MINSALUD

GOBIERNO DE COLOMBIA

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

Oficina de Calidad

Bogotá, 21 de Marzo de 2018

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 2018[1] 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.

[1] Con 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

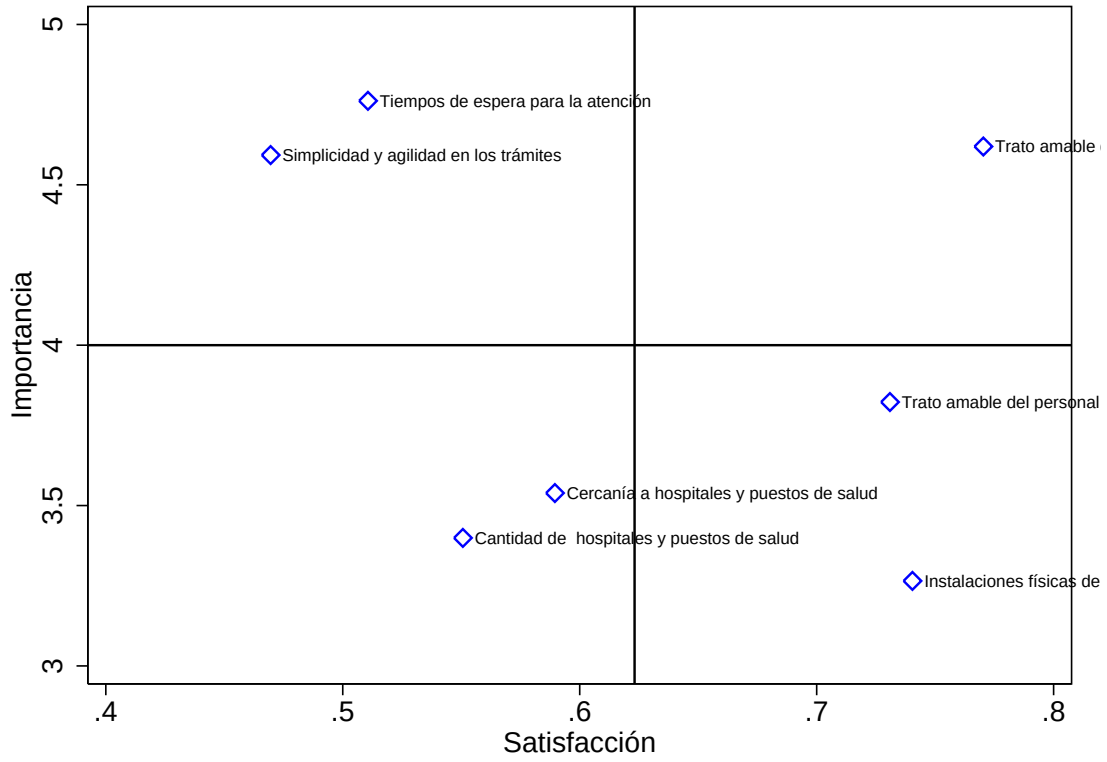
La segunda pregunta incluida fue: "Y ahora, pensando en su EPS, Qué tan satisfecho(a) está usted frente a los siguientes servicios recibidos de su EPS durante los ÚLTIMOS 6 MESES, Donde (1) indica NADA SATISFECHO(A) y (5) indica TOTALMENTE SATISFECHO(A)". Estas dos preguntas permiten indagar y priorizar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

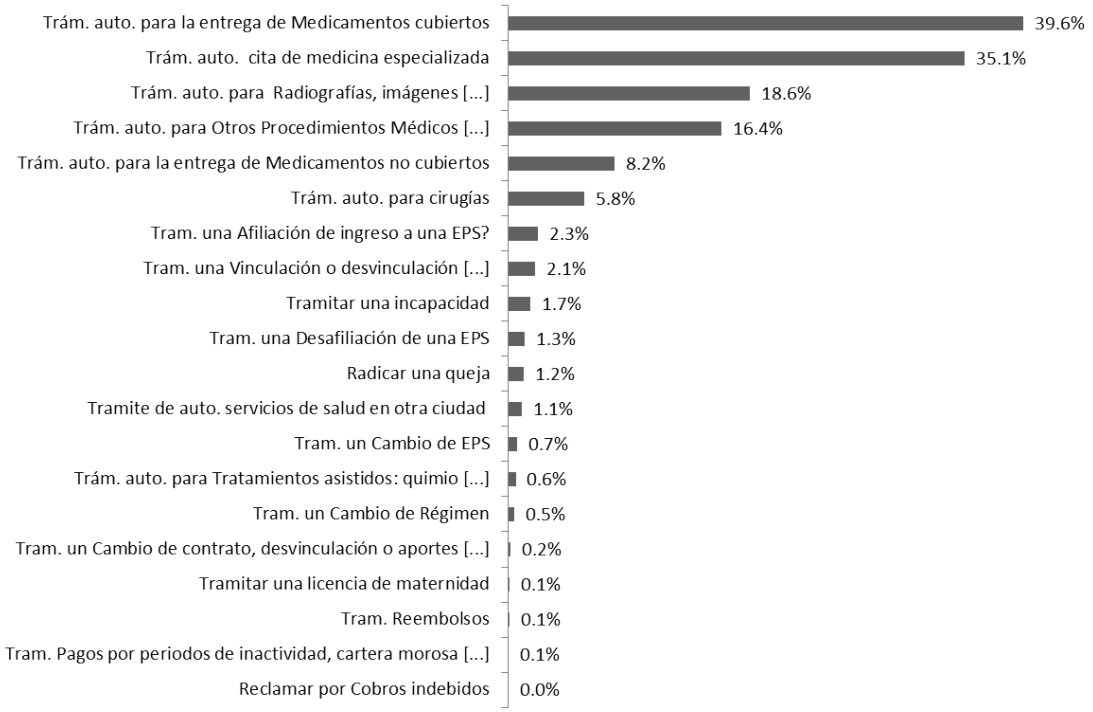
Este Ranking utiliza el mismo marco conceptual y una metodología empírica similar a la de los predecesores (MSPS, 2016b; MSPS, 2017).

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:

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

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

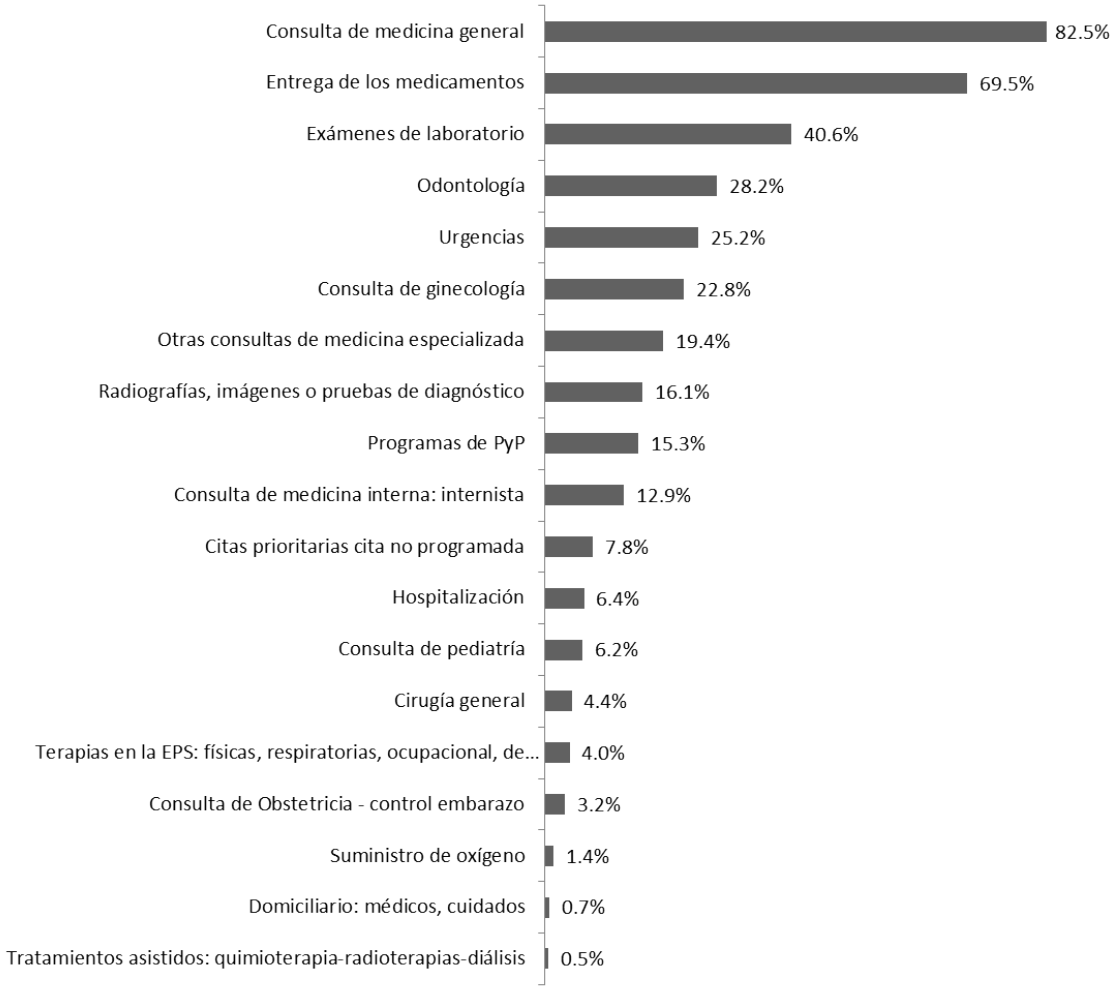
En el caso en que el indicador sea mejor en la medida que sea más alto se debe utilizar

Tabla 1: Indicadores Ranking 2018 y ponderaciones

Dimensión	Indicador	Ponderación
Oportunidad (33.33 %)	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 %
	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 PyP	3.85 %
	No habia agenda en Consulta de medicina general* (-)	3.85 %
	No habia agenda en Consulta de ginecología* (-)	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 %
	No habia agenda en Entrega de los medicamentos* (-)	3.85 %
	No habia agenda en Programas de PyP* (-)	3.85 %
Satisfacción (33.33 %)	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	3.33 %
	Calif. Serv. Entrega de los medicamentos	3.33 %
	Calif. Serv. Programas de PyP	3.33 %
	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 %
Trámites (33.33 %)	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 %
	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	0.85
Percep. Opor. Consulta de ginecología	0.50	0.17	0.15	0.91
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	0.56
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	0.69
No habia agenda en Cirugía general* (-)	0.12	0.12	0.00	0.46
No habia agenda en Otras consultas de medicina especializada* (-)	0.36	0.20	0.02	0.70
No habia agenda en Entrega de los medicamentos* (-)	0.01	0.01	0.00	0.05
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	1.00
Calif. Serv. Cirugía general	0.89	0.12	0.56	1.00
Calif. Serv. Otras consultas de medicina especializada	0.83	0.12	0.27	1.00
Calif. Serv. Urgencias	0.65	0.17	0.19	0.95
Calif. Serv. Entrega de los medicamentos	0.74	0.16	0.34	0.94
Calif. Serv. Programas de PyP	0.91	0.06	0.75	1.00
Calif. Solución necesidad	0.77	0.13	0.48	0.97
Calif. Experiencia global	0.75	0.14	0.41	0.97
Calif. Comunicación con EPS	0.64	0.16	0.21	0.95
Calif. Trato Per. Administrativo	0.74	0.12	0.45	0.97
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	0.47
Trámites				
Simplicidad y agilidad en los trámites*	0.50	0.16	0.23	0.85
Duración de Tram. Auto. para entrega de Medicamentos cubiertos	2.78	6.06	0.42	24.00
Duración de Trám. auto. para cita de medicina especializada * (-)	82.77	199.78	0.42	960.00
Duración de Trám. auto. para Radiografías, imágenes [...]* (-)	17.51	33.26	1.00	192.00
Duración de Trám. auto. para acceder a Otros Proc. Médicos diferentes [...]* (-)	6.46	13.25	0.42	72.00
Calif. Acceso servicios EPS	0.45	0.17	0.15	0.85
Considera poder acceder serv. de forma Opor.	0.89	0.09	0.61	0.99
Ha consid. interp. queja o derecho de petición (-)	0.07	0.05	0.01	0.20
Tutela o acercamiento al juez por incumplimiento (-)	0.01	0.01	0.00	0.04

Tabla 3: Ranking Régimen Contributivo

Codigo	Nombre	Ranking Total 2018		Dimensión Oportunidad		Dimensión Satisfacción		Dimensión Trámites
EPS010	EPS SURAMERICANA S.A.	1	-	1	-	1	-	1
EPS001	ALIANSALUD EPS S.A.	2	▲(1)	3	▲(7)	2	-	2
EPS005	SANITAS S.A. E.P.S.	3	▼(1)	2	-	3	-	3
EPS008	COMPENSAR E.P.S.	4	▲(1)	10	▼(3)	4	-	4
EPS002	SALUD TOTAL S.A. EPS	5	▲(1)	7	▼(4)	8	▼(3)	5
EPS037	NUEVA EPS	6	▼(2)	4	-	6	▲(2)	8
EPS016	COOMEVA E.P.S. S.A.	7	▲(2)	5	▲(1)	7	▲(3)	7
EPS017	EPS FAMISANAR LTDA	8	▼(1)	11	▼(6)	5	▲(2)	6
EPS018	SERV. OCC. DE SALUD SOS EPS	9	▲(1)	6	▲(7)	9	-	9
EPS012	COMFENALCO VALLE E.P.S.	10	▲(1)	8	▲(1)	10	▲(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	▼(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	Ranking Total 2018		Dimensión Oportunidad		Dimensión Satisfacción		Dimensión Trámites
CCF033	COMFASUCRE	1	▲(6)	1	▲(18)	1	▲(10)	2
CCF023	CCF DE LA GUAJIRA	2	-	2	▲(2)	2	-	1
CCF015	COMFACOR	3	▲(2)	3	▲(11)	8	▼(5)	3
CCF049	COMFAORIENTE	4	▲(2)	4	▲(14)	6	▼(2)	5
ESS024	COOSALUD EPS	5	▼(1)	12	▼(5)	4	▲(1)	6
CCF055	CCF CAJACOPI ATLÁNTICO	6	▲(2)	5	▲(5)	10	▼(1)	9
ESS091	ECOOPSOS ESS	7	▲(3)	9	▲(4)	5	▲(2)	10
ESS076	AMBUQ ARS	8	▼(5)	7	▲(1)	3	▲(3)	19
ESS133	COMPARTA	9	▲(5)	10	▲(5)	9	▲(4)	8
ESS207	ASOCIACIÓN MUTUAL SER ESS	10	▼(9)	15	▼(13)	11	▼(10)	4
CCF002	SAVIA SALUD EPS	11	▲(4)	11	-	7	▲(10)	11
CCF024	COMFAMILIAR HUILA	12	▲(11)	8	▲(16)	16	▲(5)	12
ESS118	EMSSANAR ESS	13	▲(12)	20	▲(6)	12	▲(12)	13
EPS037	NUEVA EPS	14	▼(2)	14	▼(9)	15	-	18
CCF027	CCF DE NARIÑO	15	▲(11)	6	▲(16)	19	▲(6)	16
CCF009	COMFABOY	16	▲(1)	17	▲(6)	14	▲(2)	20
ESS062	ASMET SALUD	17	▼(4)	25	▼(24)	13	▼(1)	14
CCF053	COMFACUNDI	18	▲(2)	18	▲(3)	18	-	17
EPS022	A.R.S. CONVIDA	19	▲(2)	16	▲(4)	17	▲(2)	24
CCF007	COMFAMILIAR CARTAGENA	20	▼(9)	22	▲(3)	20	▼(12)	7
EPS025	CAPRESOCA E.P.S.	21	▲(3)	21	▼(5)	21	▲(5)	15
CCF102	COMFAMILIAR CHOCO	22	▼(4)	13	▼(7)	25	▼(2)	21
EPSS34	CAPITAL SALUD EPS	23	▼(4)	23	▼(6)	22	▼(2)	22
ESS002	EMDISALUD E.S.S.	23	▼(15)	19	▼(16)	23	▼(13)	23
EPS033	SALUDVIDA E.P.S. S.A.	25	▼(9)	24	▼(15)	24	▼(10)	25
EPS003	CAFÉSALUD EPS	26	▼(4)	26	▼(14)	26	▼(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 Total 2018	Dimensión Oportunidad	Dimensión Satisfacción	Dimensión Trámites
EPSI01	DUSAKAWI A.R.S.I.	1 ▲(1)	3 ▼(1)	2 ▲(2)	1
EPSI04	ANAS WAYUU EPS INDIGENA	2 ▲(2)	4 ▲(2)	1 -	2
EPSI05	MALLAMAS EPSI	3 ▲(3)	1 ▲(3)	4 ▲(2)	3
EPSI03	ASO. INDÍGENA DEL CAUCA	4 ▼(3)	2 ▼(1)	3 ▼(1)	4
EPSI06	PIJAOS SALUD EPSI	5 ▼(2)	5 ▼(2)	5 ▼(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/DE/CA/encuesta-eps-2016.pdf. [Recuperado; 1 de junio de 2017].

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

//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 DIRECCIONES 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 (1o) 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:

> 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 (33.33 %)	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"
	Percep. Opor. Consulta de pediatría	p13_b4	Proporción de usuarios que respondieron "Corto" o "Muy Corto"
	Percep. Opor. Cirugía general	p13_b5	Proporción de usuarios que respondieron "Corto" o "Muy Corto"
	Percep. Opor. Otras consultas de medicina especializada	p13_b6	Proporción de usuarios que respondieron "Corto" o "Muy Corto"
	Percep. Opor. Urgencias	p13_d	Proporción de usuarios que respondieron "Corto" o "Muy Corto"
	Percep. Opor. Entrega de los medicamentos	p13_g	Proporción de usuarios que respondieron "Corto" o "Muy Corto"
	Percep. Opor. Programas de PyP	p13_i	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_b3	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 "Sí" y el # que recibieron el servicio
	No había agenda en Entrega de los medicamentos	p16_g	Razón entre el # de usuarios que respondieron "Sí" y el # que recibieron el servicio
	No había agenda en Programas de PyP	p16_i	Razón entre el # de usuarios que respondieron "Sí" y el # que recibieron el servicio
Satisfacción (33.33 %)	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"
	Calif. Serv. Entrega de los medicamentos	p11_g	Proporción de usuarios que respondieron "Buena" o "Muy Buena"
	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	p23	Proporción de usuarios que respondieron "Buena" o "Muy Buena"
	Calif. Trato Per. Administrativo	p9_a	Proporción de usuarios que respondieron "Satisfecho" o "Totalmente satisfecho"
	Calif. Trato Per. Asistencial	p9_b	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	p45	Proporción de usuarios que respondieron "Sí"
Trámites (33.33 %)	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)
	Duración de Tram. auto. para acceder a Otros Proc. Médicos diferentes [...]	p20c_7	Mediana de la variable; se ignoran trámites no finalizados (p20_f)
	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

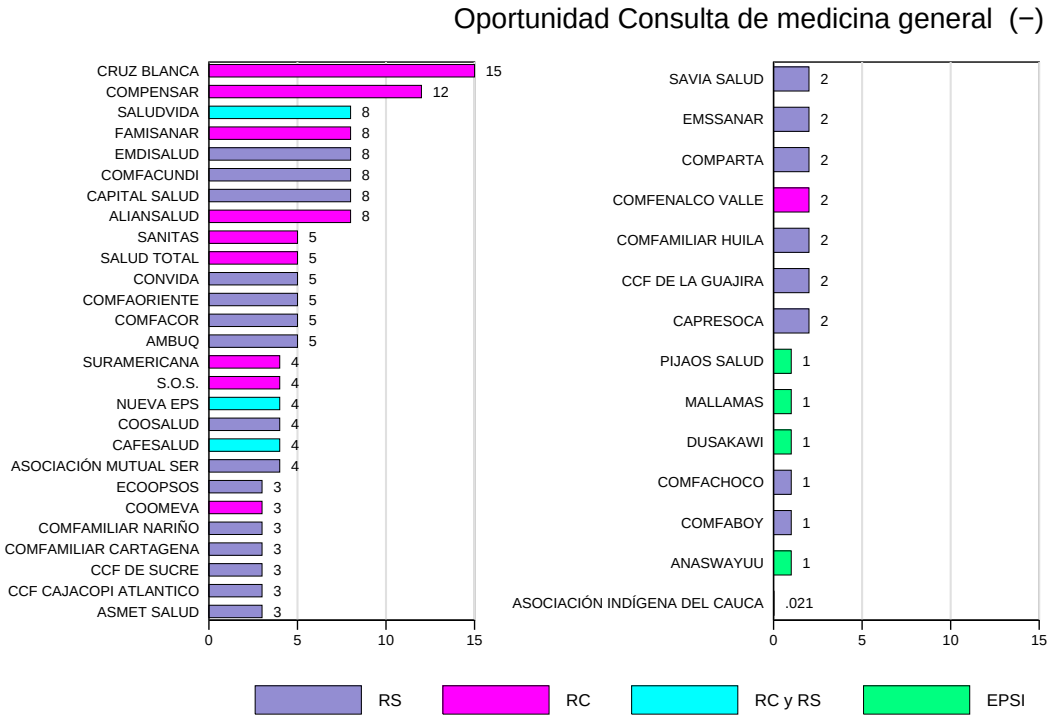
[illegible]	[illegible]

