



La salud  
es de todos

Minsalud



# ESTUDIO DE LA ENCUESTA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS EPS – RÉGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO 2021

Colombia

## INFORME FINAL

Oficina de Calidad  
Noviembre 05 de 2021



## CONTENIDO:

- Contexto de la encuesta
- La encuesta como insumo para la evaluación de los agentes del SGSSS
- Aspectos Metodológicos
- Comportamiento indicadores relevantes en el tiempo
- Ejes temáticos: resultados
- Conclusiones



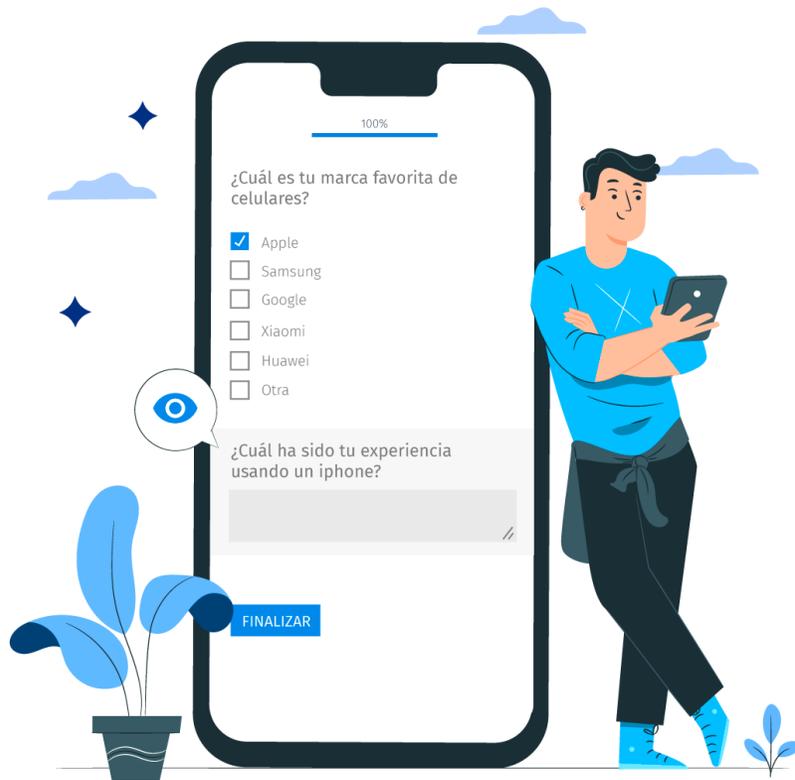
La salud  
es de todos

Minsalud

## CONTEXTO DE LA ENCUESTA



## ¿QUE ES LA ENCUESTA A USUARIOS DE LAS EPS?



- Indaga la manera en que los usuarios perciben la EPS (Contributivo, Subsidiado) a la cual están afiliados.
- Permite establecer el nivel de satisfacción del usuario acerca del desempeño y la calidad de las EPS, desde diferentes dimensiones.

## ANTECEDENTES

- La encuesta hace parte del seguimiento y evaluación a la gestión de la calidad en la atención en salud, en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC). Enmarcada dentro del Sistema de Información para la Calidad (SIC)
- Indaga la manera en que los usuarios perciben la EPS
  - Defensoría del pueblo –Evaluación de los servicios de salud que brindan las EPS- (2005)
  - Encuesta PECASUSS –percepción global de satisfacción- (2006 y 2008)
  - Ministerio de Salud y Protección Social-Encuestas de evaluación de los servicios de salud- (2012 – 2013 – 2014 – 2015 – 2016 – 2017 – 2018 – 2019 – 2020 – 2021)



La salud  
es de todos

Minsalud

# LA ENCUESTA COMO INSUMO PARA LA EVALUACIÓN DE LOS AGENTES DEL SGSSS





\*Informe Nacional de Calidad de la Atención en Salud



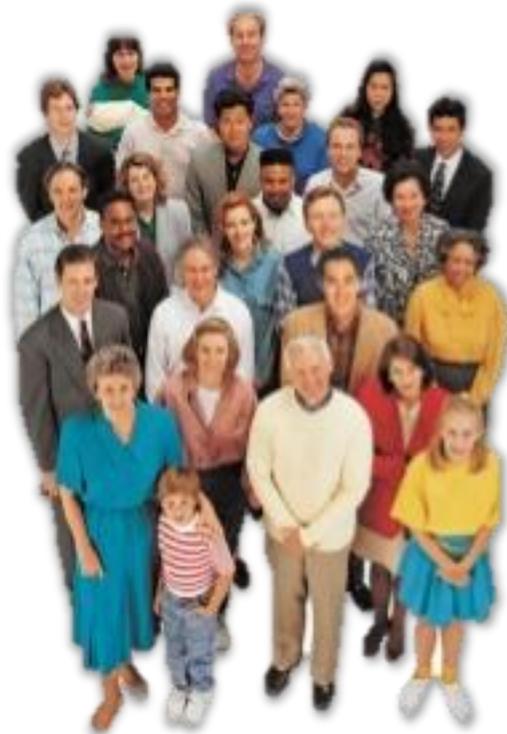
La salud  
es de todos

Minsalud

## ASPECTOS METODOLÓGICOS



## POBLACIÓN



**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. Todo el país, urbano-rural (Centros poblados), todas las edades.

- Se excluyen las personas que pertenecen a los regímenes especiales, medicina prepagada y planes complementarios.\*
- La entrevista se realizó de manera telefónica con aplicación de cuestionario estructurado.

\*Son excluidos dado que son servicios adicionales que ofrecen las EPS por lo que se podría generar una variación en los datos de oportunidad y acceso debido a que este tipo de servicios modifican el conducto regular general para el uso de algún servicio de la EPS

## TIPO DE MUESTRA Y TAMAÑO



- 35 EPS conforman el estudio
- Se tiene cobertura para los 33 departamentos.
- 18.899 encuestas realizadas en un total de 234 municipios
- Para menores de edad se solicitó como informante de la encuesta al adulto que habitualmente acompaña al menor al servicio de salud de la EPS
- Encuesta representativa del 95% a nivel nacional y por EPS



La salud  
es de todos

Minsalud

## EJES TEMÁTICOS



COVID - 19

La capacidad de respuesta del sistema de salud para satisfacer las expectativas de atención.

Respuesta

Caracterización del usuario

Información socio-demográfica de las personas encuestadas, con el fin de poder caracterizar la muestra.

Trato digno

Trato amable del personal administrativo y asistencial de salud hacia los usuarios

Acceso

Posibilidad del usuario para utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

DIMENSIONES

Información

La información que reciben los usuarios y su familia determina la experiencia de atención de los usuarios

Oportunidad

Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

Corresponsabilidad del usuario

Esta comprende aquellos deberes que deben cumplir los usuarios en el curso de su experiencia de la atención recibida.

Satisfacción global

Se refiere al grado en que un sistema organiza sus funciones de acuerdo a las necesidades del paciente/usuario en lo que refiere a la prestación de servicios de salud

1. Decreto 1011 de 2006
2. Ara, et al 2003; OMS, 2000; AHRQ, 2004
3. Ong et al., 1995; Roter et al., 1997

I. LOCALIZACIÓN

II. FILTROS DE SELECCIÓN

II.A FORMULARIO IDENTIFICA EPS

III. IDENTIFICACIÓN Y  
CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

IV. ATENCIÓN COVID - 19

V. ESTADO DE SALUD Y UTILIZACIÓN DE  
SERVICIOS DE SALUD

VI. URGENCIAS

VII. ENTREGA DE MEDICAMENTOS

VIII. TRÁMITES

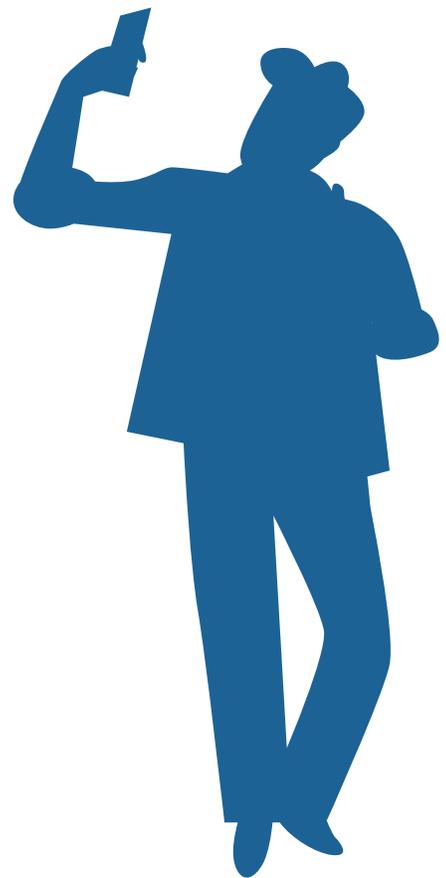
IX. IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE  
LOS FACTORES DE SERVICIO AL USUARIO

X. CALIFICACIÓN GENERAL DE SU EPS

XI. CARACTERÍSTICAS DEL INFORMANTE  
IDÓNEO

XII. CONTROL OPERATIVO

- **La experiencia del usuario** en los servicios prestados por las EPS, **incluye las percepciones subjetivas**, influidas por condiciones propias del usuario y determinantes socioeconómicos externos al sistema de salud como tal.
- **Factores demográficos** como el género y la edad, **afectan como tal las expectativas y percepciones** que tienen los usuarios de los servicios recibidos en el sistema de salud.
- **La satisfacción es una medida indirecta de la calidad percibida** por los usuarios, entonces se puede establecer asociaciones entre las diferencias de satisfacción entre grupos demográficos, como medidas de las diferencias en la calidad percibida por los mismos al momento de recibir atención.
- **La importancia** no se reduce solamente a las percepciones que puedan tener diferentes grupos en el proceso de atención en salud, sino también a las **frecuencias de uso de los servicios**, y por lo tanto a las necesidades diferenciales de los usuarios del sistema de salud



**38,9%**



**61,1%**

El hecho de que las mujeres sean mayoría indica que tienen una frecuencia de uso de los servicios de las EPS mayor a los hombres, lo cual está en concordancia con otras mediciones acerca de la percepción de calidad de los servicios de salud.



La salud  
es de todos

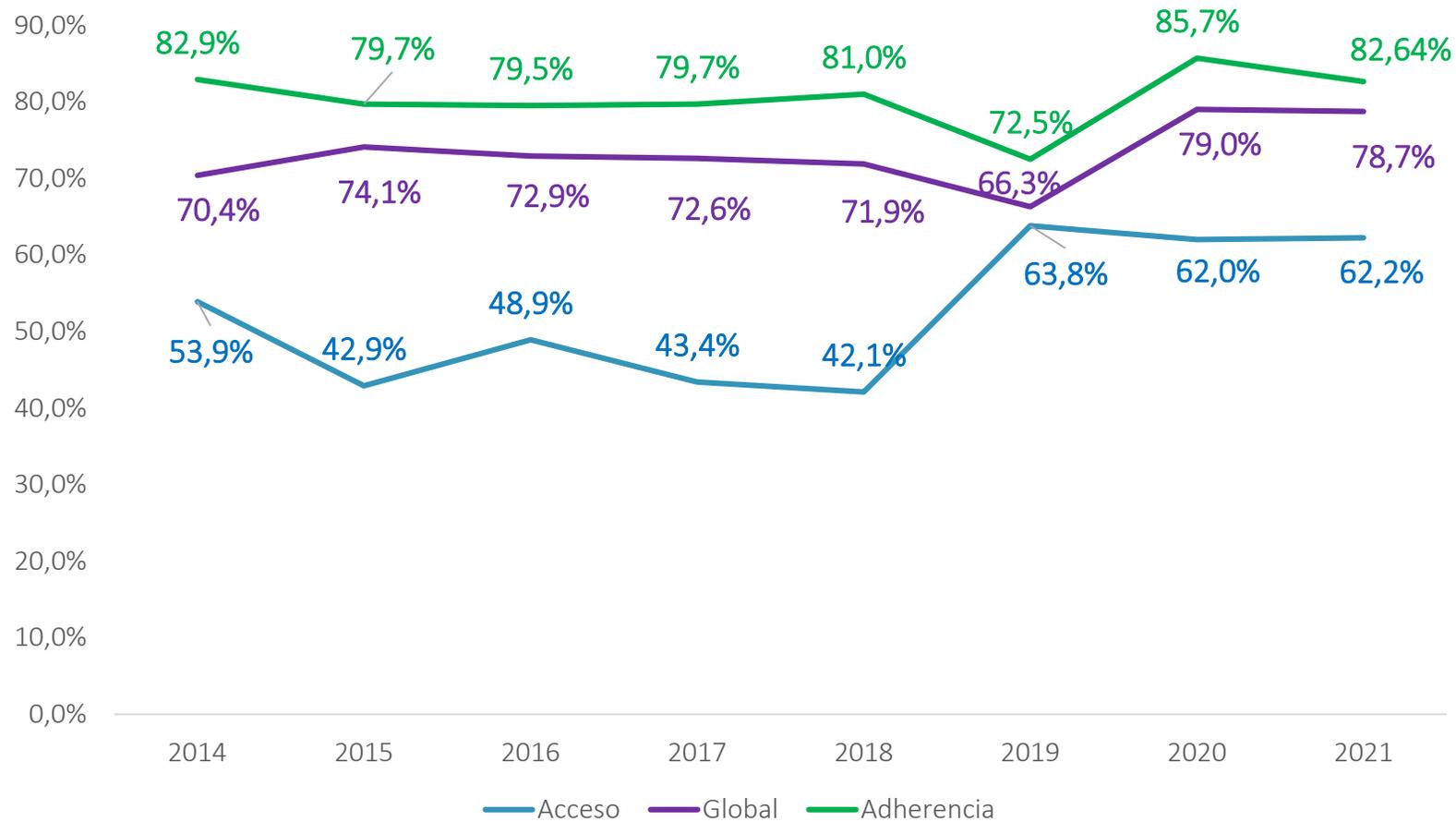
Minsalud

# INDICADORES RELEVANTES EN EL TIEMPO



# LA SATISFACCIÓN GENERAL SE MANTUVO CONSTANTE

Comparación entre las encuestas nacionales de percepción de los servicios de las EPS 2014 - 2021

