



ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD COLOMBIANO

**Oficina de Calidad
Ministerio de Salud y Protección Social
2025**

Contenido

1. Objetivos	7
1.1. Objetivo General	7
1.2. Objetivos Específicos	7
2. Metodología	8
2.1 Especificaciones técnicas de la metodología y diseño muestral	8
2.1.1 Diseño Muestral para los habitantes del territorio nacional	8
2.1.2 Universo de estudio	8
2.1.3 Población Objetivo	9
2.1.4 Cobertura geográfica	9
2.1.5 Desagregación geográfica	9
2.1.6 Desagregación temática	9
2.1.7 Periodo de referencia	10
2.1.8 Unidad de observación	10
2.1.9 Unidad de análisis	10
2.1.10 Marco de muestreo	10
2.1.11 Estrategia de muestreo	11
3. Resultados	11
3.1 Datos socio demográficos	11
3.2 Afiliación al sistema general de seguridad social en salud	14
3.3. Información, Empoderamiento y Corresponsabilidad del Usuario	19
3.4 Estado de salud y utilización de los servicios de salud	23
3.4.1 Resultado experiencia de entrega de medicamentos	29
3.4.2 Resultado experiencia en la asignación de citas médicas.....	36
3.4.3 Resultados de indicadores globales.....	42
4. Conclusiones	52

Índice de Tablas

Tabla 1. Distribución geográfica, datos totales expandidos a población nacional, participación por sexo asignado al nacer. Encuesta de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025	12
Tabla 2. Distribución por grupos de edad y región, encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025	12
Tabla 3. Distribución de afiliados a EPS según región de residencia. encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025	18
Tabla 4. Distribución de usuarios por EPS que afirman haber recibido información sobre carta de derechos y deberes, y porcentaje de usuarios que la han usado. encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025	22
Tabla 5. Distribución de usuarios según clasificación de estado de salud que usaron y no usaron el servicio de salud en los últimos 6 meses. encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025	24
Tabla 6. ¿En los últimos seis 6 meses, ¿acudió a algún servicio de salud por enfermedad, accidente, urgencias o problema odontológico?,2025	27
Tabla 7. Respuesta de los usuarios acerca de la prescripción de medicamentos por prescripción Régimen Contributivo. encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025.	34
Tabla 8. Respuesta de los usuarios acerca de la prescripción de medicamentos por prescripción Régimen Subsidiado. encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025.	35
Tabla 9. Negación de asignación de citas por causal de no disponibilidad de agenda.....	38
Tabla 10. Patrón regional del gasto de bolsillo.....	40
Tabla 11. Patrón regional del gasto de bolsillo (montos pagados).....	41
Tabla 12. Razones del uso de recursos propios por parte de los usuarios.....	42
Tabla 13. Distribución de usuarios según satisfacción global y zona geográfica de residencia. encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025.....	45



Tabla 14. Experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos a través de su EPS. encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025	46
Tabla 15. Experiencia en el acceso a servicios de salud a través de su EPS urgencias, hospitalizaciones, consultas médicas, exámenes y terapias. Encuestas 2025	49
Tabla 16. Distribución de usuarios que recomendarían y no el servicio de su EPS a familiares y amigos. encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025	51



Índice de Gráficos

Gráfico 1. Distribución de usuarios por estrato socioeconómico, encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025	13
Gráfico 2. Estrato socioeconómico, según región. encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025	14
Gráfico 3. Régimen de afiliación, Colombia 2025	15
Gráfico 4. Distribución de usuarios por régimen de afiliación al sistema general de seguridad social en salud, según región, 2025	16
Gráfico 5. Distribución de usuarios por EPS. encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025	17
Gráfico 6. Recibió información carta de derechos / Gráfico 7. Utilizó la información	20
Gráfico 8. Qué tan útil consideran los usuarios que es la información que entrega la EPS sobre La carta de derechos y Deberes, 2025	20
Gráfico 9. Distribución de usuarios según calificación del estado de salud actual, encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025	23
Gráfico 10. Para resolver los problemas de salud, ¿acudió en todas las ocasiones a la EPS a la cual es afiliado/a? encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025	25
Gráfico 11. Para tratar el problema de salud, por el cual no solicitó o no recibió atención médica de la IPS, ¿qué hizo principalmente?, 2025	26
Gráfico 12. En los últimos seis 6 meses, ¿acudió a algún servicio de salud por enfermedad, accidente, urgencias o problema odontológico?, 2025	27
Gráfico 13. Motivos por los que los usuarios decidieron no asistir a la IPS ante un problema de salud, 2025	29
Gráfico 14. Respuesta de los usuarios acerca de los motivos por los que no solicitaron el medicamento ordenado en su EPS. encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025.	30
Gráfico 15. Respuesta de los usuarios acerca de los motivos por los que no autorizaron lo medicamentos por parte de la EPS. encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025.	31
Gráfico 16. Respuesta de los usuarios acerca del tiempo de espera en días desde que solicitó la autorización y esta fue otorgada. encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025.	31

Gráfico 17. Respuesta de los usuarios acerca de la prescripción de medicamentos por región. encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025.....	33
Gráfico 18. Atenciones solicitadas a la EPS. encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025.	37
Gráfico 19. negación de asignación de citas por causal de no disponibilidad de agenda. encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2025.	38
Gráfico 20. Alcance y prevalencia del gasto por tipo de servicio	39
Gráfico 21. Distribución del monto pagado	40
Gráfico 22. Razones del uso de recursos propios	41
Gráfico 23. Experiencia global respecto a los servicios de salud, encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2019- 2025	44
Gráfico 24. Experiencia en el acceso a servicios de salud a través de su EPS urgencias, hospitalizaciones, consultas médicas, exámenes y terapias. Encuestas 2019- 2025	48
Gráfico 25. Recomendaría su EPS a familiares y amigos. Encuestas 2019- 2025	51



1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Consultar directamente al usuario para que evalúe los servicios de salud que le presta su EPS, la encuesta se viene realizando anualmente, es aplicada a una muestra representativa de los usuarios de cada EPS permitiendo medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema de Salud, acerca de la calidad y oportunidad de los servicios a lo largo de la cadena de prestación: afiliación, acceso, prestación de los servicios de salud y el resultado del proceso en su estado de salud.

1.2. Objetivos Específicos

- Medir la percepción de calidad del servicio recibido por los usuarios de la EPS, evaluando aspectos como la atención, el trato digno, la información brindada y la resolución de sus necesidades, oportunidad, acceso, recomendación de su asegurador.
- Caracterizar diferencias en la satisfacción según variables establecidas como sociodemográficas o tipo de afiliación
- Analizar la experiencia del usuario en la comunicación entre usuarios, PQRS, Tutelas, Trámites.

2. Metodología

La encuesta de satisfacción se caracteriza por ser:

- Nacional, probabilística y representativa
- Basada en encuesta estructurada a usuarios reales
- Aplicada en hogares
- Con enfoque en percepción de la calidad del servicio
- Con resultados comparables entre EPS, régimen y regiones

2.1 Especificaciones técnicas de la metodología y diseño muestral

2.1.1 Diseño Muestral para los habitantes del territorio nacional

El diseño muestral para la encuesta a los habitantes del territorio nacional fue dividido en 3 estratos inicialmente, a saber, los municipios de inclusión forzosa, municipios de categoría municipal 2 a 5 y municipios de categoría 6 que pertenezcan a los departamentos especificados en el formato 10 de la presentación a la licitación. Dentro de cada estrato se utilizan diseños muestrales con leves cambios en la etapa de selección de los municipios que serán especificados dentro de la estrategia de muestreo.

2.1.2 Universo de estudio

Habitantes de todo el territorio nacional de todas las edades, todas las regiones del país, pertenecientes a todos los niveles socioeconómicos, habitantes de zonas urbanas y rurales, que se encuentren afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud y que hayan usado los servicios de salud que les presta la EPS en los 6 meses previos a la aplicación de la encuesta. Excluyendo los habitantes que estén afiliados a regímenes especiales, o que tienen plan de salud complementario, o que tienen servicios de salud privado o de medicina prepagada.



2.1.3 Población Objetivo

Habitantes de todo el territorio nacional de todas las edades, todas las regiones del país, pertenecientes a todos los niveles socioeconómicos, habitantes de zonas urbanas y rurales, que se encuentren afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud y que hayan usado los servicios de salud que les presta la EPS en los 6 meses previos a la aplicación de la encuesta. Excluyendo los habitantes que estén afiliados a regímenes especiales, o que tienen plan de salud complementario, o que tienen servicios de salud privado o de medicina prepagada o que se encuentren en lugares especiales de alojamiento como hospitales, cárceles, conventos, seminarios, cuarteles, guarniciones o estaciones de policía.

2.1.4 Cobertura geográfica

La encuesta cubre las cabeceras municipales y centros poblados del territorio nacional.

2.1.5 Desagregación geográfica

La encuesta permite la presentación de resultados de manera independiente para las 5 regiones de Colombia. Por otra parte, los resultados también se pueden presentar para las zonas rurales y urbanas del país. Es decir, las desagregaciones geográficas mínimas para las cuales la encuesta puede dar resultados son:

- Nivel nacional
- Cinco regiones del país
- Total cabeceras del país
- Zona rural del país

2.1.6 Desagregación temática



El tamaño de muestra permite presentar resultados desagregados a nivel de régimen de afiliación y EPS dependiendo de los errores de muestreo asociados a cada desagregación. Desagregaciones adicionales deseables son desagregación por género, rango etario y estrato socioeconómico. Aun así, no se recomienda el uso de indicadores que poseen coeficientes de variación superiores al 15%.

2.1.7 Periodo de referencia

Última vez: corresponde con el último contacto realizado con la EPS o el servicio de urgencias.

Últimos 6 meses: hace referencia a los seis meses calendario inmediatamente anteriores al mes de realización de la encuesta.

2.1.8 Unidad de observación

Habitantes de todo el territorio nacional de todas las regiones del país, 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.

2.1.9 Unidad de análisis

Existen diferentes unidades de análisis que corresponden a: el Sistema General de Seguridad Social en Salud, las EPS bajo evaluación, el régimen de afiliación y las cinco regiones del país.

2.1.10 Marco de muestreo

El marco muestral contiene la información necesaria para crear el diseño muestral probabilístico, el marco está constituido por la información de las manzanas y secciones rurales del Marco Geoestadístico Nacional actualizado.

Luego de la selección de manzanas se procede a enlistar las viviendas contenidas en la manzana, así mismo, se procede a segmentarlas en medidas de tamaño

segmentos de 12 viviendas. Posteriormente se enumeran los segmentos y se encuesta uno de ellos al azar.

2.1.11 Estrategia de muestreo

La técnica de muestreo utilizada corresponde con un diseño probabilístico, estratificado trietapico y de conglomerados en la última etapa de selección.

3. Resultados

3.1 Datos socio demográficos

La encuesta fue aplicada a 18.639 usuarios. Los resultados han sido ajustados mediante factor de expansión, lo que permite que los datos representen las características de la población general y no únicamente las respuestas de las personas encuestadas.

En la distribución total, el 24,8% de los participantes residen en la Región Central, seguidos por el 23,3% en la Región Caribe, 17,9% en la Región Oriental, el 15,7% en la Región Pacífica, 15,5% en Bogotá, y el 2,8% en la Región Orinoquía-Amazonía.

En cuanto al sexo de los participantes, el 66% corresponde a mujeres, el 34% hombres. En la región Caribe y la región Pacífica se presenta una mayor concentración de mujeres frente al promedio nacional, con un 71% de mujeres y 29% de hombres en ambos casos.