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Evaluación de Servicios de las EPS 2017

Tabla A4: Puntajes de las EPS

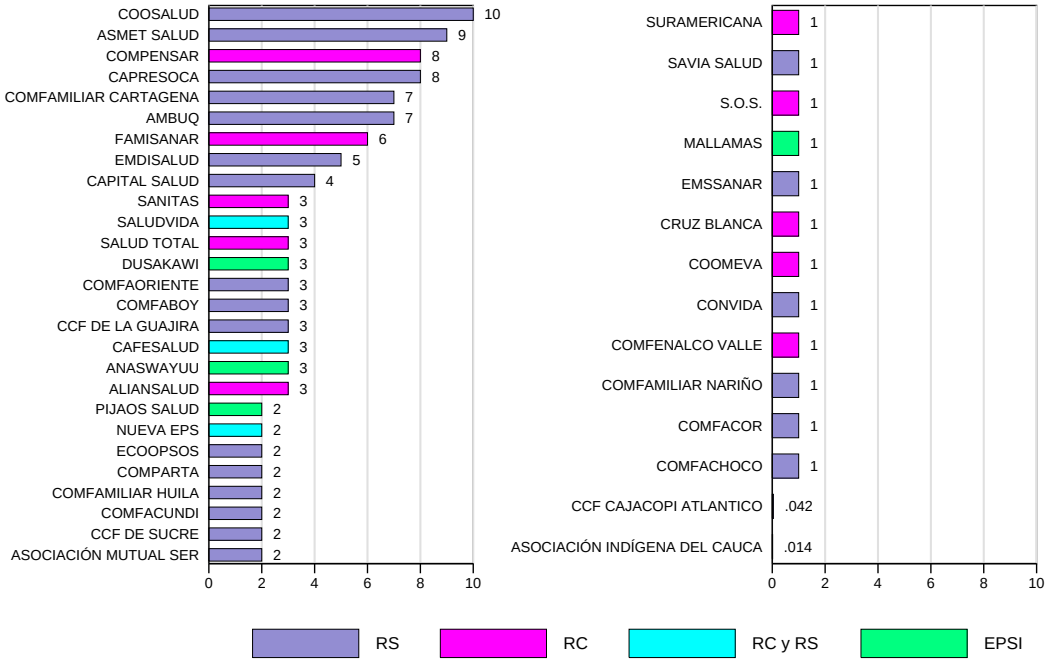
Régimen	Codigo	Nombre	Puntaje Total 2017	Puntaje Oportunidad	Puntaje Satisfacción	Puntaje Trámites
Contributivo	EPS010	EPS SURAMERICANA S.A.	81.3	70.2	88.3	87.9
Contributivo	EPS005	ALIANSALUD EPS S.A.	76.6	65.2	83.0	84.0
Contributivo	EPS001	SANITAS S.A. E.P.S.	73.2	65.7	72.3	83.7
Contributivo	EPS037	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



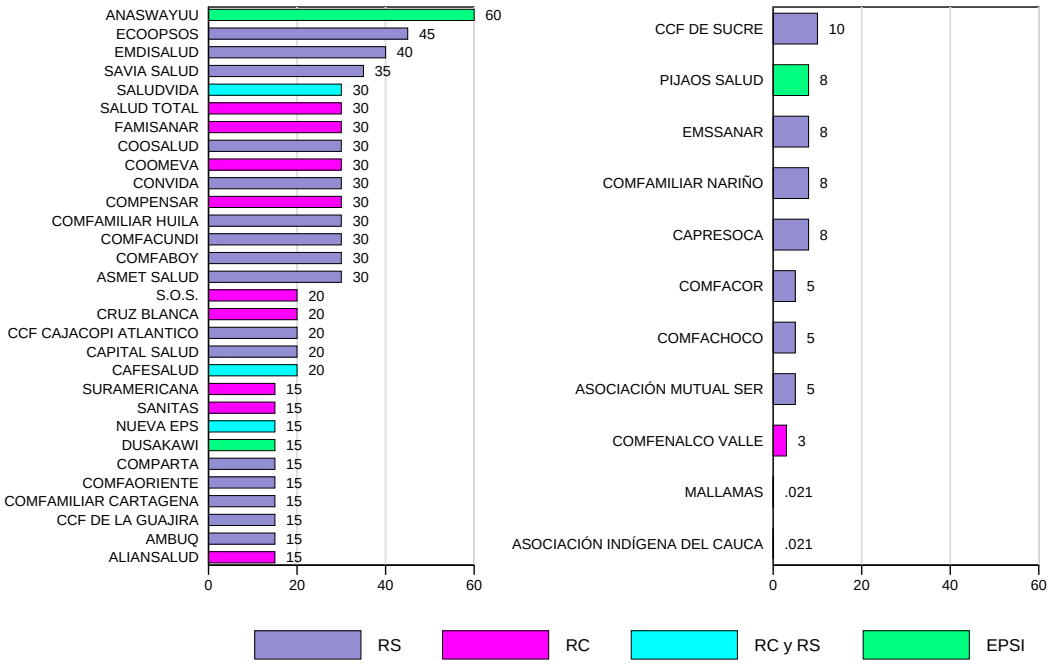
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Oportunidad Consulta de ginecología (−)



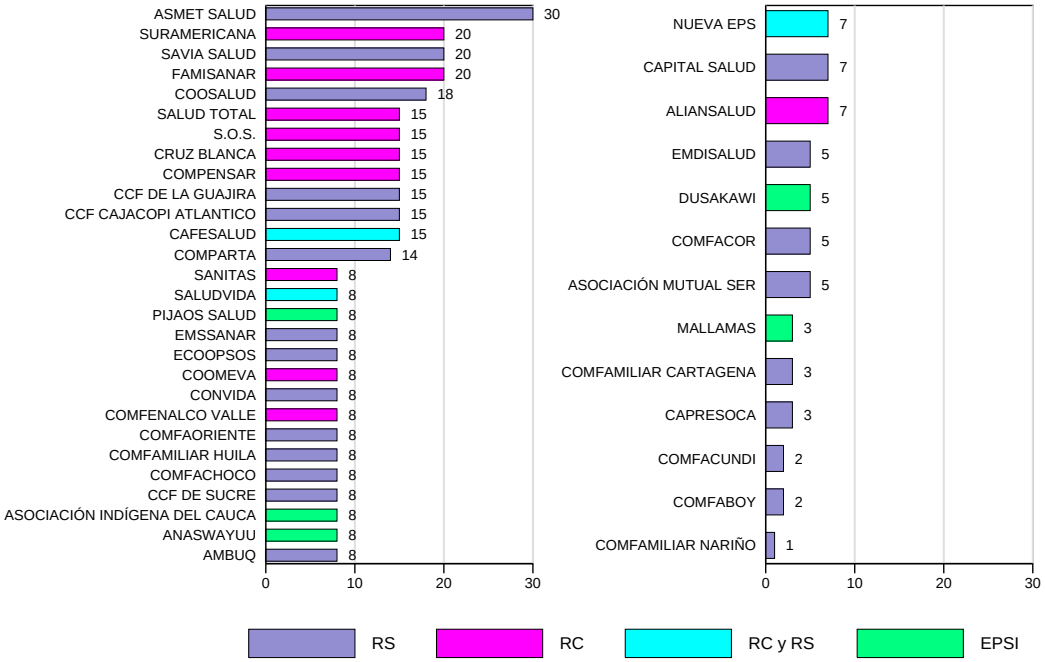
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Oportunidad Consulta de medicina interna: internista (−)



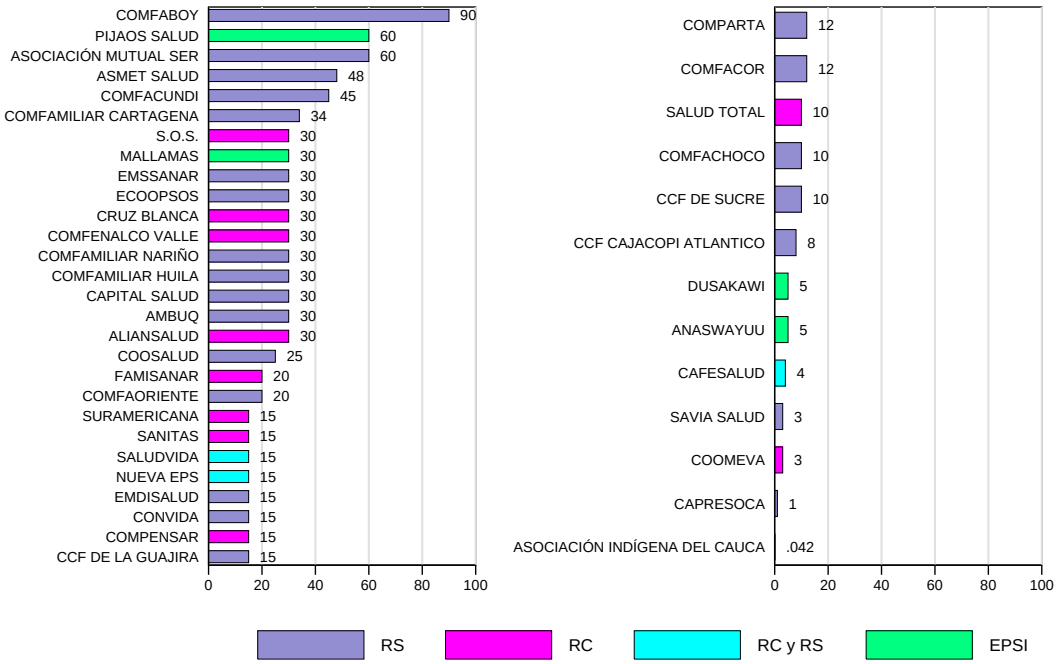
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Oportunidad Consulta de pediatría (−)



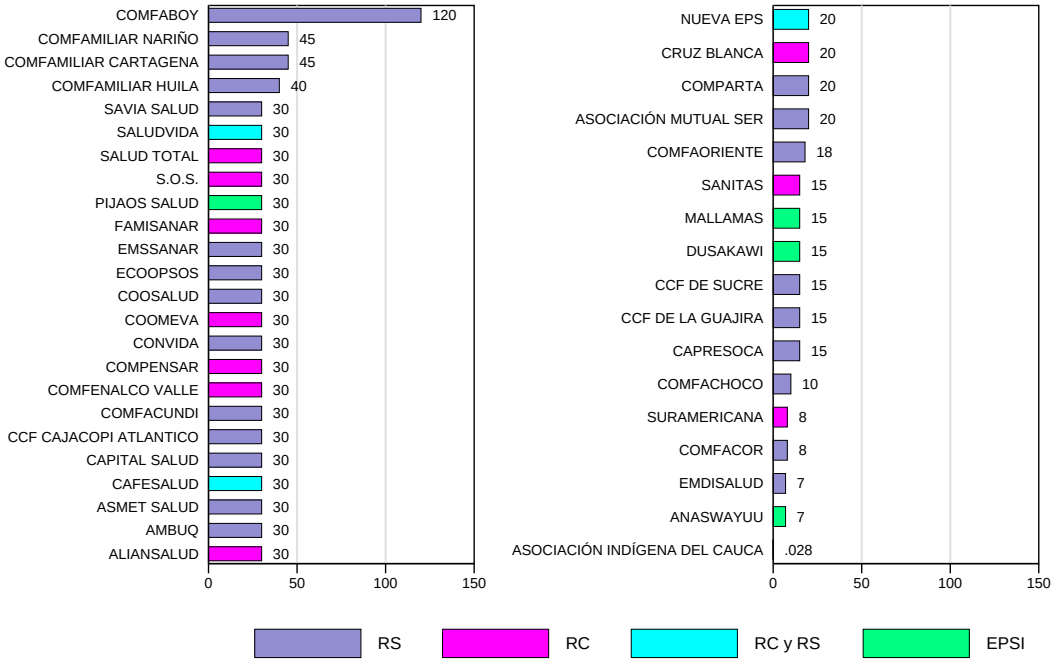
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Oportunidad Cirugía general (−)



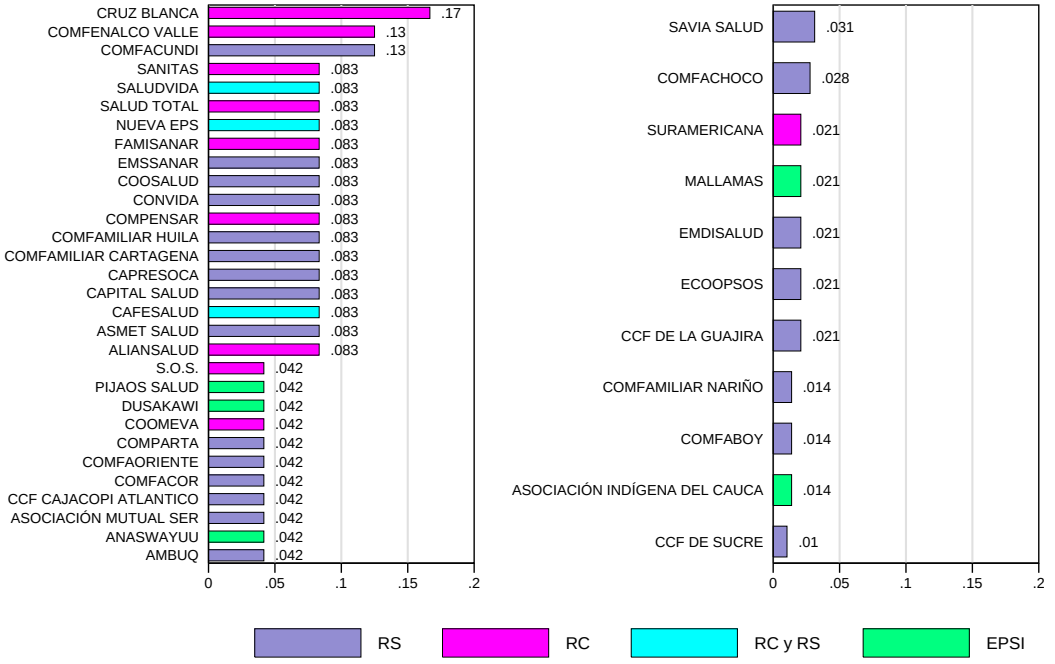
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Oportunidad Otras consultas de medicina especializada (−)



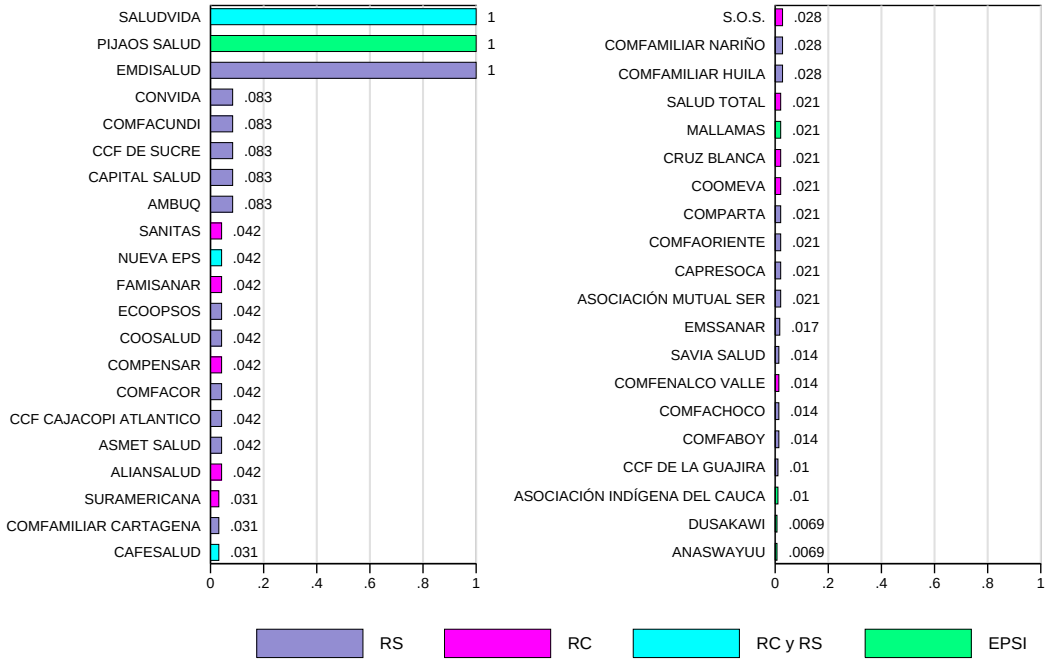
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Oportunidad Urgencias (−)



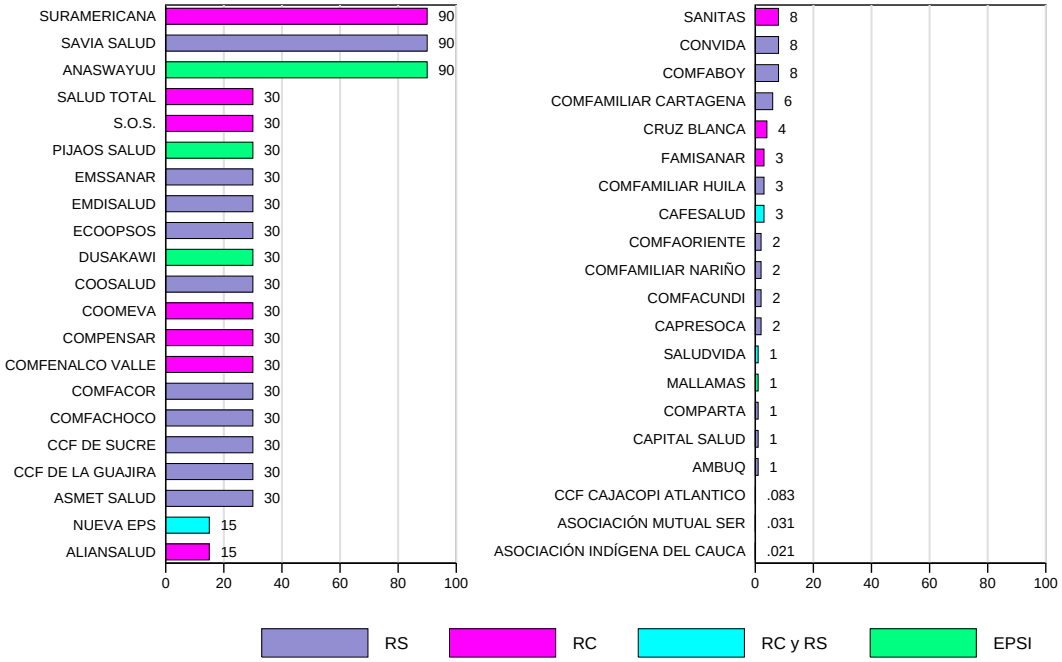
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Oportunidad Entrega de los medicamentos (−)



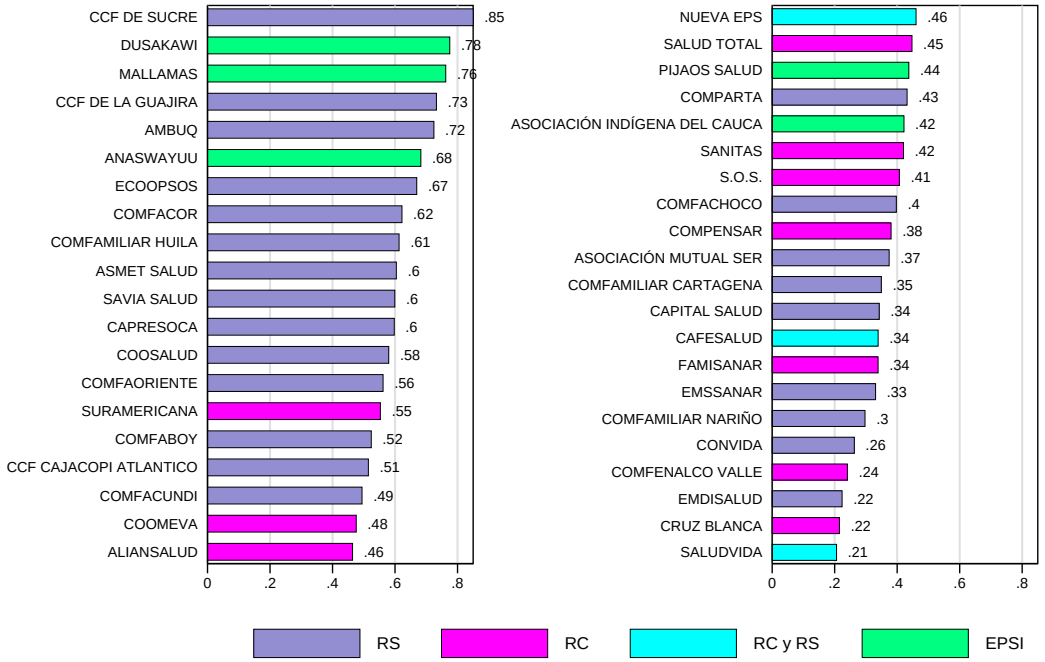
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Oportunidad Programas de PyP (−)