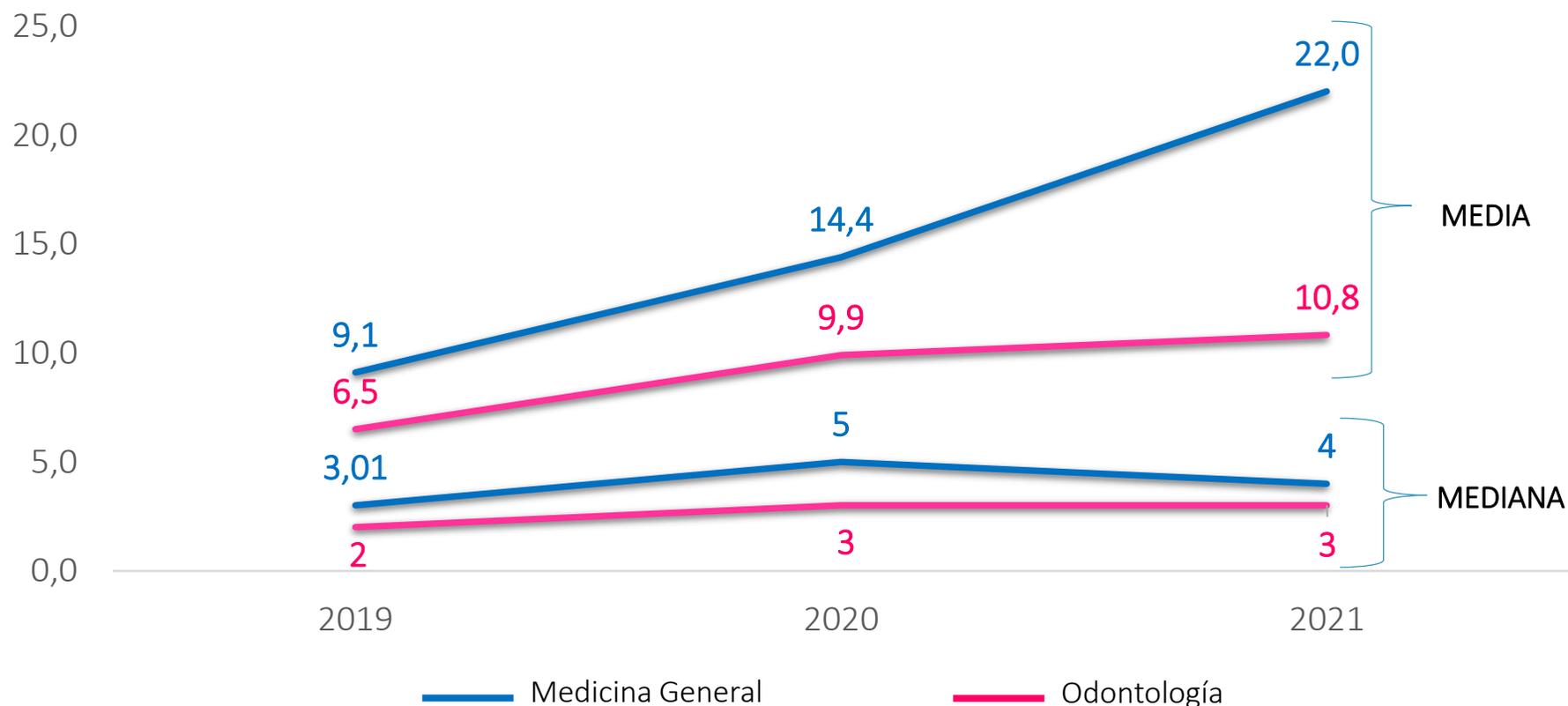


- **Adherencia:** hace referencia a si las personas recomendarían la EPS a la cual están afiliadas
- **Global:** Es la experiencia que percibe el usuario al utilizar los servicios de la EPS (calificación de muy bueno o bueno)
- **Acceso:** Nivel de acceso a los servicios de la EPS (fácil o muy fácil)

En el 2019 el impacto en acceso es un resultado de las liquidaciones de EPS presentadas en este año, lo cual generó mayor accesibilidad para los usuarios pero a su vez una caída en la satisfacción general. Por tanto, los usuarios no recomendaron tanto su EPS en el momento

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de versiones anteriores de la evaluación de los servicios de las EPS desde 2014 a 2021

# MEDIA Y MEDIANA DE DÍAS DE ESPERA

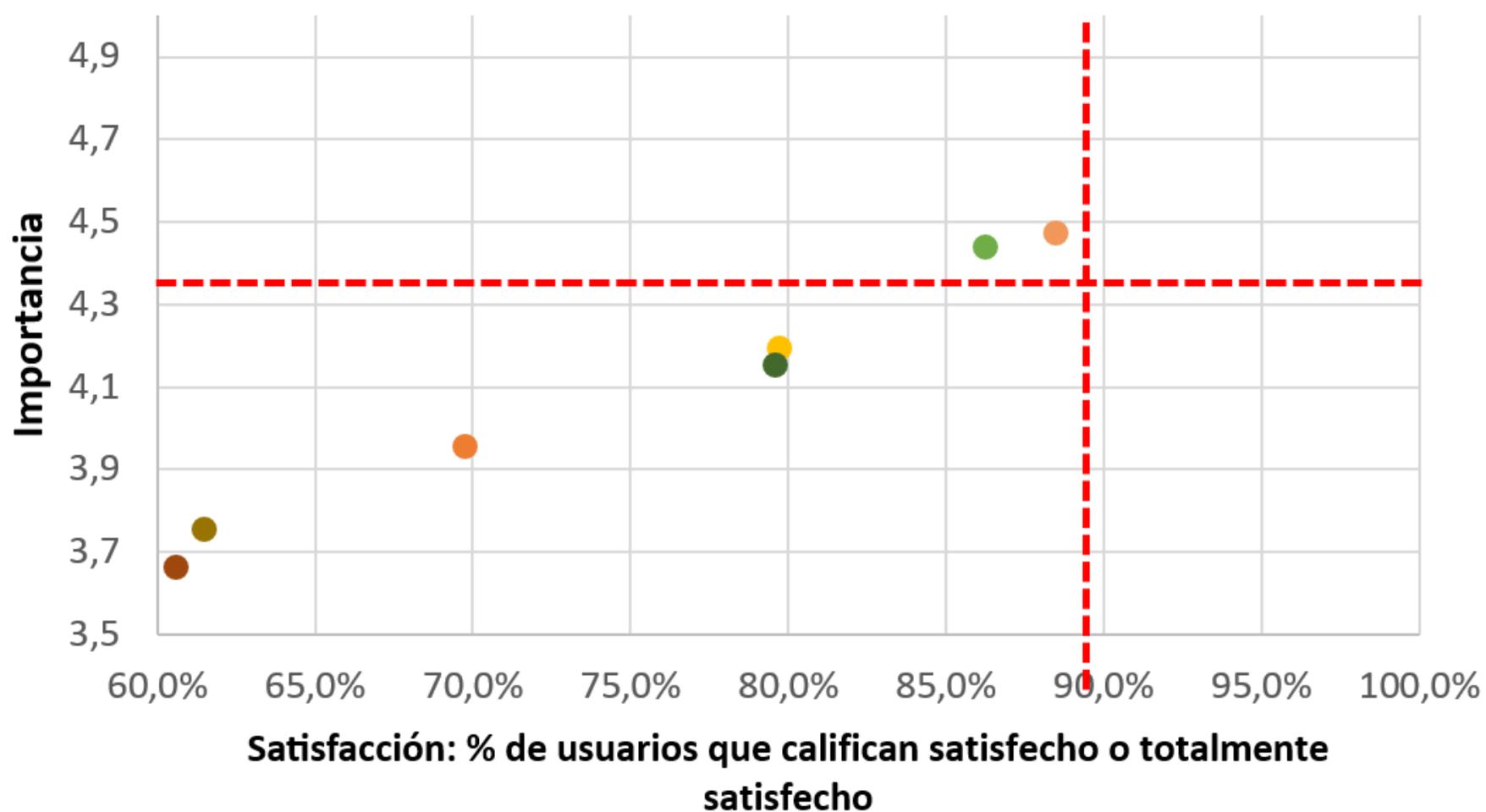


En general, el tiempo de espera para un cita de odontología o una cita de medicina general ha aumentado en el tiempo.

En esta medición se analiza mejor la mediana pues quita el efecto de los valores extremos que puedan existir. Sin embargo, en ambos casos se evidencia el aumento en comparación al 2019.

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de versiones anteriores de la evaluación de los servicios de las EPS desde 2019 a 2021

## MAPA DE SATISFACCIÓN RÉGIMEN CONTRIBUTIVO



- Cercanía a hospitales
- Cercanía a puntos
- Las instalaciones
- Simplicidad y agilidad
- Tiempos de espera atención
- Trato administrativo
- Trato asistencial

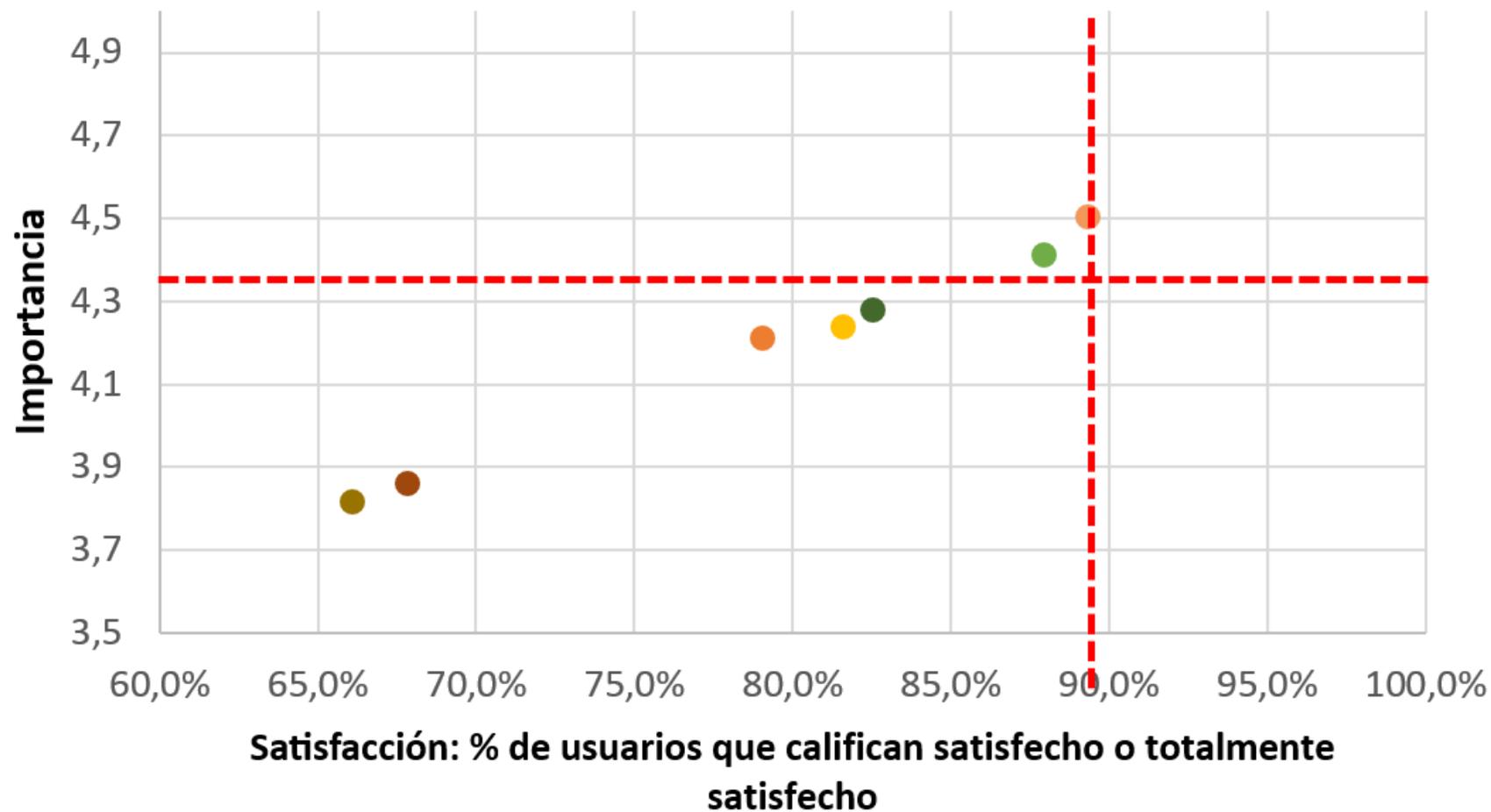
Las personas le dan más importancia a la cercanía a los hospitales y las instalaciones

No le dan mucha importancia al tiempo aunque están insatisfechos al respecto

\*Las líneas divisorias se colocan como guía de las calificaciones medias de los usuarios

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

# MAPA DE SATISFACCIÓN RÉGIMEN SUBSIDIADO



- Cercanía a hospitales
- Cercanía a puntos
- Las instalaciones
- Simplicidad y agilidad
- Tiempos de espera atención
- Trato administrativo
- Trato asistencial

Al igual que en el régimen contributivo:

Las personas le dan más importancia a la cercanía a los hospitales y las instalaciones

