2 2 2 2 2 2 4 4 4 Fácil 4	Si 1 1 1 1 1 1 1 1 S S S S S

32	(ENC: Entregue tarjeta P32) En una escala de 1 a 5, donde 1 significa nunca y 5 si mencionada a continuación: (ENC: Lea cada situación y lea valores posibles de c	nte ocurre cada situ	ación	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	Ns/Nr			
а	¿Su EPS le permite escoger el centro de atención básica al que asiste?			1	2	3	4	5	99			
b	Cuando usted quiere que lo atienda el mismo médico general. ¿Su EPS se lo permit		-		-	1	2	3	4	5	99	
С	Cuando necesita una cita con médico especialista, ¿La EPS le permite escoger el c contestó alguna opción de numeral B=Medicina especializada)	entro de	atención den	itro de la red co	ntratada? (ENC: So.	lo si en P10	1	2	3	4	5	99
d	Cuando necesita una cita con médico especialista, ¿Su EPS le permite escoger el n numeral B= Medicina especializada)	nédico es	specialista? (E	ENC: Solo si en	P10 contestó algu	na opción de	1	2	3	4	5	99
33	En los últimos 6 meses usted, ¿Ha tenido algún(os) problema(s) en la atención		34 ¿Bu:	scó ayuda en	la EPS para resolv	ver el	¿Cómo 35 P35)	califica esa ay	uda? (EN	C: Entre	jue tarje	eta
33	con su prestador de servicios? (médico, clínica u hospital, farmacia, ambulancia o prestador de atención domiciliario)	а	prob	lema?								Muy
	Sí 1 CONTINÚE			Sí 1			Muy	mala Mal	a Reg	jular Bu		uena
	No 2 PASE A P 36			No 2	PASE A P	36	1	2	:	3 4		5
36	Usted que le mejoraría a su EPS. (ENC: Espontánea - RM)			_	1							
а	Disminuir los tiempos de espera para asignación de citas, incluye cita prioritaria y atenci- urgencias	on de	1	i	Mejorar la amabilio	dad en el trato a	los usuarios			9		
b	Disminuir los tiempos de espera para autorización de servicios		2	j	Mejorar la entrega	oportuna y com	pleta de los m	edicamento rece	tados	10		
c	Ampliar la red de servicios disponibles (hospitales, clínicas, centros de salud)		3	k	Disminuir los tiemp		ara dar respue	sta a una queja o	reclamo	11		
d e	Ser atendido más cerca a su casa Amabilidad del médico		5	l m	Eliminar trámites in Programas para ni		00			12 13		
f	Ser atendido por el mismo médico, que sea de confianza		6	n	Programas para la			zheimer/ Psiguiát	ricos)	14		
g	Mejorar los programas de promoción y prevención		7		Programas para te			· o.quiui	,	15		
h	Amabilidad del personal administrativo		8	р	Otras ¿Cual?					16		_
		XIV. TU	TELA PE	TICIÓN O QU								
37	En los últimos 6 meses, para acceder a los servicios de su EPS ¿Necesitó utilizar alguno de los siguientes mecanismos?			38 ¿Li (El)	a acción de tutela f IC: Lea opciones	ue fallada a su , <i>RU)</i>	favor?					
	(ENC: Lea opciones, RU) Interponer una acción de tutela 1 CONTINÚE				Si				1	PASE A F	39	
	Informa al juez sobre el incumplimiento de tutela (Desacato) 2 CONTINÚE				No, pero la EF	S le prestó el s	ervicio		2	PASE A F		
	Otro, ¿Cuál? 3 PASE A P		40		No y la EPS no		vicio		3	PASE A F	40	0
	Ninguna 4 PASE A P		40		No ha salido el	fallo			4	PASE A F	40	0
39	Si la acción de tutela fue fallada a su favor, ¿La EPS cumplió con el fallo del juz	zgado? (ENC: Lea o _l	pciones, RU)								
					se refiere a que la odo su contenido							
	2 Parcialmente 3 No cumplió	no cui	трно тано (de tuteia en ti	odo su contenido).						
	,											
40	En alguna ocasión, ¿Ha <u>considerado</u> interponer una queja o derecho de petición ante su EPS?			41 ¿Y uste	d ya Interpuso alg	una queja o d	erecno ae p	eticion a su EP	5?			