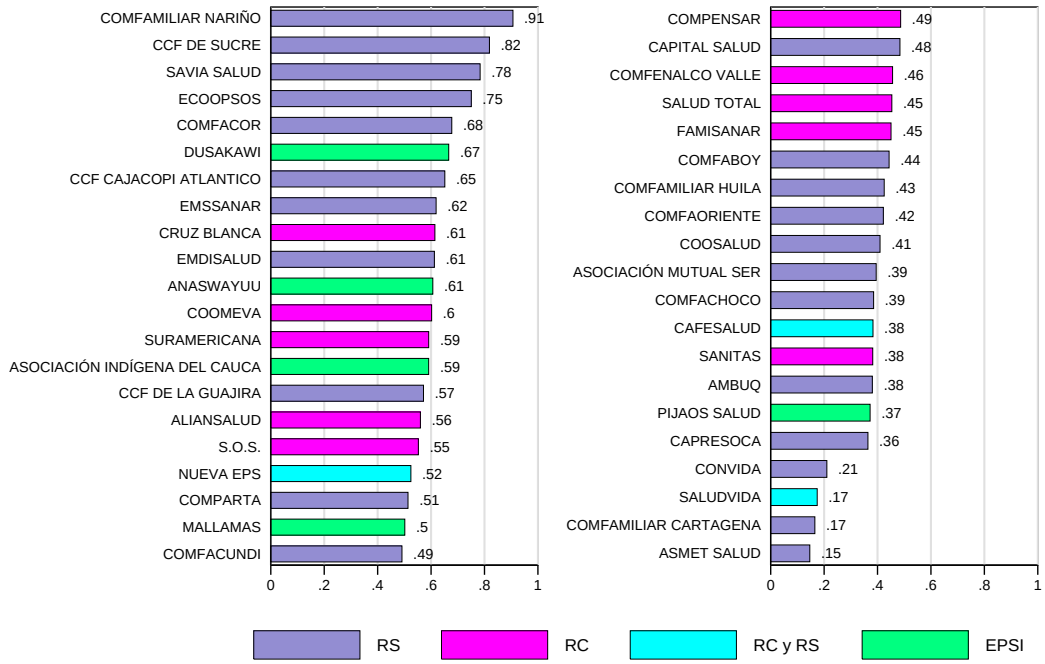
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Percep. Opor. Consulta de medicina general



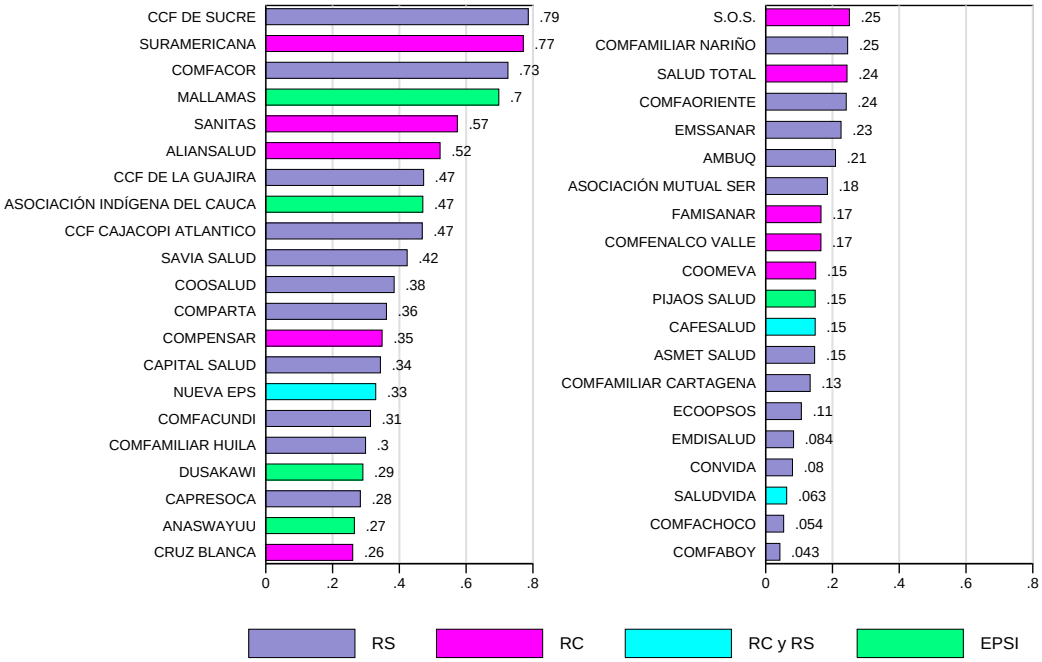
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Percep. Opor. Consulta de ginecología



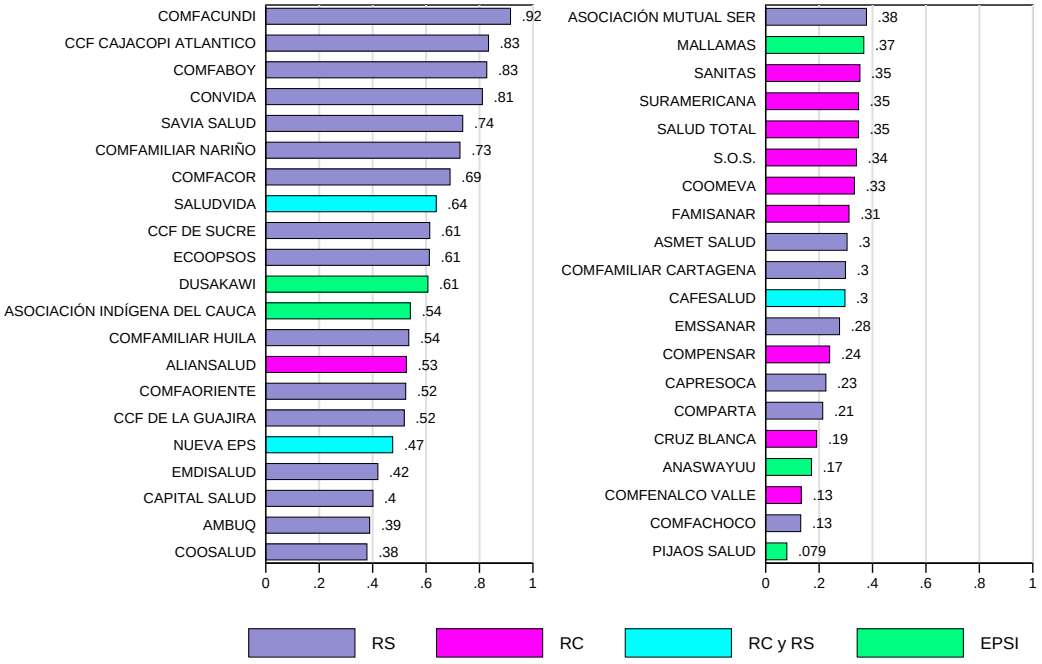
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Percep. Opor. Consulta de medicina interna: internista

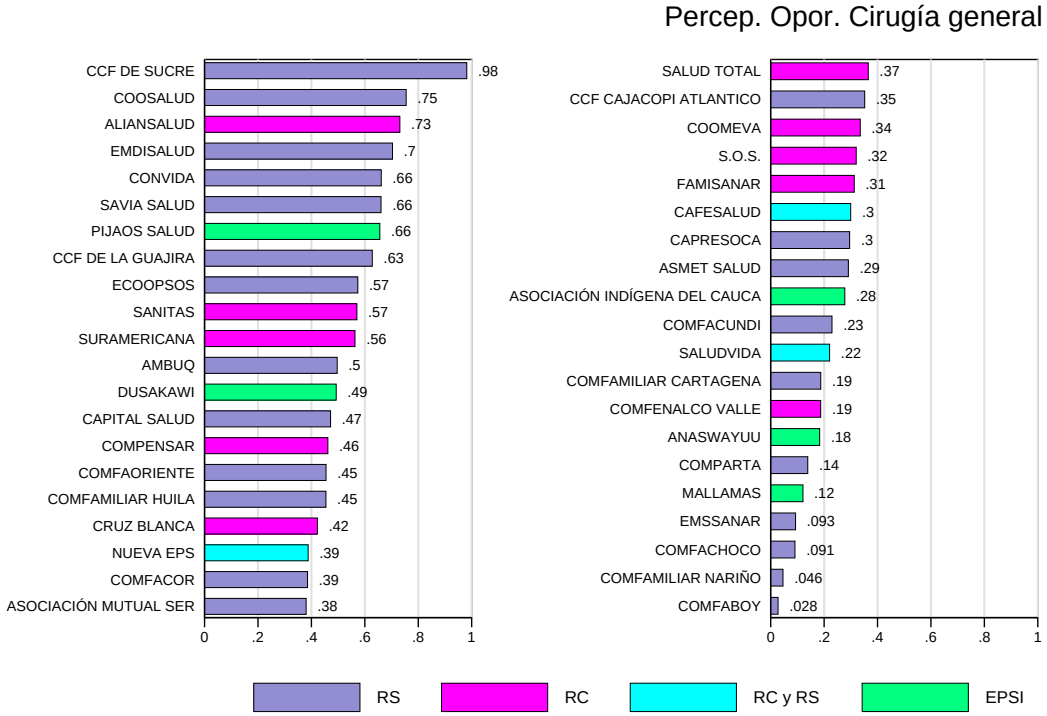


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

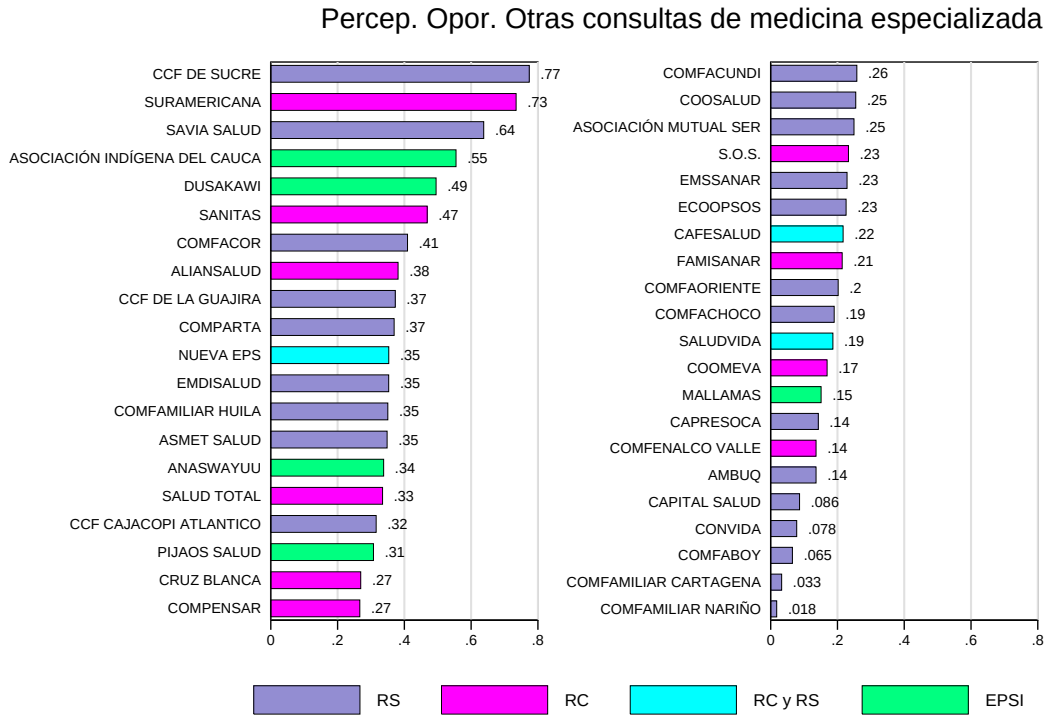
Percep. Opor. Consulta de pediatría



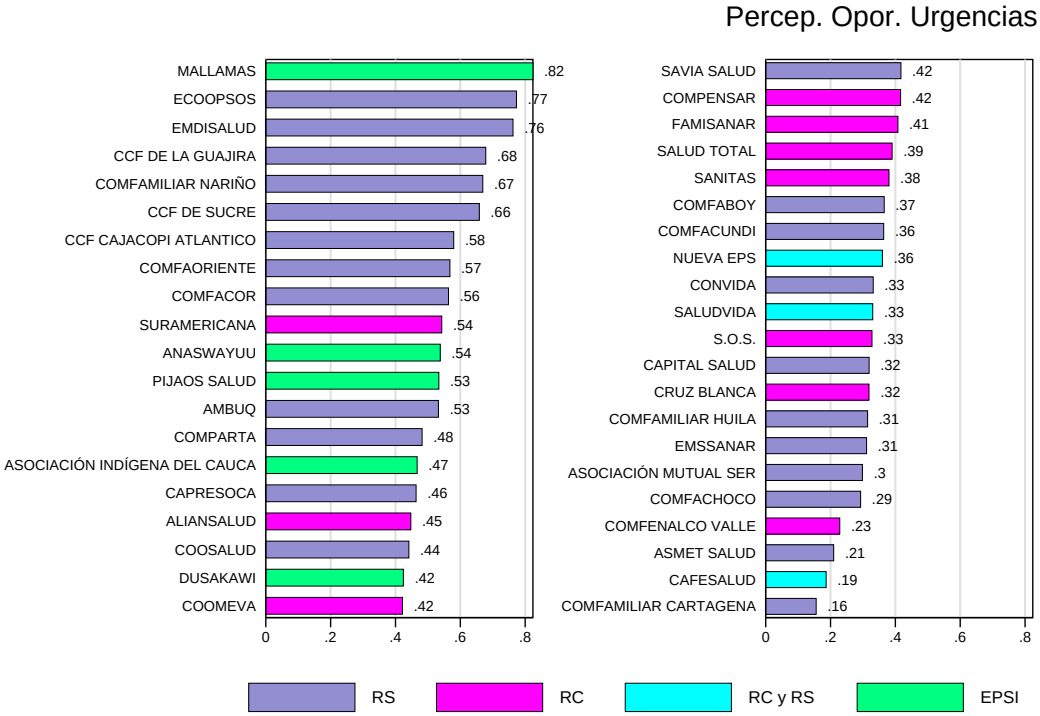
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017



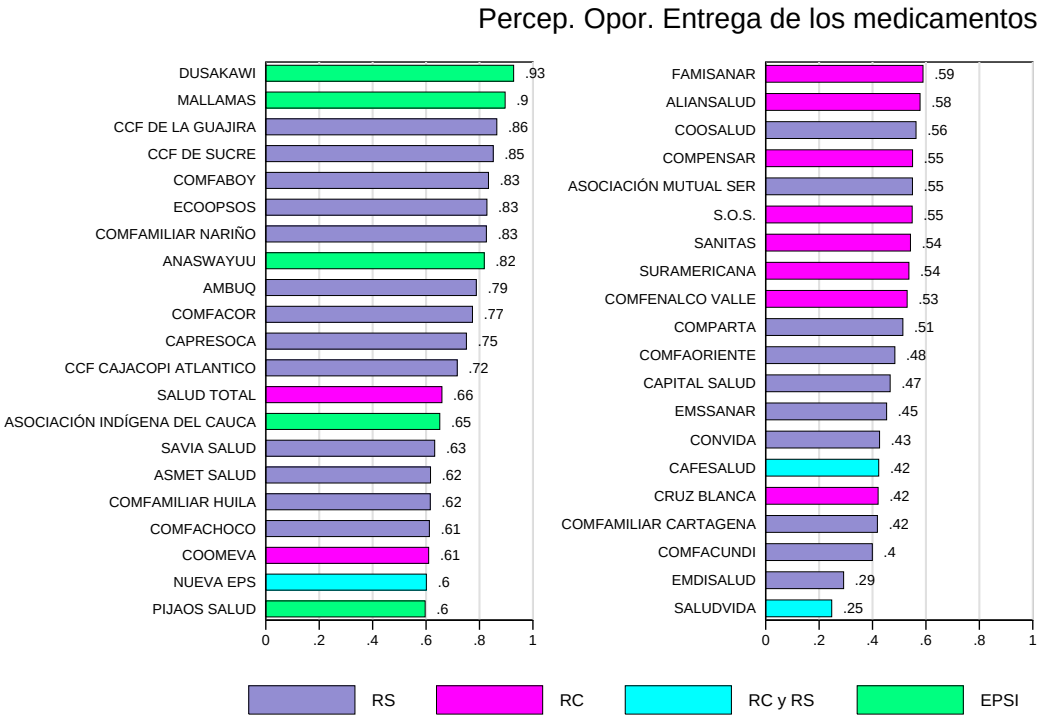
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017



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

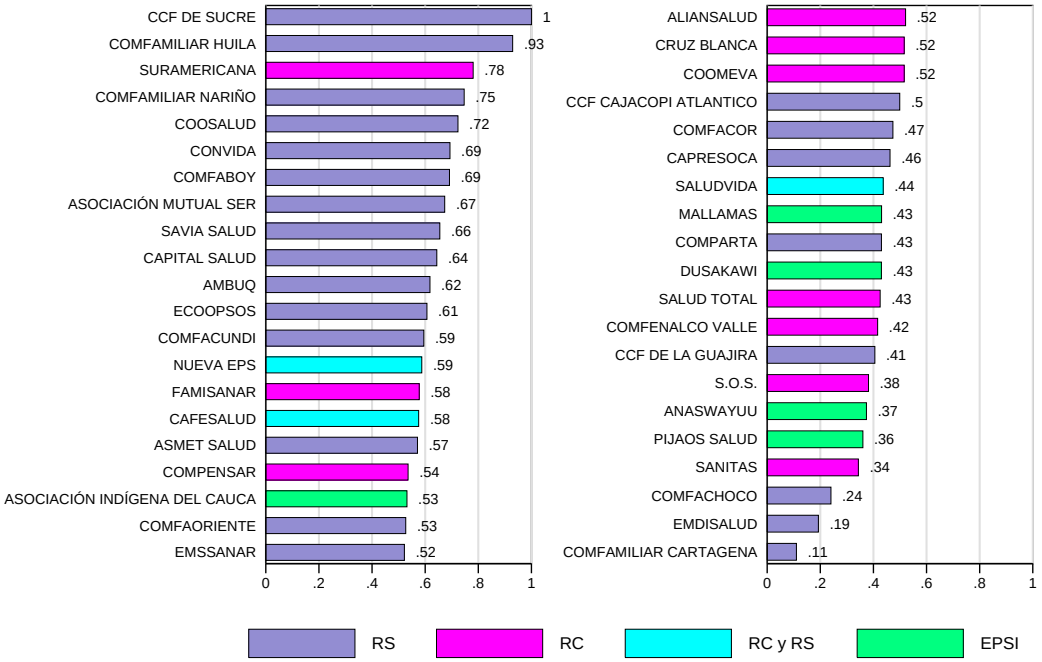


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017



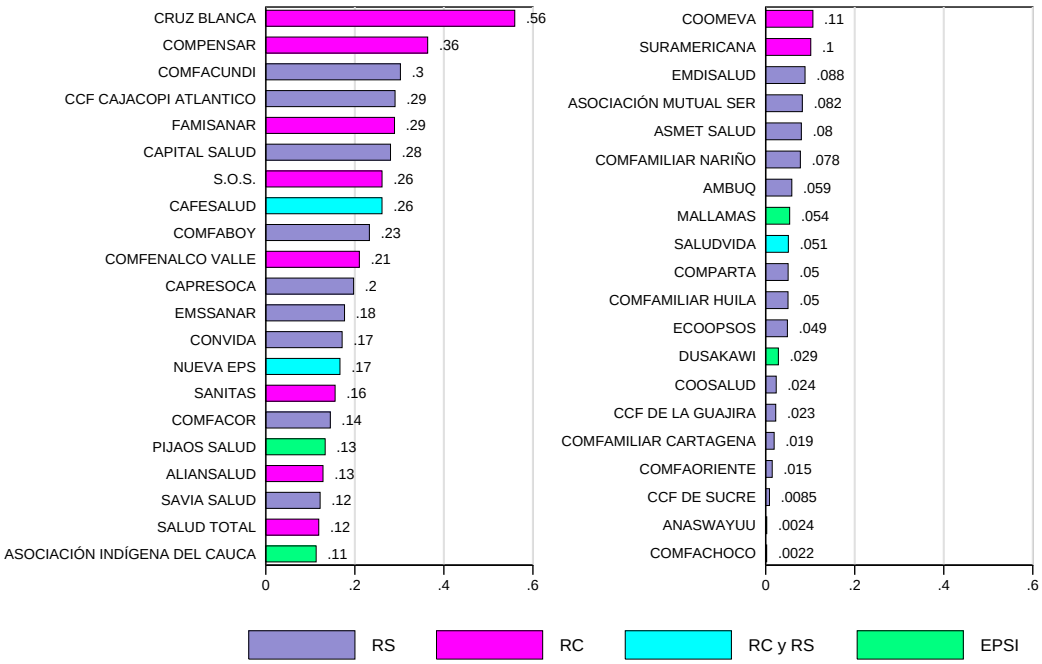
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Percep. Opor. Programas de PyP



