



Salud

**ENCUESTA NACIONAL DE
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS
EPS – 2022**



Contenido

1 Metodología y aspectos técnicos

2 Características de los afiliados

3 Indicadores Trazadores

4 Estado de salud

5 Trámites

1. Metodología y aspectos técnicos





Técnica

Encuesta en hogares con aplicación de cuestionario estructurado en hogares, haciendo uso de cartografía.



Características de la técnica

- Selección aleatoria de barrios en las ciudades/municipios definidos para el estudio, los cuales al ser seleccionados, se definen las manzanas con el mismo mecanismo; para facilitar la ubicación del equipo se hace entrega de las convenciones detalladas de las zonas a trabajar (mapa) en cuanto a sector, sección, manzana.
- La recolección se lleva a cabo mediante barrido de hogares teniendo en cuenta el recorrido por manzanas estipulado en documento “Manual encuestador”; de no lograr la cuota estipulada, se debía solicitar reemplazo de mapa a trabajar.



Grupo Objetivo

Habitantes de todo el territorio nacional de todas las edades, regiones del país, niveles socio-económicos y de las zonas urbanas y rurales afiliados al sistema general de seguridad social en salud (SGSSS) que hayan usado los servicios de salud que les presta la EPS en los 6 meses previos a la realización de la encuesta.



Características del instrumento

Duración: 36 minutos por encuesta

100% preguntas cerradas



Cronograma de campo

2 de agosto hasta 31 de octubre de 2022

Muestra por departamento

	Encuestas realizadas	% error muestral	Muestra expandida
Amazonas	413	4,8%	60.886
Antioquia	1.059	3,0%	5.882.502
Arauca	469	4,5%	224.707
Archipelago de San Andrés, providencia y Santa Catalina	379	5,0%	58.670
Atlántico	854	3,4%	2.453.836
Bogotá D.C	1.325	2,7%	6.442.972
Bolívar	739	3,6%	1.465.878
Boyacá	437	4,7%	918.453
Caldas	418	4,8%	829.720
Caquetá	403	4,9%	347.543
Casanare	374	5,1%	417.084
Cauca	500	4,4%	1.211.178
Cesar	477	4,5%	1.005.158
Chocó	375	5,1%	275.971
Córdoba	563	4,1%	970.107
Cundinamarca	776	3,5%	2.654.640
Guainía	271	6,0%	40.308
Guaviare	402	4,9%	115.438
Huila	453	4,6%	1.615.038
La Guajira	576	4,1%	739.440
Magdalena	476	4,5%	1.273.256
Meta	455	4,6%	1.086.961
Nariño	600	4,0%	1.232.431
Norte de Santander	621	3,9%	1.670.744
Putumayo	405	4,9%	326.589
Quindío	421	4,8%	693.037
Risaralda	451	4,6%	1.040.699
Santander	725	3,6%	1.973.790
Sucre	453	4,6%	493.831
Tolima	607	4,0%	1.060.310
Valle del Cauca	1.046	3,0%	4.217.314
Vaupés	420	4,8%	25.620
Vichada	417	4,8%	73.072
TOTAL MUESTRA	18.360	0,7%	42.897.182

Muestra por régimen

	Encuestas realizadas	% error muestral	Muestra expandida
Contributivo	7.325	1,1%	24.506.350
Subsidiado	11.035	0,9%	18.390.832
TOTAL MUESTRA	18.360	0,7%	42.897.182

Muestra por Clase

	Encuestas realizadas	% error muestral	Muestra expandida
Urbano	15.989	0,8%	37.708.420
Rural	2.371	2,0%	5.188.762
TOTAL MUESTRA	18.360	0,7%	42.897.182

Criterios generales para construcción factor de expansión

Universo considerado: **48.899.985** Afiliados a EPS en Colombia Septiembre 2022

Total expandido con muestra lograda: **42.897.182**

Cobertura del estudio con muestra expandida: **87,72%**

Nivel de análisis (Asumiendo universos infinitos)

Cobertura	Error mayor al 10%
Tendencia	Error entre 6% a 10%
Concluyente	Error menor a 6%

Régimen contributivo

	Encuestas realizadas	% error muestral	Muestra expandida
ALIANSA EPS S.A.	204	6,9%	201.862
COMFENALCO VALLE EPS	236	6,4%	238.099
COMPENSAR EPS	398	4,9%	1.702.266
COOSALUD EPS S.A.	319	5,5%	249.506
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S.	1.010	3,1%	4.283.594
EPS FAMISANAR S.A.S.	580	4,1%	1.981.243
EPS SURAMERICANA S.A.	1.039	3,0%	4.147.411
NUEVA EPS S.A.	1.994	2,2%	7.899.904
SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD	1.159	2,9%	3.234.715
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS	386	5,0%	567.750
TOTAL MUESTRA	7.325	1.1%	24.506.350

Régimen subsidiado/ indígenas

	Encuestas realizadas	% error muestral	Muestra expandida
ASOCIACIÓN DE CABILDOS INDÍGENAS DEL CESAR Y GUAJIRA "DUSAKAWI A.R.S.I." SUBSIDIADO	195	7,0%	269.773
ASOCIACIÓN INDÍGENA DEL CAUCA A.I.C. EPSI SUBSIDIADO	297	5,7%	475.913
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD MALLAMAS EPSI SUBSIDIADO	754	3,6%	337.355
PIJAOS SALUD EPSI	114	9,2%	108.315
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD INDÍGENA ANASWAYUU EPSI	101	9,8%	223.850
TOTAL MUESTRA	1.461	2.6%	1.415.206

Régimen subsidiado

	Encuestas realizadas	% error muestral	Muestra expandida
ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS S.A.S. "SAVIA SALUD EPS"	233	6,4%	1.598.256
ASMET SALUD EPS S.A.S.	700	3,7%	1.989.208
ASOCIACION MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD - MUTUAL SER EPS	723	3,6%	102.562
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAJACOPI ATLÁNTICO	470	4,5%	1.200.756
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR	204	6,9%	182.533
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE LA GUAJIRA "COMFAGUAJIRA"	273	5,9%	274.788
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CHOCÓ	200	6,9%	170.465
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA "COMFAMILIAR"	371	5,1%	538.284
CAPITAL SALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO SAS "CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S."	266	6,0%	1.077.562
CAPRESOCA E.P.S.	210	6,8%	162.402
COOSALUD EPS S.A.	1.217	2,8%	3.210.336
ECOOPSOS EPS SAS	402	4,9%	344.011
EMSSANAR S.A.S.	827	3,4%	1.985.602
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO EPS CONVIDA	213	6,7%	445.735
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S.	480	4,5%	1.292.267
EPS FAMISANAR S.A.S.	332	5,4%	662.019
EPS SURAMERICANA S.A.	439	4,7%	534.542
NUEVA EPS S.A.	1.426	2,6%	160.644
SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD	588	4,0%	1.043.654
TOTAL MUESTRA	9.574	1,0%	16.975.626

2. Características de los afiliados

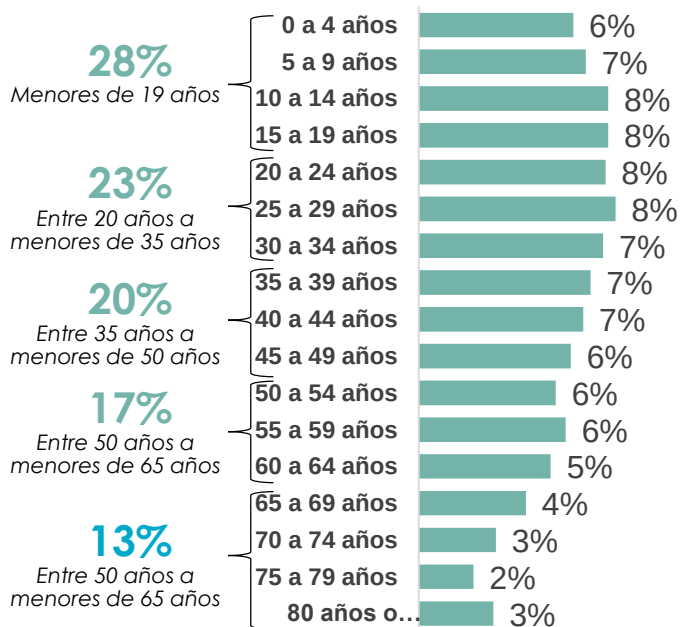


Género:



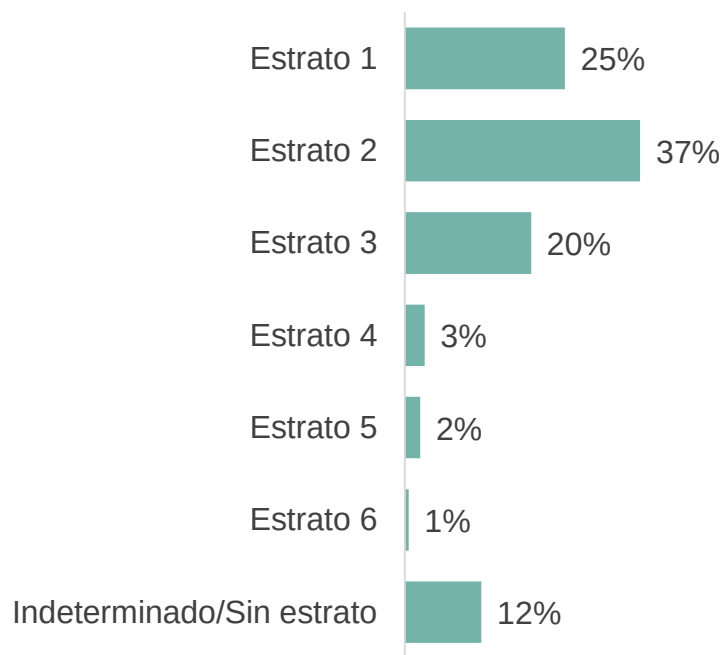
*Base 42.897.182

Grupos de edad:



*Base 42.897.182

Estrato:



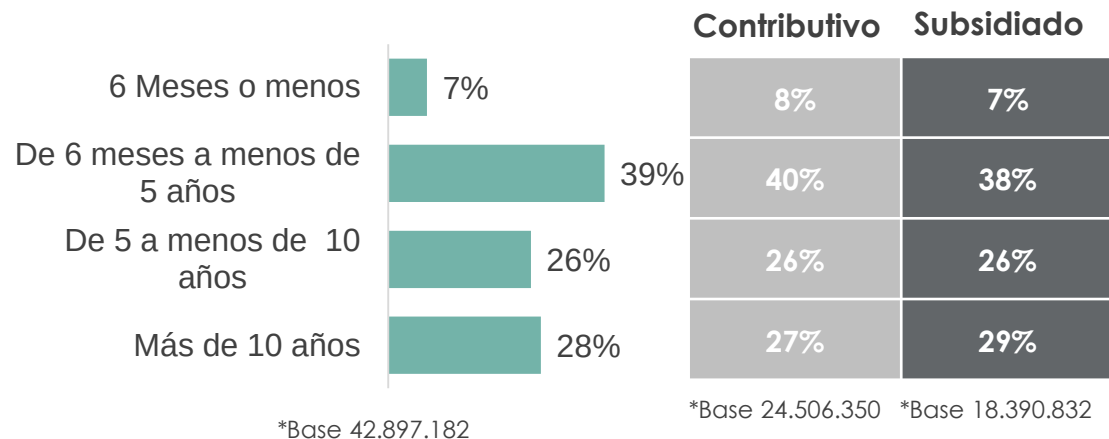
*Base 42.897.182

Tenencia de discapacidades:



*Base 42.897.182

Tiempo de afiliación en la EPS



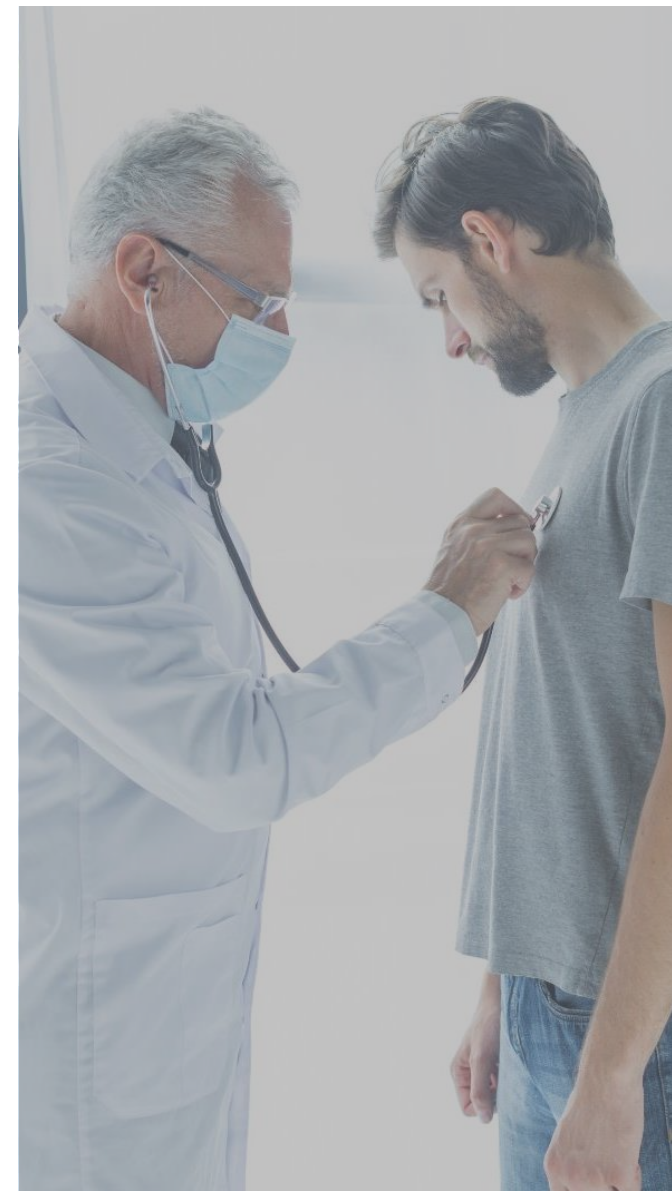
81%

*Base 12.797.895

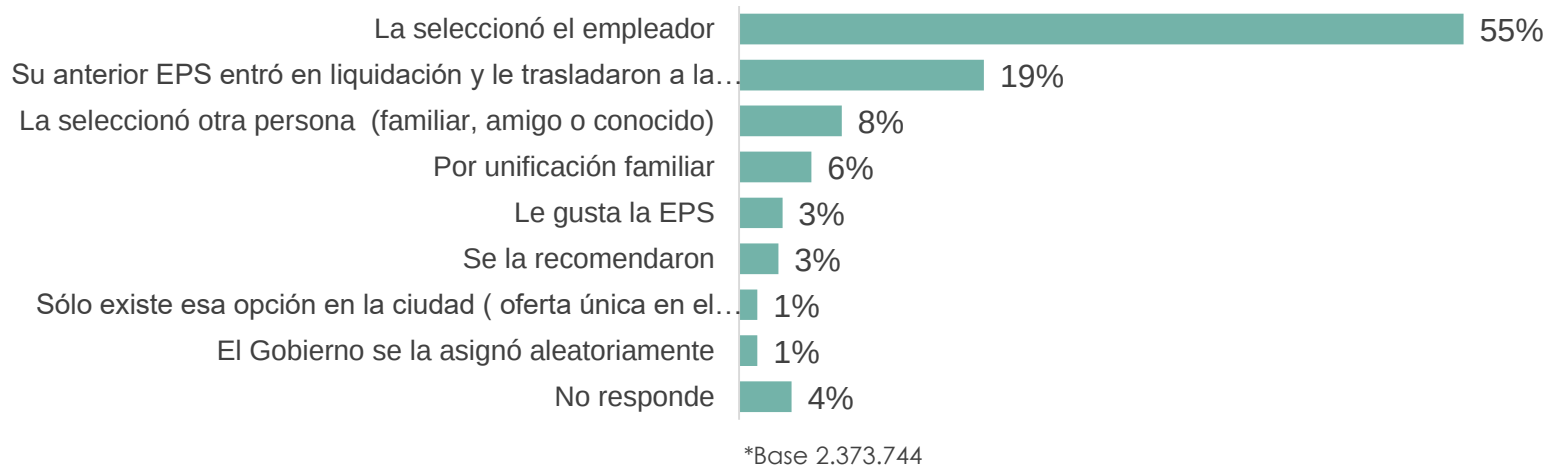
ESCOGIÓ LIBREMENTE
SU EPS

Contributivo	Subsidiado
81%	No Aplica

*Base 12.797.895



Motivador para afiliarse a su EPS actual (Contributivo)