No le dan mucha importancia al tiempo aunque están insatisfechos al respecto

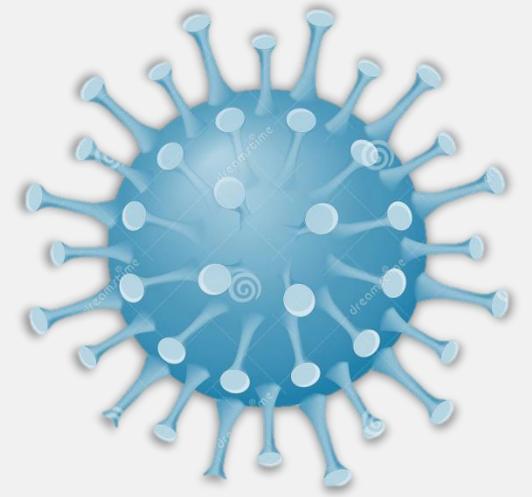
\*Las líneas divisorias se colocan como guía de las calificaciones medias de los usuarios

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

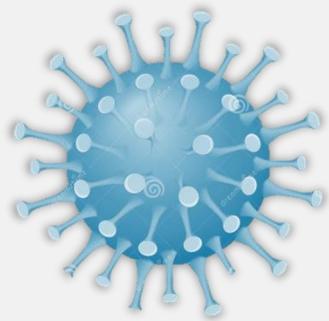


La salud  
es de todos

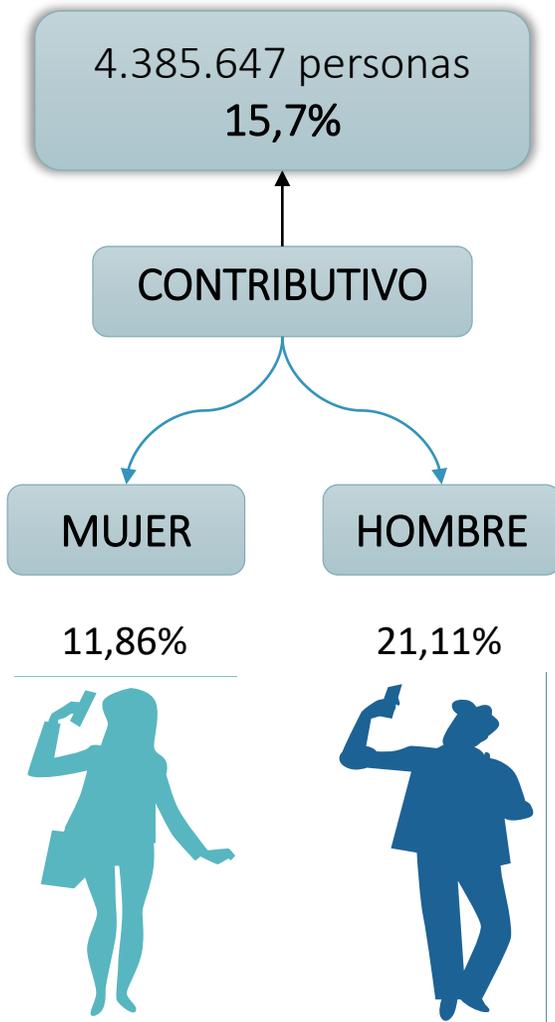
Minsalud



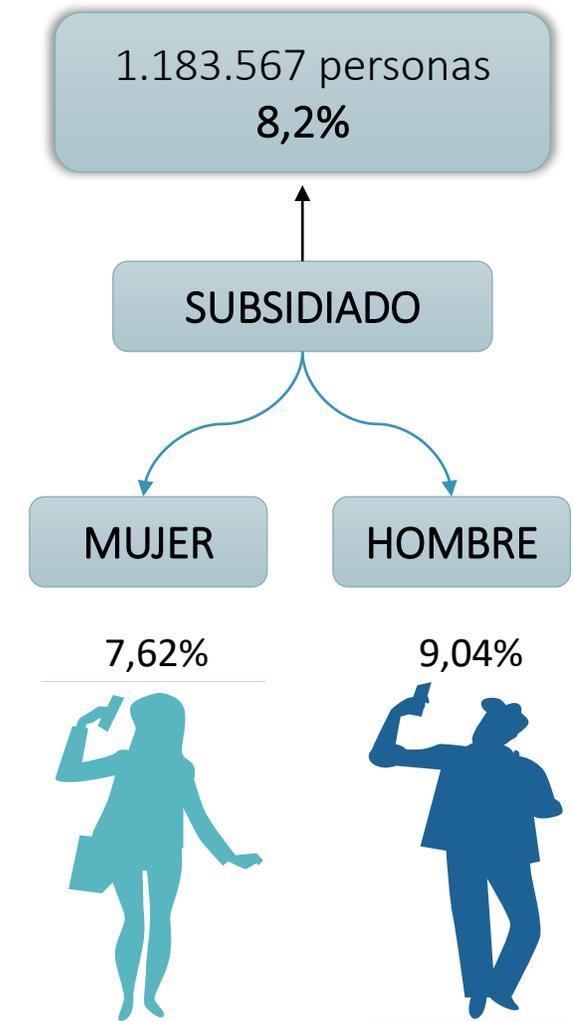
# PANDEMIA COVID – 19



- La información para el año 2021 al igual que en el 2020 se vio influenciada por la pandemia del COVID 19. Los sistemas de Salud continuaron con los cambios implementados en los protocolos de atención y la demanda de servicios se vio seriamente afectada por el confinamiento en cuarentena que tuvo que sufrir la población.
- La encuesta se continuó realizando de manera telefónica. El diseño muestral se transformó de muestreo de áreas a muestreo de lista y, adicionalmente, el esfuerzo para la búsqueda de los informantes se convirtió en el mayor reto para obtener el tamaño de muestra.
- El Ministerio de Salud incluyó un módulo para medir el diagnóstico de la enfermedad, la modalidad que se utilizó para el diagnóstico, la calificación de la atención y el tiempo de espera para los resultados. También se incluyeron preguntas relacionadas a la vacunación.



Proyectamos: 5.569.215 personas  
MinSalud: 5.015.042 personas



Base expandida: 42.383.083 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

## ¿POR CUAL MEDIO FUE ATENDIDO PARA EL DIAGNÓSTICO?

- El medio por el que más se atendieron usuarios para realizar el diagnóstico fue presencialmente



PRESENCIAL\*

28,9 %

1.607.329 personas



A DOMICILIO

22,9%

1.284.633 personas



TELEFÓNICO

23,1%

1.277.767 personas



URGENCIAS

23,2%

1.292.160 personas

MEDIO	RÉGIMEN	
	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO
Consulta presencial	27,2%	34,9%
Consulta telefonica	21,1%	30,5%
Consulta a domicilio	25,2%	14,7%
Urgencias	24,7%	17,6%

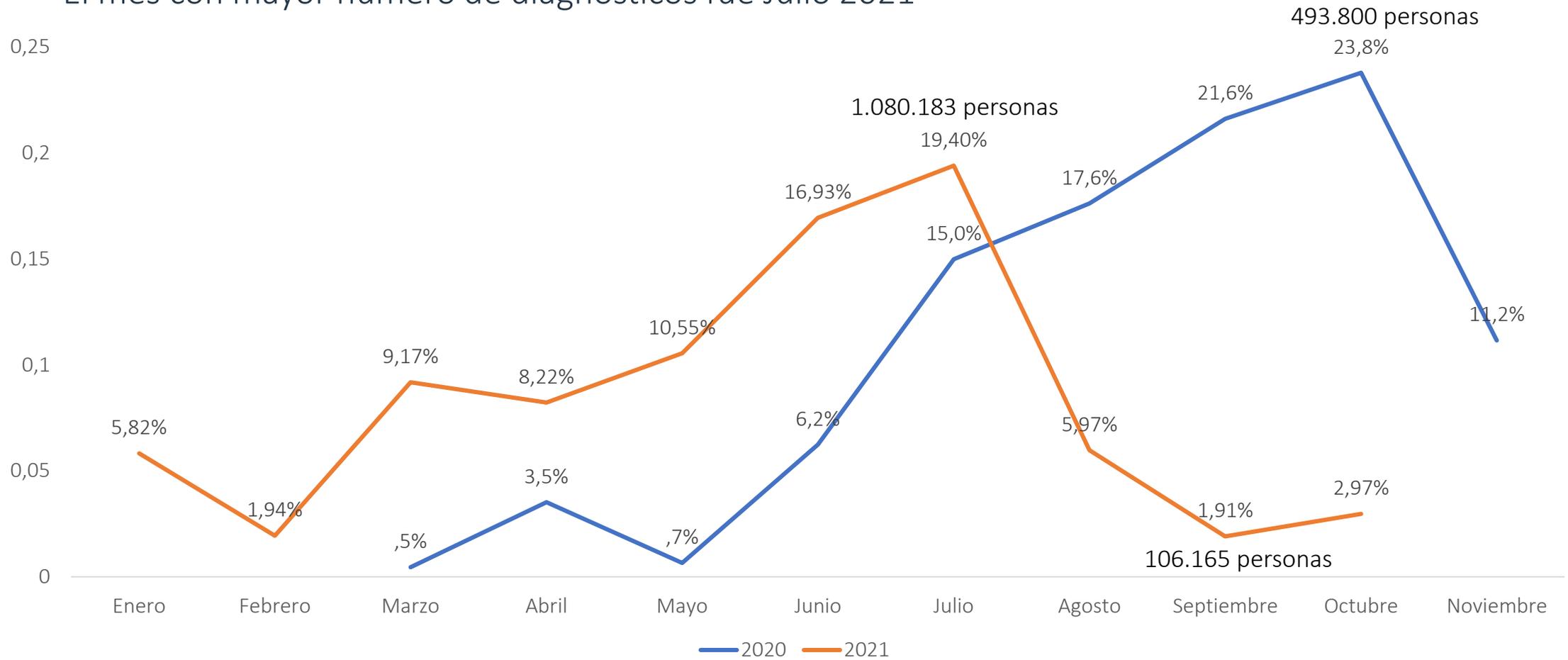
\*Presencial: cita programada con la EPS

Base expandida: 5.569.215 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

# MES DE DIAGNÓSTICO

- El mes con mayor número de diagnósticos fue Julio 2021



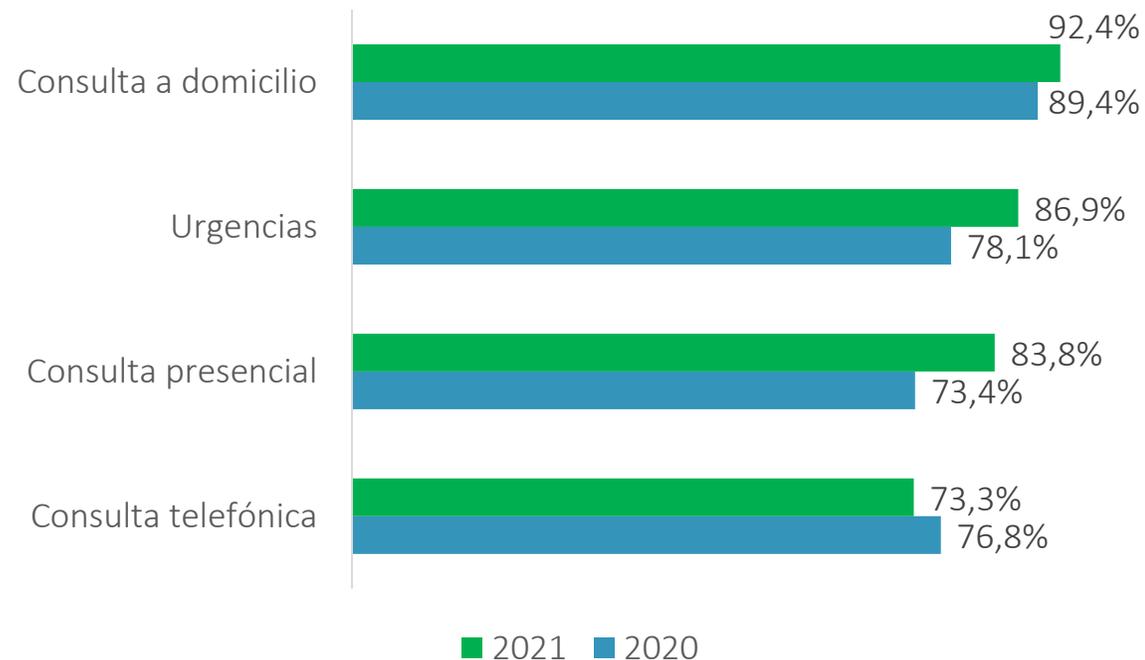
Base expandida: 5.569.215 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

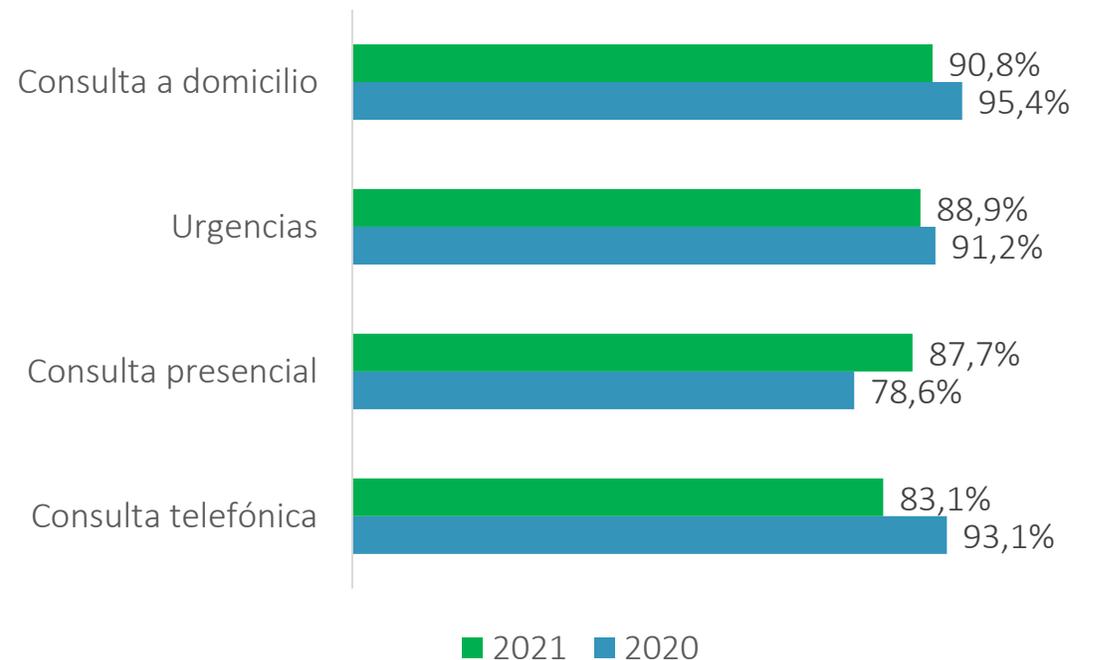
# CALIFICA COMO BUENO O MUY BUENO LA CONSULTA DONDE FUE DIAGNOSTICADO

- El servicio mejor calificado es la consulta a domicilio

RÉGIMEN CONTRIBUTIVO



RÉGIMEN SUBSIDIADO



Base expandida: 5.569.215 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

## CALIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO (bueno o muy bueno) UNA VEZ HA SIDO DIAGNOSTICADO

- Para el 2021 bajó la buena calificación sobre el seguimiento a las personas positivas de COVID – 19