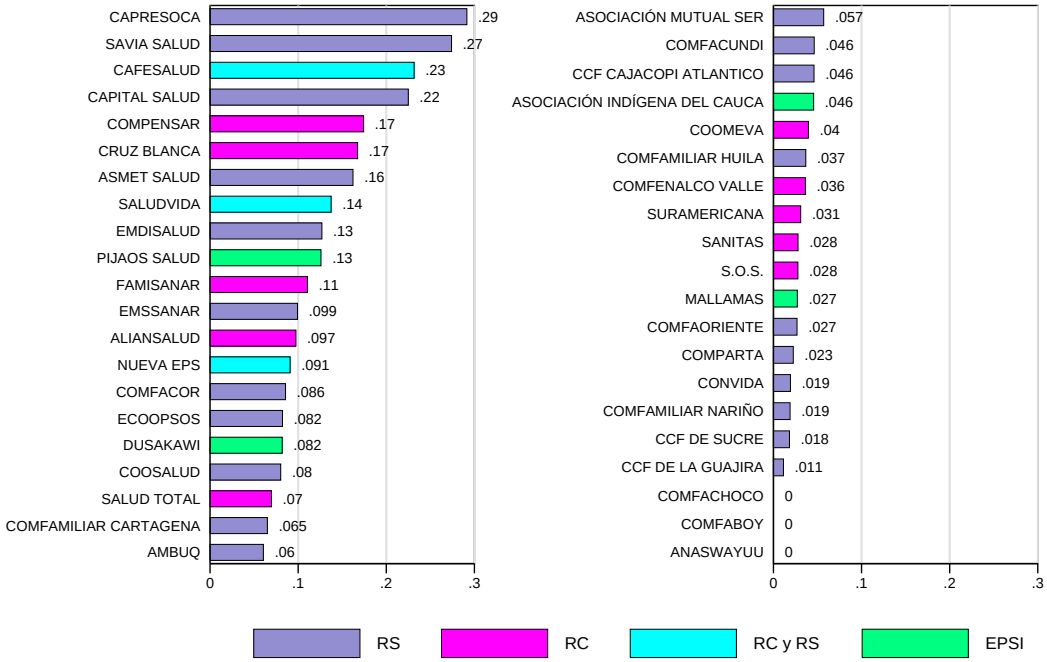
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

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



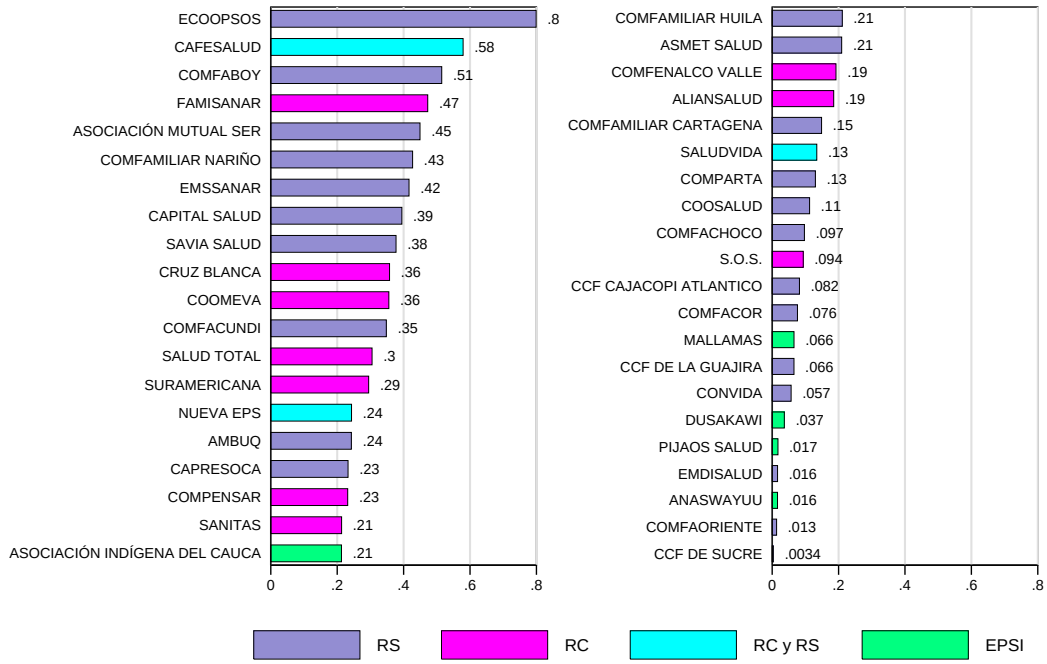
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

No habia agenda en Consulta de ginecología* (−)



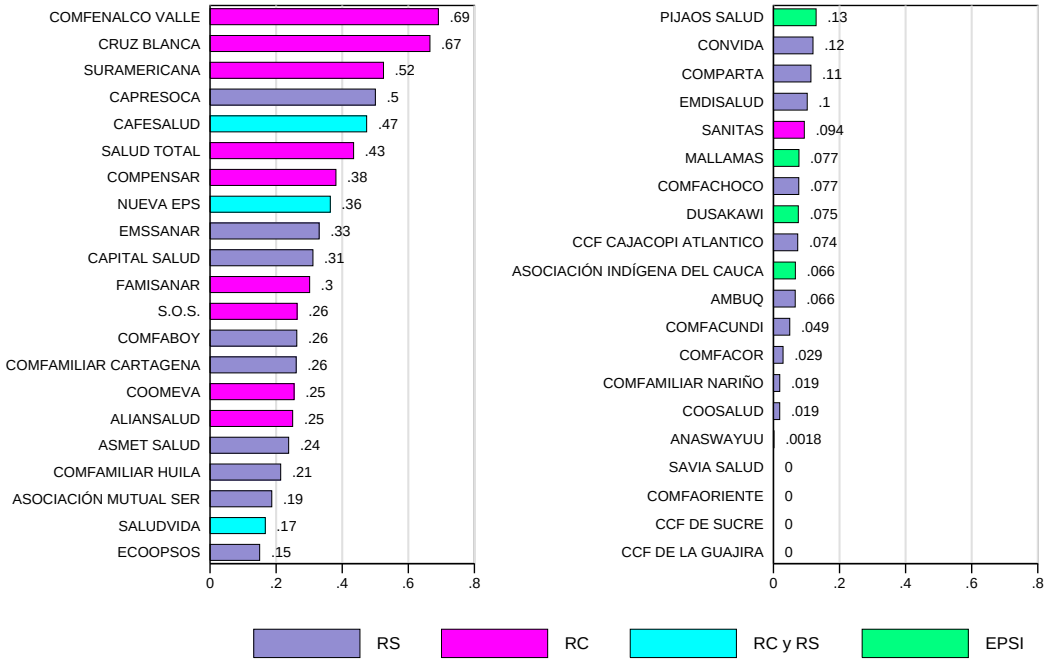
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

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



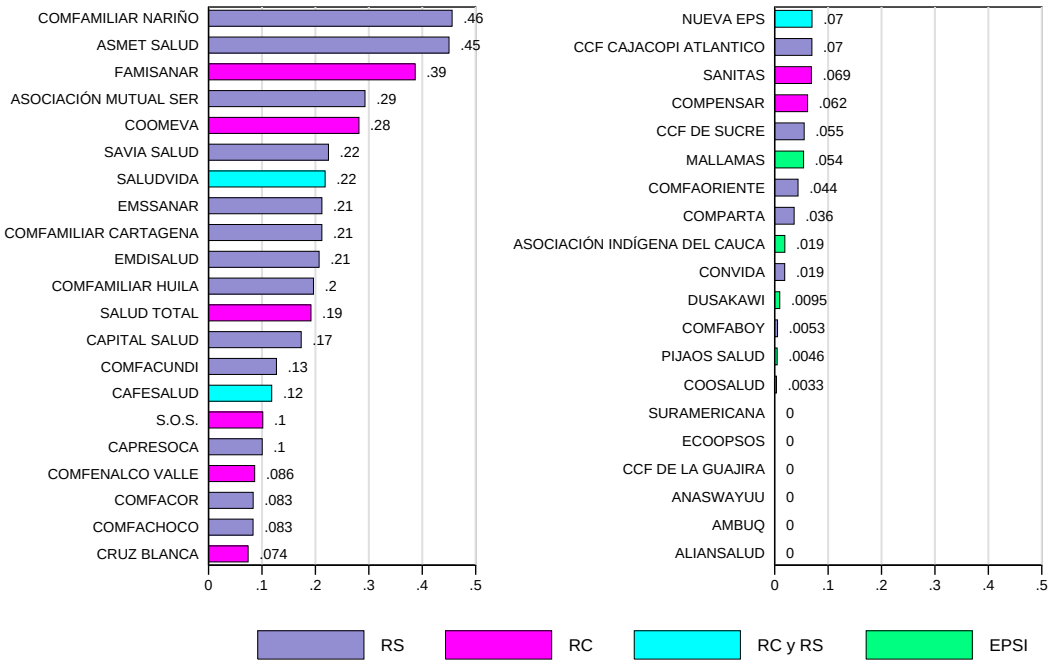
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

No habia agenda en Consulta de pediatría* (−)



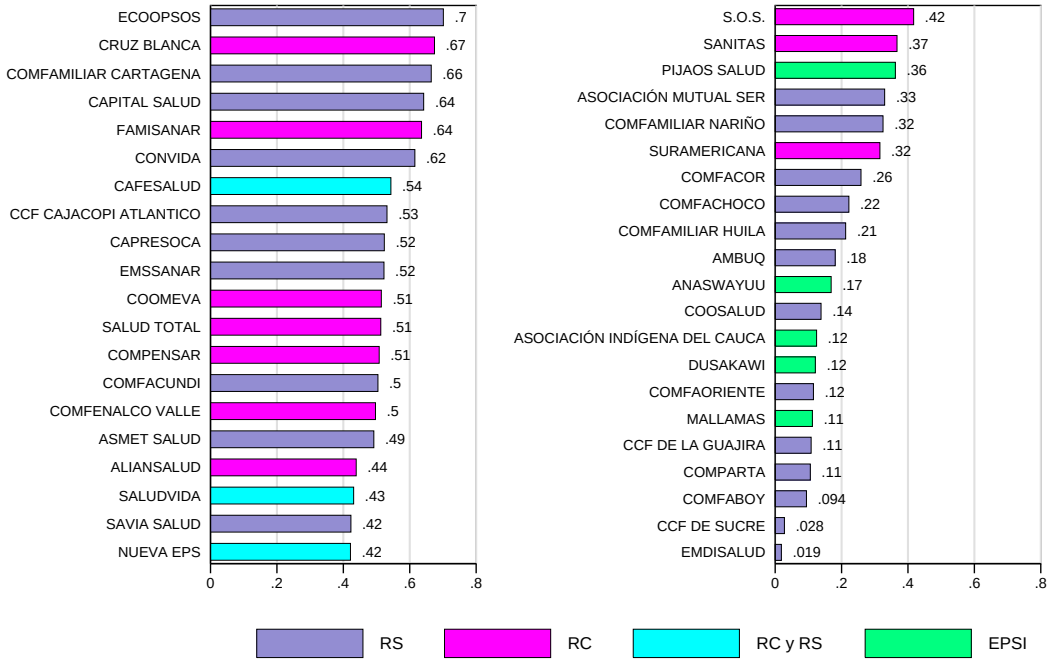
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

No habia agenda en Cirugía general* (−)



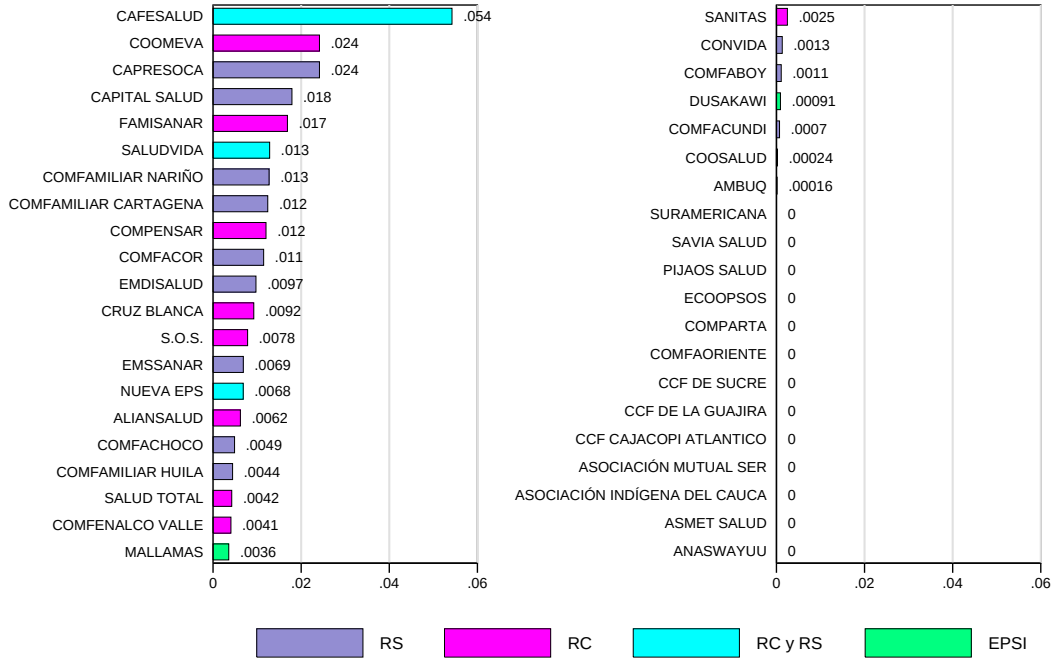
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

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



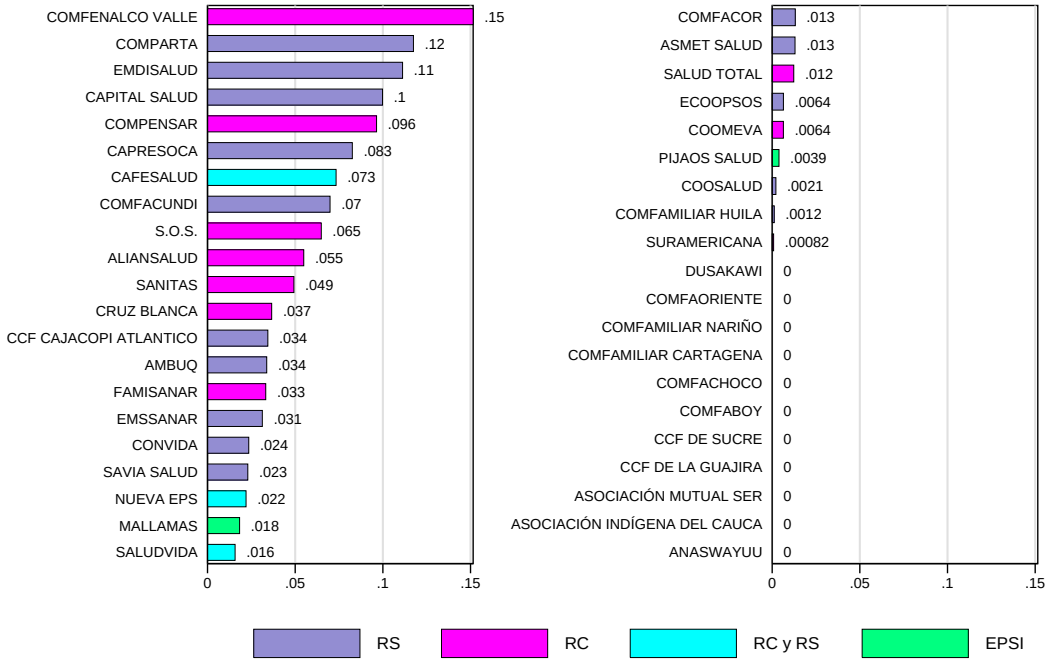
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

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



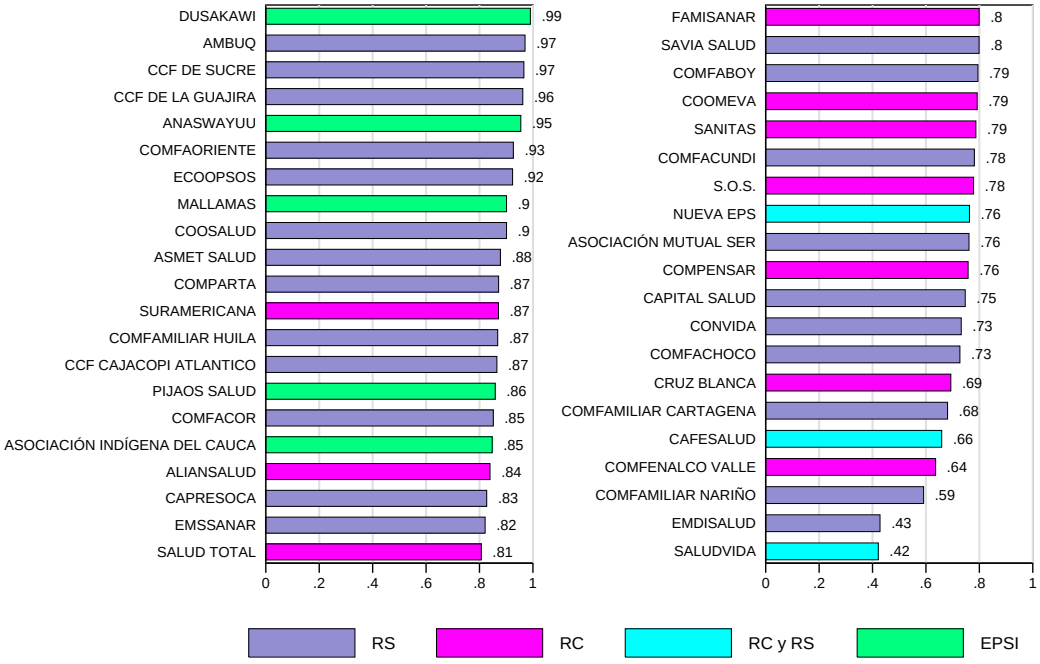
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

No habia agenda en Programas de PyP* (−)



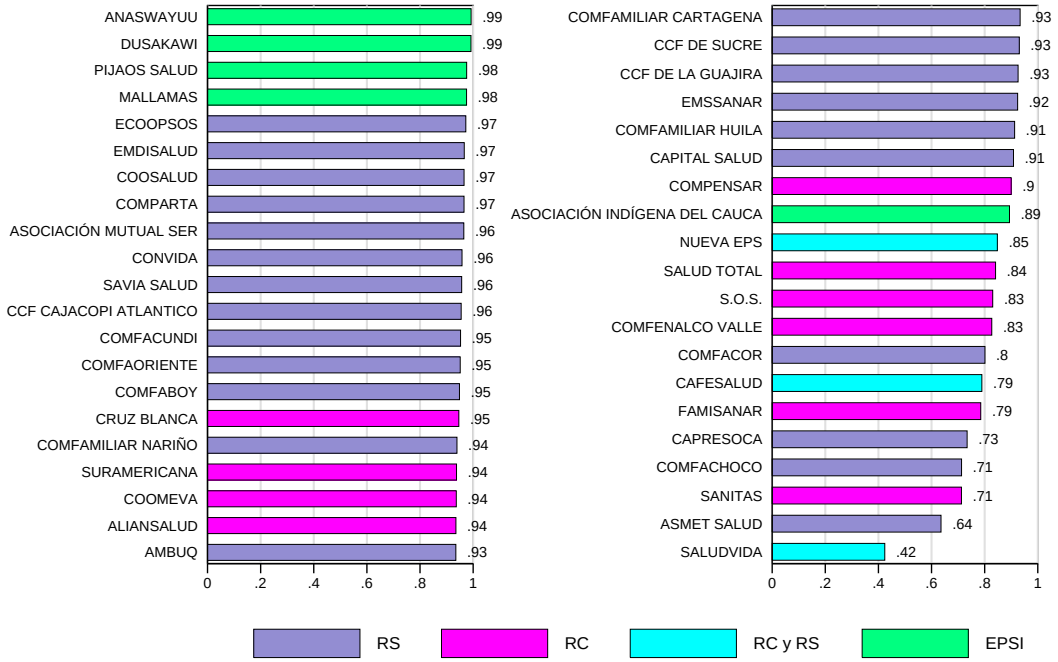
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Calif. Serv. Consulta de medicina general



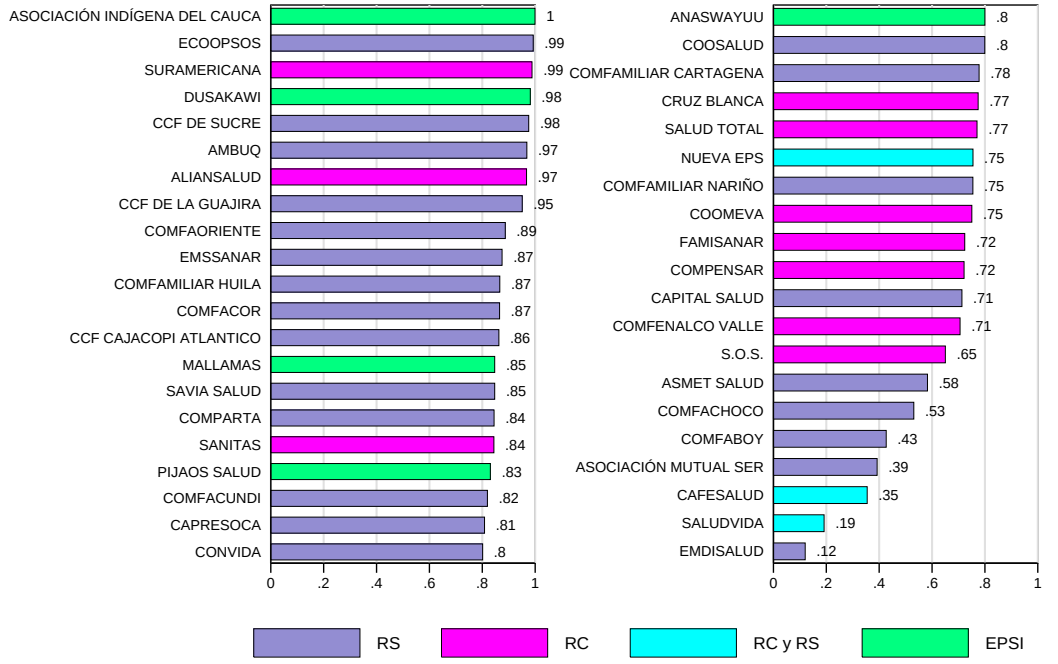
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Calif. Serv. Consulta de ginecología