Por su parte, la región Central 63,8% mujeres; 36,2% hombres, la región Oriental 65,9% mujeres; 34,1% hombres y Orinoquía y Amazonía 64,2% mujeres; 35,8% hombres muestran distribuciones cercanas al comportamiento nacional. En contraste, Bogotá 56,7% mujeres; 43,3% hombres.

TABLA 1. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA, DATOS TOTALES EXPANDIDOS A POBLACIÓN NACIONAL, PARTICIPACIÓN POR SEXO ASIGNADO AL NACER. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025

Región	Sexo asignado al nacer	
	Hombre	Mujer
Bogotá	43%	57%
Caribe	29%	71%
Central	36%	64%
Oriental	34%	66%
Orinoquía y Amazonia	36%	64%
Pacífica	29%	71%
Total	34%	66%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

Al analizar la distribución por grupos de edad a nivel nacional, se observa que la población se concentra principalmente en edades adultas. El grupo de 26 a 35 años representa el mayor porcentaje 18,6%, seguido por el grupo de 36 a 45 años 18,3% y el de más de 65 años 17,3%.

TABLA 2. DISTRIBUCIÓN POR GRUPOS DE EDAD Y REGIÓN, ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025

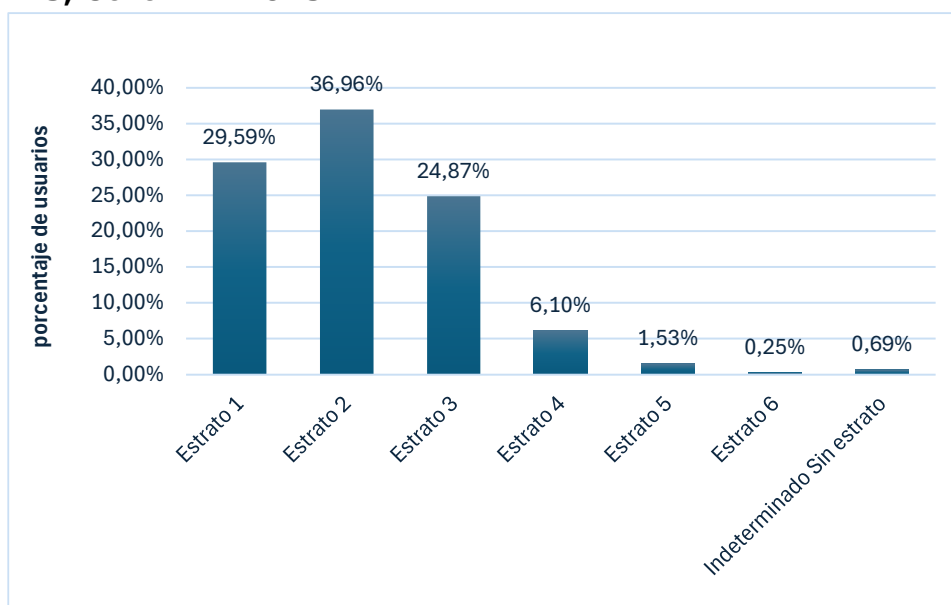
Región	Menor de 18 años	De 18 a 25 años	De 26 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a 55 años	De 56 a 65 años	Mas de 65 años
Bogotá	0,2%	12,6%	23,7%	19,6%	16,2%	14,9%	12,7%
Caribe	0,1%	13,4%	17,6%	16,0%	16,5%	16,4%	19,9%
Central	0,9%	16,9%	18,9%	20,2%	14,0%	14,6%	14,4%
Oriental	0,0%	13,5%	17,9%	20,8%	17,4%	15,3%	14,9%
Orinoquia y Amazonia	1,2%	17,0%	25,8%	21,5%	14,0%	11,8%	8,8%
Pacífica	0,3%	7,7%	13,6%	13,5%	16,0%	21,7%	27,2%
Total	0,4%	13,4%	18,6%	18,3%	15,9%	16,2%	17,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

Estrato socioeconómico

A nivel nacional, el 67% de los hogares se ubicaron en estrato socioeconómico 1 y 2, un 25% de las personas informaron ser estrato 3 y el 8% se ubicaron en estratos 4,5,6. Un 1% de las personas no reportaron estrato.

GRÁFICO 1. DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO, ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025

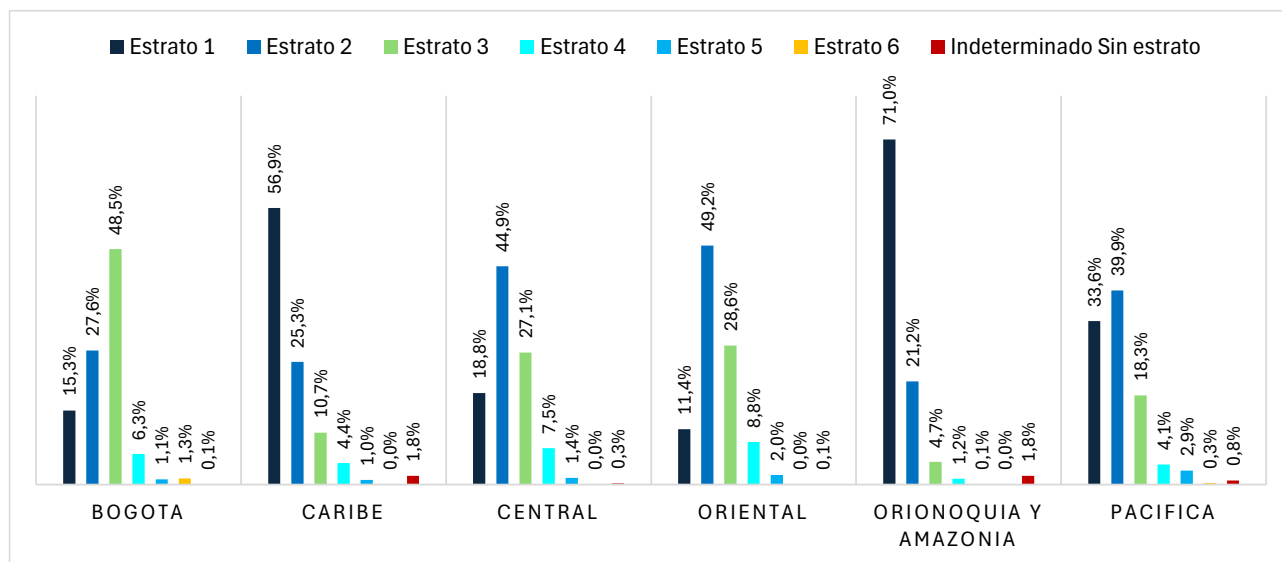


Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

Por regiones se observan diferencias en la distribución socioeconómica. En la región Caribe, el mayor porcentaje de hogares se encuentra en el estrato 1 (57%), al igual que en la región Orinoquia Amazonia, donde el 71% informó que su hogar se ubica en este estrato. En las demás regiones, el estrato 2 ocupa el primer lugar. Sin embargo, en la región pacifica no se encuentran diferencias importantes entre el estrato 1 y 2, concentrándose en estos dos el 74% de la población que reporta datos para la encuesta.

En Bogotá la mayor proporción de personas reportan residir en el estrato 3, siendo esta la única región con este comportamiento, en comparación con las demás regiones del país, alcanzando el 48,5% de las personas en este nivel socioeconómico.

GRÁFICO 2. ESTRATO SOCIOECONÓMICO, SEGÚN REGIÓN. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025



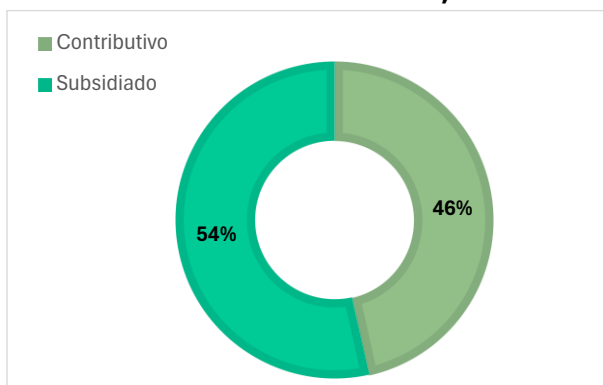
Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la Encuesta

3.2 Afiliación al sistema general de seguridad social en salud

Régimen de seguridad social

En cuanto al régimen de afiliación al sistema General de seguridad social en salud, el 46,5% de los usuarios informaron encontrarse en el régimen contributivo y el 53,5% en el régimen subsidiado.

GRÁFICO 3. RÉGIMEN DE AFILIACIÓN, COLOMBIA 2025

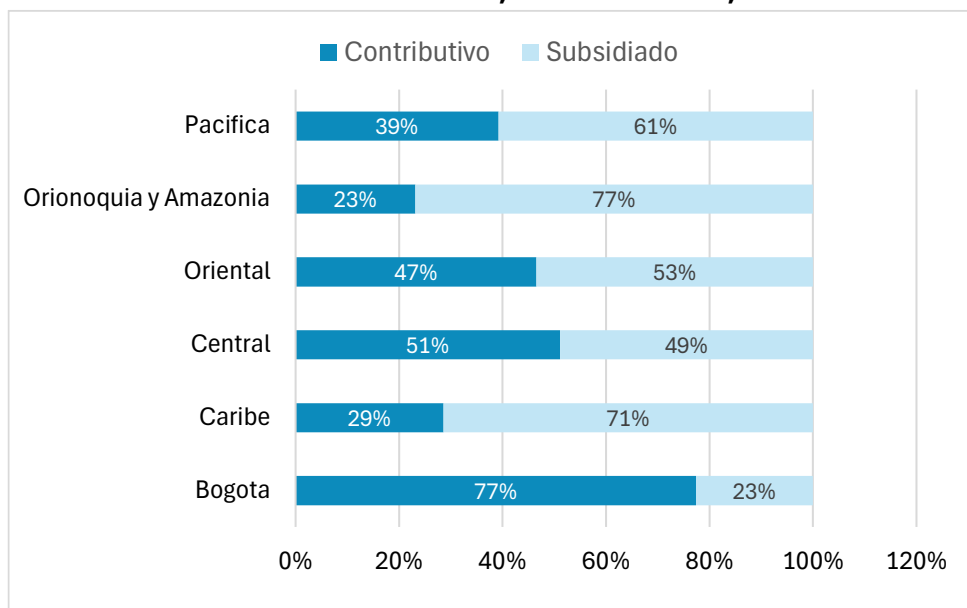


Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

Por sexo asignado al nacer, el 55,4% de las mujeres reporta estar afiliadas al régimen subsidiado y el 50,1% de los hombres se encuentran afiliados en el régimen contributivo.

El análisis regional muestra la misma tendencia. En la región Orinoquia-Amazonía, se encuentra que el régimen subsidiado predomina 77%, igual comportamiento ocurre de la región Caribe con 71% de los usuarios. Por otro lado, el régimen contributivo, en las únicas regiones donde presenta un mayor porcentaje de usuarios, son Bogotá con 77% de los afiliados y Central con el 51%.

GRÁFICO 4. DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS POR RÉGIMEN DE AFILIACIÓN AL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, SEGÚN REGIÓN, 2025



Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta 2025.