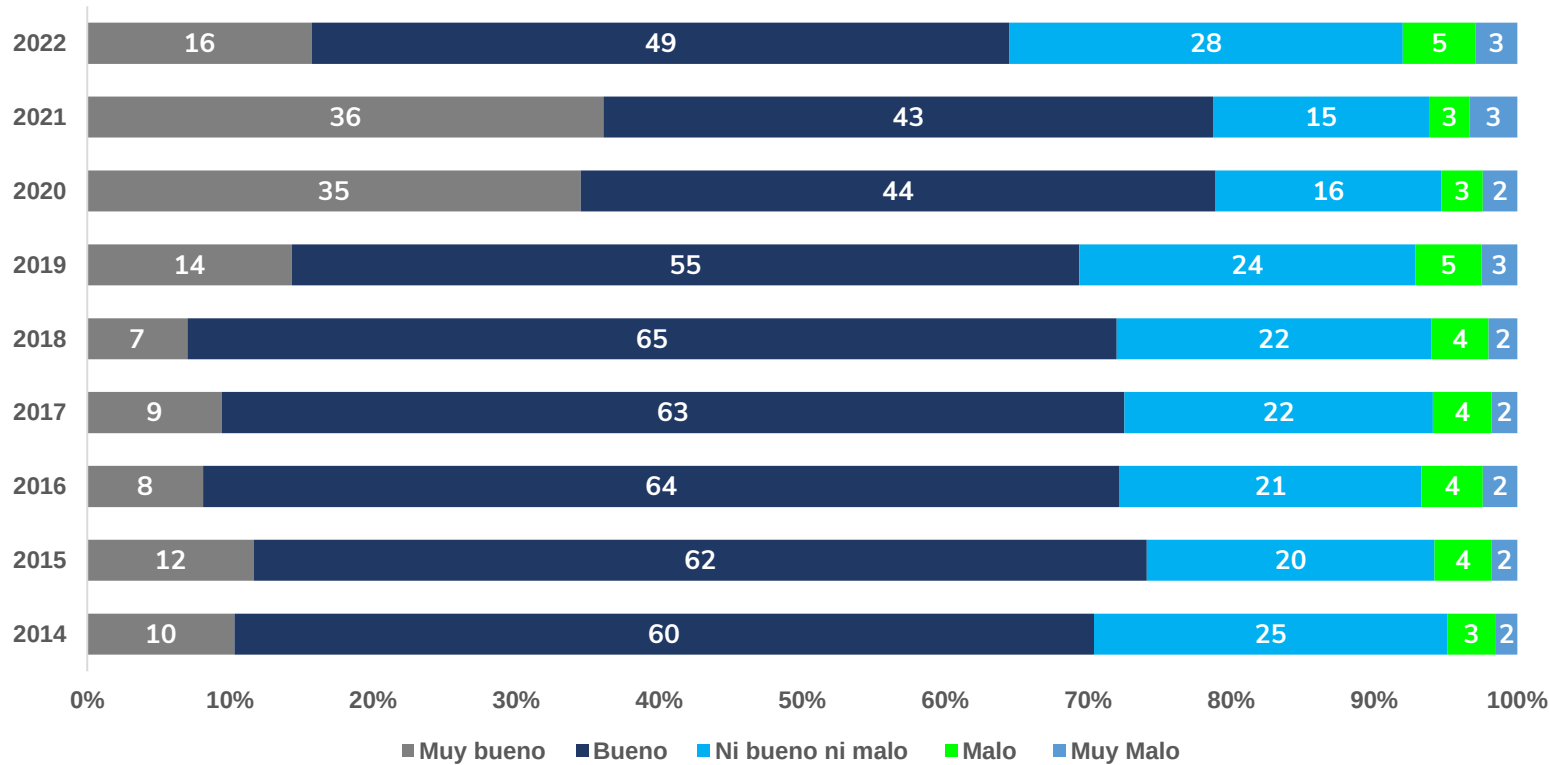


3. Indicadores trazadores



Satisfacción Global de los servicios

Satisfacción Global de los servicios



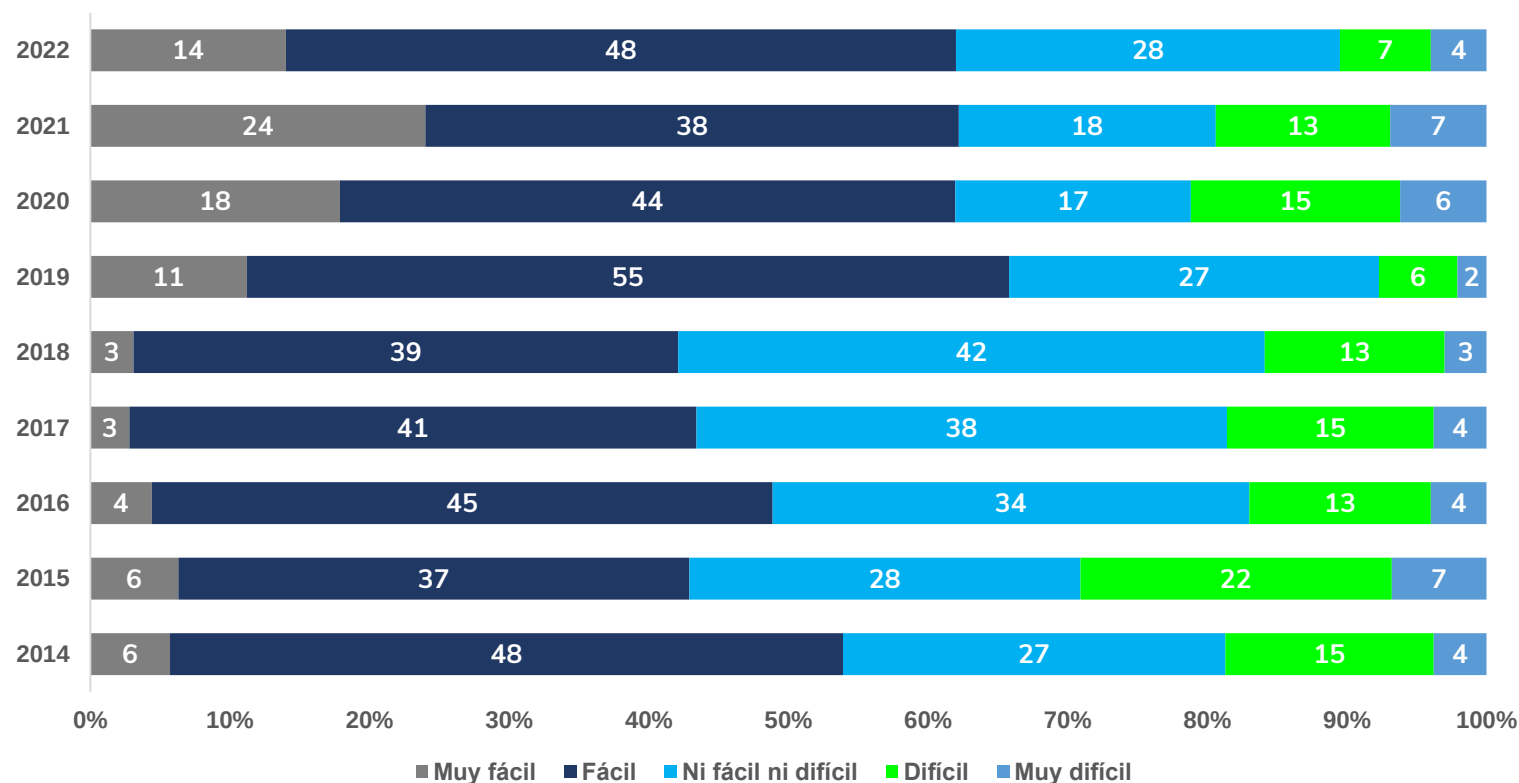
Contexto:

Esta pregunta hace referencia a la satisfacción global con los servicios que prestan las EPS.