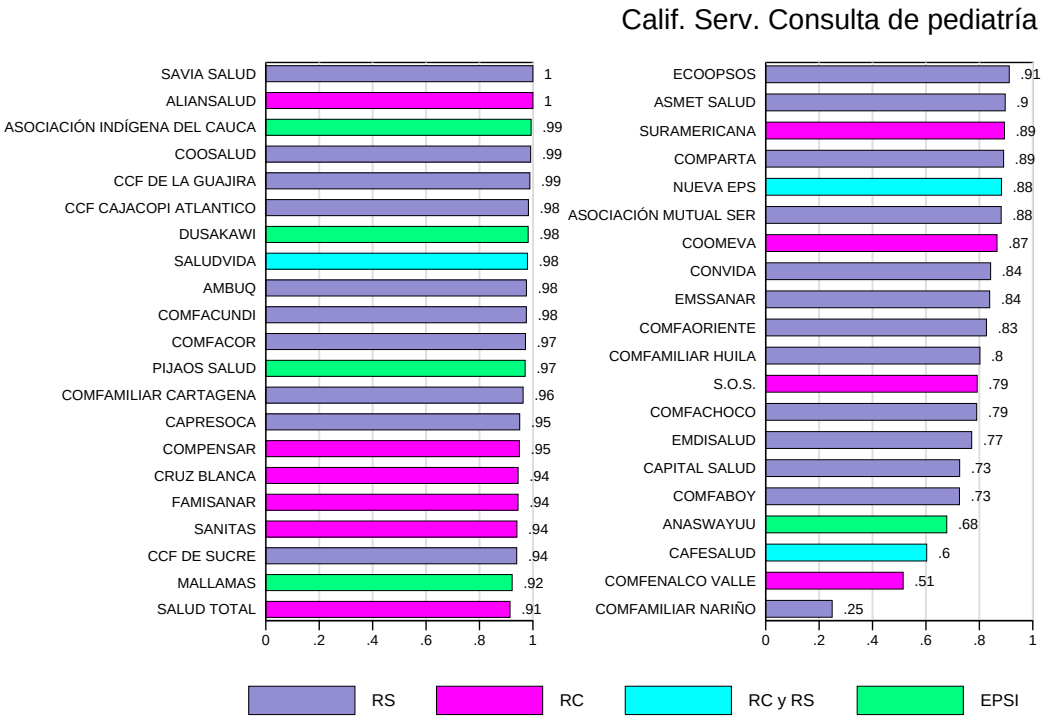


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

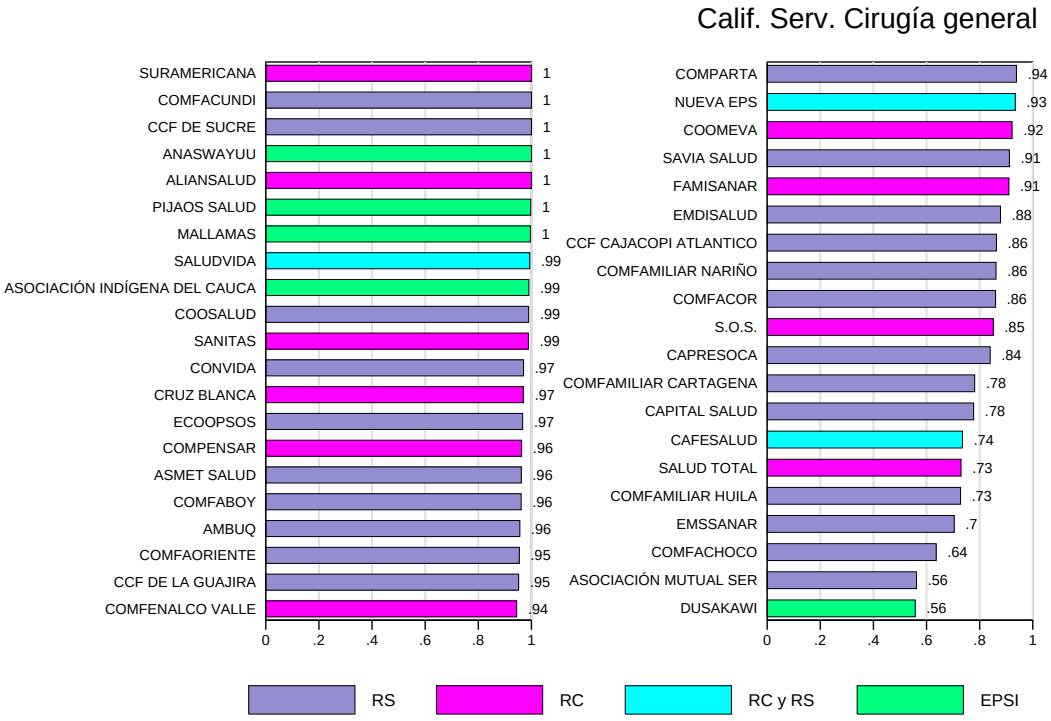
Calif. Serv. Consulta de medicina interna: internista



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

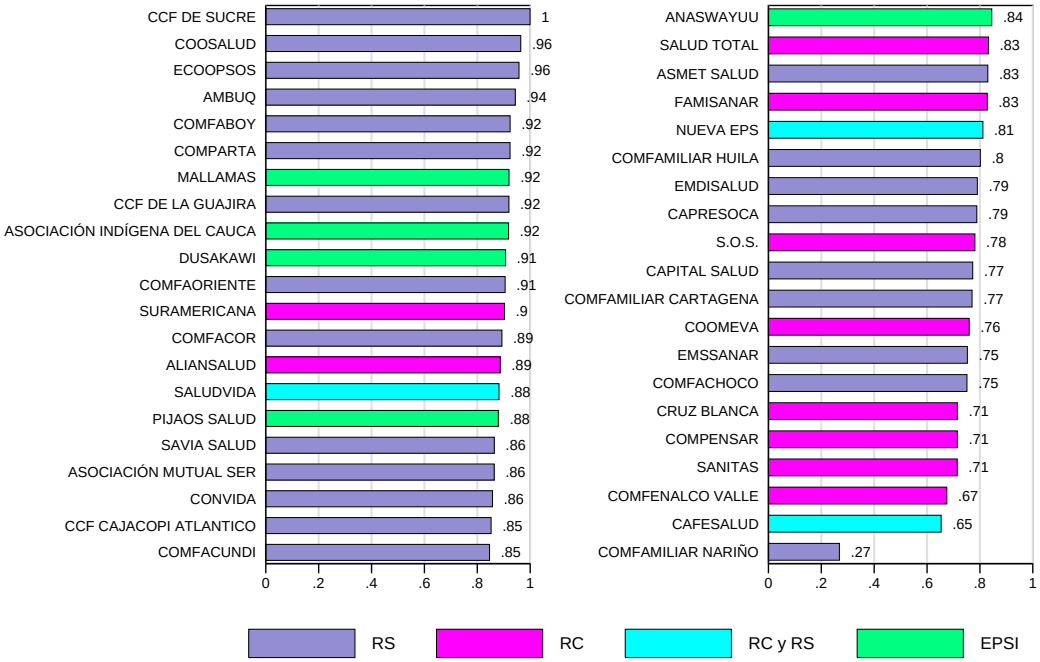


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017



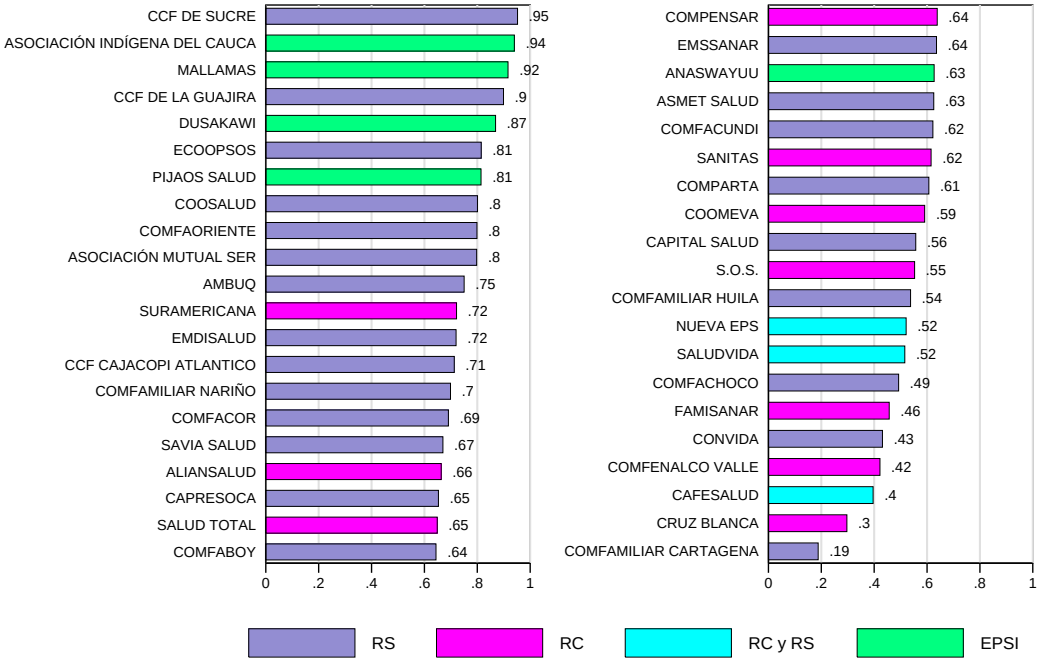
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Calif. Serv. Otras consultas de medicina especializada



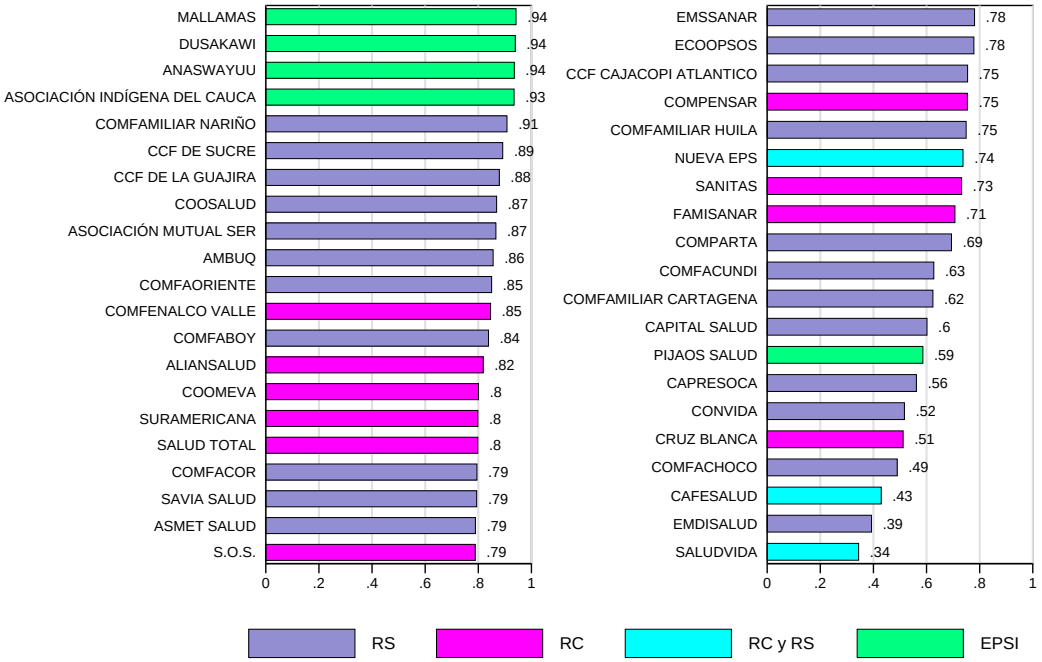
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Calif. Serv. Urgencias



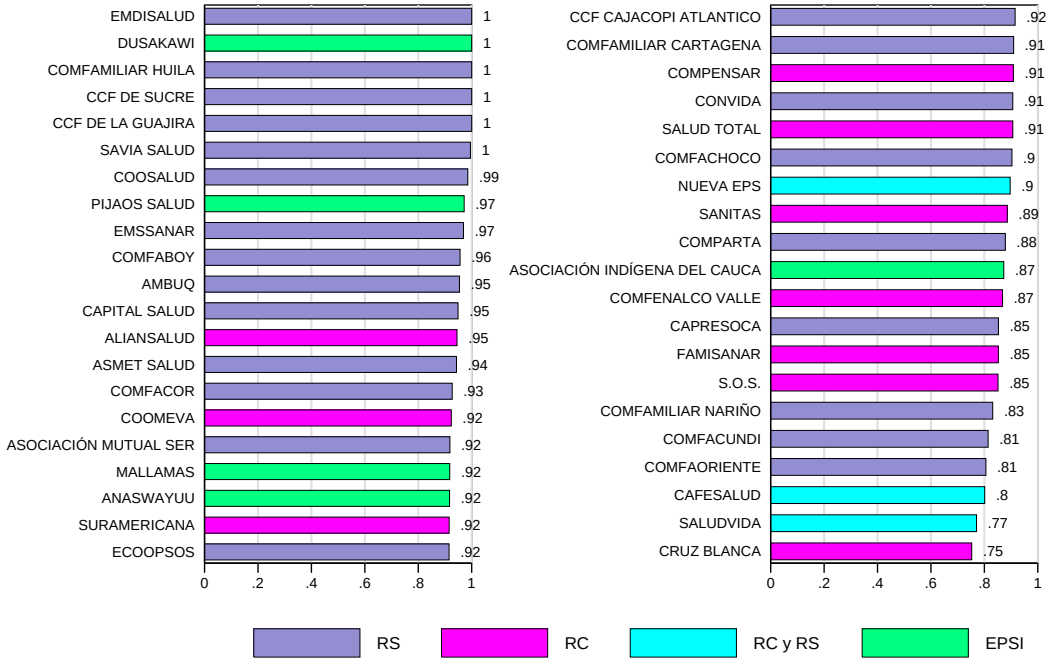
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Calif. Serv. Entrega de los medicamentos

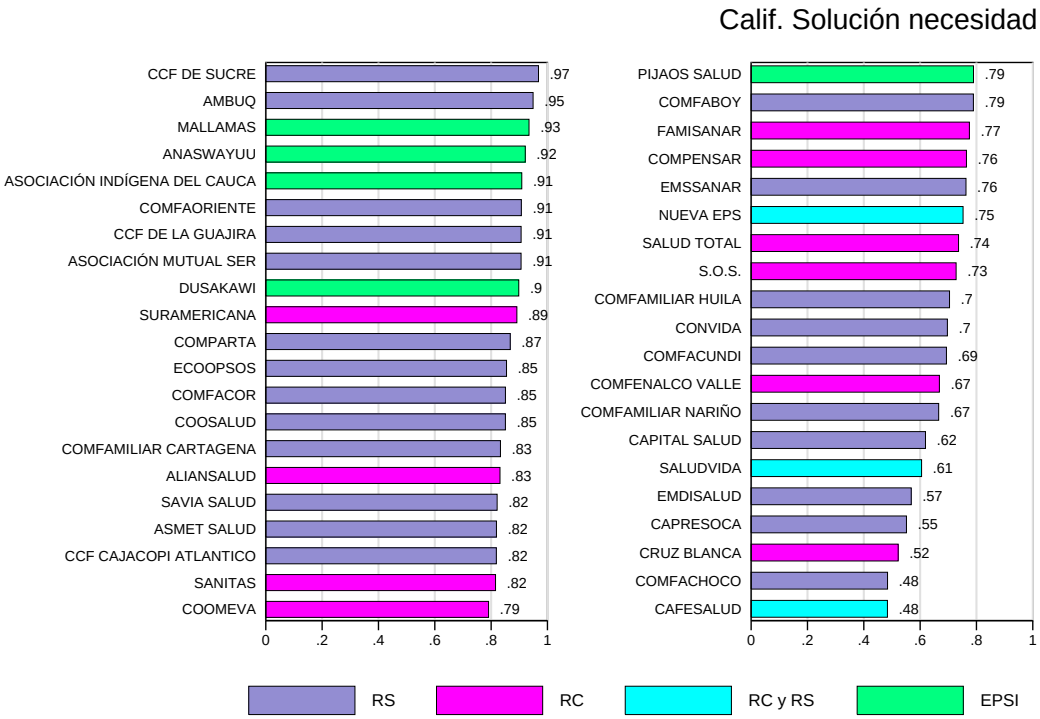


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

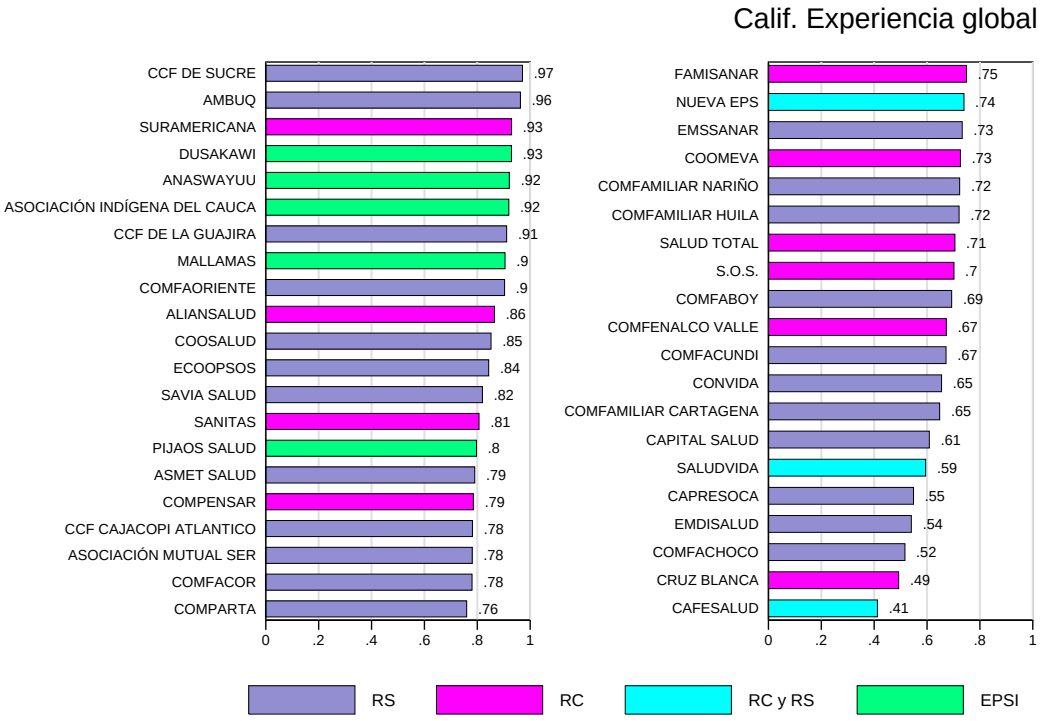
Calif. Serv. Programas de PyP



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

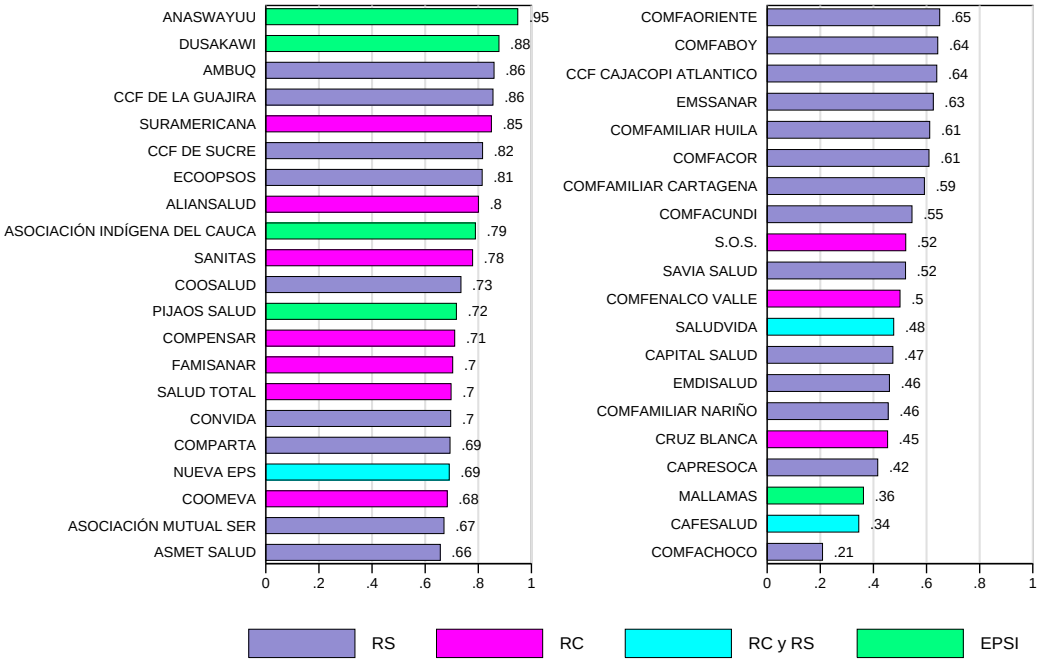


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017



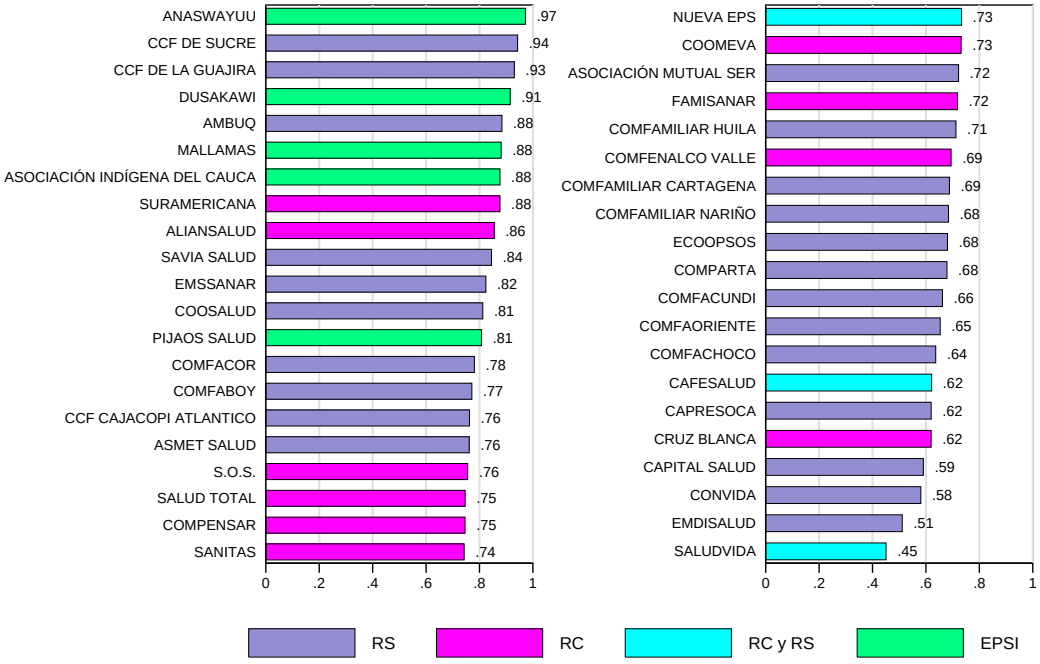
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Calif. Comunicación con EPS