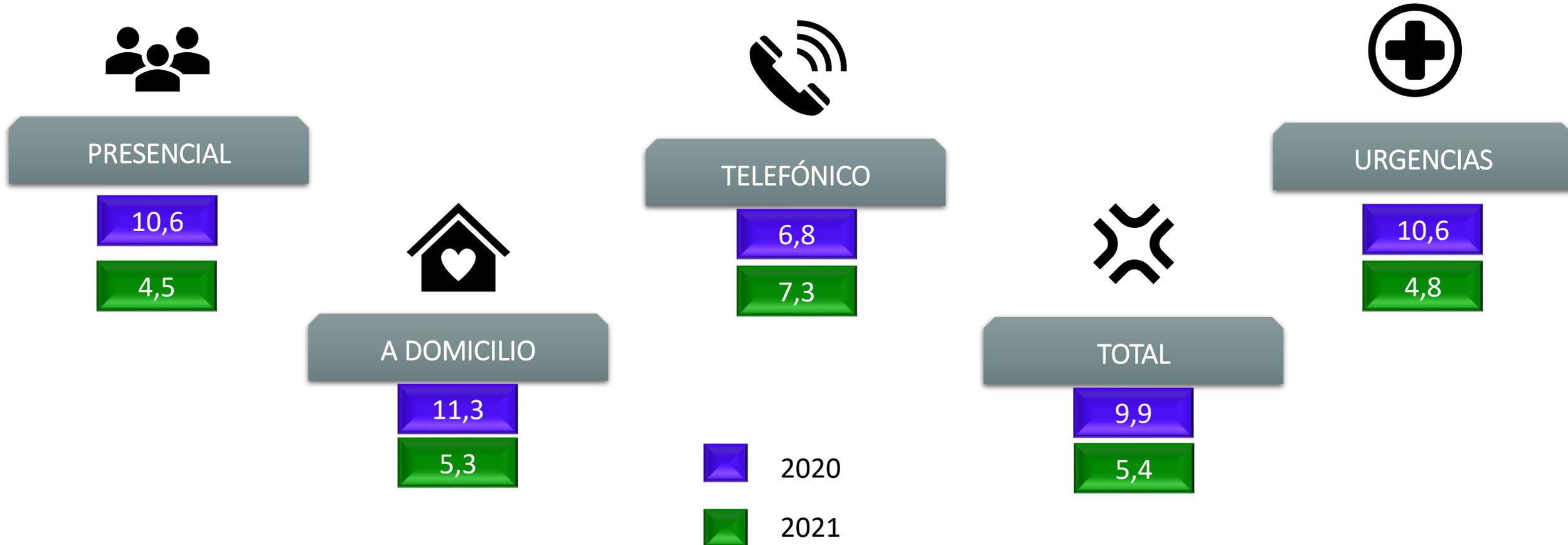
RÉGIMEN	2020	2021
CONTRIBUTIVO	68,6%	60,8%
SUBSIDIADO	86,1%	67,0%
Total	72,3%	61,8%



Base expandida: 5.569.215 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

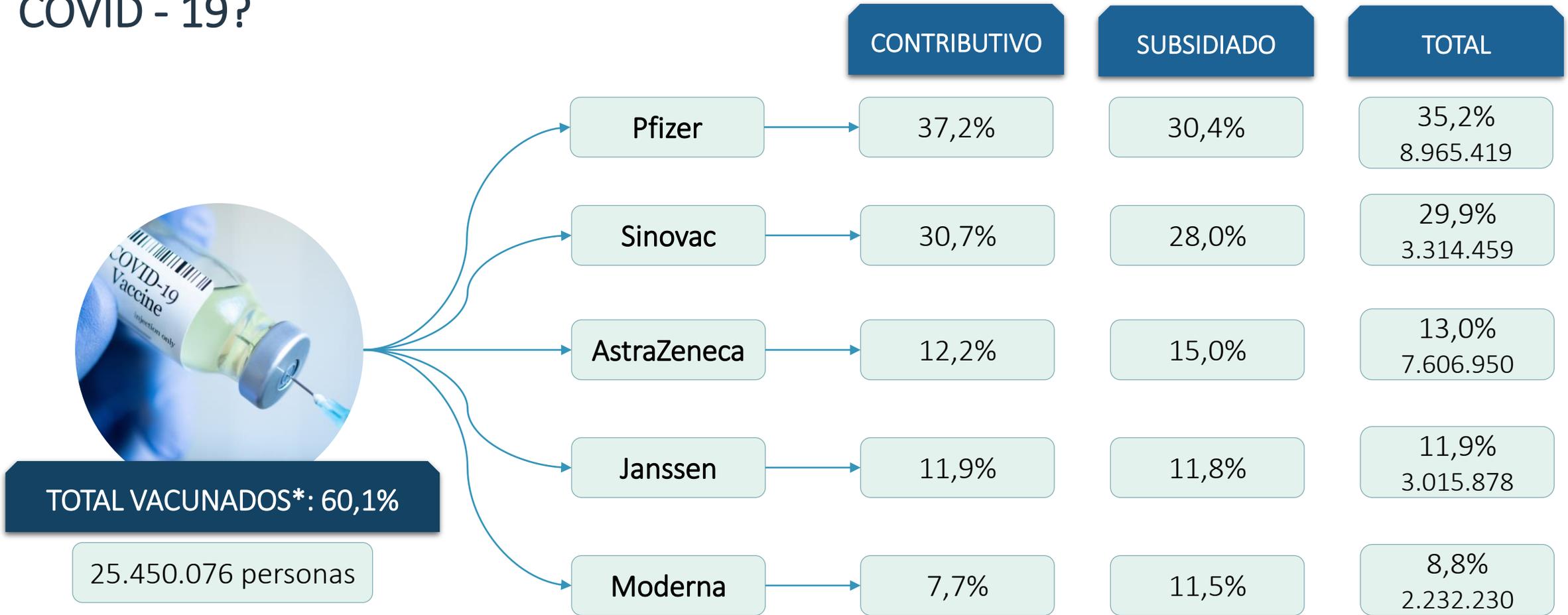
# PROMEDIO DE DÍAS QUE PASÓ ENTRE LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA Y LA ENTREGA DE LOS RESULTADOS SEGÚN EL MEDIO UTILIZADO



Base expandida: 5.569.215 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

# AL MOMENTO, ¿LE HAN APLICADO ALGUNA DOSIS DE LA VACUNA CONTRA EL COVID - 19?



\*Personas con al menos una dosis de vacunación

Base expandida : 5.569.215 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

## ¿CÓMO OBTUVO LA CITA PARA SU VACUNACIÓN?

	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	TOTAL
Fue a un puesto de vacunación de la Secretaría de Salud	42,11%	50,21%	44,48%
Su EPS lo contactó para asignar la cita	28,75%	20,76%	26,42%
Fue a un puesto de vacunación de su EPS	12,48%	20,63%	14,86%
Usted llamó a la EPS para la asignación de la cita	9,91%	5,25%	8,55%
Otra	6,74%	3,15%	5,69%

Base expandida : 5.569.215 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021



La salud  
es de todos

Minsalud

# INFORMACIÓN, EMPODERAMIENTO Y CORRESPONSABILIDAD DEL USUARIO



## INFORMACIÓN SOBRE CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

DECRETO 682 DE 2018

ARTÍCULO 2.5.2.3.3.4. De la información al afiliado. Las EPS autorizadas deberán disponer las herramientas y procesos necesarios para informar al afiliado de manera permanente:

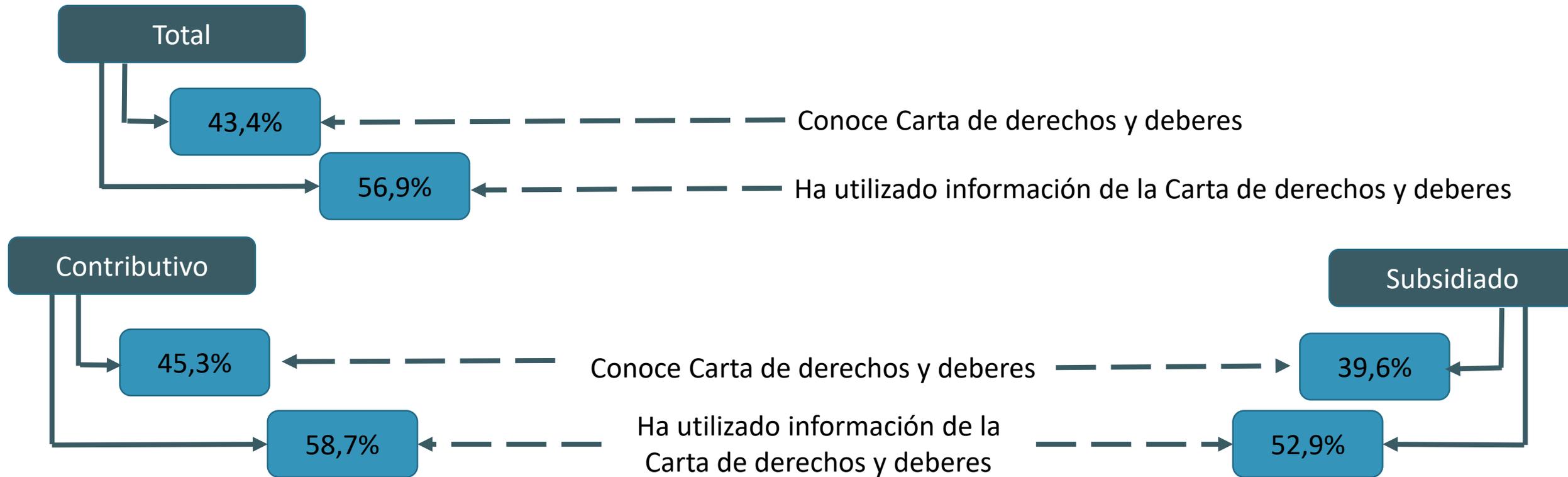
- a) La carta de derechos y deberes de los afiliados y usuarios de servicios.

## ACCESO A LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

- El **acceso a la atención individual** en salud frente a los prestadores **se refiere a la capacidad de la oferta de servicios** para permitir el uso directo de los servicios tan pronto como las personas la necesiten.
- Se **evaluó si el usuario recibía la información pertinente para posibilitar su acceso a los servicios y si había utilizado dicha información**. Es decir, si la carta de derechos y deberes, y la carta de desempeño fue entregada y si el usuario recibió información sobre la red de instituciones prestadoras de servicios de salud a las que podía asistir y la utilización de dicha información.



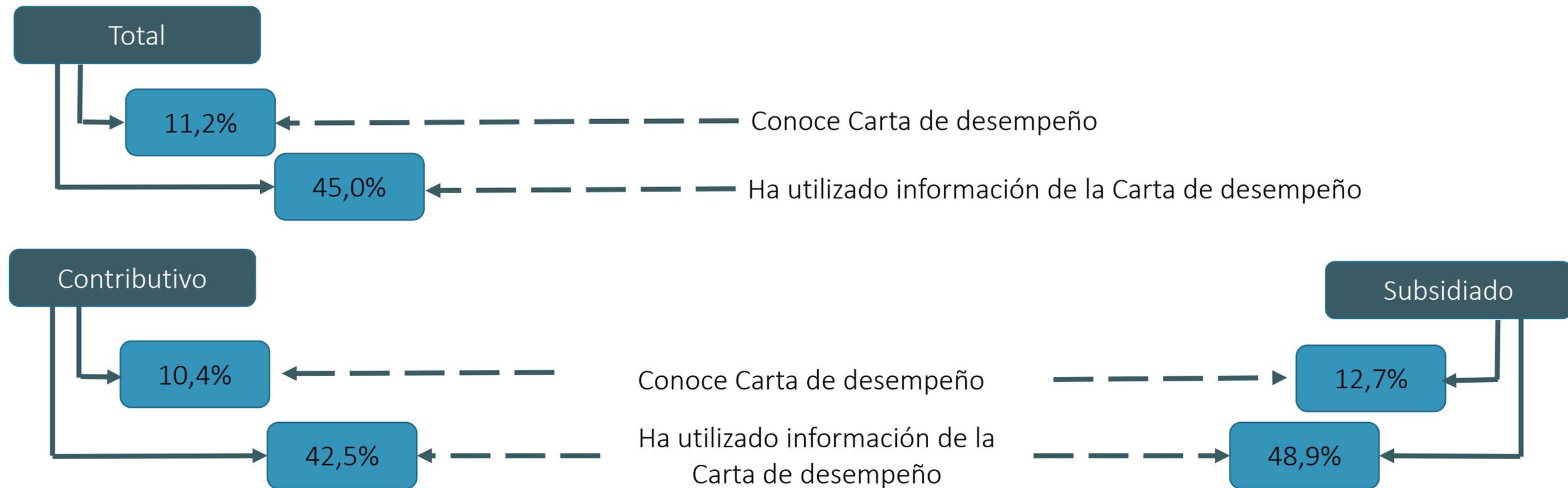
¿SU EPS LE HA DADO A CONOCER INFORMACIÓN SOBRE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES?  
¿HA UTILIZADO LA INFORMACIÓN?