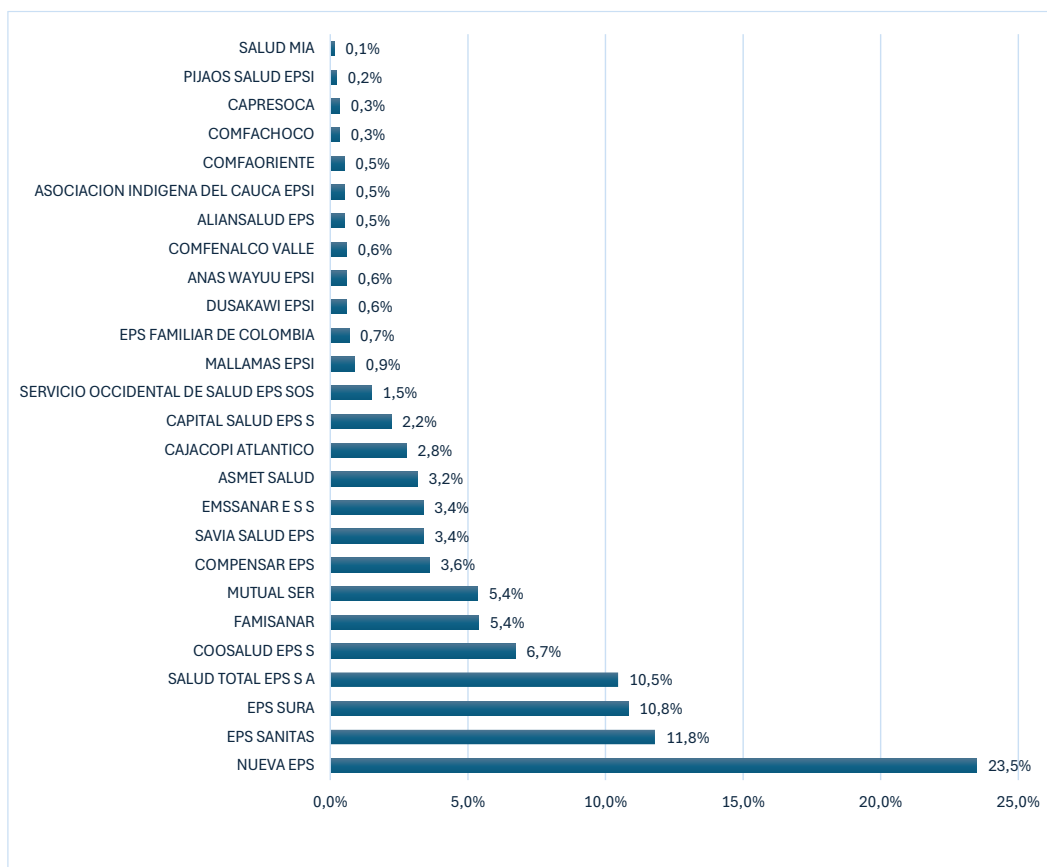
EPS de afiliación

El análisis de la afiliación de las personas encuestadas evidencia una concentración del 57% en cuatro EPS del país: Nueva EPS, EPS Sanitas, EPS SURA y Salud Total EPS, lo que evidencia una importante centralización del aseguramiento en pocas EPS de gran cobertura nacional. De estas entidades, Nueva EPS registra la mayor proporción de afiliados, con el 23,5% del total de usuarios representados en la encuesta.

Posteriormente, se ubican Coosalud EPS con el 6,7%, Famisanar y Mutual SER con el 5,4% cada una. Estas entidades presentan una participación intermedia.

En un nivel inferior de participación se encuentran Compensar EPS 3,6%, Savia Salud EPS 3,4%, Emssanar 3,4% y Asmet Salud 3,2%.

GRÁFICO 5. DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS POR EPS. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025



Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

Al analizar la distribución regional de las EPS, se evidencian patrones diferenciados de concentración territorial, con entidades cuya afiliación se concentra principalmente en regiones específicas del país.

En la región Bogotá predominan Compensar EPS, con el 84,6% de sus afiliados concentrados en esta región, seguida de Capital Salud EPS con el 78,5% y Famisanar con el 45,7%. Asimismo, Aliansalud EPS concentra el 100% de sus afiliados reportados en Bogotá.

En la región Caribe se observa una fuerte concentración de afiliados en Mutual SER, Anas Wayuu EPSI y Dusakawi EPSI, entidades que registran el 100% de

sus afiliados en esta región. También se destaca EPS Familiar de Colombia con el 95,2% y Cajacopi Atlántico con el 84,2%, evidenciando una importante presencia de EPS regionales en la zona Caribe.

En la región Central los encuestados representan el 100% de los afiliados de Savia Salud EPS, mientras que en Pijaos Salud EPSI corresponde al 86,5% y EPS SURA al 64,3%.

En la región Oriental se evidencia una alta concentración de afiliados en Comfaoriente y Salud Mía, ambas con el 100% de participación regional. Igualmente, Famisanar con el 43,8% presenta una distribución relevante en esta zona al igual que Nueva EPS con el 27,4% seguida de EPS Sanitas con el 24,6%.

Por su parte, la región Orinoquía y Amazonía presenta una menor diversidad de EPS. Capresoca concentra el 100% de sus afiliados en esta región, mientras que Mallamas EPSI registra el 33,5% y Emssanar el 10,8%, lo que podría sugerir una presencia limitada de EPS en esta región del país.

Finalmente, en la región Pacífica se destacan Asociación Indígena del Cauca EPSI y Comfachocó, ambas con el 100% de sus afiliados en esta región. También sobresalen Comfenalco Valle con el 95,8%, Servicio Occidental de Salud EPS SOS con el 86,9% y Emssanar con el 89,2%.

TABLA 3. DISTRIBUCIÓN DE AFILIADOS A EPS SEGÚN REGIÓN DE RESIDENCIA. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025

EPS	Región					
	Bogotá	Caribe	Central	Oriental	Orinoquía y Amazonia	Pacífica
ALIANSA SALUD EPS	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ANAS WAYUU EPSI	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ASMET SALUD	0,0%	6,7%	45,7%	0,0%	0,0%	47,6%
ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA EPSI	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
CAJACOPI ATLANTICO	0,0%	84,2%	0,0%	15,8%	0,0%	0,0%
CAPITAL SALUD EPS S	78,5%	0,0%	0,0%	21,5%	0,0%	0,0%
CAPRESOCA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

EPS	Región					
	Bogotá	Caribe	Central	Oriental	Orinoquía y Amazonia	Pacífica
COMFACHOCO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
COMFAORIENTE	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
COMFENALCO VALLE	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	95,8%
COMPENSAR EPS	84,6%	0,0%	0,0%	15,4%	0,0%	0,0%
COOSALUD EPS S	1,0%	40,7%	15,3%	26,6%	1,3%	15,1%
DUSAKAWI EPSI	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
EMSSANAR E S S	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,8%	89,2%
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	0,0%	95,2%	0,0%	0,5%	1,5%	2,9%
EPS SANITAS	29,3%	12,2%	16,7%	24,6%	2,7%	14,4%
EPS SURA	9,0%	11,4%	64,3%	4,8%	0,0%	10,5%
FAMISANAR	45,7%	4,1%	5,5%	43,8%	0,0%	0,9%
MALLAMAS EPSI	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	33,5%	62,6%
MUTUAL SER	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NUEVA EPS	5,0%	20,7%	26,3%	27,4%	6,0%	14,6%
PIJAOS SALUD EPSI	0,0%	0,0%	86,5%	13,5%	0,0%	0,0%
SALUD MIA	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
SALUD TOTAL EPS S A	19,8%	29,0%	29,3%	17,0%	0,0%	4,8%
SAVIA SALUD EPS	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS SOS	0,0%	0,0%	13,1%	0,0%	0,0%	86,9%

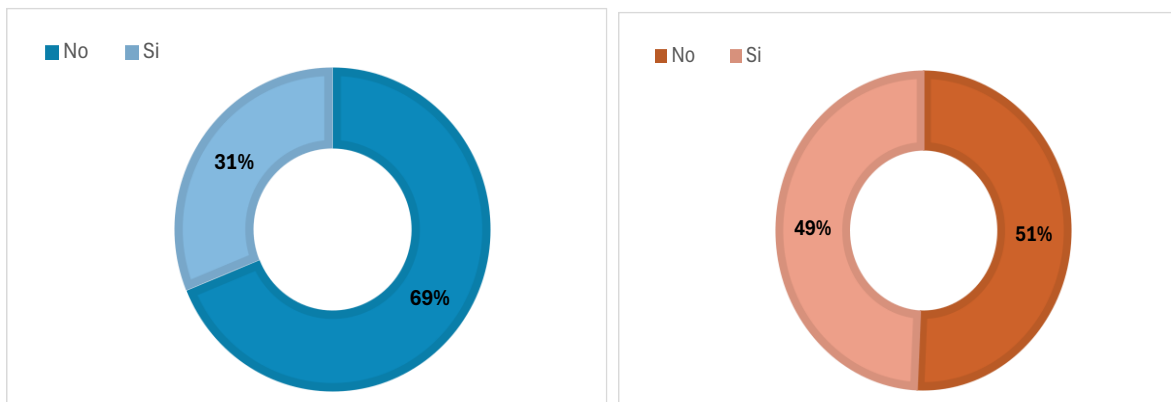
Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

3.3. Información, Empoderamiento y Corresponsabilidad del Usuario

Carta de derechos y deberes

A nivel general, el 31,2% de los usuarios afirman haber recibido información por parte de su EPS sobre la carta de derechos y deberes, mientras que el 68,8% no ha sido informado. Por otra parte, con respecto al uso de la información recibida, la distribución es similar, el 49% reportaron haberla utilizado en algún momento, mientras que el 51% nunca la utilizó.

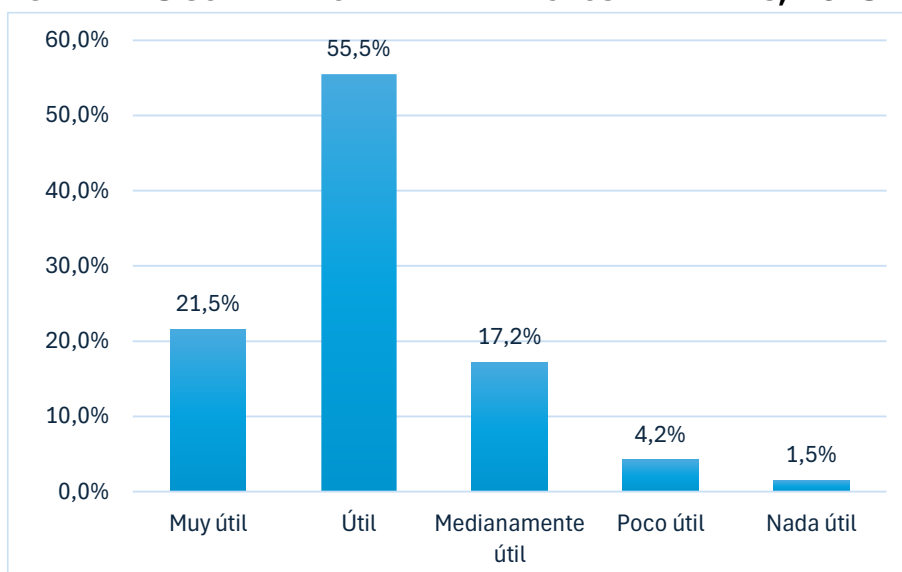
GRÁFICO 6. RECIBIÓ INFORMACIÓN CARTA DE DERECHOS / GRÁFICO 7. UTILIZÓ LA INFORMACIÓN



Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

En cuanto que tan útil consideran los usuarios esta información entregada por sus EPS, el 77% la clasifica como útil y muy útil, con un porcentaje inferior al 10% que la ha considerado como poco o nada útil.