El **16%** de los encuestados afirman que es muy buena.

Acceso a los servicios

Acceso a los servicios de salud



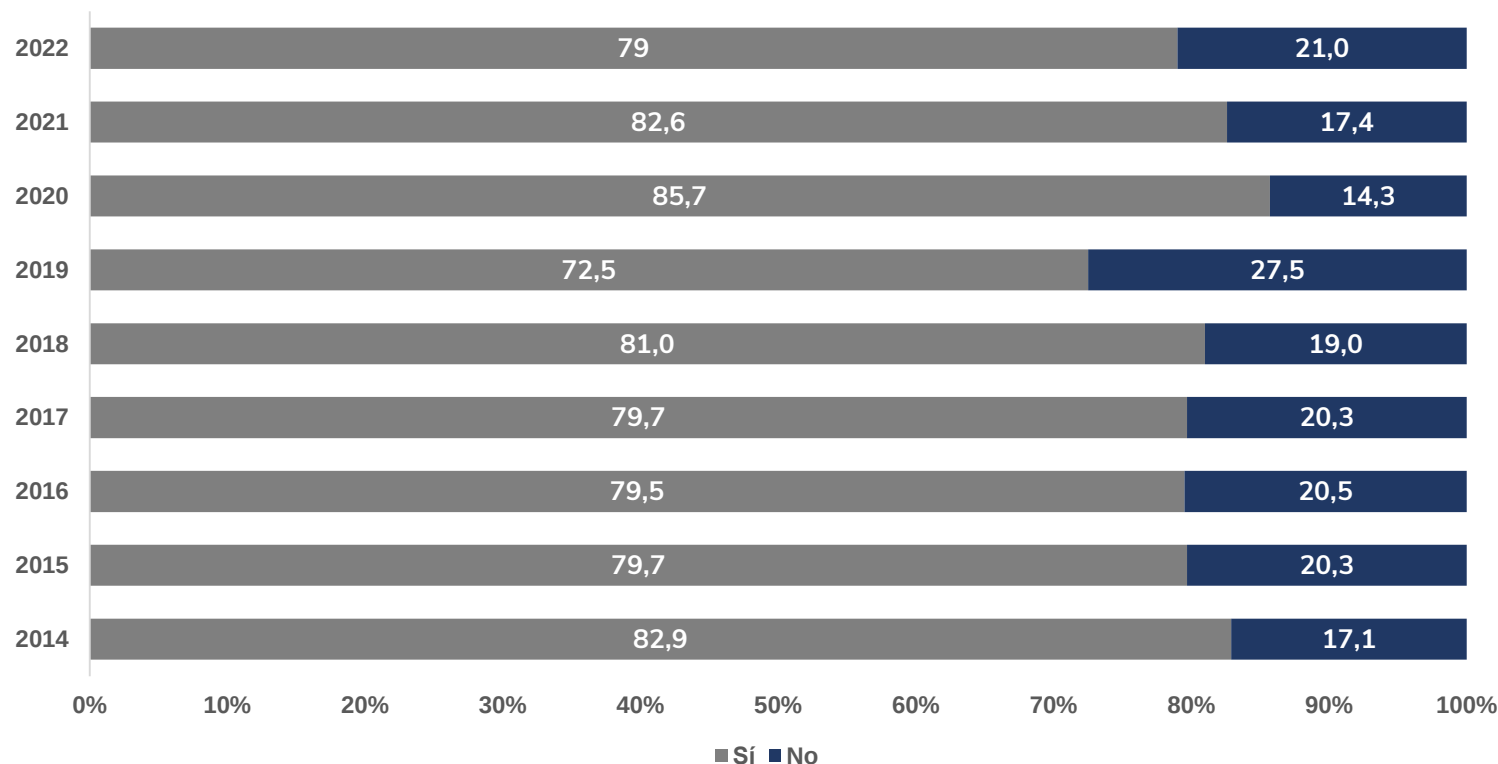
Contexto:

Esta pregunta hace referencia a la facilidad que tienen los usuarios para acceder a los servicios de salud que brinda su EPS.

Solo el **14%** de los encuestados afirman que es muy fácil acceder a los servicios de salud.

Recomendación de los servicios

Recomendación de los servicios



Contexto:

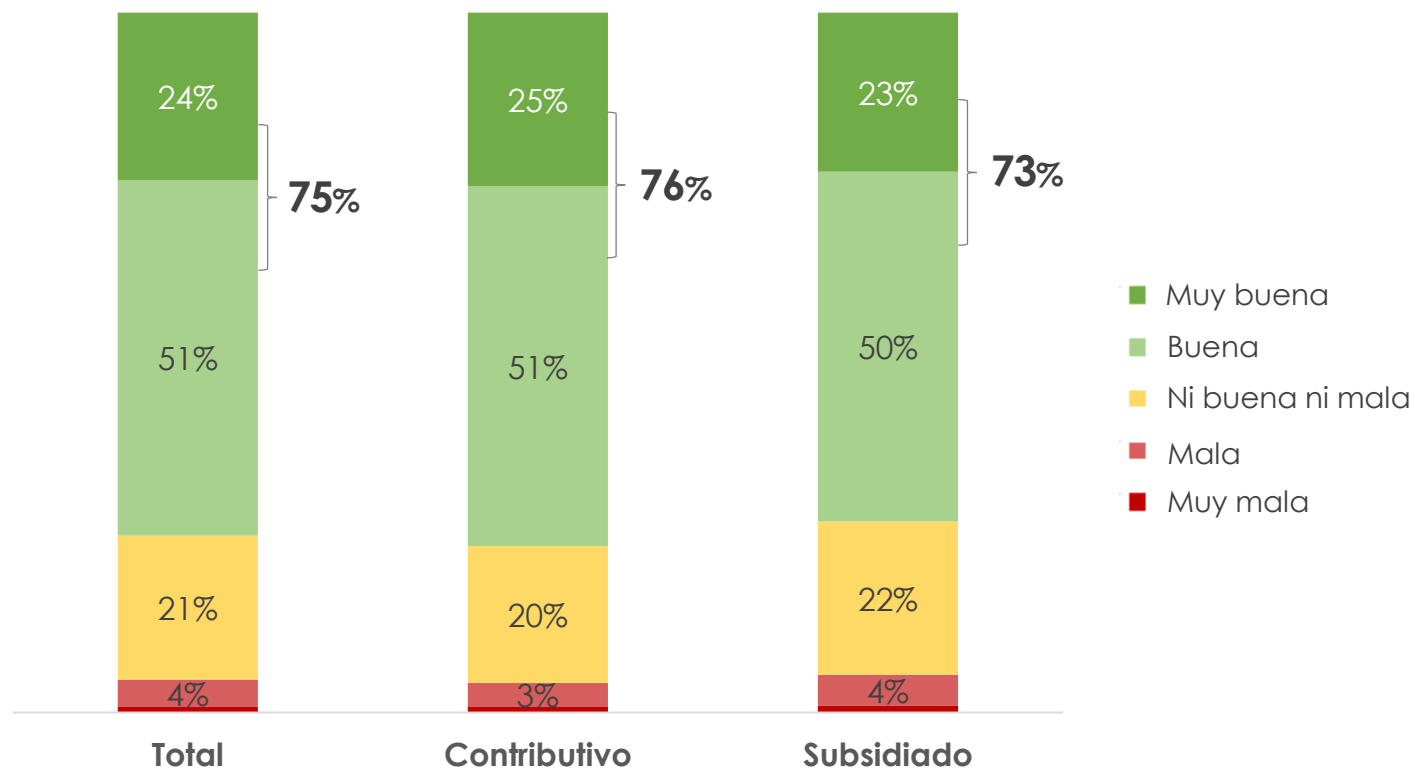
Esta pregunta hace referencia a si las personas recomendarían la EPS a la cual están afiliadas.