Base expandida : 42.383.083 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

# ¿SU EPS LE HA DADO A CONOCER INFORMACIÓN SOBRE LA CARTA DE DESEMPEÑO? ¿HA UTILIZADO LA INFORMACIÓN?

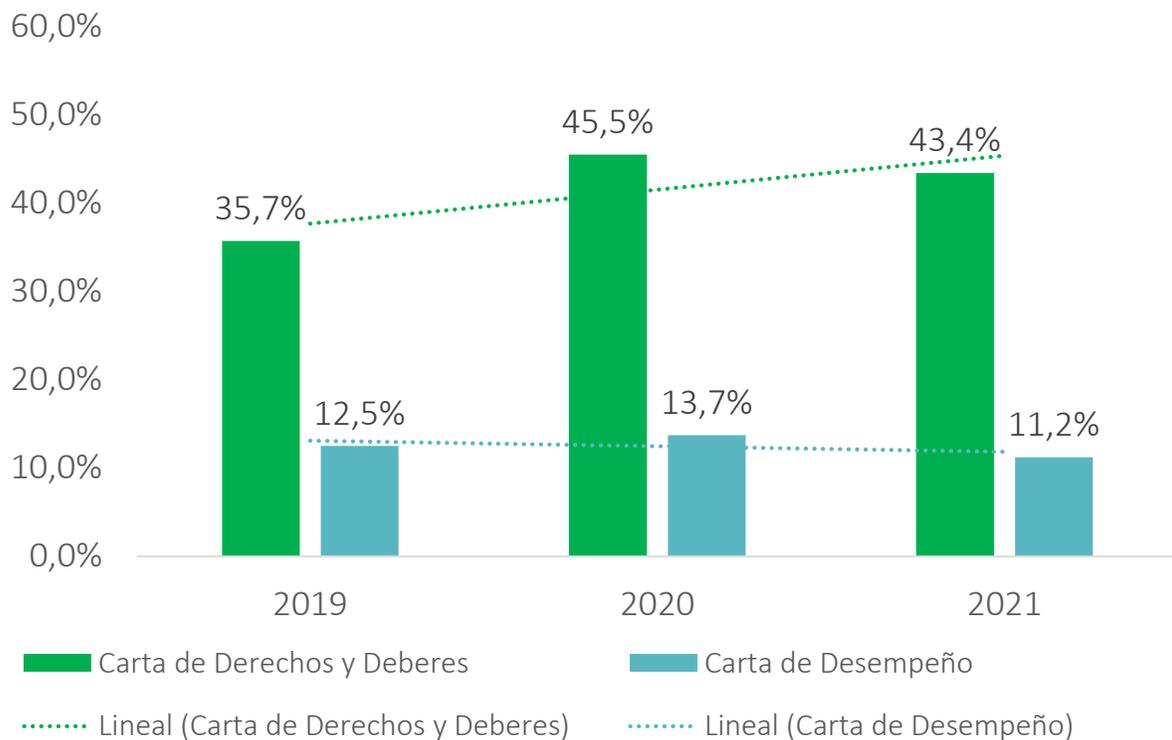


Base expandida : 42.383.083 personas

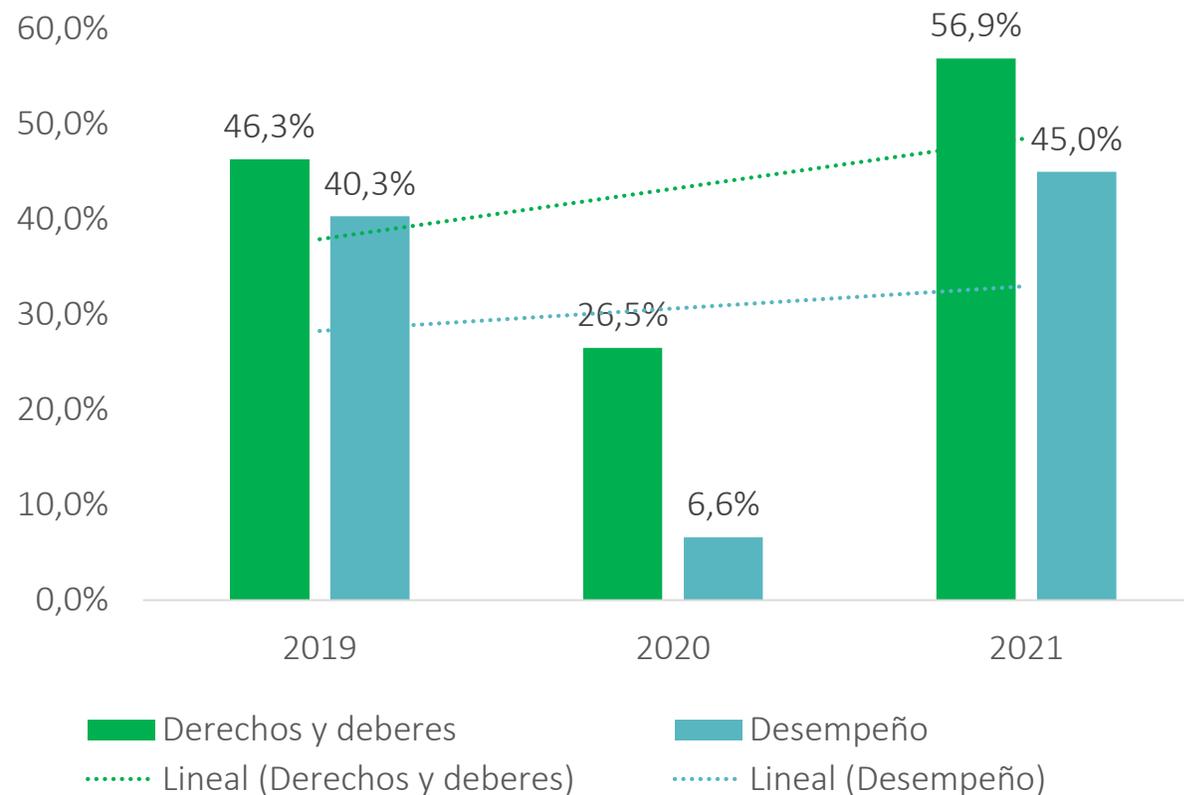
Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

## TENDENCIA DEL ACCESO A LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES Y LA CARTA DE DESEMPEÑO

Conoce las Cartas de Derechos y Deberes y de Desempeño



Ha utilizado alguna de las dos



Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021,2020 y 2019

## CONOCIMIENTO DE LAS CARTAS DE DERECHOS Y DESEMPEÑO

	CARTA DE DERECHOS	CARTA DE DESEMPEÑO
1. ALIANSALUD C	68,64%	22,05%
2. ANASWAYUU	58,96%	41,96%
3. DUSAKAWI	97,13%	95,25%
4. AIC	48,77%	18,77%
6. EMSSANAR	36,37%	6,82%
7. ASMET	32,16%	8,90%
8. MUTUAL SER	30,48%	12,45%
11. CCF COMFAGUAJIRA	33,15%	13,92%
12. CCF NARINO	14,31%	8,01%
13. CCF COMFASUCRE	32,61%	13,09%
14. CCF COMFACHOCO	16,12%	3,18%
15. CCF HUILA	26,39%	8,02%
16. CCF CAJACOPI	39,33%	8,53%
17. CAPITALSALUD	42,45%	12,77%
18. CAPRESOCA	29,70%	6,80%
19. CCF COMFENALCOVALLE	46,29%	5,64%
20. COMPENSAR	60,39%	9,66%
21. COOMEVA	44,23%	11,99%

	CARTA DE DERECHOS	CARTA DE DESEMPEÑO
22. COMPARTA	32,88%	5,20%
23. FAMISANAR	53,42%	10,84%
24. SANITAS	45,38%	4,42%
25. ECOOPSOS	48,83%	17,66%
26. CONVIDA	32,78%	11,81%
27. SOS	43,14%	18,89%
28. SURA	50,89%	10,58%
29. MALLAMAS	38,47%	15,15%
30. MEDIMAS	33,88%	10,21%
31. MEDIMAS 2	46,74%	8,95%
32. NUEVA EPS	45,18%	13,70%
33. NUEVA EPS 2	36,05%	15,21%
34. PIJAOS	59,53%	36,60%
35. SALUD TOTAL	45,00%	6,08%
36. SAVIA SALUD	46,82%	16,09%
37. COOSALUD	31,52%	11,22%
38. CCF ORIENTE	45,92%	18,33%
<b>TOTAL</b>	<b>43,35%</b>	<b>11,23%</b>

Base expandida : 42.383.083 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021



La salud  
es de todos

Minsalud

# ESTADO DE SALUD Y UTILIZACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD



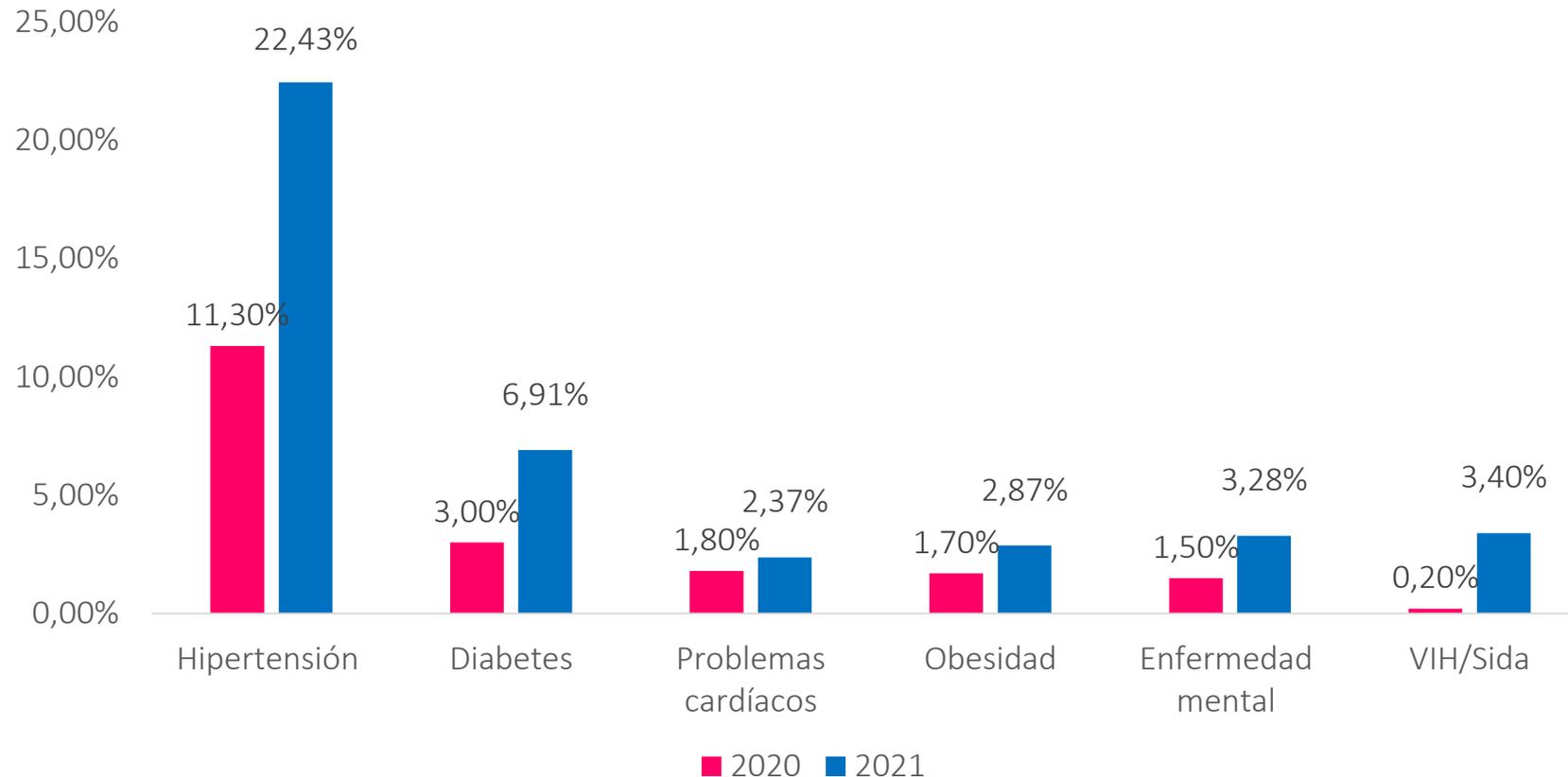
## ACTUALMENTE SUFRE DE ALGUNAS DE LAS SIGUIENTES ENFERMEDADES:

ENFERMEDADES	Régimen		
	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	TOTAL
Hipertensión	25,34%	16,85%	22,43%
Diabetes	6,18%	8,32%	6,91%
VIH/Sida	3,34%	3,51%	3,40%
Enfermedad mental (Alzheimer, Depresión, Esquizofrenia, Bipolar, otro)	3,26%	3,32%	3,28%
Obesidad	2,58%	3,44%	2,87%
Problemas cardíacos	2,34%	2,43%	2,37%
Enfermedad Pulmonar Crónica (EPOC)	1,72%	2,67%	2,05%
Enfermedad renal	1,01%	1,11%	1,04%
Cáncer	0,22%	0,22%	0,22%

Base expandida: 42.383.083 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

## ACTUALMENTE SUFRE DE ALGUNAS DE LAS SIGUIENTES ENFERMEDADES:



Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021 Y 2020

## EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES ¿CUÁL FUE EL ÚLTIMO SERVICIO DE SALUD QUE UTILIZÓ A TRAVÉS DE LA RED DE PRESTADORES DE SU EPS?