GRÁFICO 8. QUÉ TAN ÚTIL CONSIDERAN LOS USUARIOS QUE ES LA INFORMACIÓN QUE ENTREGA LA EPS SOBRE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES, 2025



Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta



Las EPS con mayores proporciones de usuarios que reportan haber recibido información sobre la carta de derechos y deberes corresponden a Comfenalco Valle 48,9%, Servicio Occidental de Salud EPS SOS 47,4%, Compensar EPS 46,8%, Dusakawi EPSI 45,6% y Anas Wayuu EPSI 44,5%. Estas entidades presentan niveles de divulgación superiores al indicador nacional y por encima del 40% de los usuarios afiliados.

De igual forma, de las cuatro EPS que concentran el 57% de los afiliados representados por las personas encuestadas, tres también se ubicaron por encima del promedio nacional de conocimiento de la carta de derechos y deberes: EPS Sanitas 39,8%, Salud Total EPS 33,7% y EPS SURA 31,8%.

En contraste, Nueva EPS la entidad con mayor representación dentro de la encuesta registró que únicamente el 29,2% de sus afiliados manifestó haber recibido información relacionada con la carta de derechos y deberes.

Los menores porcentajes que reportan conocer esta información se observan en Savia Salud EPS 7,1%, Comfachocó 11,2%, Comfaorienté 12,4% y Asmet Salud 16,0%.

En relación con el uso de la información suministrada, se identifican porcentajes elevados de utilización entre quienes recibieron la carta de derechos y deberes en Coosalud EPS 77,7%, Anas Wayuu EPSI 76,6%, Cajacopi Atlántico 70,8%, Mutual SER 69,8% y Dusakawi EPSI 68,9%.

En contraste, algunas EPS presentan bajos niveles de utilización aun cuando los usuarios manifiestan conocer la información, como ocurre en Compensar EPS, donde solo el 21,3% indicó haber utilizado dicha información de un 46,8% que la recibió, y Famisanar, donde si bien el 40,4% recibió la información el 36,2% de estos la utilizó. Esto podría indicar limitaciones en la claridad, accesibilidad o aplicabilidad práctica de la información suministrada.

TABLA 4. DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS POR EPS QUE AFIRMAN HABER RECIBIDO INFORMACIÓN SOBRE CARTA DE DERECHOS Y DEBERES, Y PORCENTAJE DE USUARIOS QUE LA HAN USADO. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025

EPS	¿La EPS le ha dado a conocer información sobre La carta de derechos y deberes?		¿Ha utilizado dicha información de La carta de derechos y deberes?	
	No	Si	No	Si
COMFENALCO VALLE	51,1%	48,9%	38,5%	61,5%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS SOS	52,6%	47,4%	38,2%	61,8%
COMPENSAR EPS	53,2%	46,8%	78,7%	21,3%
DUSAKAWI EPSI	54,4%	45,6%	31,1%	68,9%
ANAS WAYUU EPSI	55,5%	44,5%	23,4%	76,6%
FAMISANAR	59,6%	40,4%	63,8%	36,2%
ALIANSA SALUD EPS	60,2%	39,8%	65,0%	35,0%
EPS SANITAS	60,2%	39,8%	57,0%	43,0%
SALUD MIA	65,3%	34,7%	34,2%	65,8%
SALUD TOTAL EPS S A	66,3%	33,7%	52,6%	47,4%
EPS SURA	68,2%	31,8%	51,7%	48,3%
INDICADOR NACIONAL	68,8%	31,2%	50,7%	49,3%
ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA EPSI	69,5%	30,5%	36,3%	63,7%
EMSSANAR E S S	69,8%	30,2%	33,0%	67,0%
COOSALUD EPS S	69,8%	30,2%	22,3%	77,7%
NUEVA EPS	70,8%	29,2%	52,2%	47,8%
CAPITAL SALUD EPS S	71,3%	28,7%	67,0%	33,0%
PIJAOS SALUD EPSI	72,4%	27,6%	43,7%	56,3%
CAPRESOCA	72,9%	27,1%	56,5%	43,5%
MALLAMAS EPSI	75,5%	24,5%	50,2%	49,8%
CAJACOPI ATLANTICO	76,6%	23,4%	29,2%	70,8%
MUTUAL SER	78,6%	21,4%	30,2%	69,8%
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	81,6%	18,4%	54,9%	45,1%
ASMET SALUD	84,0%	16,0%	54,3%	45,7%
COMFAORIENTE	87,6%	12,4%	55,4%	44,6%
COMFACHOCO	88,8%	11,2%	72,5%	27,5%
SAVIA SALUD EPS	92,9%	7,1%	47,9%	52,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

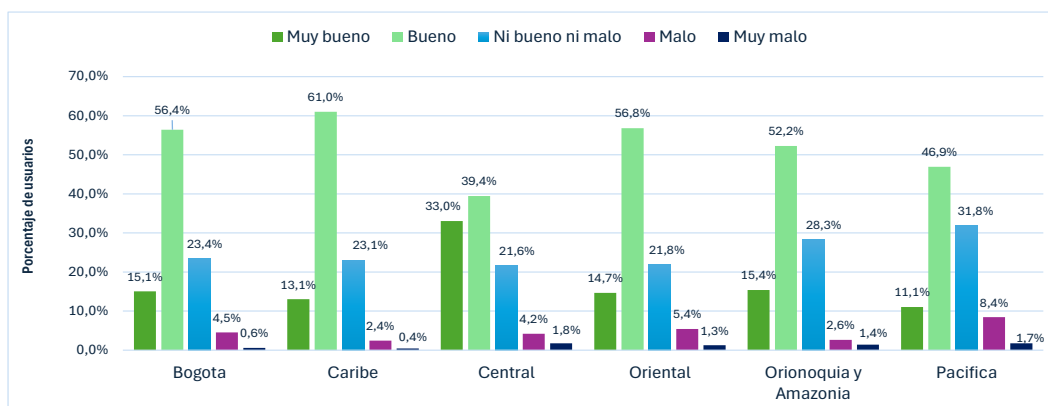
3.4 Estado de salud y utilización de los servicios de salud

Frente a la pregunta “¿Cómo califica su estado de salud actual?”, en todas las regiones del país predomina una percepción positiva del estado de salud, principalmente asociada a las categorías “bueno” 51,7% y “muy bueno” 18,3%. La región Caribe presenta la percepción más favorable, con el mayor porcentaje de personas que califican su salud como “buena” 61,0%, seguida de la región Oriental 56,8% y Bogotá 56,4%. De igual forma, la región Central registra la mayor proporción de personas que consideran su estado de salud como “muy bueno” 33,0%, superando ampliamente a las demás regiones.

Por otra parte, se observan diferencias en las respuestas menos favorables. La región Pacífica y la región Oriental presentan la mayor proporción de personas que califican como su estado de salud como malo 8,4% y 5,4% respectivamente.

En la región Orinoquía y Amazonía, aunque el 52,2% de las personas calificó su salud como “buena”, se observa también una proporción importante de respuestas “ni bueno ni malo” 28,3%, siendo esta y la región pacífica donde se encuentra esta percepción intermedia frente a la condición de salud, en mayor medida en comparación con las demás regiones del país.

GRÁFICO 9. DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS SEGÚN CALIFICACIÓN DEL ESTADO DE SALUD ACTUAL, ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025



Fuente, Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

Del total de personas que percibieron su estado de salud como “malo” y “muy malo”, el 40% y 48% informaron que no acudieron a algún servicio de salud por enfermedad, accidente, urgencias o problema odontológico.

Por regiones, en la Central y Caribe se presenta en mayor medida este mismo comportamiento, encontrando que de quienes percibieron su estado de salud como muy malo el 75% y el 67% respectivamente, no acudieron al servicio de salud.

Por el contrario, en regiones donde la percepción del estado de salud fue mayoritariamente mala, como la Pacífica y Oriental los porcentajes de usuarios que utilizaron el servicio, se ubican por encima del 60%.

TABLA 5. DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS SEGÚN CLASIFICACIÓN DE ESTADO DE SALUD QUE USARON Y NO USARON EL SERVICIO DE SALUD EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025

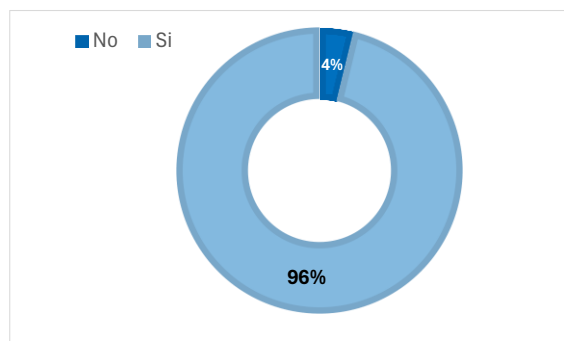
En los últimos seis meses, ¿acudió a algún servicio de salud por enfermedad, accidente, urgencias o problema odontológico?	Bogotá, D. C.				
	¿Cómo califica su estado de salud actual?				
	Muy bueno	Bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Muy malo
No	65%	57%	56%	59%	51%
Si	35%	43%	44%	41%	49%
En los últimos seis meses, ¿acudió al servicio de salud?	Caribe				
	Muy bueno	Bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Muy malo
	No	54%	55%	50%	35%
Si	46%	45%	50%	65%	33%
En los últimos seis meses, ¿acudió al servicio de salud?	Central				
	Muy bueno	Bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Muy malo
	No	54%	55%	50%	35%
Si	46%	45%	50%	65%	33%

No	66%	56%	51%	46%	75%
Si	34%	44%	49%	54%	25%
En los últimos seis meses, ¿acudió al servicio de salud?	Oriental				
	Muy bueno	Bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Muy malo
No	59%	58%	54%	37%	32%
Si	41%	42%	46%	63%	68%
En los últimos seis meses, ¿acudió al servicio de salud?	Orinoquía-Amazonía				
	Muy bueno	Bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Muy malo
No	88%	60%	71%	49%	47%
Si	12%	40%	29%	51%	53%
En los últimos seis meses, ¿acudió al servicio de salud?	Pacífica				
	Muy bueno	Bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Muy malo
No	45%	40%	35%	30%	12%
Si	55%	60%	65%	70%	88%

Fuente, Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

En relación con la asistencia a la EPS para resolver sus problemas de salud, a nivel general, el 96% de las personas indicaron que lo hicieron en todas las ocasiones que lo necesitaron, mientras que el 4% reportó que no lo hizo.