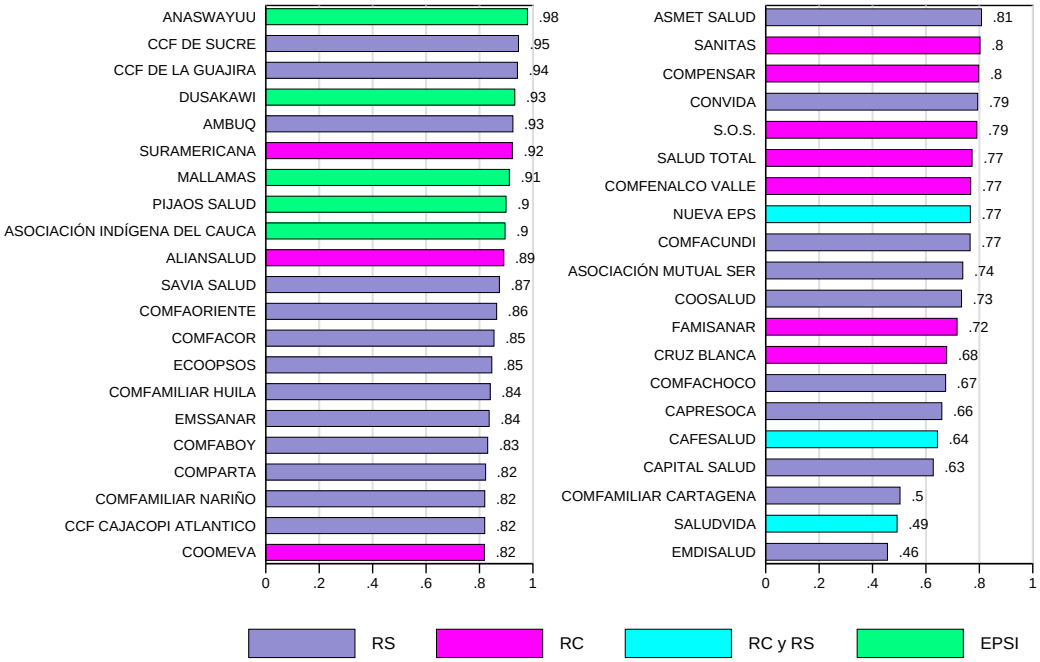
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Calif. Trato Per. Administrativo



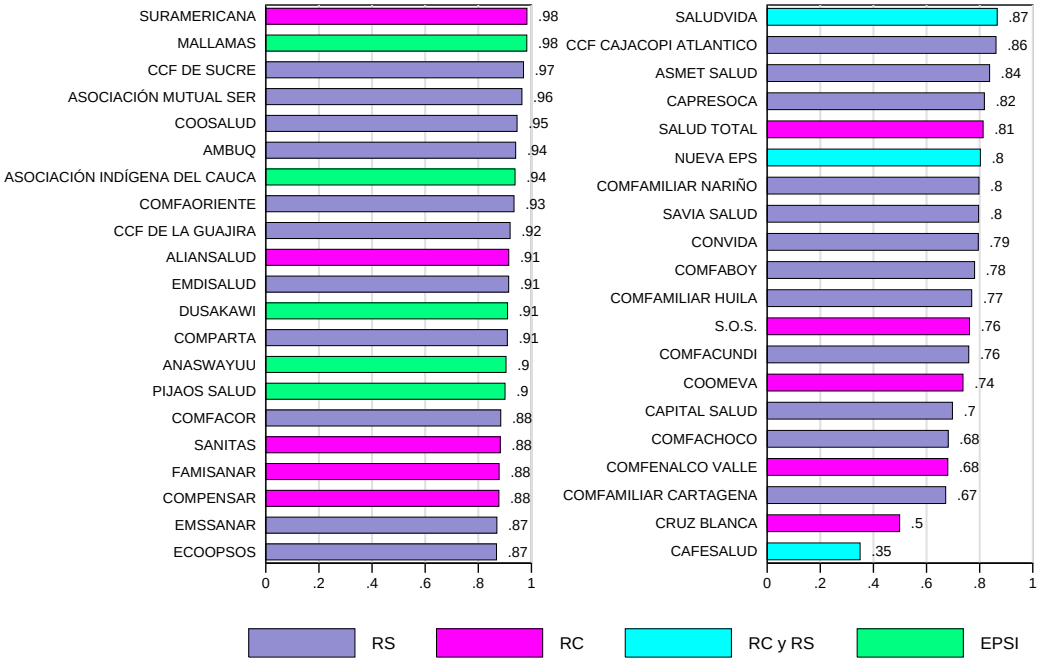
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Calif. Trato Per. Asistencial



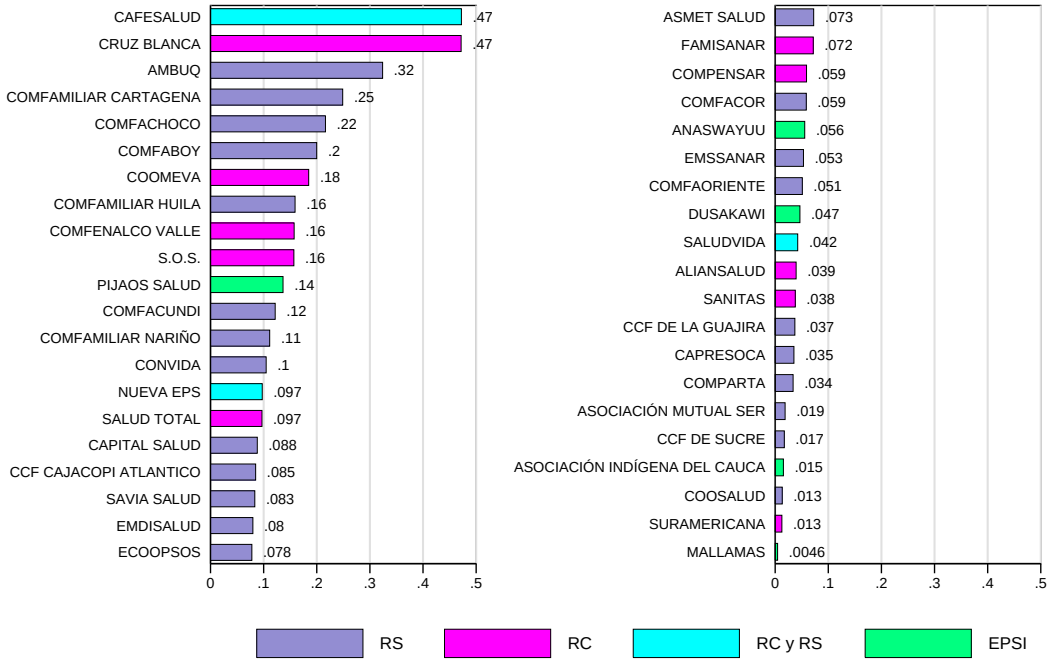
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Recomendaría a familiares y amigos



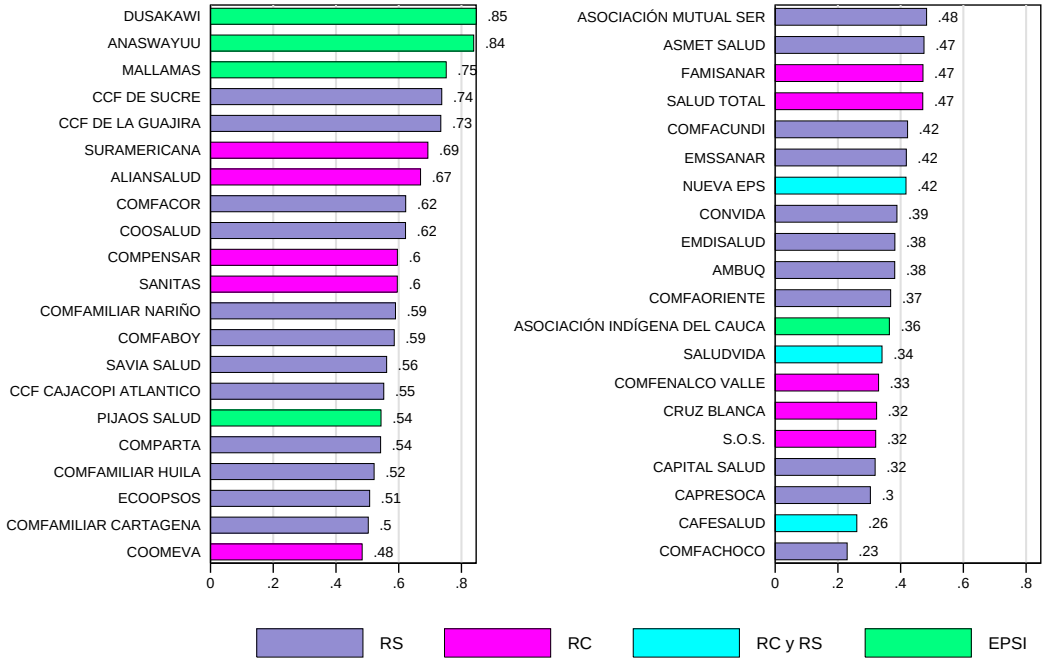
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Ha pensado cambiarse a otra EPS (−)



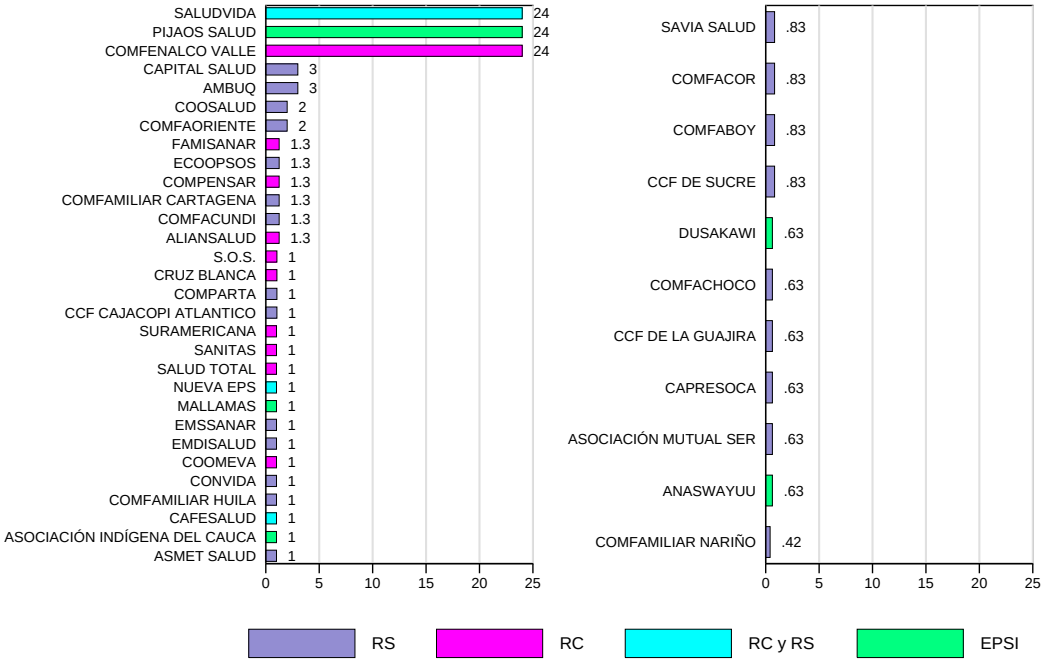
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

Simplicidad y agilidad en los trámites*



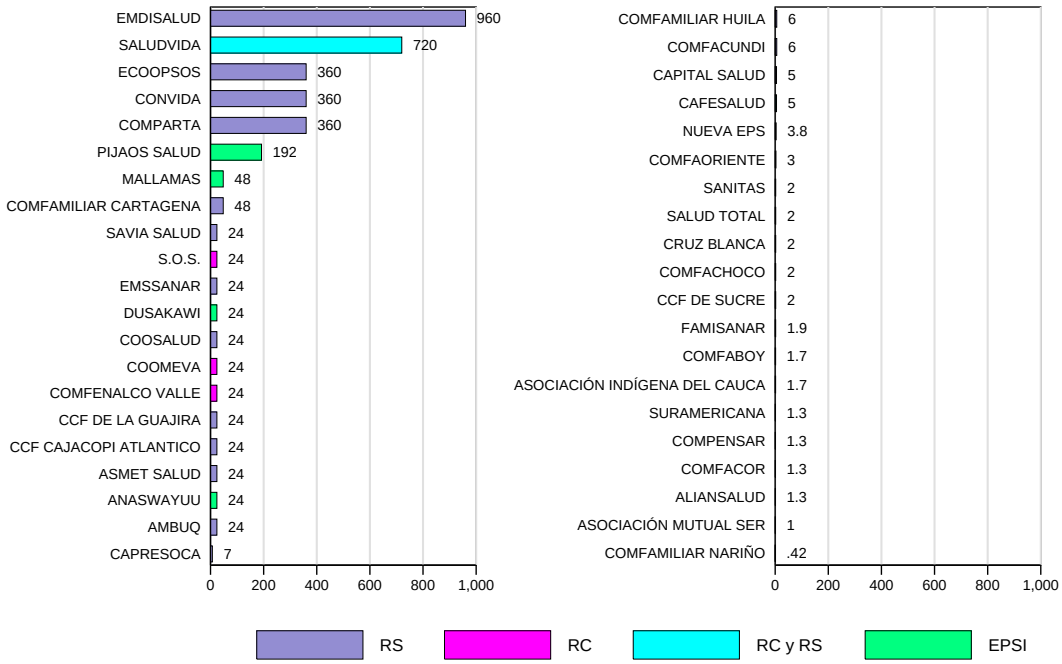
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

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



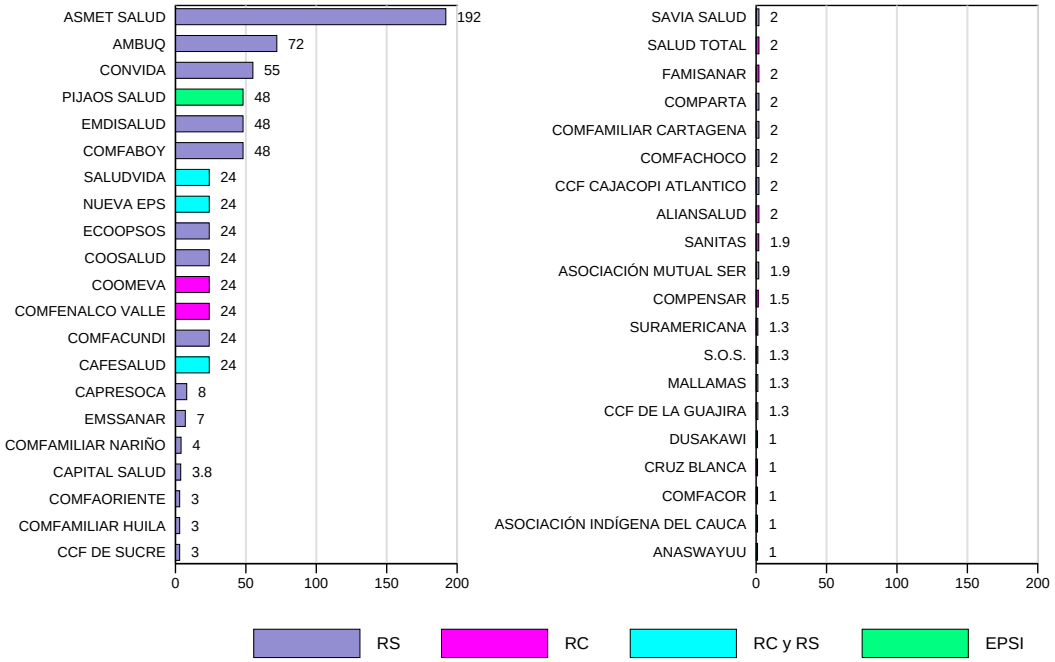
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

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



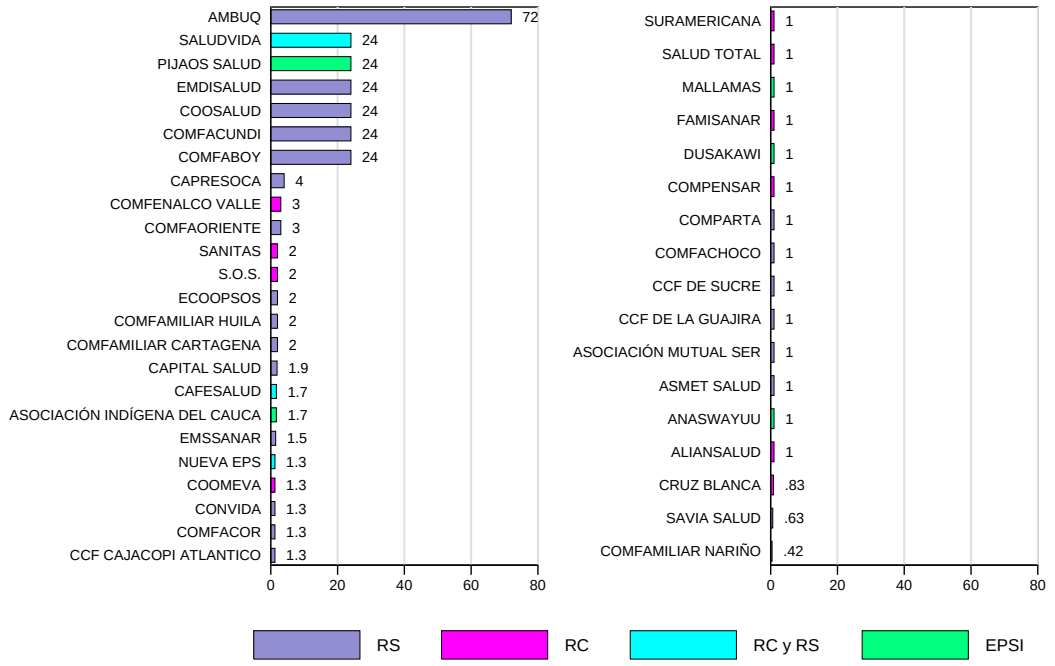
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