	Si 1 CONTINÚE			Si	1	PASE A 43						
	No 2 PASE A P 45			No	2	PASE A 42						_
42	¿Por qué no ha interpuesto la queja o petición? (ENC: Espontánea - RM)		-	¿Cuál f	ue el principal n	notivo de la i	última queja	que presentó	? (ENC:	Esponta	inea - I	RU)
	Por miedo a que la queja desmejore el servicio	45		Dificultac	I para comunicarse	oon la EPS					1	
	No sabe cómo hacer el trámite	:		Cobro inc	debido						2	
	No cree que el trámite lleve a resolver el problema 3			Demora	en el servicio de aut	orizaciones					3	
	Quejas anteriores no han servido 4	PREG		Demora	para la cita						4	
	Barreras interpuestas por su EPS 5	< <		Demora	para realización del	procedimiento					5	
	Le resolvieron el problema antes de poner la queja 6	PASE		Demora	o incumplimiento en	la entrega de m	nedicamentos				6	
	Porque no está tan insatisfecho con el servicio 7			Demora	en los sitios de aten	ción					7	
	Otro. Cuál? 8	в		No hay a	genda -						8	
				Maltrato	o mala atención por	parte del perso	nal de salud				9	
44	¿Cuál fue el resultado de su queja o derecho de petición?			No se res	suelve el problema o	le salud por par	te de los médi	cos			10	
	(ENC: Lea opciones - RU)			Equivoca	ción en el tratamien	to					11	
	Le dieron respuesta y se resolvió la queja			Equivoca	ción en el diagnosti	co					12	
	Le dieron respuesta pero no se resolvió la queja			Reconoc	imiento de Licencias	s, incapacidades	o reembolsos				13	
	3 No le dieron respuesta y no le resolvieron			Negación	de los servicios po	rque no están d	entro del POS				14	
	4 Le resolvieron, pero no le dieron respuesta			Traslado	de EPS						15	
				Problema	as en el estado de a	filiación					16	
				Otro. i	Cuál?						17	

45 ¿Ha pensado en cambiarse a otra EPS?	46 ¿Cuál es el principal motivo para querer cambiarse de EPS? (ENC: Espontánea - RU)
Sí 1 CONTINÚE	No recibe un trato amable y cordial por parte del personal de la EPS 1
No. Estoy conforme con mi 2 PASE A P 48	Hay demasiadas demoras para recibir los servicios 2
EPS	No ha tenido respuestas efectivas ante sus problemas de salud 3
No, por otras razones 2 PASE A P 47	Son muy difíciles / engorrosos los trámites para acceder a los servicios de salud de la EPS 4
	Disminución en la red de prestadores (centros médicos, puntos de atención, etc.) 5
	Por motivos personales (cambio de domicilio, cambio de ciudad, por recomendación de un familiar) 6
	No hay suficiente oferta de especialistas 7
	Deficiencias en las instalaciones 8
	Sitios de atención muy distantes 9
	Otra EPS le ofrece mejores servicios 10
	Para unificar el grupo familiar 11 Porque me queda lejos/ tengo viajar a otro municipio para que me atiendan 12
	Otro 13
47 ¿Por qué razones no ha cambiado de EPS? (ENC: Espon	tánea - RM)
Donde reside solo hay una EPS	
2 Por falta de tiempo	
3 No sabe cómo hacer el trámite	
4 El trámite es muy complicado o largo	
5 No hay diferencias entre las EPS	
6 La normatividad no se lo permite	
7 Otro. Cuál?	EMPODERAMIENTO DEL USUARIO: MOVILIDAD Y PORTABILIDAD
XV. 48 ¿Sabe usted que en caso que cambie su situación laboral (ejemplo	
desempleado o conseguir empleo), usted tiene derecho a cambiars	se de régimen dentro municipio del país diferente a donde habitualmente recibe atención en salud o este afiliado,
de su misma EPS? (ENC: Lea: a esto se le llama Movilidad)	tiene derecho a recibir los mismos servicios en el nuevo municipio? (ENC: Lea: a esto se le
	llama Portabilidad)
	Si 1 CONTINÚE No 2 PASE P 51
Si 1 No 2	No aplica 3 50 ¿Ha solicitado la portabilidad a su EPS?
	Si 1 No 2
	XVI. IDENTIFICACION Y CARACTERIZACION DEL USUARIO
51 De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos,	52 Su estado civil actualmente es (ENC: Lea opciones, RU)
es o se reconoce como (ENC: Lea opciones, RU)	<u></u>
1 Indígena	1 Casado
2 Gitano (ROM)	2 Separado o divorciado
3 Raizal del archipiélago 4 Palanguero	3 Viudo 4 Unión libre
5 Negro, mulato (afro descendiente)	5 Soltero
6 Ninguno de los anteriores	
53 (ENC: Aplique a personas de 5 años o más)	<u> </u>
¿Cuál es el nivel educativo más alto que usted ha alcanzado? (Le	a opciones, RU)
1 Ninguno 5	Media (10° y 11°) 9 Universitario con título
2 Preescolar 6	Técnico 10 Postgrado sin título
3 Básica primaria (1° a 5°) 7	Tecnólogo 11 Postgrado con título
4 Básica secundaria (6° a 9°) 8	Universitario sin título 99 No informa / No sabe
54 Estrato de la residencia: (ENC: Según servicio de energía, RU)	55 (ENC: Aplique a personas de 10 años o más) ¿A qué actividad se dedica la mayor parte del tiempo? (ENC: RU)
1 Estrato 1	7,A que actividad se dedica la mayor parte del tiempo? (ENC: RO)
2 Estrato 2	2 Trabajar
3 Estrato 3	3 Trabajar y estudiar
4 Estrato 4	4 Actividades del hogar
5 Estrato 5	5 Desempleado
6 Estrato 6	6 Pensionado / Renta
7 Indeterminado / Sin estrato	7 Retirado
56 La encuesta fue respondida por un persona diferente al usuario?	(Informante Idóneo/ acompañante) (ENC: Entiéndase informante idóneo)
Si 1 CONT	INÚE No 2 PASE A L11
57 Nombre del acompañante del encuestado (ENC: Informante idón	
Trombre dei acompanante dei encuestado (ENC: informante idol	180).
58 Género del informante idóneo	59 ¿Cuántos años cumplidos tiene el acompañante? (ENC: Pregunta a Informante Idóneo)
Masculino 1 Femenino	2 AÑOS
60 Parentesco del informante idóneo	
	Mostrar Listado de parentesco
	XVII. DATOS DE UBICACIÓN
L11 DIRECCIÓN: L13 TELÉFONO FIJO:	TELÉFONO CELULAR:
E13 IEEErono (MU:	XVIII. CONTROL OPERATIVO
C1.Nombre del Encuestador:	C2. Documento de identidad
C3.Nombre del Supervisor:	C4. Documento de identidad
·	
C5.Nombre del Coordinador:	C6. Documento de identidad