El **79%** de los encuestados afirman que sí recomendaría su EPS

4. Estado de salud



En términos generales los colombianos (75%) perciben que gozan de un estado de salud favorable.



*Base 42.897.182

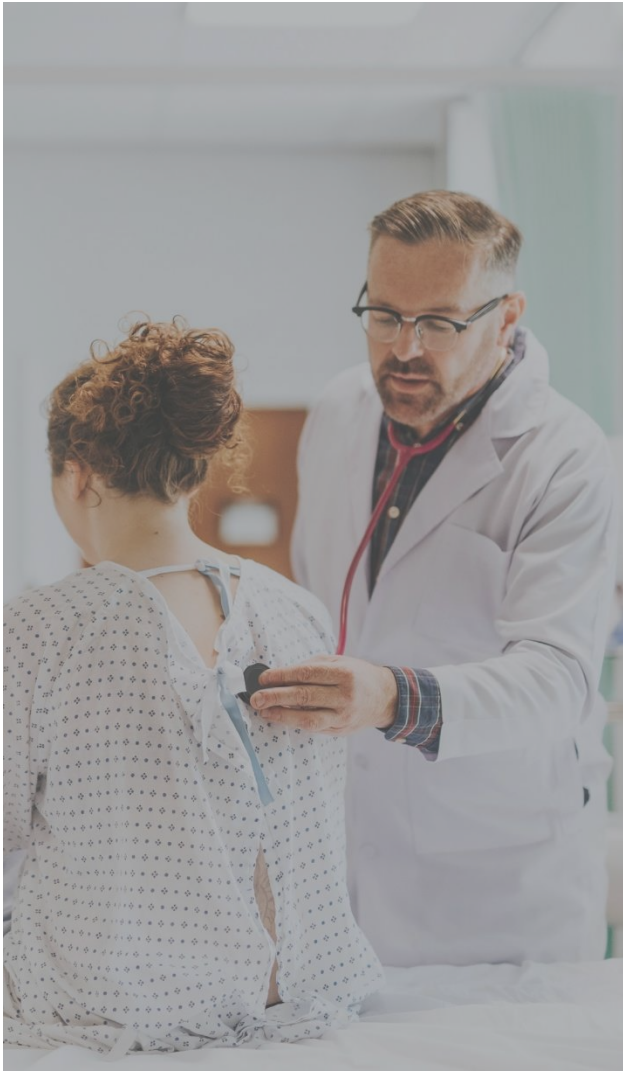
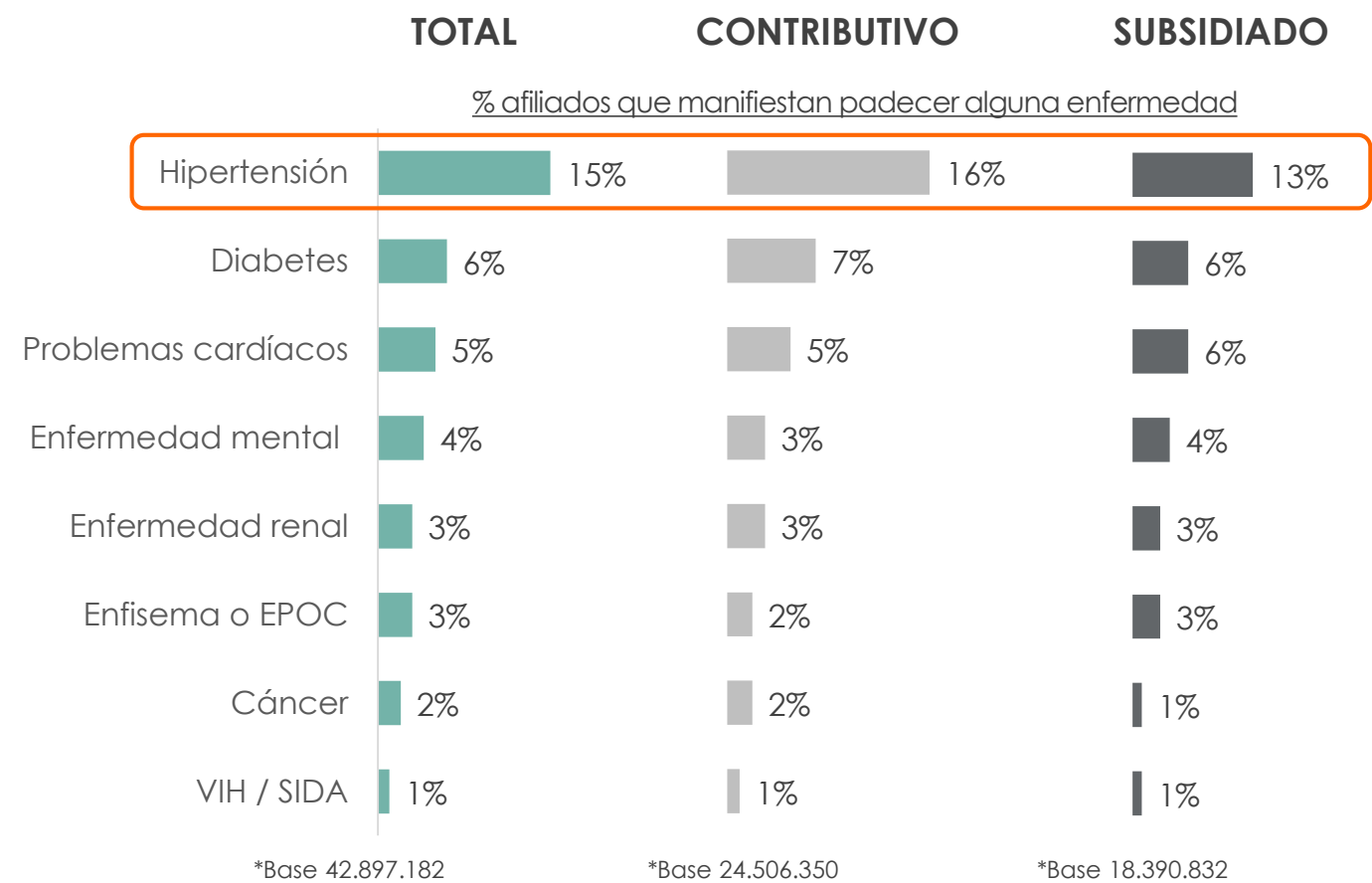
*Base 24.506.350

*Base 18.390.832



* Base expandida de acuerdo a número de afiliados EPS en el país logrando una cobertura del 97,62% de los afiliados (Base afiliados BDA septiembre 2022)