ÚLTIMO SERVICIO DE SALUD QUE UTILIZÓ	RÉGIMEN		
	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	Total
Consulta de medicina general	44,62%	42,42%	43,87%
Otras consultas de medicina especializada: cardiología, neurología y ortopedia	12,18%	10,04%	11,45%
Urgencias	9,40%	8,30%	9,02%
Odontología	8,04%	11,71%	9,30%
Exámenes de laboratorio	5,55%	6,37%	5,83%
No tomo ningún servicio de salud en la EPS	4,70%	4,16%	4,52%
Consulta de pediatría	3,60%	2,77%	3,32%
Consulta de medicina interna: internista	2,82%	4,71%	3,47%
Imágenes o pruebas diagnósticas	2,25%	1,31%	1,93%
Consulta de ginecología, sin incluir embarazo	1,58%	2,44%	1,87%
Citas prioritarias cita no programada	1,41%	1,09%	1,30%
Procedimiento quirúrgico ambulatorio	1,15%	1,07%	1,12%
Consulta con medico familiar	0,77%	0,66%	0,73%
Consulta de cirugía general	0,74%	1,69%	1,06%
Consulta de obstetricia - control embarazo	0,44%	0,45%	0,44%
Terapias en la EPS: físicas, respiratorias, ocupacional, de lenguaje	0,38%	0,58%	0,45%
Tratamientos asistidos: quimioterapia-radioterapias-diálisis	0,37%	0,22%	0,32%

Base expandida: 42.383.083 personas

## ¿USTED ASISTIÓ DE MANERA PRESENCIAL A TOMAR ESTE SERVICIO?

	PRESENCIAL	NO PRESENCIAL
Consulta de ginecología, sin incluir embarazo	99,65%	0,35%
Consulta de obstetricia - control embarazo	98,20%	1,80%
Odontología	98,19%	1,81%
Consulta de cirugía general	97,08%	2,92%
Otras consultas de medicina especializada: cardiología, neurología y ortopedia	86,83%	13,17%
Citas prioritarias cita no programada	83,90%	16,10%
Consulta de medicina general	79,04%	20,96%
Consulta con medico familiar	78,96%	21,04%
Consulta de pediatría	72,71%	27,29%
Consulta de medicina interna: internista	72,51%	27,49%

Base expandida: 42.383.083 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

## CALIFICACIÓN (BUENO Y MUY BUENO) DE SERVICIOS DE SALUD EN LOS ÚLTIMOS SEIS MESES

	RÉGIMEN		
	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	TOTAL
Tratamientos asistidos: quimioterapia-radioterapias-diálisis	98,7%	97,3%	98,4%
Consulta de medicina interna: internista	96,0%	93,5%	94,9%
Procedimiento quirúrgico ambulatorio	91,2%	94,2%	92,2%
Consulta de pediatría	88,2%	91,6%	89,4%
Consulta de cirugía general	88,9%	89,3%	89,1%
Consulta de obstetricia - control embarazo	72,7%	99,4%	88,5%
Imágenes o pruebas diagnósticas	88,4%	85,6%	87,8%
Consulta de ginecología, sin incluir embarazo	88,4%	86,8%	87,4%
Exámenes de laboratorio	86,0%	88,0%	86,8%
Consulta con medico familiar	81,2%	88,4%	83,4%
Consulta de medicina general	83,0%	83,5%	83,2%
Odontología	82,3%	83,4%	82,8%
Terapias en la EPS: físicas, respiratorias, ocupacional, de lenguaje	83,3%	71,7%	78,2%
Urgencias	76,9%	78,6%	77,5%
Citas prioritarias cita no programada	74,0%	83,8%	76,8%
Otras consultas de medicina especializada: cardiología, neurología y ortopedia	68,8%	88,7%	74,8%

Base expandida: 42.366.710 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

## TIEMPO EN DIAS DE ESPERA POR SERVICIO SEGÚN RÉGIMEN (Mediana)

SERVICIO	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	TOTAL
Urgencias	0,04	0,04	0,04
Citas prioritarias cita no programada	1	0,47	1
Consulta de medicina general	5	3	4
Consulta con medico familiar	15	4	8
Consulta de medicina interna: internista	15	10	15
Consulta de pediatría	5	2	4
Consulta de obstetricia - control embarazo	1	1	1
Consulta de ginecología, sin incluir embarazo	3	1,05	3
Otras consultas de medicina especializada: cardiología, neurología y ortopedia	15	10	15
Odontología	4,1	2	3
Exámenes de laboratorio	3	2	3
Imágenes o pruebas diagnósticas	15	8	15
Procedimiento quirúrgico ambulatorio	30	15,89	30
Tratamientos asistidos: quimioterapia-radioterapias-diálisis	1	3	2,83
Terapias en la EPS: físicas, respiratorias, ocupacional, de lenguaje	7,1	8	8

Base expandida: 42.383.083 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

## TIEMPO EN DIAS DE ESPERA PARA CONSULTA MÉDICA Y ODONTOLÓGICA POR EPS

	CONSULTA DE MEDICINA GENERAL	ODONTOLOGÍA
4. Aic	1	1
14. Ccf comfachoco	1	0,07
34. Pijaos	1	1,77
3. Dusakawi	2	1
6. Emssanar	2	3
11. Ccf comfaguajira	2	1
15. Ccf huila	2	1
18. Capresoca	2	1
31. Medimas 2	2	2
33. Nueva eps 2	2	3
38. Ccf oriente	2	4,9
7. Asmet	3	1
12. Ccf narino	3	2
24. Sanitas	3	0,009
25. Ecoopsos	3	2
26. Convida	3	5
28. Sura	3	<b>5,90</b>
29. Mallamas	3	1

	CONSULTA DE MEDICINA GENERAL	ODONTOLOGÍA
30. Medimas	3	3
37. Coosalud	3	2
8. Mutual ser	4	3,85
13. Ccf comfasucre	4	2,94
17. Capitalsalud	4	4,84
21. Coomeva	4	3,72
36. Savia salud	4	3
2. Anaswayuu	4,12	1
27. Sos	4,67	3
1. Aliansalud c	5	8
22. Comparta	5	4,84
32. Nueva eps	5	<b>7,85</b>
16. Ccf cajacopi	7	8
19. Ccf comfenalcovalle	7	7
20. Compensar	8	8
35. Salud total	8	3
23. Famisanar	15	30
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

Base expandida: 42.383.083 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021



La salud  
es de todos

Minsalud

## ENTREGA DE MEDICAMENTOS



PREGUNTA	RÉGIMEN		
	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	TOTAL
¿En los últimos 6 meses le ordenaron medicamentos?	66,7%	63,5%	65,6%
¿Requirió autorización para acceder a alguno de estos medicamentos ?	31,7%	25,4%	29,6%
¿Le autorizaron los medicamentos?	82,8%	90,7%	85,0%
¿Le ofrecieron la posibilidad de entregarle los medicamentos a domicilio?	37,7%	21,1%	32,2%
¿Le entregaron todos los medicamentos la primera vez que los solicitó ?	79,4%	77,6%	78,8%

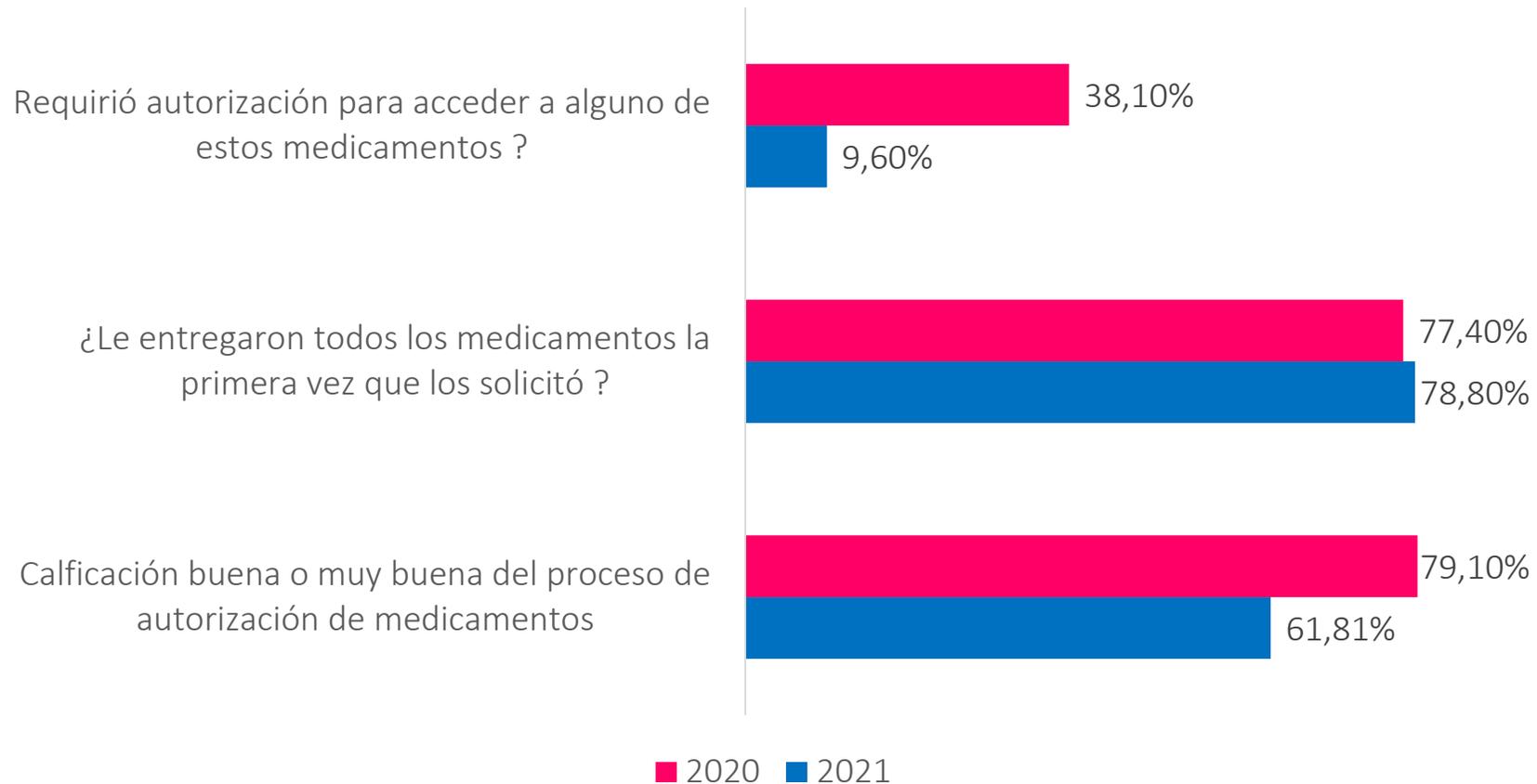
CALIFICACIÓN DEL PROCESO DE AUTORIZACIÓN DE MEDICAMENTOS	RÉGIMEN		
	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	TOTAL
Muy mala	14,41%	5,24%	11,80%
Mala	4,68%	7,49%	5,48%
Regular	19,77%	23,80%	20,92%
Buena	43,59%	40,11%	42,60%
Muy buena	17,56%	23,36%	19,21%



Base expandida: 27.803.038 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

## TENDENCIA EN LOS PROCESOS DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS



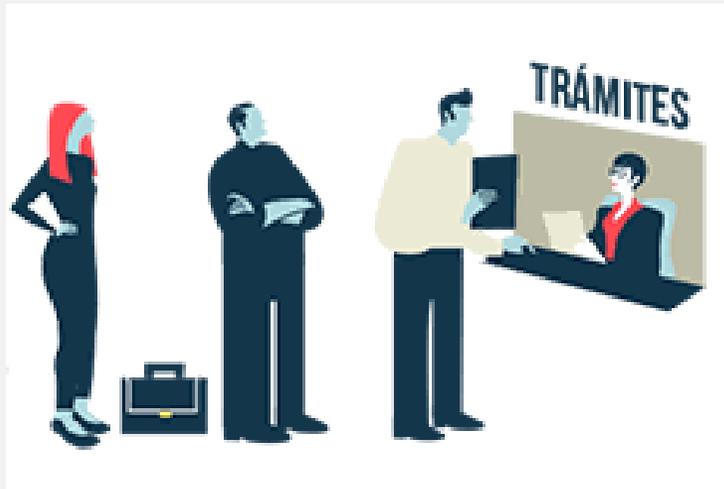
Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021 Y 2020