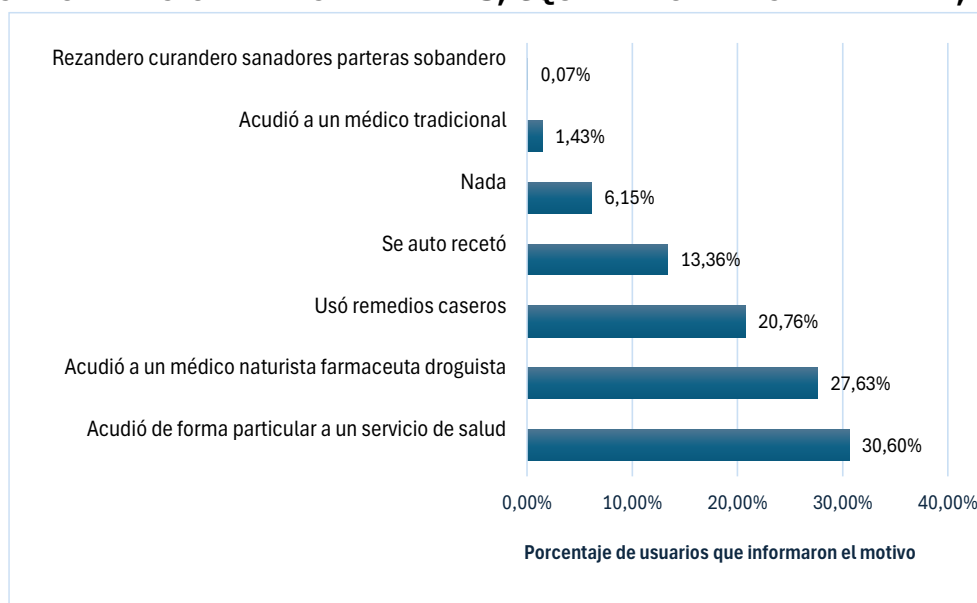
GRÁFICO 10. PARA RESOLVER LOS PROBLEMAS DE SALUD, ¿ACUDIÓ EN TODAS LAS OCASIONES A LA EPS A LA CUAL ES AFILIADO/A? ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025



Fuente, Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

De este 4%, el 30,6% acudió de forma particular a un servicio de salud, el 27,63% decidió consultar a un médico naturista, farmaceuta o droguista y el 20,76% usó remedios caseros, siendo estas las opciones más utilizadas por los usuarios. En menor porcentaje se reportaron quienes se auto recetaron, no hicieron nada o decidieron acudir a la medicina tradicional, rezanderos, curanderos o sanadores.

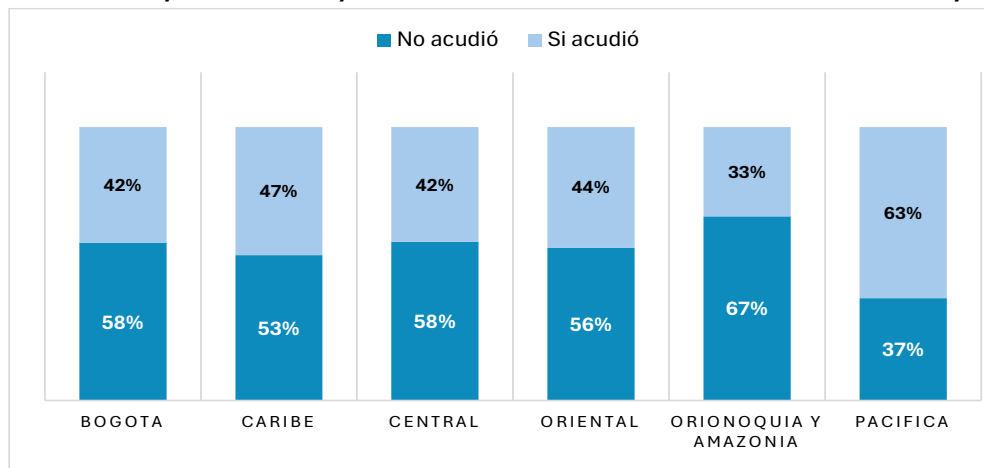
GRÁFICO 11. PARA TRATAR EL PROBLEMA DE SALUD, POR EL CUAL NO SOLICITÓ O NO RECIBIÓ ATENCIÓN MÉDICA DE LA IPS, ¿QUÉ HIZO PRINCIPALMENTE?, 2025



Fuente, Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

Por regiones, en la Orinoquía y Amazonía, se reportó el mayor porcentaje de no utilización del servicio de salud en comparación con las demás regiones, con el 67,3%, seguido de la región central con el 58,1%.

GRÁFICO 12. EN LOS ÚLTIMOS SEIS 6 MESES, ¿ACUDIÓ A ALGÚN SERVICIO DE SALUD POR ENFERMEDAD, ACCIDENTE, URGENCIAS O PROBLEMA ODONTOLÓGICO?, 2025



Fuente, Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

Las menores proporciones de uso de servicios de salud se observan en Savia Salud EPS, donde únicamente el 21% de los afiliados manifestó haber acudido a servicios de salud ante un problema de salud, seguida de Comfaorient 27%, así como Mallamas EPSI 27%, Capresoca 28% y Anas Wayuu EPSI 33%.

En el caso de las EPS con mayor concentración de afiliados dentro de la encuesta, se observa un comportamiento cercano al promedio nacional. Nueva EPS y salud Total EPS registran una distribución similar entre quienes acudieron y quienes no acudieron a servicios de salud, mientras para EPS Sanitas un 47% de los usuarios informó haber utilizado los servicios y para Sura EPS este porcentaje se ubicó en el 44%.

TABLA 6. ¿EN LOS ÚLTIMOS SEIS 6 MESES, ¿ACUDIÓ A ALGÚN SERVICIO DE SALUD POR ENFERMEDAD, ACCIDENTE, URGENCIAS O PROBLEMA ODONTOLÓGICO?, 2025

EPS	En los últimos seis 6 meses, ¿acudió a algún servicio de salud por enfermedad, accidente, urgencias o problema odontológico?	
	No	Si
ALIANSA SALUD EPS	57%	43%
ANAS WAYUU EPSI	67%	33%
ASMET SALUD	34%	66%

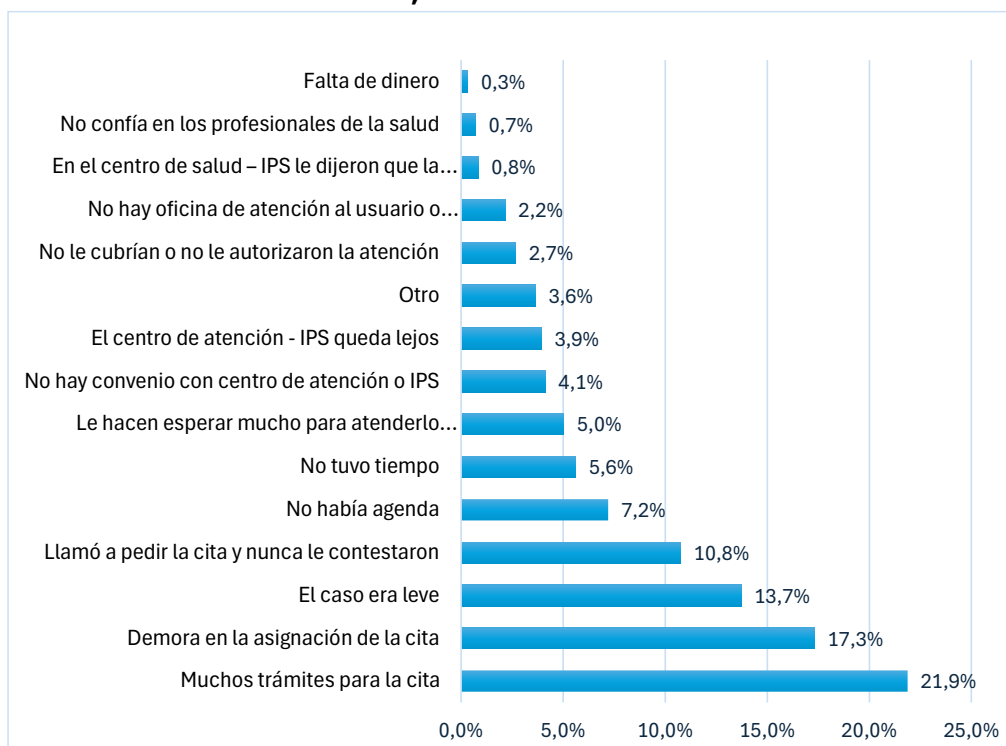
EPS	En los últimos seis 6 meses, ¿acudió a algún servicio de salud por enfermedad, accidente, urgencias o problema odontológico?	
	No	Si
ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA EPSI	14%	86%
CAJACOPI ATLANTICO	50%	50%
CAPITAL SALUD EPS S	46%	54%
CAPRESOCA	72%	28%
COMFACHOCO	8%	92%
COMFAORIENTE	73%	27%
COMFENALCO VALLE	57%	43%
COMPENSAR EPS	59%	41%
COOSALUD EPS S	58%	42%
DUSAKAWI EPSI	64%	36%
EMSSANAR E S S	48%	52%
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	63%	37%
EPS SANITAS	53%	47%
EPS SURA	56%	44%
FAMISANAR	59%	41%
MALLAMAS EPSI	73%	27%
MUTUAL SER	57%	43%
NUEVA EPS	50%	50%
PIJAOS SALUD EPSI	41%	59%
SALUD MIA	63%	37%
SALUD TOTAL EPS S A	51%	49%
SAVIA SALUD EPS	79%	21%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS SOS	47%	53%
Total	54%	46%

Fuente, Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

El 63,4% de las personas informaron entre las razones para no asistir a su IPS cuando presentaron un problema de salud, muchos trámites para la cita, demora en la asignación de la cita, percibieron que el caso era leve o llamaron a pedir la cita sin obtener respuesta.

Otras razones reportadas en menor proporción corresponden a falta de dinero, falta de confianza en los profesionales de la salud, ausencia de oficinas de atención al usuario de su EPS en la zona de residencia.

GRÁFICO 13. MOTIVOS POR LOS QUE LOS USUARIOS DECIDIERON NO ASISTIR A LA IPS ANTE UN PROBLEMA DE SALUD, 2025



Fuente, Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

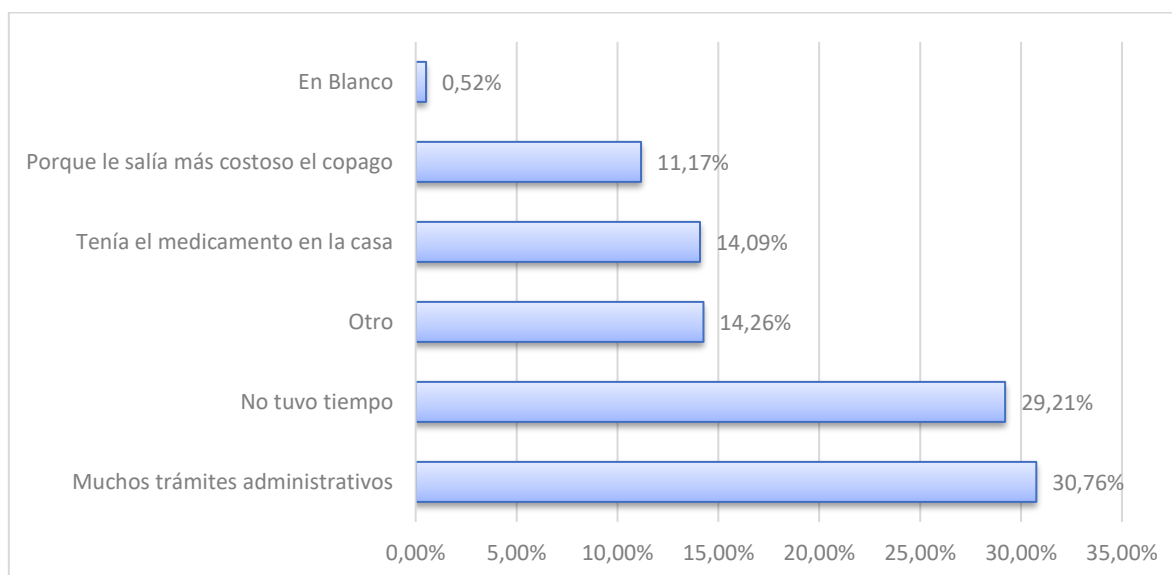
3.4.1 Resultado experiencia de entrega de medicamentos

Para el año 2025, al 73,94% de los usuarios encuestados se les reportó que les ordenaron medicamentos en los últimos 6 meses, lo que representa una leve disminución con respecto al año 2024, cuyo porcentaje se ubica en el 75,17%; el 94,88% de los usuarios encuestados manifiesta que solicitó a la EPS los medicamentos que le ordenaron, porcentaje que se asemeja al reportado en el año 2024 el cual se ubicó en el 95,77%.