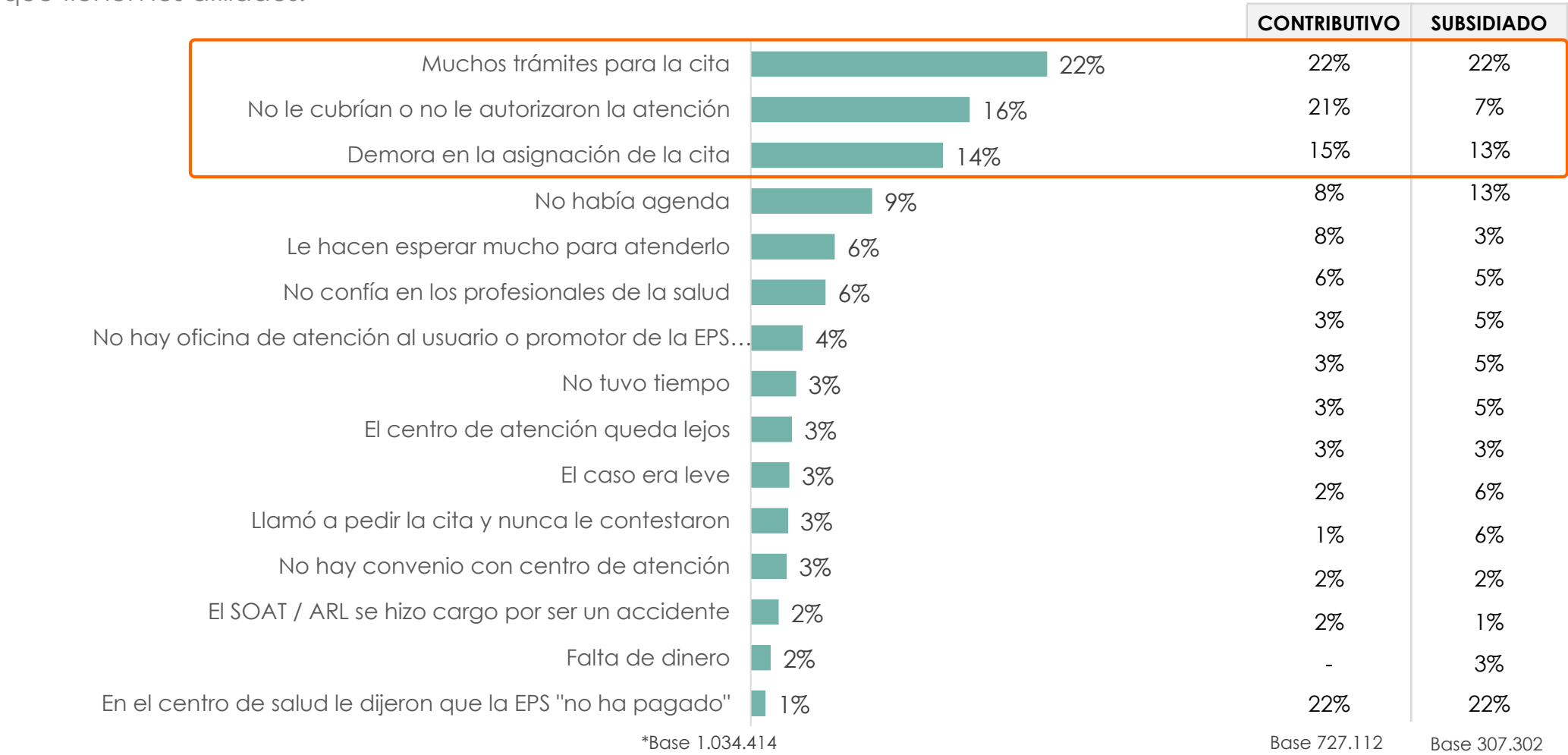
A pesar que se cuenta con una baja incidencia de enfermedades diagnosticadas, se hace evidente la necesidad de desarrollar políticas de prevención orientadas al cuidado del corazón e implementación de hábitos saludables (alimentación y ejercicio); considerando que los principales padecimientos de los Colombianos, se enfocan en enfermedades derivadas del sistema cardiovascular.



* Base expandida de acuerdo a número de afiliados EPS en el país logrando una cobertura del 97,62% de los afiliados (Base afiliados BDA septiembre 2022)

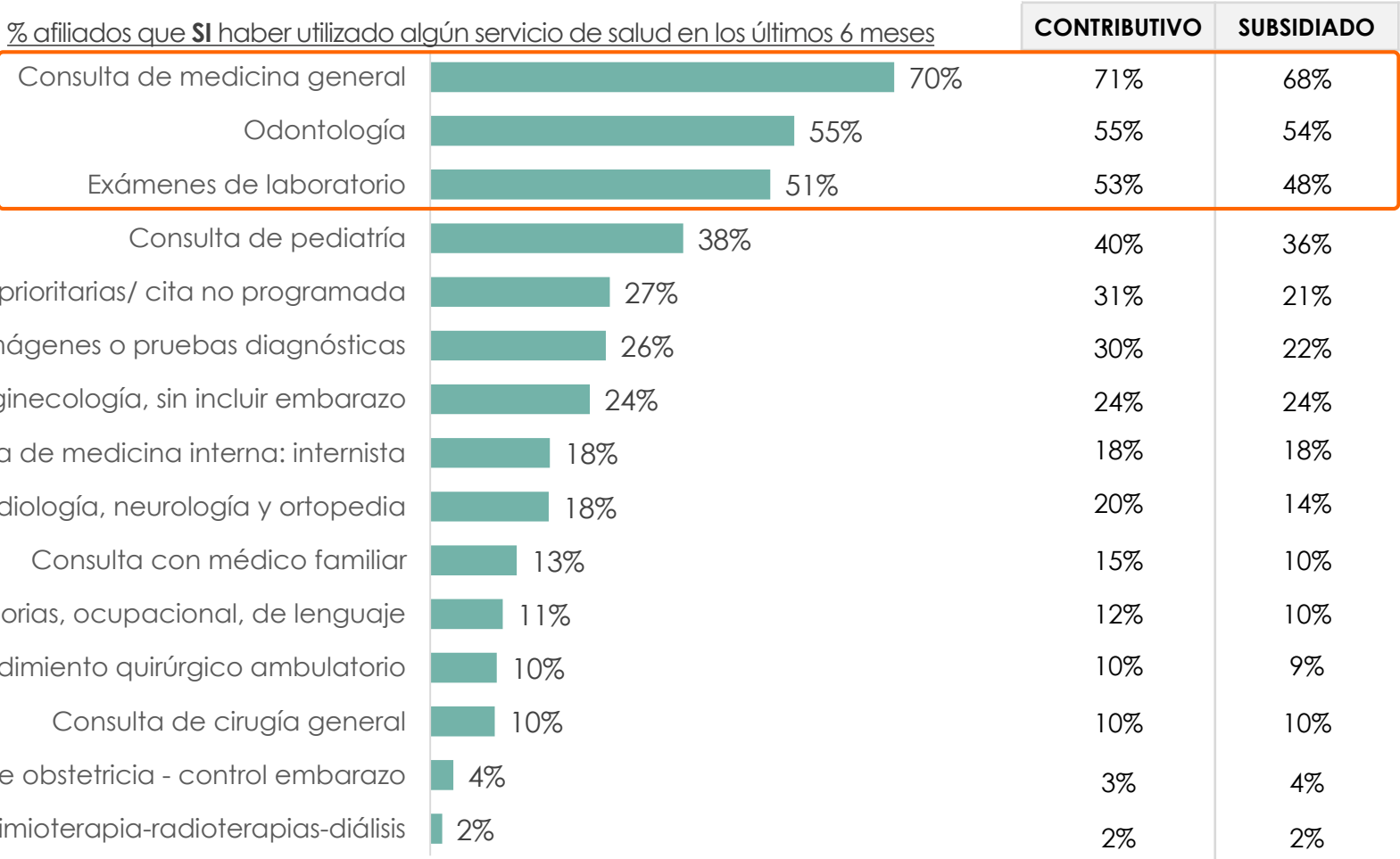
Razones para no solicitar/ recibir atención médica de la EPS

Se detecta como la gestión interna de las EPS (tramitología, autorizaciones, asignación citas) se convierten en los principales detonantes para que los afiliados no tengan acceso a la atención en salud requerida; de allí la importancia de generar mecanismos que permitan agilizar los esquemas relacionados con la gestión administrativa de las EPS, de tal forma que no se vulneren los derechos que tienen los afiliados.



* Base expandida de acuerdo a número de afiliados EPS en el país logrando una cobertura del 97,62% de los afiliados (Base afiliados BDA septiembre 2022)

Predomina la utilización de servicios básicos de salud, posiblemente al ser un muchos casos la puerta de entrada a los análisis / procedimientos más especializados; de allí que sea clave enfocar esfuerzos en fortalecer la experiencia que tienen los afiliados en estos espacios, dado que es la primera experiencia de atención que tienen con las EPS a las cuales se encuentran vinculados.