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

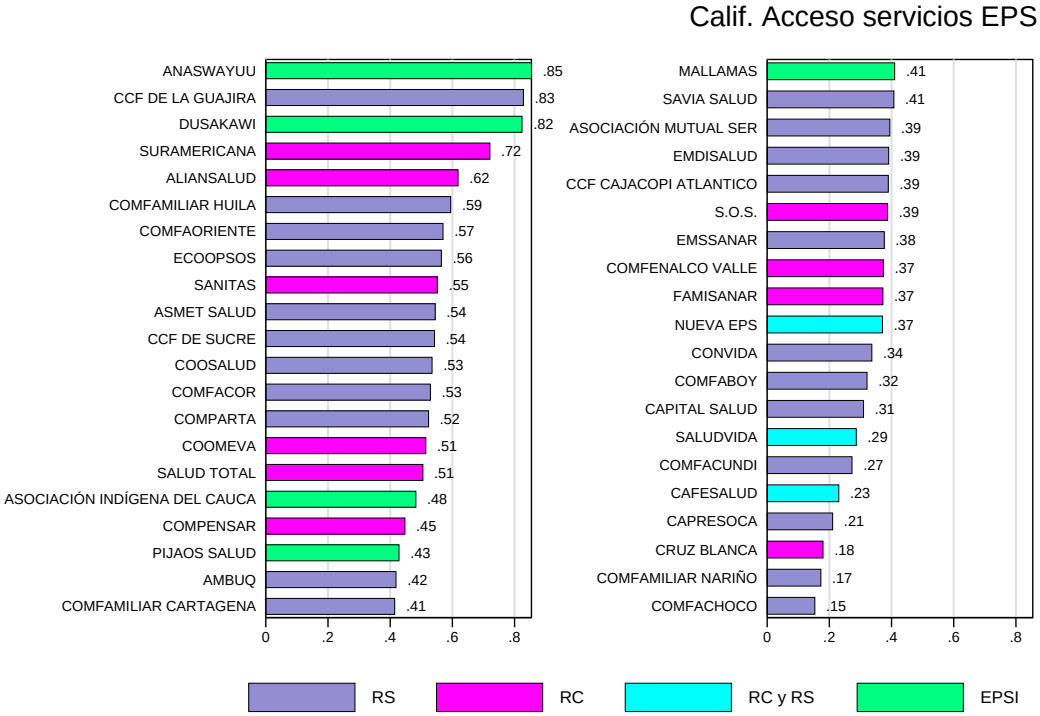


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

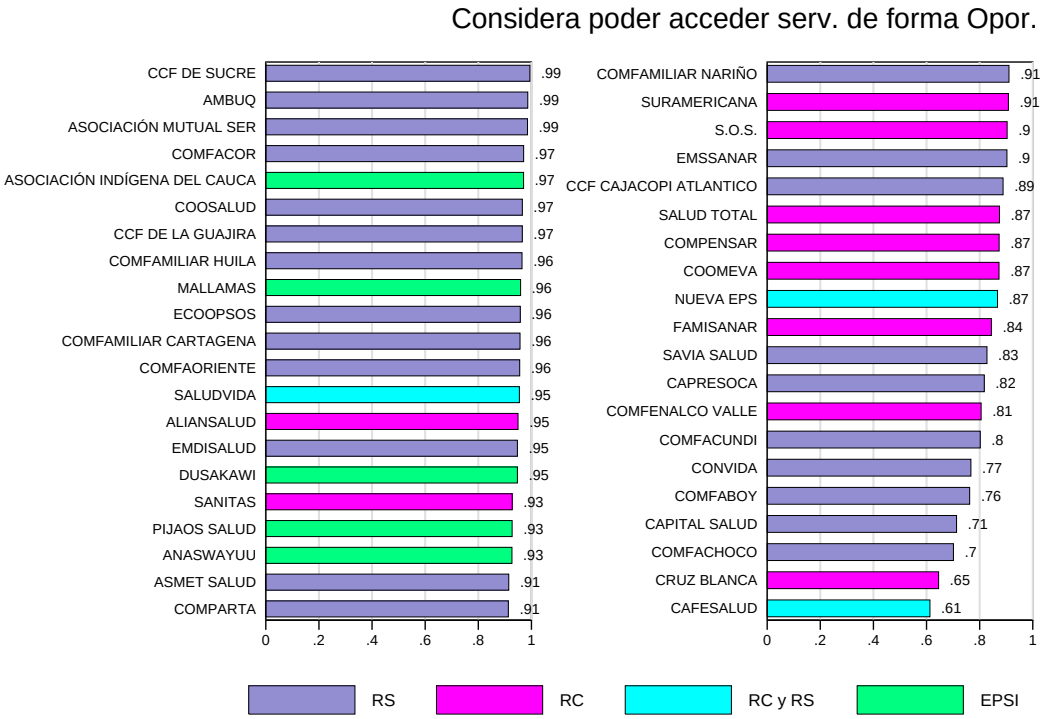
Duración de Trám. auto. para acceder a Otros Proc. Médicos diferentes [...]* (−)



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

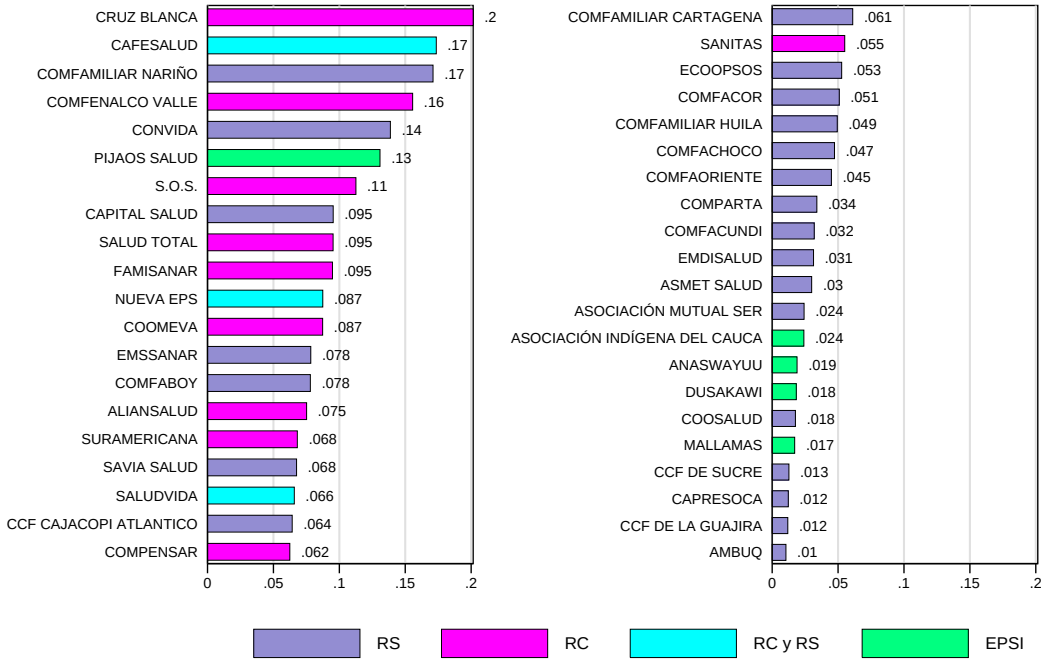


Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017



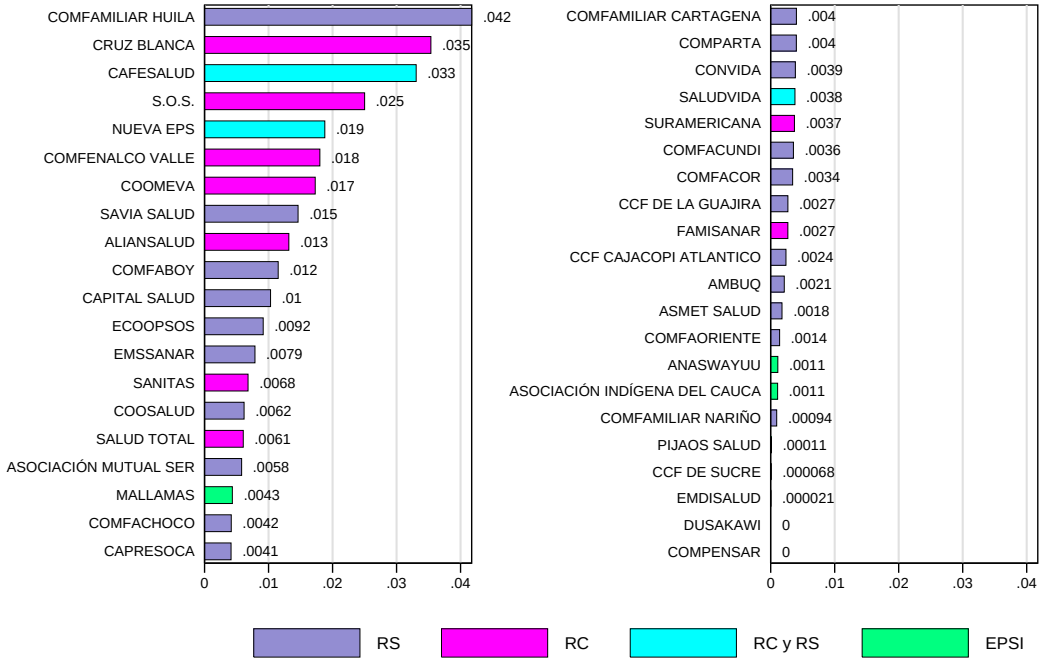
Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evalución de Servicios de las EPS 2017

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 (−)



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

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 evaluación de los servicios de las EPS por parte de los usuarios, en el régimen contributivo y subsidiado. ENCUESTA A USUARIO

Proyectamos Colombia SAS
Cra. 14 No. 76 - 11 Of. 201
Tel 6175 5000

Confidencial: Los datos que se solicitan en este formulario son estrictamente confidenciales y en ningún caso tienen fines fiscales ni pueden utilizarse como prueba judicial (Ley 79 del 20 de octubre de 1993, Art. 5)

Cuestionario No.

TODAS LAS INSTRUCCIONES EN NEGRILLA E ITÁLICA SON PARA EL ENCUESTADOR
ABREVIATURAS: ENC (Encuestador): RM (Respuesta múltiple); RU (respuesta única)
(ENC: la población a entrevistar, en ningún caso puede estar institucionalizada: Hospitales, geriátricos, cárceles, etc.)

Segundo semestre 2017
V3

ENC: Recuerde observar la palabra ROTE: se refiere a que el ítem marcado es el punto inicial de aplicación de esa batería de afirmaciones, y que una vez llegue al final de esa lista, se continúa con las primeros ítems de la lista, es decir hasta terminar TODA la lista de ítems.

(ENC: LEA PRESENTACIÓN) Buenos días / tardes/ noches, mi nombre es _____ ***(ENC: DIGA SU NOMBRE COMPLETO)***. trabajo para Proyectamos Colombia SAS, Hemos sido contratados por el Ministerio de Salud y Protección Social para la aplicación de una encuesta de evaluación del servicio de las Empresas Promotoras de Salud (EPS) del país. Le agradezco su valiosa colaboración para responder las siguientes preguntas. La duración aproximada son 20 minutos. Sus respuestas serán totalmente confidenciales y serán utilizadas sólo con fines estadísticos.

I. LOCALIZACIÓN

L1. Departamento:

L2. Municipio:

L3. Segmento	
Manzana	
Vivienda	
Hogar	
Id. Persona efectiva	

L4. La zona donde se realiza la encuesta:

Rural	1
Urbano	2

L5. Fecha

Día	Mes	Año

L6. Hora inicio encuesta

: Formato_2 conteo COL_10

L7 Nombre del USUARIO SELECCIONADO: _____

L8 Sexo

Masculino 1 Femenino 2

L9 ¿Cuántos años cumplidos tiene?

X= Menores de un (1) año 0

AÑOS

ENC: Si menor 18, o mayor de 80 años, o incapacitado para informar, solicite acompañante a ultimo servicio (IDÓNEO)

(ENC: a partir de ahora diríjase a entrevistado por Sr Sra.(nombre). Si la encuesta es contestada por una persona distinta al usuario seleccionado, (Condición en L9), ENFATICE y oriente todas las preguntas en relación con el usuario seleccionado)

II. FILTROS DE SELECCIÓN

F0. ***ENC: Por favor confirme TRES situaciones así: LEA: Por favor confirmemos 4 circunstancias de afiliación***

F1	***¿ Actualmente esta afiliado a una EPS?***	SI	1	**CONTINÚE**	NO	2	**TERMINE**
F1A	**¿Usted ha hecho uso de los servicios de la EPS en los últimos 6 meses?**	SI	1	**CONTINÚE**	NO	2	**TERMINE**
F2	¿Pertenece a algún régimen especial (fuerza militar-Policía/ docentes Magisterio/ Ecopetrol)?	SI	1	**TERMINE**	NO	2	**CONTINÚE**

F3 **¿Además de la EPS** usted cuenta actualmente con un plan de…? ***(ENC: Lea cada opción, RM)***

	SI	NO
a. Medicina prepagada	1	2
b. Plan complementario	1	2
c. Otro seguro privado de salud	1	2
d. Servicios domiciliarios de emergencias médicas	1	2
e. Ninguno	1	

ENC: Si la respuesta es SI en por lo menos un numeral a hasta d. TERMINE ENCUESTA

CONTINÚE

III. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

1 ¿A qué EPS se encuentra afiliado actualmente?
(ENC: Muestre lista de EPS - RU)

EPS
Listado EPS

1A. ¿Cuánto tiempo lleva afiliado a esta EPS: **(ENC: Lea opciones RU)**

1	Menos de **6 m**eses
2	Desde **6** meses y hasta 2 años
3	Mas de **2 años y hasta** 5 años
4	Más de **5 a**ños

2 Cuando recibió el último servicio de salud, ¿Estaba usted afiliado a esta misma EPS?
(ENC: Muestre lista de EPS y Regímenes- RU)

Si 1

No 2 ¿A cuál?

EPS	RÉGIMEN
Listado EPS	Listado Regímenes

3 ¿Qué tipo de afiliado es usted en la EPS?
(ENC: Lea opciones, RU)

Cotizante en el régimen contributivo	1	**CONTINÚE**	
Beneficiario en el régimen contributivo	2	**PASE A P**	**6**
Afiliado al régimen subsidiado (SISBEN)	3	**PASE A P**	**6**

4 La última vez que se afilió a la seguridad social ¿Usted escogió libremente su EPS?

Si	1	**PASE A P**	**6**
No	2	**CONTINÚE**	
No recuerda	3	**PASE A P**	**6**

5 ¿Cuál o cuáles fueron los motivos por los cuales se afilió a su EPS actual? ***(ENC: Espontanea - RM)***

1	La seleccionó el empleador
2	La seleccionó otra persona familiar, amigo o conocido
3	Solo existe esa opción en la ciudad (Oferta única en el territorio)
4	Por unificación familiar
5	Le gusta la EPS
6	Se la recomendaron
99	Alguna otra? ¿Cuál? _____

IV. CORRESPONSABILIDAD DEL USUARIO

		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
6	***(Entregue tarjeta P6 y lea)*** **En una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy mala y 5 es muy buena, califique:** **En general, ¿Cómo califica su estado de salud?**	1	2	3	4	5

7 ***(ENC: Entregue tarjeta P7- Lea en cada acción - ROTE)*** **En una escala de 1 a 5, donde 1 es Nunca, y 5 es Siempre, evalúe con qué frecuencia realiza usted cada acción que le voy a mencionar:**

ROTAR	FRECUENCIA	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
a	Preguntar por el costo de los servicios que recibió	1	2	3	4	5
b	Cotizar de conformidad con sus ingresos ***(ENC: Sólo si en P3 contestó opción a "Cotizante en el régimen contributivo")***	1	2	3	4	5
c	Cancelar con anticipación las citas solicitadas cuando no puede asistir	1	2	3	4	5
d	Reportar a su EPS alguna novedad, (Como por ejemplo la actualización de datos personales, reportar el fallecimiento de algún miembro del núcleo familiar - entre otras.)	1	2	3	4	5
e	Suministrar información veraz sobre sus síntomas y condición de salud para facilitar el diagnóstico	1	2	3	4	5
f	Tomar medicamentos sin prescripción médica	1	2	3	4	5
g	Seguir las recomendaciones dadas por el personal de salud	1	2	3	4	5
h	Solicitar aclaración al personal de salud cuando tiene dudas sobre tratamientos, indicaciones, cuidados, fórmulas médicas, etc.	1	2	3	4	5
i	Llegar puntualmente a las citas programadas	1	2	3	4	5
j	Cumplir a cabalidad con el tratamiento médico ordenado	1	2	3	4	5
k	Hacer ejercicio y/o alimentación balanceada	1	2	3	4	5
l	Asistir a los controles médicos periódicos siguiendo las recomendaciones de su médico	1	2	3	4	5

m	Asistir a los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad	1	2	3	4	5
n	Atender a las recomendaciones recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad	1	2	3	4	5

V. IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LOS FACTORES DE SERVICIO AL USUARIO

8 (*ENC: Entregue tarjeta P8 - RU*) Pensando en **la EPS ideal**, ordene las siguientes características de acuerdo al grado de importancia que tiene para usted cada una; donde 1 es la más importante y 7 la menos importante:

9 *(ENC: Entregue tarjeta P9 - RU - Rotar)* **Y ahora, pensando en su EPS,** Qué tan satisfecho(a) esta 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).

ENC: Lea cada Factor de servicio, fuerte y claro, deje tiempo suficiente para que USUARIO entienda el tema y la forma de ordenar y calificar).

ROTAR

	Factores de Servicio	P 8 Ordenar según importancia (de 1 a 7)	P 9 Cuál es su satisfacción con el último servicio en cada uno? Nada S.	Poco s.	Ni S. Ni Ins.	Satisfecho.	Totalmente S.
a	El trato amable del personal administrativo: Oficinas de autorización, oficinas de atención al cliente, etc.		1	2	3	4	5
b	El trato amable del personal asistencial: médicos, enfermeras, terapeutas, etc.		1	2	3	4	5
c	Instalaciones físicas de la EPS: comodidad, completo, agradable		1	2	3	4	5
d	Su cercanía a hospitales y puestos de salud		1	2	3	4	5
e	Tiempos de espera para la atención		1	2	3	4	5
f	Simplicidad y agilidad en los trámites		1	2	3	4	5
g	Cantidad de hospitales y puestos de salud		1	2	3	4	5

VI. SERVICIOS

10 En los últimos 6 meses ¿**Cuáles de los siguientes servicios de salud ha utilizado usted a través de su EPS**? *(ENC: Lea opciones y registre en la columna de "Si lo utilizó", RM)*

11 *(ENC: Entregue tarjeta P11/ aplique solo a servicios que utilizó)* Utilizando una escala de 1 a 5, 1 corresponde a un muy mal servicio y donde 5 indica un muy buen servicio. ¿**Cómo califica el servicio de____ recibido en los últimos 6 meses**? *(ENC: Registre en las columnas de calificación del servicio, RU por servicio)*

12 Desde el momento en que obtuvo la autorización y pidió cita para el servicio de _____ **(***ENC: Indique cada servicio utilizado)* **¿Cuánto tiempo debió esperar para ser atendido (¿A cuántos días le dieron la cita?)** *(ENC: Registre en la columna "Tiempo (días, horas, min)" de cada servicio, para tiempos de espera de un mes o mas, convierta cada mes en 30 días y anote total días. RU por servicio)*

13 *(Entregue tarjeta P13)* ¿De acuerdo a las opciones de esta tarjeta, **como le pareció el tiempo de espera** para ser atendido en el servicio de _____? *(RU Para cada servicio)*

ENC: Puede aplicar simultanea P12 y P13.