En cuanto al 3,79% de los usuarios encuestados que le ordenaron medicamentos, pero no los reclamó en la EPS, el 30,76% manifiesta no

solicitarlos por muchos trámites administrativos, el 29,21% no tuvo tiempo, el 14,26% tiene otra razón, el 11,17% porque era más costoso el copago y el 14,09% tenía el medicamento en casa, y finalmente el 0,52% no responde la razón por la cual no los reclamó.

GRÁFICO 14. RESPUESTA DE LOS USUARIOS ACERCA DE LOS MOTIVOS POR LOS QUE NO SOLICITARON EL MEDICAMENTO ORDENADO EN SU EPS. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025.

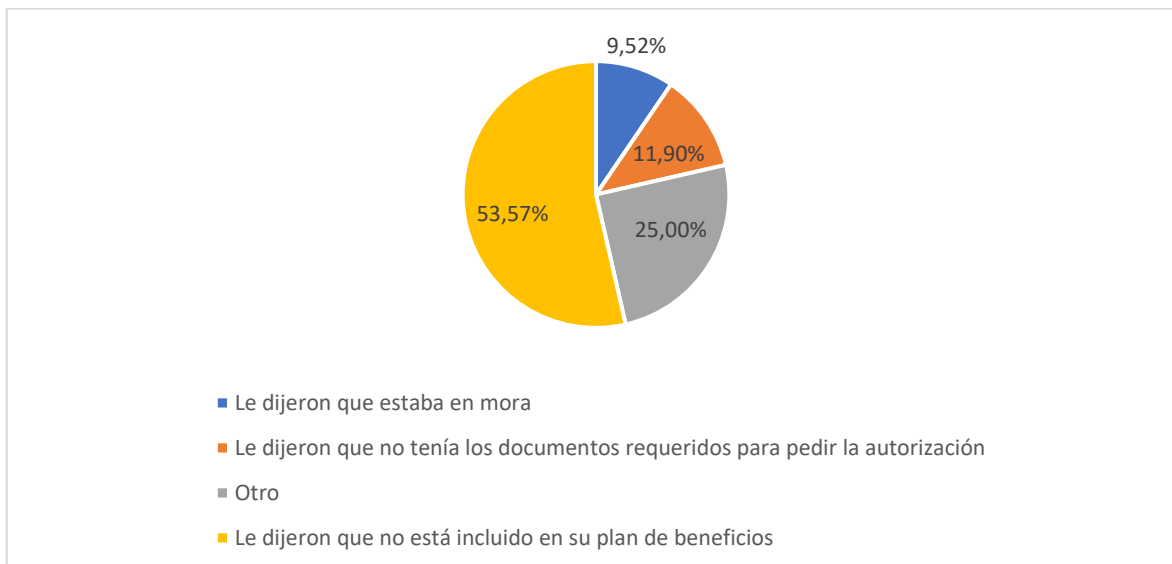


Fuente: encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud, Colombia 2025

Del total de usuarios que requirieron medicamentos en los últimos seis meses, el 24,74% necesitó autorización para obtenerlos, de estos, el 93,78% recibió la aprobación para que le fueran dispensados, mientras que al 6,22% se les negó esta autorización.

Del total de usuarios a los que no se autorizó la entrega de medicamentos, al 53,57% les informaron que no estaba incluido en su plan de beneficios, siendo este el motivo más frecuente, seguido de otros 25%, le informaron que no tenía los documentos requeridos para pedir la autorización 11,90%, fueron los principales motivos de negación de la autorización.

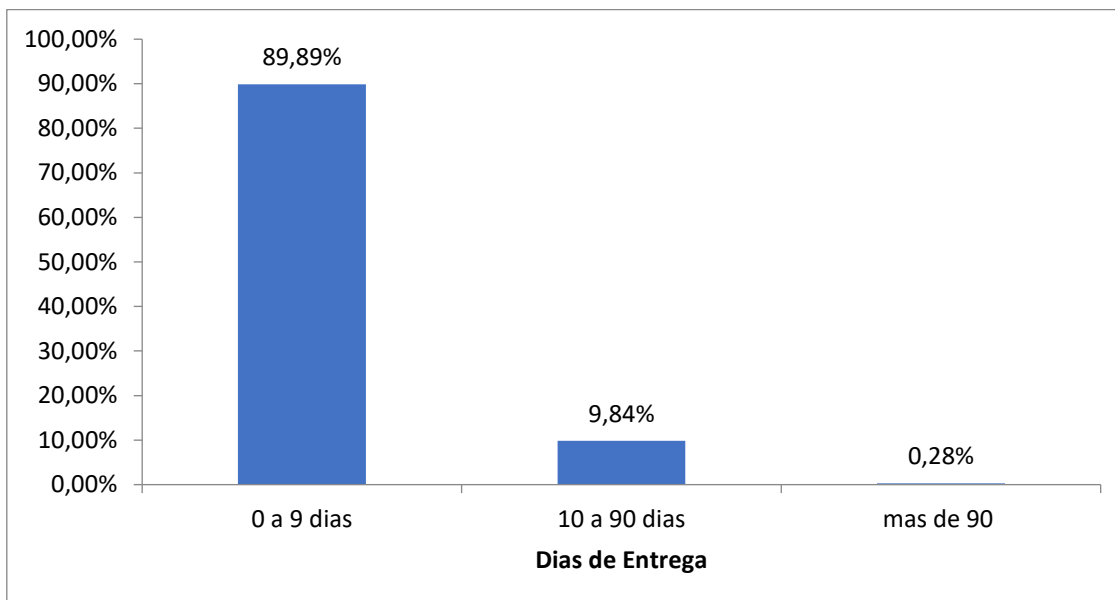
GRÁFICO 15. RESPUESTA DE LOS USUARIOS ACERCA DE LOS MOTIVOS POR LOS QUE NO AUTORIZARON LO MEDICAMENTOS POR PARTE DE LA EPS. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025.



Fuente: encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud, Colombia 2025

Para aquellos que lograron la autorización, el tiempo de espera fue en su mayoría rápido, con un 89,89% recibiendo respuesta en 0-9 días. Sin embargo, un 9,84% experimentó tiempos más largos, de hasta 90 días, mientras que un porcentaje menor 0,28%, requirió más de 100 días para recibir su medicamento, encontrándose como valor máximo 365 días de espera.

GRÁFICO 16. RESPUESTA DE LOS USUARIOS ACERCA DEL TIEMPO DE ESPERA EN DÍAS DESDE QUE SOLICITÓ LA AUTORIZACIÓN Y ESTA FUE OTORGADA. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025.

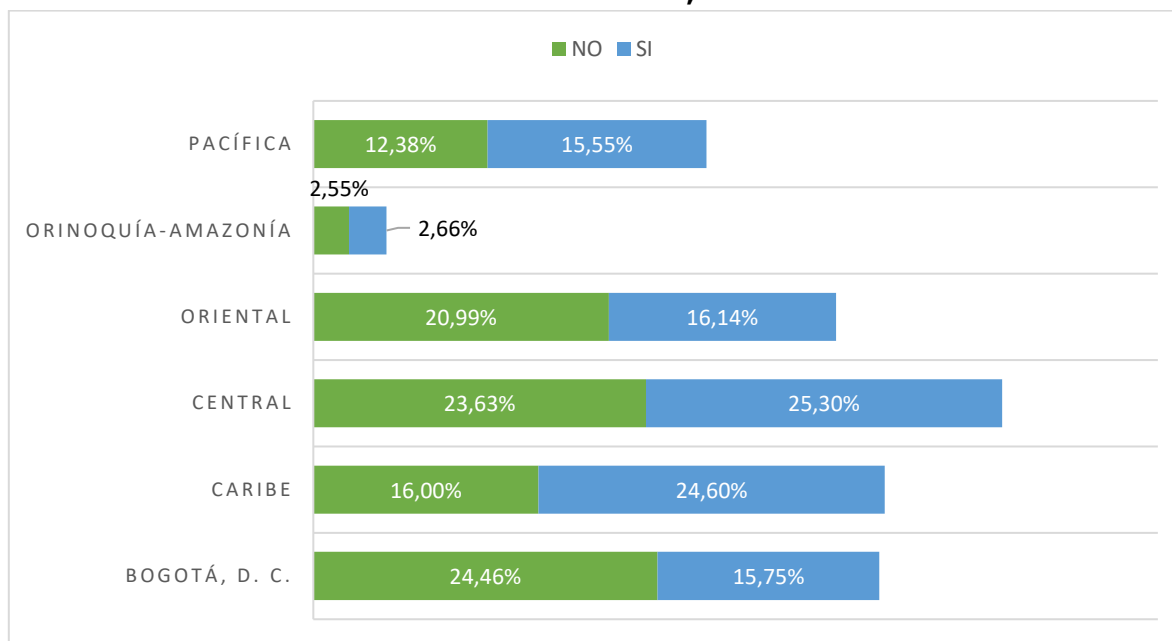


Fuente: encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud, Colombia 2025

A la primera solicitud, el 71,88% recibió todos los medicamentos, mientras que un 21,52% tuvo faltantes. De estos, el 32,33% recibió la opción por parte de la EPS de entrega a domicilio, de los cuales el 91,15% aceptó. De los usuarios que optaron por esta opción, un 41,33% recibió todos sus medicamentos, mientras que un 37,86% no recibió ninguno y el 20,18% solo recibió algunos de los requeridos.

Ahora bien, al observar el comportamiento por las regiones de análisis se evidencia que en las regiones Central 25,30% y Caribe 24,60% se presenta una mayor prescripción de medicamentos en los usuarios, sin embargo, Bogotá D.C. 24,46% y Oriental 20,99% presentan una mayor frecuencia de no prescripción, la región de Orinoquía - Amazonía 2,6% mantiene valores bajos lo cual es coherente con su menor densidad poblacional.

GRÁFICO 17. RESPUESTA DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS POR REGIÓN. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025.



Fuente: encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud, Colombia 2025

Al analizar la entrega de los medicamentos la primera vez que lo solicitó, por regiones se evidencia que las regiones Central 25,51% y Caribe 24,52% presentan una tasa más alta en la entrega de los medicamentos la primera vez, por otro lado, las regiones Bogotá 15,76%, Oriental 15,98% y pacífica 15,56% presentan un comportamiento similar en la entrega de los medicamentos la primera vez que el usuario los reclamó.

Al analizar la información por EPS del régimen contributivo incluidas las EPS que administran población en movilidad la EPS con mayor porcentaje de prescripción de medicamentos es Nueva EPS 24,20% seguido por Sura 18,26% y Sanitas 16,02%

TABLA 7. RESPUESTA DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS POR PRESCRIPCIÓN RÉGIMEN CONTRIBUTIVO. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025.

EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	No	Si
NUEVA EPS	18,03%	24,20%
EPS SURA	14,69%	18,26%
EPS SANITAS	19,05%	16,02%
SALUD TOTAL EPS S.A.	15,41%	14,48%
FAMISANAR	10,12%	7,48%
COMPENSAR EPS	8,17%	6,40%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS SOS	1,59%	2,59%
COOSALUD EPS-S	2,31%	1,70%
MUTUAL SER	1,23%	1,62%
COMFENALCO VALLE	0,56%	1,57%
ASMET SALUD	0,82%	0,68%
ALIANSALUD EPS	3,90%	0,66%
SALUD BÓLIVAR EPS SAS	0,21%	0,54%
DUSAKAWI	0,26%	0,52%
EMSSANAR E.S.S.	0,41%	0,52%
CAPITAL SALUD EPS-S	0,51%	0,50%
CAJACOPI	0,36%	0,50%
SAVIA SALUD EPS	0,41%	0,33%
PIJAOS SALUD	0,56%	0,31%
ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA	0,15%	0,21%
SALUD MIA	0,41%	0,17%
COMFAORIENTE	0,15%	0,15%
MALLAMAS	0,10%	0,14%
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	0,21%	0,14%
CAPRESOCA	0,21%	0,14%
COMFACHOCO	0,05%	0,12%
ANAS WAYUU	0,10%	0,06%
Total general	100,00%	100,00%

Fuente: encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud, Colombia 2025

Al analizar por EPS del régimen Contributivo, la que presenta una mayor proporción de entrega la primera vez que el usuario solicitó los medicamentos es Nueva EPS 24,14% seguido por Sura 18,60% y Sanitas 16,11%.

En cuanto al régimen subsidiado la EPS que presenta mayor prescripción es Nueva EPS 18,98%, seguido por Coosalud 11,57% y Mutual Ser 7,78%.

TABLA 8. RESPUESTA DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS POR PRESCRIPCIÓN RÉGIMEN SUBSIDIADO. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025.

EPS REGIMEN SUBSIDIADO	No	Si
NUEVA EPS	19,42%	18,98%
COOSALUD EPS-S	8,40%	11,57%
MUTUAL SER	6,07%	7,78%
SAVIA SALUD EPS	4,27%	6,55%
EMSSANAR E.S.S.	5,58%	5,96%
SALUD TOTAL EPS S.A.	6,70%	5,73%
CAJACOPI	4,76%	5,26%
EPS SANITAS	5,15%	4,71%
CAPITAL SALUD EPS-S	4,76%	4,15%
ASMET SALUD	6,31%	3,94%
FAMISANAR	5,53%	3,92%
EPS SURA	3,79%	3,55%
ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA	4,03%	3,23%
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	1,12%	2,32%
MALLAMAS	2,62%	2,20%
PIJAOS SALUD	3,35%	1,86%
COMFAORIENTE	0,78%	1,52%
ANAS WAYUU	0,87%	1,34%
COMPENSAR EPS	1,89%	1,31%
DUSAKAWI	0,58%	1,13%
COMFACHOCO	0,53%	0,95%
CAPRESOCA	1,07%	0,90%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS SOS	0,49%	0,58%
SALUD MIA	0,83%	0,24%
COMFENALCO VALLE	0,34%	0,23%
ALIANSA SALUD EPS	0,78%	0,08%



EPS REGIMEN SUBSIDADO	No	Si
Total general	100,00%	100,00%

Fuente: encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud, Colombia 2025

Al analizar por EPS del régimen subsidiado, la que presenta una mayor proporción de entrega la primera vez que el usuario solicitó los medicamentos es Nueva EPS 18,90%, seguido por Coosalud 11,26% y Mutual Ser 7,91%.

3.4.2 Resultado experiencia en la asignación de citas médicas

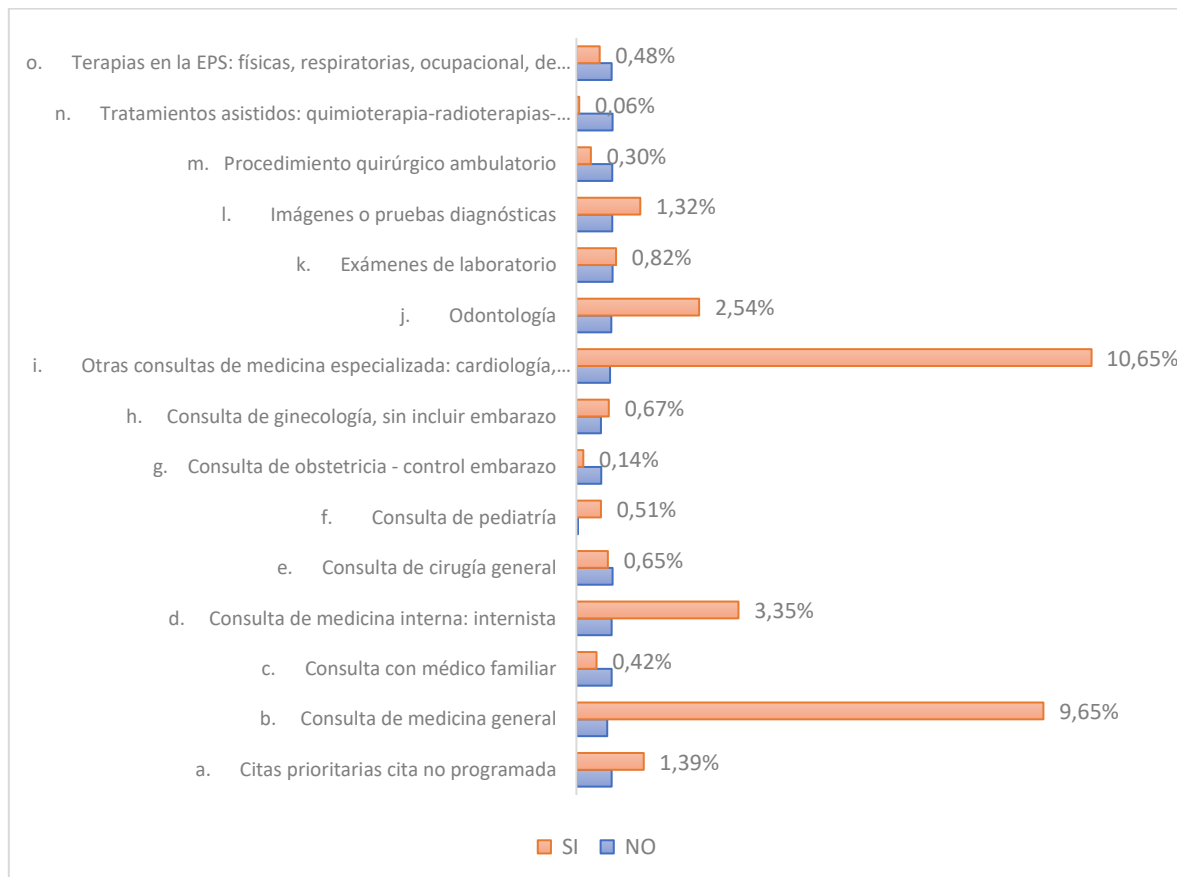
Para el año 2025 en promedio el 97,15% de las personas encuestadas no responden ante la experiencia de negación por motivos de agenda de los siguientes servicios:

Citas prioritarias cita no programada, Consulta de medicina general, Consulta con médico familiar, Consulta de medicina interna: internista, Consulta de medicina interna: internista, Consulta de cirugía general, Consulta de pediatría, Consulta de obstetricia - control embarazo, Consulta de ginecología, sin incluir embarazo, Otras consultas de medicina especializada: cardiología, neurología y ortopedia, Odontología, Exámenes de laboratorio, Imágenes o pruebas diagnósticas, Procedimiento quirúrgico ambulatorio, Tratamientos asistidos: quimioterapia-radioterapias-diálisis, Terapias en la EPS: físicas, respiratorias, ocupacional, de lenguaje.

Ahora bien, en promedio 2,20% manifiestan negación en la asignación de la atención por motivos de agenda.

A continuación, se presenta de manera general el comportamiento de la asignación por las atenciones demandadas por los encuestados durante el año 2025.

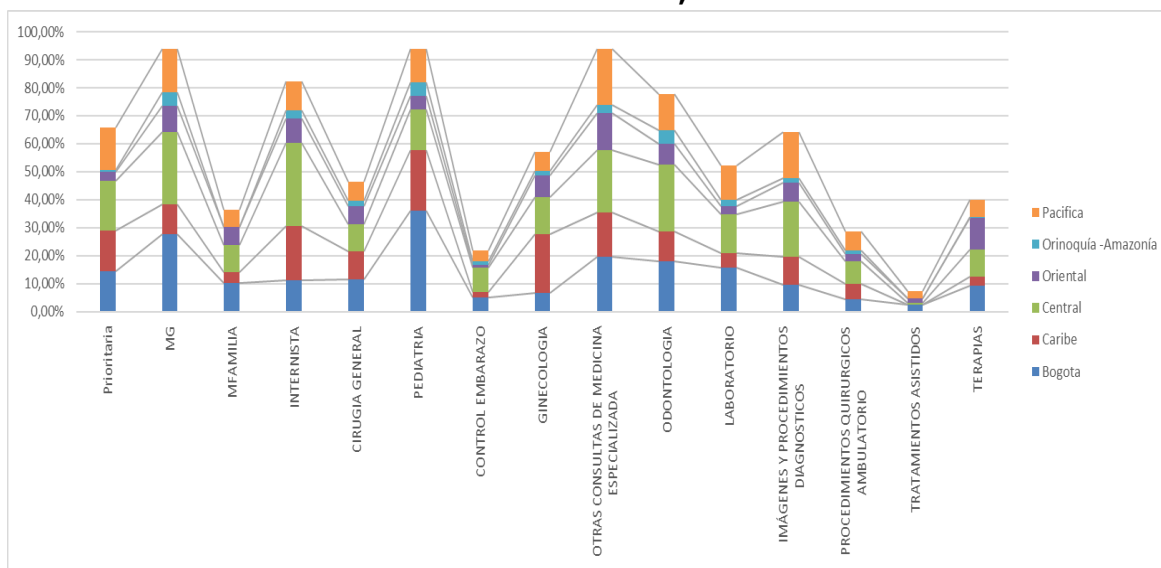
GRÁFICO 18. ATENCIONES SOLICITADAS A LA EPS. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025.



Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta 2025.

Al analizar el comportamiento de la negación de las citas en los diferentes servicios teniendo como causal la agenda, se observa que en las regiones Central y Bogotá principalmente es donde se presenta mayor dificultad de la asignación de citas por motivos de disponibilidad de agenda lo cual se puede observar en la siguiente grafica.

GRÁFICO 19. NEGACIÓN DE ASIGNACIÓN DE CITAS POR CAUSAL DE NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025.



Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta 2025.

TABLA 9. NEGACIÓN DE ASIGNACIÓN DE CITAS POR CAUSAL DE NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA.