La salud  
es de todos

Minsalud

# TRÁMITES



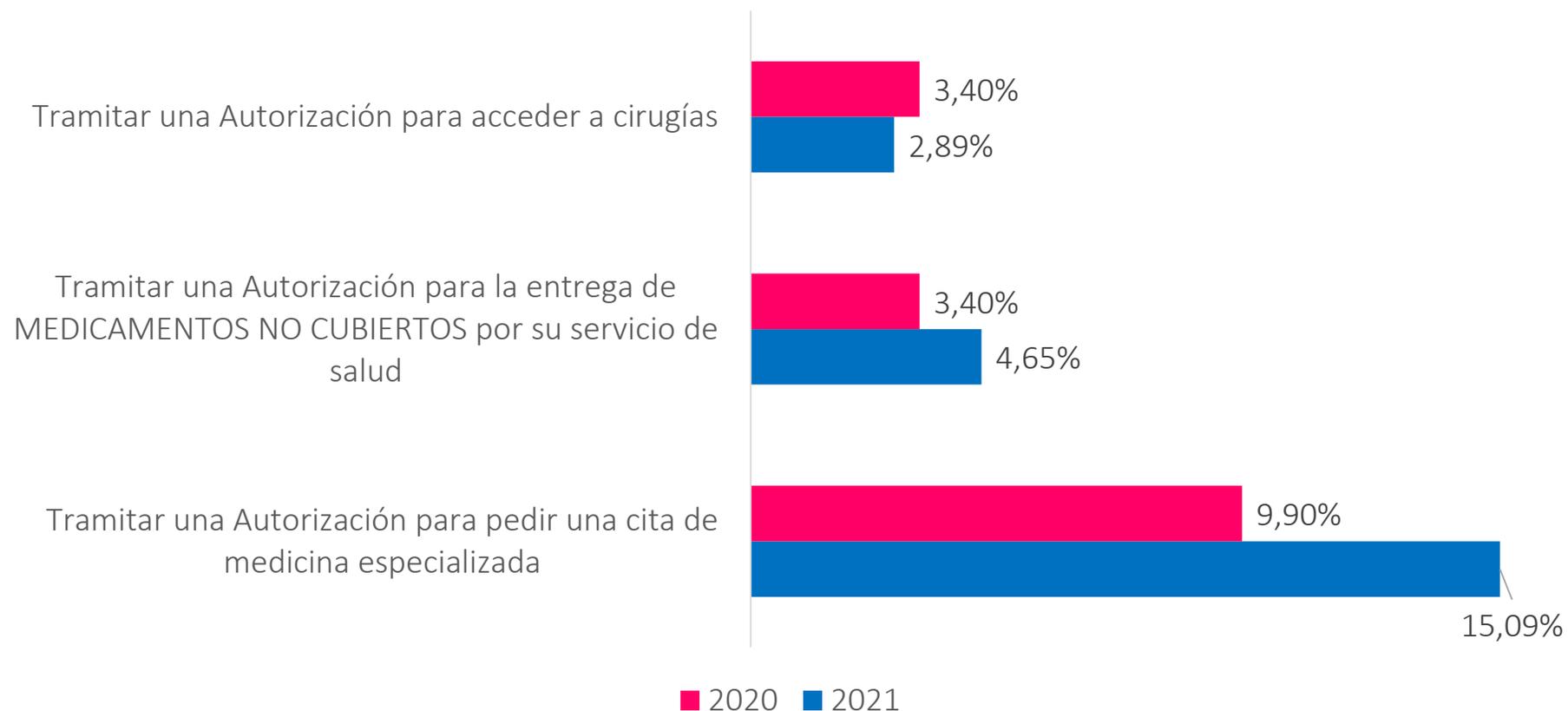
# TRÁMITES EN LOS ÚLTIMOS SEIS MESES

ÚLTIMO TRÁMITE REALIZADO	RÉGIMEN		
	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	Total
Tramitar una Autorización para acceder a cirugías	2,94%	2,80%	2,89%
Tramitar una Autorización para la entrega de MEDICAMENTOS NO CUBIERTOS por su servicio de salud	4,77%	4,41%	4,65%
Tramitar Autorización para recibir servicios de salud en una ciudad diferente a la afiliación (Por Necesidad temporal)	1,15%	0,77%	1,02%
Tramitar una Autorización para acceder a Tratamientos asistidos: quimioterapia-radioterapias-diálisis	1,08%	1,30%	1,16%
Tramitar una Afiliación de ingreso a una EPS	0,46%	0,35%	0,42%
Tramitar una Autorización para pedir una cita de medicina especializada	16,17%	13,01%	15,09%
Tramitar un Cambio de Régimen	0,87%	0,30%	0,68%
Otro	6,40%	4,81%	5,86%

Base expandida: 10.976.733 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

## TRÁMITES EN LOS ÚLTIMOS SEIS MESES



Base expandida: 10.976.733 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

## DECRETO 682 DE 2018

**ARTÍCULO 2.5.2.3.3.5.** *“Sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD). Las entidades responsables del aseguramiento en salud deberán garantizar la implementación de un sistema estandarizado de recepción, análisis y resolución de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que permita el acceso permanente a las mismas por parte de las entidades que ejercen inspección, vigilancia y control en el sistema, de conformidad con lo señalado en la Ley 1755 de 2015 y en el Capítulo 12 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, y demás normas relacionadas con la materia, atendiendo las instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud. “*

# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

## INDICADOR DE QUEJAS DE LOS USUARIOS

- La pregunta formulada para la medición de este indicador fue “En los últimos 6 meses, ¿ha tenido una intención real de interponer una tutela, derecho de petición, o PQR ante su EPS?”.
- Este indicador recoge la proporción de cada una de las posibilidades de reclamos.
- Es de resaltar que para el 2021 disminuyó el porcentaje de no tener intención de interponer quejas o reclamos.

	TOTAL 2021	TOTAL 2020
NO HA CONSIDERADO INTERPONER ALGUNA PQR	86,19%	89,7%

# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

¿HA TENIDO UNA INTENCIÓN REAL DE INTERPONER UNA TUTELA, DERECHO DE PETICIÓN, O PQR ANTE SU EPS?	RÉGIMEN		
	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	Total
QUEJA, RECLAMO	10,94%	5,20%	8,97%
DERECHO DE PETICIÓN	3,50%	2,47%	3,15%
TUTELA	2,59%	2,93%	2,71%
NO HA CONSIDERADO	83,97%	90,45%	86,19%



Base: 42.383.083 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021



La salud  
es de todos

Minsalud

## IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LOS FACTORES DE SERVICIO AL USUARIO



## FACTORES DE SERVICIO A LOS USUARIOS

- Una definición de la experiencia de atención de los usuarios, la ofrece la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000 en la que señala "**las formas de respuesta** de los sistemas de salud a las necesidades de la gente, no sólo **se expresa** en términos de resultados en salud, sino **en relación con aspectos como la satisfacción de las expectativas** con respecto al trato que debería recibir; incluso en relación con las atenciones de salud pública (control de vectores, etc.)".
- El respeto a las personas abarca lo siguiente:
  - Brindar una atención oportuna, es decir, una atención inmediata en situaciones de urgencia y espera razonable en casos que no sean de urgencia.
  - Comodidades de calidad observada, como limpieza y espacio
  - Acceso a redes de apoyo social como familiares y amigos, para las personas atendidas
  - Selección del proveedor, enfocado a la libertad para determinar la persona u organización que proporcionará la atención

## CALIFICACIÓN (algo satisfecho y totalmente satisfecho) DE LOS FACTORES DE SERVICIOS EN LOS ÚLTIMOS SEIS MESES

	RÉGIMEN		
	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	Total
El trato del personal administrativo: Oficinas de autorización, oficinas de atención al cliente, etc.	78,9%	76,2%	78,0%
El trato del personal asistencial: médicos, enfermeras, terapeutas, etc.	88,7%	84,9%	87,4%
Su cercanía a puntos de atención de su EPS (sedes regionales, puntos de atención o promotores)	75,2%	76,0%	75,5%
Las instalaciones de los prestadores de salud a donde lo envía su EPS	81,2%	83,3%	81,9%
La cercanía a hospitales y puestos de salud que la EPS contrate	74,6%	76,1%	75,1%
Tiempos de espera para la atención	66,7%	65,3%	66,2%
Simplicidad y agilidad en los trámites	64,5%	64,5%	64,5%

Base: 39.567.993 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

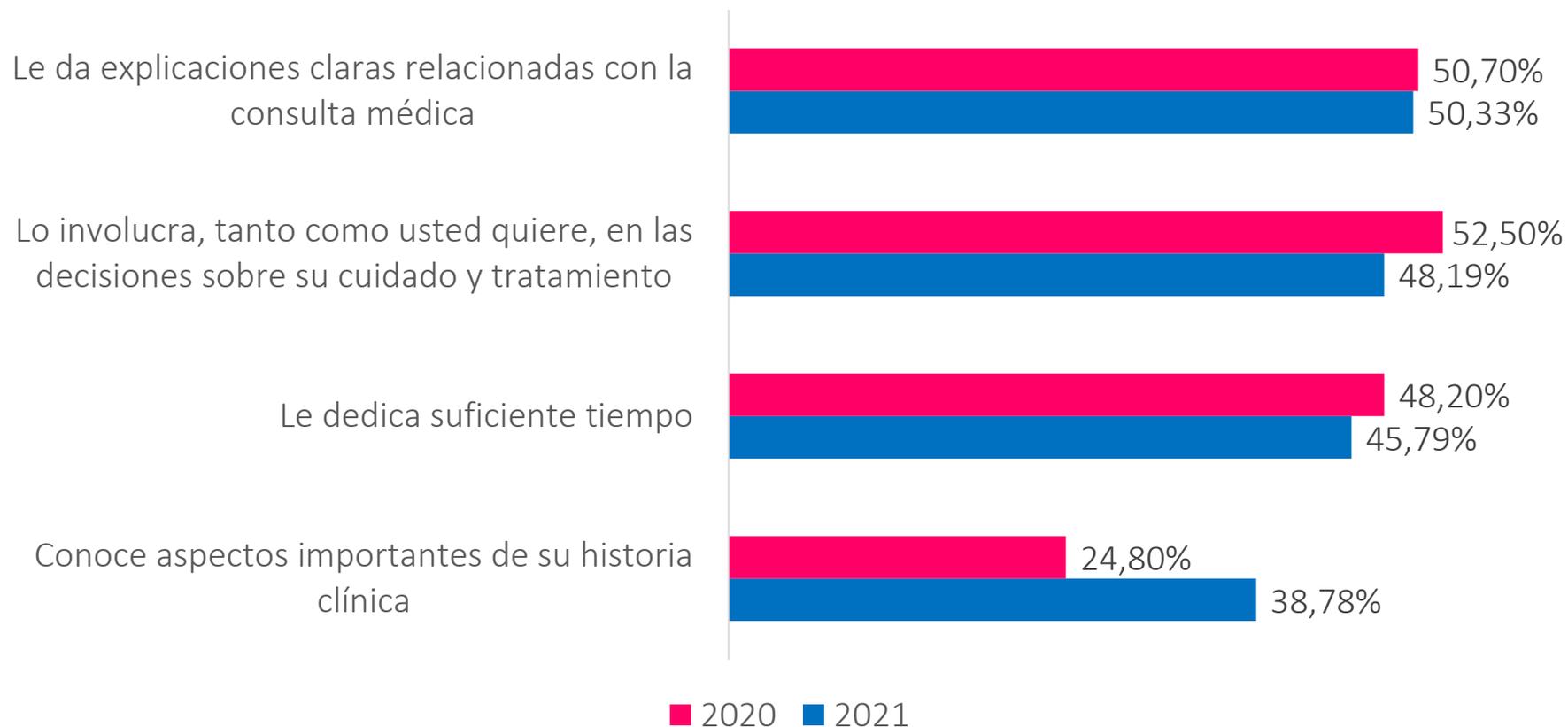
## OCDE: INCLUSIÓN EN LA ATENCIÓN MÉDICA

OCDE	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	POCAS VECES	NUNCA
Conoce aspectos importantes de su historia clínica	38,78%	26,60%	25,85%	5,38%
Le dedica suficiente tiempo	45,79%	19,22%	29,50%	2,05%
Lo involucra, tanto como usted quiere, en las decisiones sobre su cuidado y tratamiento	48,19%	22,28%	18,77%	6,22%
Le da explicaciones claras relacionadas con la consulta médica	50,33%	24,08%	20,96%	1,91%

Base: 39.567.993 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

## OCDE: INCLUSIÓN EN LA ATENCIÓN MÉDICA



Base: 39.567.993 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021



La salud  
es de todos

Minsalud

## CALIFICACIÓN GENERAL EPS



## PERCEPCIÓN DE CALIDAD

La percepción de la calidad del servicio de salud que recibió el usuario, es una percepción como función psíquica que permite al organismo recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno durante la experiencia de atención que contrastada con las expectativas preliminares, forma una valoración o percepción final de la experiencia durante la provisión del servicio.

El usuario puede formarse un criterio global de dicha experiencia, así como elaborar valoraciones frente a diferentes aspectos de sus expectativas y de la atención. Por ello, en el mapa conceptual, se presentan las percepciones agrupadas en percepciones globales.