	Servicios que utilizo, calificaciones y tiempos de espera:	P 10 Lo Utilizó SI	NO	P 11 Cómo califica el ÚLTIMO servicio recibido? Muy mal servicio	Mal servicio	Ni bueno ni malo	Buen servicio	Muy buen servicio	P 12 Tiempo espera (días, horas, Minutos) (1 mes=30 días) Cantidad			Marque x Días	Hora	Min	P 13 ¿como le pareció el tiempo de espera? Muy Largo	Largo	Ni Largo Ni Corto	Corto	Muy Corto
a	Consulta de medicina general	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
b1	Consulta de Obstetricia - control embarazo	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
b2	Consulta de ginecología: citologías, y otros relacionados sin incluir embarazo	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
b3	Consulta de medicina interna: internista	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
b4	Consulta de pediatría	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
b5	Cirugía general	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
b6	**Otras consultas de medicina especializada: cardiología, neurología y ortopedia**	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
c	Citas prioritarias cita no programada	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
d	Urgencias	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
e	Hospitalización	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
f	Domiciliario: médicos, cuidados	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
g	Entrega de medicamentos	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
h	Tratamientos asistidos: quimioterapia-radioterapias-diálisis	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	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	H	M	1	2	3	4	5
j	Odontología	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
k	Exámenes de laboratorio	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
l	Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
m	Terapias en la EPS: físicas, respiratorias, ocupacional, de lenguaje	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
n	Suministro de oxígeno	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5

VII. URGENCIAS

14 *ENC: (Aplique sólo si en P10 respondió opción d "urgencias"), en caso contrario pase a P 15*

Usted me indica que en los últimos seis meses fue usuario del servicio de urgencias, Si [1] *CONTINÚE* No [2] *PASE A P* **15**

¿Por cuales de las siguientes razones usó en los últimos seis meses el servicio de urgencias? Por favor, si usted utilizó varias veces el servicio de urgencias en los últimos seis meses, refiérase solo a la última vez que lo utilizó. *(ENC: Lea las opciones y marque cuáles - RM)*

1	Tuvo un Accidente: transito, laboral, atraco, peleas
2	Sin que fuera un accidente, sintió que su estado de salud era grave o podía tener consecuencias graves
3	Por falta de disponibilidad de citas de consulta externa de manera rápida
4	Por pérdida de la cita en consulta externa
5	Para que en una sola visita le incluyan la consulta, la realización de exámenes y el control inmediato con los resultados

6	Para renovar la fórmula de medicamentos
7	Por la dificultad para asistir en los horarios habituales de consulta externa
8	Para obtener una incapacidad
9	Por la falta de oferta de citas prioritarias en la EPS o en sus puntos de atención
10	Otro, ¿Cuál?_____

VIII. MEDICAMENTOS Y MANEJO DE AGENDA

15 ***ENC: (Aplique solo si en P10 respondió opción g "Entrega de medicamentos"), en caso contrario pase a P 16***

a	Anteriormente me indicó que en los últimos seis meses solicitó y/o le entregaron medicamentos	Sí	1	***CONTINÚE***	No	2	***PASE A P* 16**
b	¿Le entregaron todos los medicamentos la primera vez que los solicitó ?	Sí	1	***pase a P*** 16	No	2	***Continúe***
c	¿Le ofrecieron la posibilidad de entregarle los medicamentos faltantes a domicilio?	Sí	1	***Continúe***	No	2	***PASE A P* 15A**
d	¿Aceptó usted esa opción de entrega?	Sí	1	***Continúe***	No	2	***PASE A P* 15A**
e	¿Le llegaron los medicamentos faltantes al domicilio?	Sí	1	***Continúe***	No	2	***PASE A P* 15A**
f	¿Cuántos días se tardó el domicilio con los medicamentos faltantes? (Número de días)			**Nro. de días**			

15A Finalmente, ¿Comó obtuvo los medicamentos ? **(Espontanea RM)**

1	Nunca se los entregaron	4	Los compró por su cuenta
2	Nunca los solicito	5	Se los entregaron todos con la segunda visita
3	Me quedaron faltando unos medicamentos	6	Se los entregaron todos en diferentes días

16 En los últimos 6 meses, cuando usted solicitó que le prestaran un servicio de salud, ¿Fue informado que **no había agenda?**

Sí [1] **¿En cuál(es) servicio(s)? (ENC: Mostrar listado de servicios P10 - RM)** SERVICIO_1 SERVICIO_2 SERVICIO_3 SERVICIO_4

No [2] **CONTINÚE**

17 En los últimos 6 meses, ¿**su EPS le ha negado** algún servicio?

SI [1] **CONTINÚE**

NO [2] ***Pase a P18***

17A ¿Por qué motivo? ***(ENC: Lea opciones - RU)***

1	Servicios que no están cubiertos
2	No disponibilidad de servicio o medicamento
3	Porque se encontraba en mora
4	Le informaron que no había contrato con el prestador
5	Desconoce la razón
6	Le informaron que no estaba en el sistema de afiliados

IX. PROTECCIÓN FINANCIERA

18 En los últimos 6 meses, ¿para cubrir los costos de consulta médica, exámenes o medicamentos, **utilizó recursos propios y/o familiares**? (Diferentes a Copagos, Cuotas moderadoras, Cuotas de recuperación)

Sí [1] **CONTINÚE** No [2] **PASE A P 20**

19 ¿**Por qué razón(es) utilizó recursos propios** y/o familiares para cubrir la atención en salud? ***(ENC: Espontánea. RM)***

1	Los servicios, los medicamentos o los procedimientos no estaban cubiertos por el sistema de salud
2	Consideró que la calidad de la atención/diagnóstico de la EPS no fue suficiente (médicos, hospitales o medicamentos)
3	Fue a un médico, clínica u hospital donde su EPS no tiene contrato
4	Demoras en la atención
5	Entrega incompleta de medicamento o no disponibilidad del mismo
6	Salía más barato
7	Para evitar los trámites que establece la EPS

X. OTROS SERVICIOS

20 Hablemos de **trámites administrativos ante la EPS** : En los últimos seis (6) meses, **usted necesito realizar** ….. (ENC LEA:

(ENC: Pregunte cada trámite en pregunta 20A; y luego para cada trámite afirmativo, aplique toda la fila de preguntas 20B hasta 20F)

	20A	20B						20C				20D		20E		20F		
		La última vez que hizo este trámite de ….. :, ¿A través de qué medio o persona lo realizó?						Cuanto tiempo le tomó hacer éste trámite				A cuántas ventanillas o numero de funcionarios se contacto para hacer este tramite totalmente ?		¿Debió trasladarse a otro municipio para realizar este tramite?		¿Logró finalizar este trámite?		
T R A M I T E S :	En los últimos 6 meses usted **necesito .. …?**	Presencial, tuve que asistir personalmente	Presencial, me representó un familiar, amigo o conocido	Enviar Email - tramitar por Web	Radicar por escrito (carta-formats)	Telefónicamente	Otra. Cual?	Cantidad	Marque X: Días	Marque X: Horas	Marque X: Mins					Si, ya finalizó	No, está en proceso.	No, desertó de hacerlo
1. Tramitar una Afiliación de ingreso a una EPS?	(1) Si (2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
2. Tramitar una Desafiliación de una EPS	(1) Si (2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
3. Tramitar una Vinculación o desvinculación de un miembro de su núcleo familiar	(1) Si (2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
4. Tramitar una Autorización para pedir una cita de medicina general	(1) Si (2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
5. Tramitar una Autorización para pedir una cita de medicina especializada	(1) Si (2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
6. Tramitar una Autorización para acceder a cirugías	(1) Si (2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
7. Tramitar una Autorización para acceder a Otros Procedimientos Médicos diferentes a cirugías	(1) Si (2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
8. Tramitar una Autorización para acceder a Tratamientos asistidos: quimioterapia-radioterapias-diálisis	(1) Si (2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
9. Tramitar una Autorización para Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	(1) Si (2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
10. Tramitar una Autorización para la entrega de **MEDICAMENTOS NO CUBIERTOS** por su servicio de salud	(1) Si (2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3

11. Tramitar una Autorización para la entrega de **Medicamentos cubiertos** por su servicio de salud	(1) Si	(2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
12. Tramite de Autorización para la 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	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
13. Tramitar una incapacidad (transcripción o radicación)	(1) Si	(2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(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 últimos 6 meses)**	(1) Si	(2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
15. Radicar una queja	(1) Si	(2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
16. Tramitar un Cambio de Régimen	(1) Si	(2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
17. Tramitar un Cambio de EPS	(1) Si	(2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
18. Tramitar un Cambio de contrato, desvinculación o aportes adicionales al sistema	(1) Si	(2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
19. Tramitar Pagos de afiliado por periodos de inactividad, cartera morosa, Acuerdos de pago.	(1) Si	(2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
20. Tramitar Reembolsos	(1) Si	(2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3
21. Reclamar por Cobros indebidos	(1) Si	(2) NO. pp sig.	1	2	3	4	5			D	H	M			(1) Si	(2) No	1	2	3

21 ¿ De qué forma solicita regularmente sus citas medicas? ***(ENC: Lea opciones - RU)***

1	Presencial	
2	Por teléfono	
3	Por internet	
4	Otro	Cuál?_____

22 ¿Por qué utiliza regularmente esta opción para solicitar la cita medica? ***(ENC: Espontánea - RM)***

1	Por preferencias particulares (gusto, comodidad)	
2	No sabe manejar las otras opciones	
3	Las otras opciones no son efectivas	
4	La EPS no me brinda otro canal	
5	El usuario no tiene acceso a otros canales	
6	Otro	¿Cuál?

XI. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
23	**(ENC: Entregue tarjeta P23, LEA:)** En una escala de 1 a 5; donde 1 es muy mala y 5 es muy buena; En general ¿Cómo califica **la comunicación que brinda su EPS,** sobre los servicios que presta? **(ENC LEA OPCIONES:).**	1	2	3	4	5

24 ***¿Su EPS le ha dado a conocer información sobre….?*** ***(ENC: Lea CADA FILA AA Y BB, circule respuestas)***

25 **¿Ha utilizado** dicha información? ***(ENC: Registre para cada información dada en P 24)***

26 ***(ENC: Entregue tarjeta P26)*** En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada útil y 5 es muy útil, califique cómo le parece **la utilidad de la información** que le ha entregado su EPS ***(ENC: Lea opciones RU)***

ENC: P25 Y P26 APLICA SOLO A MARCADAS EN P24

	Tipo de información	P 24		P 25		P 26				
		LA EPS le ha dado a conocer ?		Ha utilizado esa información?		Utilidad de esa información				
		SI	NO	SI	NO	Nada útil	Poco útil	Medianamente útil	Útil	Muy útil
AA	**La carta de derechos y deberes** (**ENC: LEA:** *Es un documento donde están* sus derechos y deberes como afiliado y paciente, los sitios y horarios donde se encuentran las oficinas administrativas de la EPS, Hospitales o Clínicas a las que puede ir, cómo solicitar o tramitar las autorizaciones, valor de los copagos o cuotas moderadoras, programas sobre hábitos saludables de vida y prevención de enfermedades, y otros temas similares)	1	2	1	2	1	2	3	4	5
BB	**La carta de desempeño de la EPS** (**ENC: LEA:** *es un documento donde están* los resultados de calidad de la EPS, el puesto que ocupa en el listado de EPS del País, si los hospitales o clínicas con quien tiene convenio están acreditados, las sanciones que ha recibido, entre otros)	1	2	1	2	1	2	3	4	5

XII. PREVENCIÓN DE LA SALUD

27 ¿Su EPS en los últimos 6 meses le ha dado a conocer alguno de los siguientes programas y/o servicios? ***(ENC: Lea - ROTE, RM)***

28 ¿Y En los últimos 6 meses, asistió al programa de.. ***(ENC: Lea todas las opciones independientemente de la respuesta de P27 - ROTE)***

ROTE		P27 dado a conocer		P28 Ha asistido	
		SI	NO	SI	NO
a	Programa de control prenatal	1	2	1	2
b	Vacunación	1	2	1	2
c	Programa de crecimiento y desarrollo	1	2	1	2
d	Programa de planificación familiar	1	2	1	2
e	Programa de salud visual	1	2	1	2
f	Mamografía	1	2	1	2
g	Citologías	1	2	1	2

continuación……

ROTE		P27 dado a conocer		P28 Ha asistido	
		SI	NO	SI	NO
h	Salud **oral**	1	2	1	2
i	Programas **de acuerdo a su grupo de edad** (programa de: adulto joven, adulto, adulto mayor, entre otros)	1	2	1	2
j	Programas de **Enfermedades crónicas** (Enfermedades que duran más de 30 días como: diabetes, pulmonares, hipertensión, enfermedad renal crónica, etc.)	1	2	1	2
k	Programas relacionados con **salud mental**	1	2	1	2

XIII. CALIFICACIÓN GENERAL A SU EPS

		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
29	**(ENC: Entregue tarjeta P29 y LEA:)** En una escala de 1 a 5 donde 1 significa muy mala y 5 muy buena. Califique su EPS en los siguientes aspectos:					
a	Pensando en los **últimos 6 meses**, ¿Cómo calificaría su **experiencia global** respecto a los **servicios de salud** que ha recibido a través de su EPS?	1	2	3	4	5
b	¿Cómo califica la **solución** que le dio la EPS a **la necesidad de Salud** por la cual usted consultó **la última vez**?	1	2	3	4	5

		Muy Difícil	Difícil	Ni Fácil Ni Difícil	Fácil	Muy Fácil
30	***(ENC: Entregue tarjeta P30 y LEA:)*** En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy difícil y 5 muy fácil, Califique su EPS …					
	En general, en los últimos 6 meses, usted considera que **acceder a servicios de salud** (exámenes, hospitalizaciones, urgencias, consultas médicas y terapias) a través de su EPS fue… ***(ENC: Lea opciones)***	1	2	3	4	5

		Definitivamente NO	Probablemente No	Probablemente SI	Definitivamente Sí
31	***(ENC: Entregue tarjeta P31)*** En una escala de 1 a 4, donde 1 significa definitivamente No y 4 definitivamente Si ***(ENC: Lea opciones)***				
a	¿Considera que si llegara a estar gravemente enfermo(a), podrá acceder de forma oportuna o a tiempo a los servicios de salud necesarios a través de su EPS ?	1	2	3	4
b	¿Recomendaría a sus familiares y amigos afiliarse a su EPS?	1	2	3	4

32	*(ENC: Entregue tarjeta P32)* En una escala de 1 a 5, donde 1 significa nunca y 5 siempre, indique **que tan frecuentemente ocurre** cada situación mencionada a continuación: *(ENC: Lea cada situación y lea valores posibles de calificación y anote)*	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	Ns/Nr
a	¿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 permite?	1	2	3	4	5	99
c	Cuando necesita una cita con médico especialista, ¿La EPS le permite **escoger el centro de atención** dentro de la red contratada? *(ENC: Solo si en P10 contestó alguna opción de numeral B=Medicina especializada)*	1	2	3	4	5	99
d	Cuando necesita una cita con médico especialista, ¿Su EPS le permite **escoger el médico** especialista? *(ENC: Solo si en P10 contestó alguna opción de numeral B= Medicina especializada)*	1	2	3	4	5	99

33 En los últimos 6 meses usted, ¿Ha tenido algún(os) problema(s) en la atención con su prestador de servicios? (médico, clínica u hospital, farmacia, ambulancia o prestador de atención domiciliario)

Sí	1	*CONTINÚE*	
No	2	*PASE A P*	36

34 ¿Buscó ayuda en la EPS para resolver el problema?

Sí	1		
No	2	*PASE A P*	36

35 ¿Cómo califica esa ayuda? **(ENC: Entregue tarjeta P35)**

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
1	2	3	4	5

36 Usted que le **mejoraría a su EPS**. ***(ENC: Espontánea - RM)***

a	Disminuir los tiempos de espera para asignación de citas, incluye cita prioritaria y atención de urgencias	1
b	Disminuir los tiempos de espera para autorización de servicios	2
c	Ampliar la red de servicios disponibles (hospitales, clínicas, centros de salud)	3
d	Ser atendido más cerca a su casa	4
e	Amabilidad del médico	5
f	Ser atendido por el mismo médico, que sea de confianza	6
g	Mejorar los programas de promoción y prevención	7
h	Amabilidad del personal administrativo	8
i	Mejorar la amabilidad en el trato a los usuarios	9
j	Mejorar la entrega oportuna y completa de los medicamento recetados	10
k	Disminuir los tiempos de espera para dar respuesta a una queja o reclamo	11
l	Eliminar trámites innecesarios	12
m	Programas para niñez y adolecentes	13
n	Programas para la salud mental (Down/ ACV/ Alzheimer/ Psiquiátricos)	14
o	Programas para tercera edad	15
p	Otras ¿Cual?	16

XIV. TUTELA -- PETICIÓN O QUEJAS

37 En los últimos 6 meses, para acceder a los servicios de su EPS **¿Necesitó utilizar alguno de los siguientes mecanismos?** ***(ENC: Lea opciones, RU)***

Interponer una acción de tutela	1	*CONTINÚE*	
Informa al juez sobre el incumplimiento de tutela (Desacato)	2	*CONTINÚE*	
Otro, ¿Cuál?	3	**PASE A P**	**40**
Ninguna	4	**PASE A P**	**40**

38 **¿La acción de tutela fue fallada a su favor?** ***(ENC: Lea opciones, RU)***

Si	1	*PASE A P*	**39**
No, pero la EPS le prestó el servicio	2	*PASE A P*	**40**
No y la EPS no le prestó el servicio	3	*PASE A P*	**40**
No ha salido el fallo	4	*PASE A P*	**40**

39 Si la acción de tutela fue fallada a su favor, ¿La EPS cumplió con el fallo del juzgado? ***(ENC: Lea opciones, RU)***

1	Si
2	Parcialmente
3	No cumplió

ENC: Entiéndase "Parcialmente" se refiere a que la EPS no cumplió fallo de tutela en todo su contenido.

40 En alguna ocasión, ¿Ha considerado interponer una **queja o derecho de petición** ante su EPS?

Si	1	**CONTINÚE**	
No	2	**PASE A P**	**45**

41 ¿Y usted **ya** Interpuso alguna **queja o derecho de petición** a su EPS?

Si	1	*PASE A ↓*	**43**
No	2	*PASE A ↓*	**42**

42 ¿Por qué **no** ha interpuesto la **queja o petición?** ***(ENC: Espontánea - RM)***

Por miedo a que la queja desmejore el servicio	1	**PASE A PREG 45**
No sabe cómo hacer el trámite	2	
No cree que el trámite lleve a resolver el problema	3	
Quejas anteriores no han servido	4	
Barreras interpuestas por su EPS	5	
Le resolvieron el problema antes de poner la queja	6	
Porque no está tan insatisfecho con el servicio	7	
Otro. Cuál? _____	8	

43 ¿Cuál fue el **principal motivo** de la última **queja** que presentó? **(ENC: Espontánea - RU)**

Dificultad para comunicarse con la EPS	1
Cobro indebido	2
Demora en el servicio de autorizaciones	3
Demora para la cita	4
Demora para realización del procedimiento	5
Demora o incumplimiento en la entrega de medicamentos	6
Demora en los sitios de atención	7
No hay agenda -	8
Maltrato o mala atención por parte del personal de salud	9
No se resuelve el problema de salud por parte de los médicos	10
Equivocación en el tratamiento	11
Equivocación en el diagnostico	12
Reconocimiento de Licencias, incapacidades o reembolsos	13
Negación de los servicios porque no están dentro del POS	14
Traslado de EPS	15
Problemas en el estado de afiliación	16
Otro. ¡Cuál?	17

44 ¿Cuál fue el **resultado de su queja** o derecho de petición?

(ENC: Lea opciones - RU)

1	Le dieron respuesta y se resolvió la queja
2	Le dieron respuesta pero no se resolvió la queja
3	No le dieron respuesta y no le resolvieron
4	Le resolvieron, pero no le dieron respuesta

45 ¿Ha pensado en **cambiarse a otra EPS**?

Sí	1	*CONTINÚE*	
No. Estoy conforme con mi EPS	2	*PASE A P*	48
No, por otras razones	2	*PASE A P*	47

46 ¿Cuál es el principal motivo para querer cambiarse de EPS? (ENC: Espontánea - RU)

No recibe un trato amable y cordial por parte del personal de la EPS	1
Hay demasiadas demoras para recibir los servicios	2
No ha tenido respuestas efectivas ante sus problemas de salud	3
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: Espontánea - RM)*

1	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?_____

XV. EMPODERAMIENTO DEL USUARIO: MOVILIDAD Y PORTABILIDAD

48 ¿Sabe usted que en caso que cambie su situación laboral (ejemplo quedar desempleado o conseguir empleo), usted tiene derecho a cambiarse de régimen dentro de su misma EPS? (ENC: Lea: a esto se le llama Movilidad)

Si [1] No [2] No aplica [3]

49 ¿Sabe usted que cuando temporalmente deba hacer cambio de residencia a cualquier municipio del país diferente a donde habitualmente recibe atención en salud o este afiliado, 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**

50 ¿Ha **solicitado** la portabilidad a su EPS?

Si [1] No [2]

XVI. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

51 De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos, es o se reconoce como… *(ENC: Lea opciones, RU)*

1	Indígena
2	Gitano (ROM)
3	Raizal del archipiélago
4	Palanquero
5	Negro, mulato (afro descendiente)
6	Ninguno de los anteriores

52 Su estado civil actualmente es… *(ENC: Lea opciones, RU)*

1	Casado
2	Separado o divorciado
3	Viudo
4	Unión libre
5	Soltero

53 **(ENC: Aplique a personas de 5 años o más)**
¿Cuál es el nivel educativo más alto que usted ha alcanzado? *(Lea 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)

1	Estrato 1
2	Estrato 2
3	Estrato 3
4	Estrato 4
5	Estrato 5
6	Estrato 6
7	Indeterminado / Sin estrato

55 **(ENC: Aplique a personas de 10 años o más)**
¿A qué actividad se dedica la mayor parte del tiempo? *(ENC: RU)*

1	Estudiar
2	Trabajar
3	Trabajar y estudiar
4	Actividades del hogar
5	Desempleado
6	Pensionado / Renta
7	Retirado

56 La encuesta fue **respondida por** un persona diferente al usuario? (Informante Idóneo/ acompañante) *(ENC: Entiéndase informante idóneo)*

Si [1] **CONTINÚE** No [2] **PASE A L11**

57 Nombre del **acompañante** del encuestado *(ENC: Informante idóneo)* :

_____

58 Género del informante idóneo

Masculino [1] Femenino [2]

59 ¿Cuántos años cumplidos tiene el acompañante? *(ENC: Pregunta a Informante Idóneo)*

AÑOS	

60 Parentesco del informante idóneo

Mostrar Listado de parentesco

XVII. DATOS DE UBICACIÓN

L11 **DIRECCIÓN:** **L12. Hora FINAL encuesta**

L13 **TELÉFONO FIJO:** **TELÉFONO CELULAR:**

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