*Base 8.118.967

Base 4.927.100

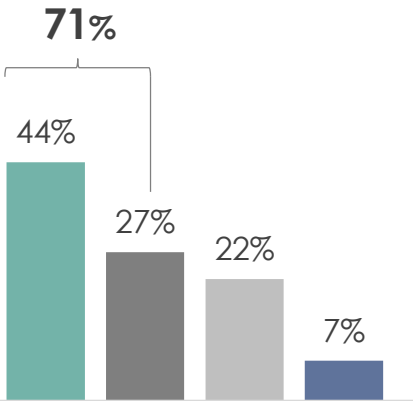
Base 3.191.867

* Base expandida de acuerdo a número de afiliados EPS en el país logrando una cobertura del 97,62% de los afiliados (Base afiliados BDA septiembre 2022)

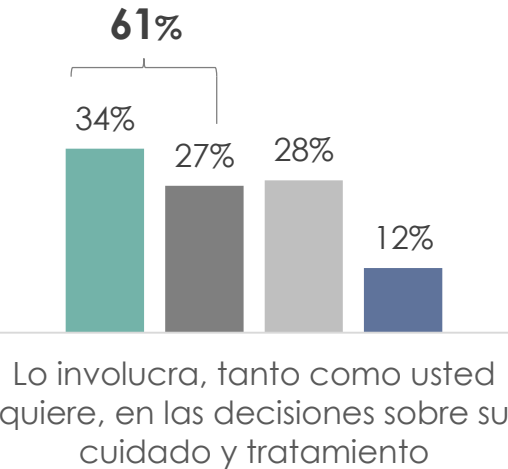
Los afiliados colombianos a las EPS consideran que la atención médica centra sus fortalezas en el tiempo dedicado y las explicaciones claras dadas por el médico tratante, siendo más visible en el régimen contributivo; sin embargo, se presenta una oportunidad de mejora en cuanto al involucramiento del paciente en las decisiones del tratamiento o en percibir que en algunas ocasiones no se conocen los aspectos claves de las historias clínicas.

El médico general o médico tratante...

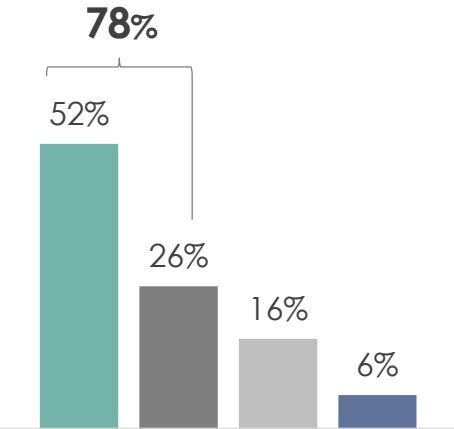
■ Siempre ■ Casi siempre ■ Pocas veces ■ Nunca



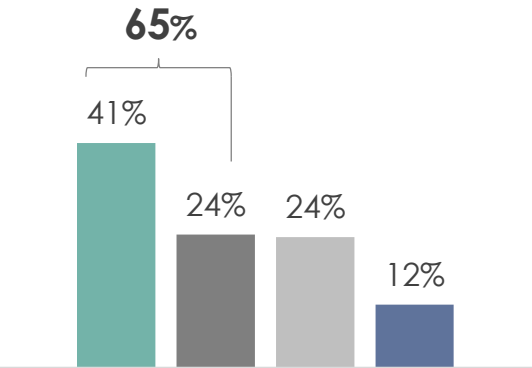
Le dedica suficiente tiempo



Lo involucra, tanto como usted quiere, en las decisiones sobre su cuidado y tratamiento



Le da explicaciones claras relacionadas con la consulta médica



Conoce aspectos importantes de su historia clínica

Contributivo	47%	28%	18%	8%
Subsidiado	39%	27%	28%	7%

32%	25%	32%	11%
37%	31%	20%	13%

56%	22%	15%	7%
46%	32%	18%	5%

40%	23%	24%	13%
42%	26%	24%	9%

*Base 2.103.152

*Base 1.900.089

*Base 8.118.967

*Base 1.991.414

*Base 1.853.168
base 4.727.100

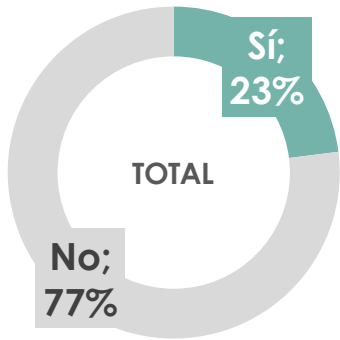
Base 3.191.867

* Base expandida de acuerdo a número de afiliados EPS en el país logrando una cobertura del 97,62% de los afiliados (Base afiliados BDA septiembre 2022)

El tomar la decisión de cubrir los servicios de salud por cuenta propia, obedece principalmente a contar con alternativas que les permitan acceder a servicios no cubiertos por el PBS o simplemente para evitar la tramitología; demostrando así la necesidad de gestionar acciones que permitan mejorar la cobertura de los servicios ofrecidos a sus afiliados, especialmente aquellos de alta complejidad con una alta demanda.

En los últimos 6 meses, para cubrir los costos de consulta médica, exámenes o medicamentos, ¿utilizó recursos propios y/o familiares?

Base 42.897.182



	Contributivo	Subsidiado
Sí	25%	20%
No	75%	80%
Base	24.506.350	18.390.832

Razones para utilizar recursos propios y/o familiares para cubrir la atención en salud

	TOTAL	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO
Los servicios/ los medicamentos o los procedimientos no estaban cubiertos por el sistema de salud	30%	26%	35%
Para evitar los trámites que establece la EPS	29%	31%	26%
Salía más barato	18%	20%	15%
Consideró que la calidad de la atención/diagnóstico de la EPS no fue suficiente (médicos/ hospitales o medicamentos)	14%	15%	13%
No había disponibilidad de los servicios/ los medicamentos o los procedimientos que requería	7%	6%	9%
Fue a un médico/ clínica u hospital donde su EPS no tiene contrato	5%	6%	4%
Por preferencias personales (comodidad/ agilidad/ cercanía...)	4%	4%	2%
Para comprar medicamentos (sin razón específica)	1%	1%	2%
No le autorizaron los medicamentos/ procedimientos/ servicios que requería	1%	1%	1%
Para trasladarse a la ciudad donde lo atienden	1%	0%	1%
Base	9.692.473	6.047.517	3.644.955

* Base expandida de acuerdo a número de afiliados EPS en el país logrando una cobertura del 97,62% de los afiliados (Base afiliados BDA septiembre 2022)