## INDICADORES DE SATISFACCIÓN

- **Percepción de la satisfacción global**
  - ¿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? Se agruparon las categorías Bueno y Muy Bueno para calcular el indicador
- **Percepción global sobre la facilidad de acceso:**
  - Usted considera que acceder a servicios de salud (exámenes, hospitalizaciones, urgencias, consultas médicas y terapias) a través de su EPS fue.... Se agruparon las categorías Fácil y Muy fácil
- ***Valoración final adherencia:***
  - ¿Recomendaría a sus familiares y amigos afiliarse a su EPS? La proporción de usuarios que respondieron Si a esta pregunta, constituye el indicador de Adherencia

## PERCEPCIÓN DE CALIDAD

- Los resultados muestran un nivel de satisfacción en la experiencia global del 78% para el total de los usuarios. 1 punto por debajo del obtenido el año anterior.
- Respecto a la calificación del acceso a los servicios de salud se obtuvo un 62%, siendo en el Régimen subsidiado mejor la percepción.
- Para el indicador de la calidad de los servicios que ofrece la EPS, que en el marco conceptual se habla de adherencia o fidelidad; el 82,6% de los usuarios contestaron de forma positiva, siendo en el Régimen subsidiado un poco mas alto 87,4%

## INDICADORES GENERALES DE LA EPS

RÉGIMEN	¿CÓMO CALIFICARÍA A SU EPS EN CUANTO A SU EXPERIENCIA GLOBAL EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES?					¿CÓMO CALIFICARÍA EL ACCESO A SERVICIOS DE SALUD (EXÁMENES, HOSPITALIZACIONES, URGENCIAS, CONSULTAS MÉDICAS Y TERAPIAS) A TRAVÉS DE SU EPS EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES?				
	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Muy Difícil	Difícil	Ni Fácil Ni Difícil	Fácil	Muy Fácil
CONTRIBUTIVO	4,18%	3,00%	15,26%	43,45%	34,11%	6,89%	12,98%	18,27%	38,89%	22,98%
SUBSIDIADO	1,78%	2,37%	14,82%	41,12%	39,91%	6,77%	11,68%	18,62%	37,00%	25,93%
TOTAL	3,36%	2,78%	15,11%	42,65%	36,10%	6,85%	12,53%	18,39%	38,24%	23,99%

	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	TOTAL
¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS AFILIARSE A SU EPS?	80,15%	87,41%	82,64%

Base expandidos: 42.383.083 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

## INDICADORES GENERALES DE LAS EPS

	EXPERIENCIA GLOBAL
3. DUSAKAWI	99,5%
36. SAVIA SALUD	93,4%
2. ANASWAYUU	88,5%
28. SURA	88,8%
37. COOSALUD	89,7%
34. PIJAOS	88,6%
4. AIC	82,4%
8. MUTUAL SER	95,2%
29. MALLAMAS	78,6%
33. NUEVA EPS 2	85,0%
7. ASMET	83,8%
11. CCF COMFAGUAJIRA	86,0%
38. CCF ORIENTE	87,5%
18. CAPRESOCA	81,4%
6. EMSSANAR	82,6%
13. CCF COMFASUCRE	82,5%
1. ALIANSALUD C	83,4%
15. CCF HUILA	78,6%

	EXPERIENCIA GLOBAL
17. CAPITALSALUD	76,6%
32. NUEVA EPS	77,5%
24. SANITAS	77,6%
26. CONVIDA	73,5%
30. MEDIMAS	75,5%
19. CCF COMFENALCOVALLE	77,3%
20. COMPENSAR	68,2%
23. FAMISANAR	72,7%
31. MEDIMAS 2	86,5%
16. CCF CAJACOPI	67,8%
27. SOS	79,9%
25. ECOOPSOS	72,8%
22. COMPARTA	71,5%
14. CCF COMFACHOCO	40,6%
12. CCF NARINO	72,6%
35. SALUD TOTAL	65,5%
21. COOMEVA	62,6%
<b>TOTAL</b>	<b>78,7%</b>

\*No hace referencia a algún ranking, únicamente se organiza de mayor a menor

Base expandidos: 42.383.083 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

## INDICADORES GENERALES DE LAS EPS

	ACCESO A SERVICIOS
3. DUSAKAWI	98,9%
36. SAVIA SALUD	77,9%
2. ANASWAYUU	79,1%
28. SURA	70,6%
37. COOSALUD	74,4%
34. PIJAOS	78,5%
4. AIC	60,7%
8. MUTUAL SER	77,9%
29. MALLAMAS	67,3%
33. NUEVA EPS 2	65,8%
7. ASMET	55,5%
11. CCF COMFAGUAJIRA	68,8%
38. CCF ORIENTE	70,6%
18. CAPRESOCA	58,5%
6. EMSSANAR	58,4%
13. CCF COMFASUCRE	63,1%
1. ALIANSALUD C	70,0%
15. CCF HUILA	63,2%

	ACCESO A SERVICIOS
17. CAPITALSALUD	50,8%
32. NUEVA EPS	71,9%
24. SANITAS	74,3%
26. CONVIDA	59,5%
30. MEDIMAS	66,0%
19. CCF COMFENALCOVALLE	60,2%
20. COMPENSAR	48,3%
23. FAMISANAR	53,9%
31. MEDIMAS 2	68,9%
16. CCF CAJACOPI	55,8%
27. SOS	55,6%
25. ECOOPSOS	56,2%
22. COMPARTA	54,6%
14. CCF COMFACHOCO	31,6%
12. CCF NARINO	49,3%
35. SALUD TOTAL	52,4%
21. COOMEVA	41,4%
<b>TOTAL</b>	<b>62,2%</b>

\*No hace referencia a algún ranking, únicamente se organiza de mayor a menor

Base expandidos: 42.383.083 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

## INDICADORES GENERALES DE LAS EPS

	RECOMENDARÍA LA EPS		RECOMENDARÍA LA EPS
3. DUSAKAWI	99,70%	17. CAPITALSALUD	83,06%
36. SAVIA SALUD	97,46%	32. NUEVA EPS	81,19%
2. ANASWAYUU	95,48%	24. SANITAS	79,96%
28. SURA	94,56%	26. CONVIDA	77,98%
37. COOSALUD	94,40%	30. MEDIMAS	77,77%
34. PIJAOS	94,33%	19. CCF COMFENALCOVALLE	77,66%
4. AIC	94,32%	20. COMPENSAR	76,96%
8. MUTUAL SER	93,94%	23. FAMISANAR	75,87%
29. MALLAMAS	91,03%	31. MEDIMAS 2	75,61%
33. NUEVA EPS 2	90,74%	16. CCF CAJACOPI	74,94%
7. ASMET	90,68%	27. SOS	74,63%
11. CCF COMFAGUAJIRA	90,14%	25. ECOOPSOS	74,34%
38. CCF ORIENTE	90,01%	22. COMPARTA	72,61%
18. CAPRESOCA	89,69%	14. CCF COMFACHOCO	69,49%
6. EMSSANAR	89,35%	12. CCF NARINO	69,38%
13. CCF COMFASUCRE	88,18%	35. SALUD TOTAL	65,04%
1. ALIANSALUD C	87,05%	21. COOMEVA	58,53%
15. CCF HUILA	85,86%	<b>TOTAL</b>	<b>82,64%</b>

\*No hace referencia a algún ranking, únicamente se organiza de mayor a menor

Base expandidos: 42.383.083 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

## INDICADORES GENERALES DE LAS EPS EN RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

	EXPERIENCIA GLOBAL	ACCESO A SERVICIOS	RECOMENDARÍA LA EPS
28. SURA	88,80%	70,60%	94,56%
1. ALIANSALUD C	83,40%	70,00%	87,05%
32. NUEVA EPS	77,50%	71,90%	81,19%
24. SANITAS	77,60%	74,30%	79,96%
30. MEDIMAS	75,50%	66,00%	77,77%
19. CCF COMFENALCOVALLE	77,30%	60,20%	77,66%
20. COMPENSAR	68,20%	48,30%	76,96%
23. FAMISANAR	72,70%	53,90%	75,87%
27. SOS	79,90%	55,60%	74,63%
35. SALUD TOTAL	65,50%	52,40%	65,04%
21. COOMEVA	62,60%	41,40%	58,53%

Base expandidos: 42.383.083 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021

## INDICADORES GENERALES DE LAS EPS EN RÉGIMEN SUBSIDIADO

	EXPERIENCIA GLOBAL	ACCESO A SERVICIOS	RECOMENDARÍA LA EPS
3. DUSAKAWI	99,5%	98,9%	99,70%
36. SAVIA SALUD	93,4%	77,9%	97,46%
2. ANASWAYUU	88,5%	79,1%	95,48%
37. COOSALUD	89,7%	74,4%	94,40%
34. PIJAOS	88,6%	78,5%	94,33%
4. AIC	82,4%	60,7%	94,32%
8. MUTUAL SER	95,2%	77,9%	93,94%
29. MALLAMAS	78,6%	67,3%	91,03%
33. NUEVA EPS 2	85,0%	65,8%	90,74%
7. ASMET	83,8%	55,5%	90,68%
11.CCF COMFAGUAJIRA	86,0%	68,8%	90,14%

	EXPERIENCIA GLOBAL	ACCESO A SERVICIOS	RECOMENDARÍA LA EPS
38. CCF ORIENTE	87,5%	70,6%	90,01%
18. CAPRESOCA	81,4%	58,5%	89,69%
6. EMSSANAR	82,6%	58,4%	89,35%
13.CCF COMFASUCRE	82,5%	63,1%	88,18%
15. CCF HUILA	78,6%	63,2%	85,86%
17. CAPITALSALUD	76,6%	50,8%	83,06%
26. CONVIDA	73,5%	59,5%	77,98%
31. MEDIMAS 2	86,5%	68,9%	75,61%
16. CCF CAJACOPI	67,8%	55,8%	74,94%
25. ECOOPSOS	72,8%	56,2%	74,34%
22. COMPARTA	71,5%	54,6%	72,61%
14.CCF COMFACHOCO	40,6%	31,6%	69,49%
12. CCF NARINO	72,6%	49,3%	69,38%

Base expandidos: 42.383.083 personas

Fuente: Proyectamos Colombia S.A.S con información de la evaluación de los servicios de las EPS 2021



La salud  
es de todos

Minsalud

## RECOMENDACIONES



## CONCLUSIONES

Dada la pandemia del **COVID 19**, los servicios de salud **tuvieron una menor demanda**, afectando de manera importante los tiempos de recolección de información, y posiblemente las cifras de acceso y los tiempos de espera.

Se recomienda a las EPS que se deben **optimizar procesos** para hacer más sencillos y **rápidos los trámites**.

Además, **disminuir los tiempos en el agendamiento** de servicios de salud, para que los usuarios tengan un acceso más oportuno.

Persisten dificultades y barreras de índole **administrativo y organizacional** que llevan a demoras para obtener la atención, lo que deteriora la experiencia del usuario y su percepción sobre el servicio.

En general, en el acceso a los servicios de salud se observa un mayor uso de los servicios de medicina general y entrega de medicamentos.

Se recomienda recalcar a las EPS el fortalecimiento de la dimensión de oportunidad en los servicios



La salud  
es de todos

Minsalud

## GLOSARIO



- **AFILIADOS:** Son las personas que se vinculan al Sistema General de Seguridad Social en Salud, las cuales pueden ser cotizantes o beneficiarios.
- **BENEFICIARIOS DEL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO:** Son todas las personas que quedan cubiertas por la cotización realizada por un miembro de la familia con capacidad de pago. Dentro de éstas se incluyen el (o la) cónyuge o el (o la) compañero(a) permanente del afiliado, cuya unión sea superior a dos años; los hijos menores de 18 años de cualquiera de los cónyuges que hagan parte del núcleo familiar y dependan económicamente del afiliado, los hijos mayores de 18 años con discapacidad permanente o aquellos que tengan menos de 25 años, sean estudiantes con dedicación exclusiva y dependan económicamente del afiliado. A falta de cónyuge, compañero(a) permanente e hijos con derecho, la cobertura familiar podrá extenderse a los padres del afiliado no pensionado que dependan económicamente de éste.
- **COMPARABILIDAD:** Hace énfasis a la importancia de mantener y utilizar técnicas, métodos y procedimientos de registro que permanezcan en el tiempo; sólo se exige, que cuando se efectúe una modificación que afecte la comparabilidad de la información, se deberá expresar claramente su motivo, justificación y efecto, con el fin de fortalecer la utilidad de la información.
- **COTIZANTES:** Son las personas que pagan por la afiliación y por consiguiente se les descuenta un monto mensual de su salario. En el caso de los trabajadores independientes se establece un ingreso base de cotización sobre el cual realizan los aportes mensuales.

**ENTIDADES DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD:** Son todas aquellas entidades oficiales, mixtas, privadas, comunitarias y solidarias, organizadas para la administración de los recursos y la prestación de los servicios de salud a sus afiliados (cotizantes y beneficiarios), tales como las Entidades Promotoras de Salud (EPS), Administradoras del Régimen Subsidiado – ARS – (Cajas de Previsión o Compensación, Empresas Solidarias, etc.)

**ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD (EPS):** Son las entidades responsables de la afiliación, el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones. Son responsables de organizar y garantizar, directa o indirectamente, la prestación del Plan Obligatorio de Salud, los Planes Complementarios y algunas actividades del Plan de Atención Básica

**INFORMANTE IDÓNEO:** La metodología de respuesta utilizada en la encuesta para las personas menores de edad es el informante idóneo, el cual corresponde a un integrante del hogar que sea capaz de entregar información respecto a los otros miembros del hogar que sean menores de edad, sin necesidad de consultarles. Este informante no está asociado, necesariamente, a quien ejerce la jefatura del hogar sin embargo, se debe cumplir con el requisito de tener 18 o más años de edad que resida habitualmente en el hogar. El informante idóneo debe ser la persona mayor de edad que habitualmente acompaña al menor de edad a utilizar el servicio de salud de la EPS

**INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD (IPS):** Son las Instituciones encargadas de prestar los servicios de salud a los afiliados, en su nivel de atención correspondiente.

**RÉGIMEN CONTRIBUTIVO:** Es un conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias al SGSSS, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización, individual y familiar, o un aporte económico previo financiado directamente por el afiliado o en concurrencia entre éste y su empleador. Los afiliados al Sistema mediante el régimen contributivo son las personas vinculadas a través de contrato de trabajo, los servidores públicos, los pensionados y jubilados y los trabajadores independientes con capacidad de pago.

**REGÍMENES ESPECIALES O ENTIDADES EXCLUIDAS:** El Sistema de Seguridad Social en Salud no se aplica a los miembros de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, a los afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y a servidores públicos de la Empresa Colombiana de Petróleos, ECOPETROL. Por situaciones jurisdiccionales, las universidades se convirtieron en régimen especial en el año 2001. Sin embargo, las empresas y servidores públicos de que trata esta excepción, quedan obligados a efectuar los aportes de solidaridad del 1% de su salario al FOSYGA, en los regímenes de salud y pensiones, por esta razón a estas entidades se les considera excluidas del Sistema de Seguridad Social en Salud.

**RÉGIMEN SUBSIDIADO:** Es un conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos al SGSSS, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización subsidiada, total o parcialmente, con recursos fiscales o de solidaridad. Este régimen se financia con aportes fiscales de la Nación, los departamentos, los distritos, los municipios, el Fondo de Solidaridad y Garantía (FOSYGA) y recursos de los afiliados en la medida de su capacidad. En el régimen subsidiado se encuentran las personas que no tienen capacidad de pago.