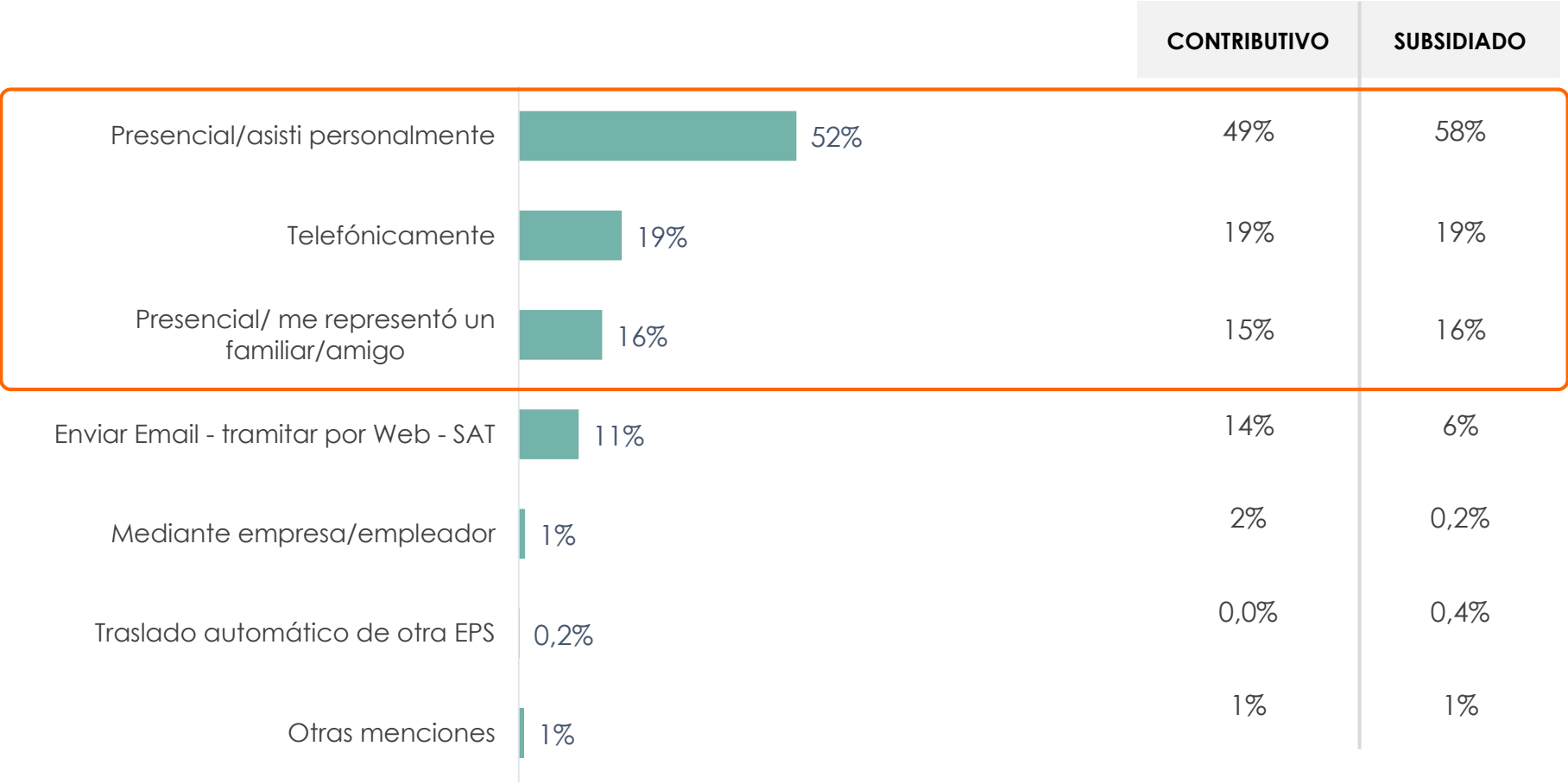
5. Trámites



Trámites realizados en los últimos 6 meses

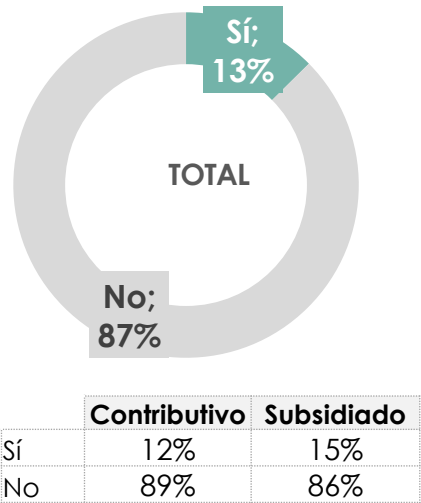
Tramitar una autorización para pedir una cita de medicina especializada	49%	48%	52%
Tramitar una autorización para imágenes diagnósticos de alta complejidad como tomografías, resonancias magnéticas, medicina nuclear	22%	23%	21%
Tramitar una autorización para la entrega de MEDICAMENTOS NO CUBIERTOS por su servicio de salud	19%	19%	20%
Tramitar una autorización para acceder a cirugías	17%	17%	18%
Actualización del documento de identidad	17%	16%	20%
Tramitar autorización para recibir servicios de salud en una ciudad diferente a la afiliación (Por Necesidad temporal)	14%	14%	15%
Tramitar una incapacidad (transcripción o radicación)	10%	13%	5%
Tramitar la Afiliación de ingreso a su actual EPS	9%	9%	9%
Tramitar una vinculación o desvinculación de un miembro de su núcleo familiar	9%	10%	8%
Tramitar un cambio de su contrato	7%	7%	6%
Tramitar un Cambio de Régimen	5%	4%	7%
Tramitar pago de incapacidades	5%	7%	2%
Tramitar una autorización para acceder a Tratamientos asistidos	4%	4%	4%
Radicar una licencia de maternidad o paternidad	3%	3%	2%
Tramitar Reembolsos	2%	2%	2%

Canales utilizados para llevar a cabo último trámite

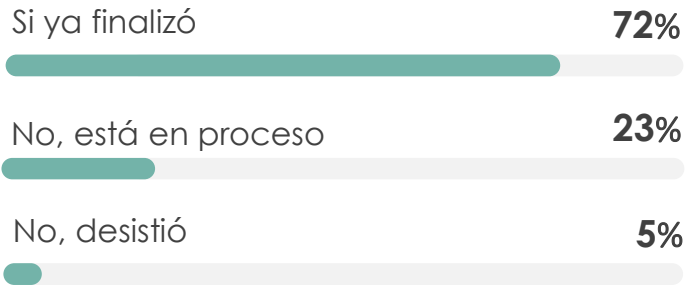


Nivel finalización último trámite realizado

¿Tuvo o ha tenido que trasladarse a otro municipio para realizar este trámite?



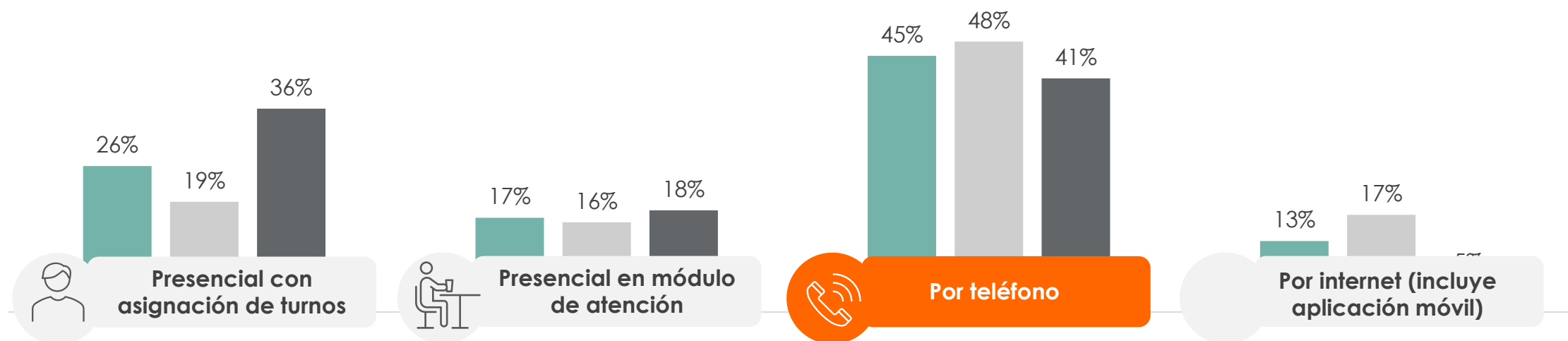
¿Logró finalizar este trámite?



	Contributivo	Subsidiado
SI/ ya finalizó	72%	71%
No/ está en proceso	24%	23%
No/ desistió de hacerlo	4%	6%

Canal utilizado para solicitar citas médicas

■ TOTAL ■ CONTRIBUTIVO ■ SUBSIDIADO



Razones de elección canal preferido para solicitar citas



Presencial con asignación de turnos

	Total
Las otras opciones no son efectivas	43%
Por preferencias particulares	36%
La EPS no me brinda otro canal	14%
No tiene acceso a otros canales	12%
No conoce el funcionamiento de las otras opciones	11%



Presencial en módulo de atención

	Total
Por preferencias particulares	46%
Las otras opciones no son efectivas	40%
No tiene acceso a otros canales	8%
No conoce el funcionamiento de las otras opciones	7%
La EPS no me brinda otro canal	4%



Por teléfono

	Total
Por preferencias particulares	61%
La EPS no me brinda otro canal	16%
Las otras opciones no son efectivas	15%
No tiene acceso a otros canales	6%
No conoce el funcionamiento de las otras opciones	6%



Por internet (incluye aplicación móvil)

	Total
Por preferencias particulares	73%
Las otras opciones no son efectivas	21%
La EPS no me brinda otro canal	7%
No tiene acceso a otros canales	6%
No conoce el funcionamiento de las otras opciones	3%



Salud