REGIÓN	C. PRIORITARIA	M GENERAL	M FAMILIA	INTERNISTA	CIRUGIA GENERAL	PEDIATRIA	CONTROL EMBARAZO	GINECOLOGIA	OTRAS CONSULTAS DE MEDICINA ESPECIALIZADA	ODONTOLOGIA	LABORATORIO	IMÁGENES Y PROCEDIMIENTOS DIAGNOSTICOS	PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS AMBULATORIO	TRATAMIENTOS ASISTIDOS	TERAPIAS
Bogota	14,42%	27,75%	10,23%	11,32%	11,63%	36,14%	4,95%	6,63%	19,67%	17,96%	15,77%	9,46%	4,38%	2,42%	9,14%
Caribe	14,42%	10,56%	3,98%	19,30%	9,77%	21,69%	1,98%	20,99%	15,65%	10,58%	4,98%	10,09%	5,63%	0,00%	3,23%
Central	17,79%	25,85%	9,66%	29,67%	9,77%	14,46%	8,91%	13,26%	22,42%	24,15%	14,11%	19,87%	8,13%	0,81%	9,68%
Oriental	3,37%	9,23%	6,25%	8,77%	6,51%	4,82%	0,99%	7,73%	13,25%	7,39%	2,90%	6,62%	2,50%	1,61%	11,29%
Orinoquia-Amazonia	0,61%	4,87%	0,00%	2,87%	1,86%	4,82%	0,99%	1,66%	2,81%	4,79%	2,07%	1,58%	1,25%	0,00%	0,54%
Pacifica	15,03%	15,55%	6,25%	10,21%	6,98%	12,05%	3,99%	6,63%	20,07%	12,97%	12,45%	16,40%	6,88%	2,42%	5,91%

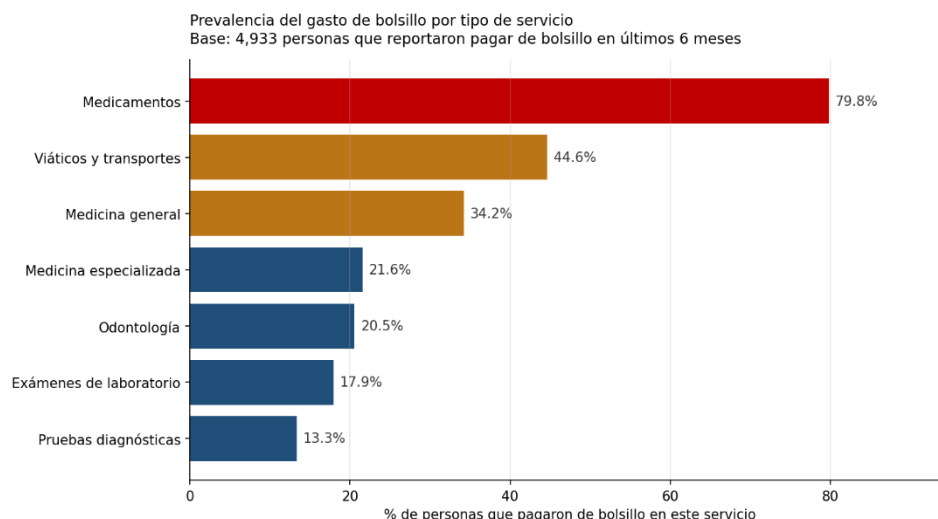
Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta 2025.

Protección financiera y gasto de bolsillo

De los encuestados el 26,47 % reportaron haber utilizado recursos propios o familiares para cubrir consultas, exámenes o medicamentos en los últimos 6 meses. Es decir, aproximadamente uno de cada cuatro afiliados al SGSSS. De igual manera el 20,1%, tuvieron que pedir dinero prestado, vender objetos de valor o recurrir a recolectas para cubrir estos costos.

Entre los afiliados con gasto de bolsillo, la distribución del fenómeno por tipo de servicio los medicamentos concentran el grueso del gasto, seguidos a distancia por viáticos y transportes:

GRÁFICO 20. ALCANCE Y PREVALENCIA DEL GASTO POR TIPO DE SERVICIO



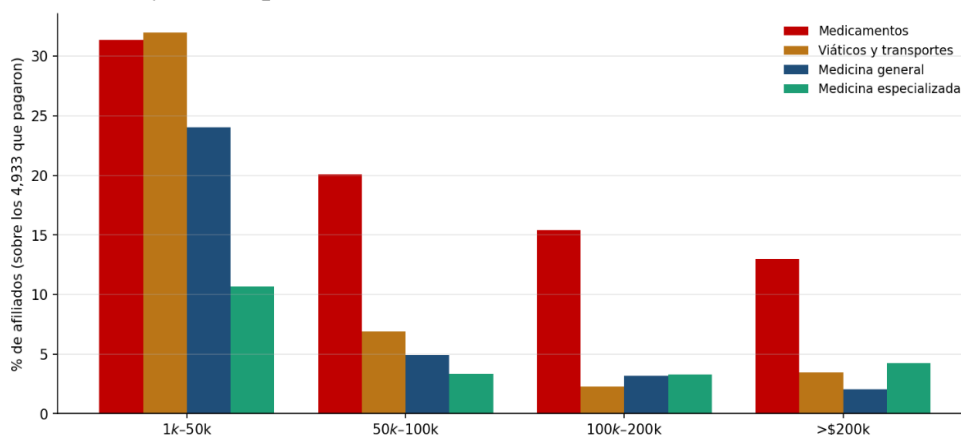
Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

El análisis de los datos revela que el gasto de bolsillo se concentra de manera crítica en el rubro de medicamentos, el único servicio con una prevalencia de gasto del 79,8%.

La concentración del gasto en rangos altos es el de mayor porcentaje entre servicios. Medicamentos es el único servicio donde más del 10% pagó montos superiores a \$200.001, y donde más del 28% pagó montos sobre \$100.001 suma de los dos rangos superiores. En el otro extremo, exámenes de laboratorio y pruebas diagnósticas tienen menos del 2% en cada uno de los rangos altos:

GRÁFICO 21. DISTRIBUCIÓN DEL MONTO PAGADO

Distribución del monto pagado por rango — top 4 servicios
Base: 4,933 personas con I_53=Si

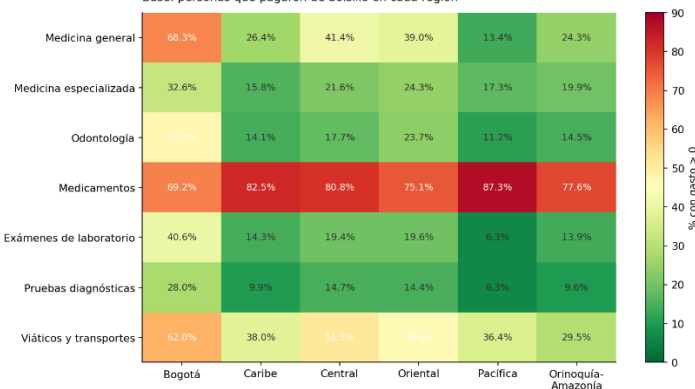


Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

La distribución del gasto por servicio varía sustancialmente entre regiones. Bogotá presenta el patrón más amplio: es la región con mayor porcentaje de personas con gasto en seis de los siete servicios analizados medicina general 68,3 %, medicina especializada 32,6 %, odontología 47,3 %, exámenes 40,6 %, pruebas diagnósticas 28,0 %, viáticos 62,0 %. En medicamentos, en cambio, Bogotá presenta la prevalencia más baja del país 69,2 %, y la Pacífica la más alta 87,3 %. Orinoquía-Amazonía es la región con menor proporción de gasto en viáticos 29,5 %, pese a tener la mayor dispersión geográfica del país probablemente porque muchas personas simplemente no acceden al servicio.

TABLA 10. PATRÓN REGIONAL DEL GASTO DE BOLSILLO

% de afiliados con gasto >0 por servicio x región
Base: personas que pagaron de bolsillo en cada región



Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

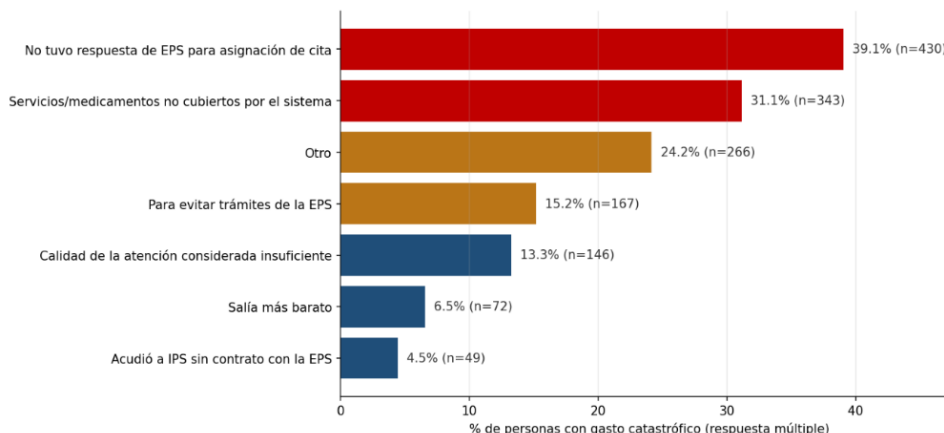
TABLA 11. PATRÓN REGIONAL DEL GASTO DE BOLSILLO (MONTOS PAGADOS)

Servicio	Bogotá	Caribe	Central	Oriental	Pacífica	Orin-Amaz
Medicina general	68.3 %	26.4 %	41.4 %	39.0 %	13.4 %	24.3 %
Medicina especializada	32.6 %	15.8 %	21.6 %	24.3 %	17.3 %	19.9 %
Odontología	47.3 %	14.1 %	17.7 %	23.7 %	11.2 %	14.5 %
Medicamentos	69.2 %	82.5 %	80.8 %	75.1 %	87.3 %	77.6 %
Exámenes de laboratorio	40.6 %	14.3 %	19.4 %	19.6 %	6.3 %	13.9 %
Pruebas diagnósticas	28.0 %	9.9 %	14.7 %	14.4 %	6.3 %	9.6 %
Viáticos y transportes	62.0 %	38.0 %	51.3 %	46.6 %	36.4 %	29.5 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

El rango entre regiones es amplio para todos los servicios: oscila entre 16,8 pp medicina especializada y 54,9 pp medicina general. La mayor brecha regional corresponde precisamente a medicina general, donde Bogotá quintuplica a Pacífica 68,3% vs 13,4%, patrón que es difícil de explicar por morbilidad y que sugiere prácticas diferentes de cobertura de consulta general entre regiones. Se indaga directamente, entre quienes tuvieron gasto de bolsillo, por qué razones recurrieron a recursos propios. Es una variable de respuesta múltiple, por lo cual los porcentajes suman más de 100%.

GRÁFICO 22. RAZONES DEL USO DE RECURSOS PROPIOS



Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

TABLA 12. RAZONES DEL USO DE RECURSOS PROPIOS POR PARTE DE LOS USUARIOS

Razón	N	% (de 1,101)
No tuvo respuesta de EPS para asignación de cita / servicio	430	39.06 %
Servicios / medicamentos / procedimientos no cubiertos por el sistema	343	31.15 %
Otro motivo no listado	266	24.16 %
Para evitar trámites de la EPS	167	15.17 %
Calidad de la atención / diagnóstico de EPS considerada insuficiente	146	13.26 %
Salía más barato fuera del sistema	72	6.54 %
Acudió a clínica / médico donde su EPS no tiene contrato	49	4.45 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

La razón más frecuente del gasto es operativa no clínica ni de cobertura: 39,06% de las personas indican que tuvieron que pagar porque su EPS no respondió a la solicitud de cita o de servicio. Si se suman las razones relacionadas con fallas operativas de la EPS no respuesta 39,06%, evasión de trámites 15,17%, calidad insuficiente 13,26% se obtiene un peso acumulado de 67,49 puntos porcentuales de las marcaciones realizadas, sin descontar simultaneidad. En contraste, las razones estrictamente vinculadas a la cobertura del plan de beneficios suman 31,15% servicios no cubiertos.

3.4.3 Resultados de indicadores globales

A continuación, se presenta el comportamiento de los indicadores de satisfacción, acceso a los servicios de salud y porcentaje de usuarios que informan recomendarían su EPS a familiares y amigos.



Es importante destacar que estos indicadores deben analizarse en conjunto con las demás variables establecidas en la encuesta, lo que permitirá una comprensión integral al de la satisfacción general. Los resultados reflejan la percepción de los usuarios con respecto a su experiencia al momento de la atención en salud.

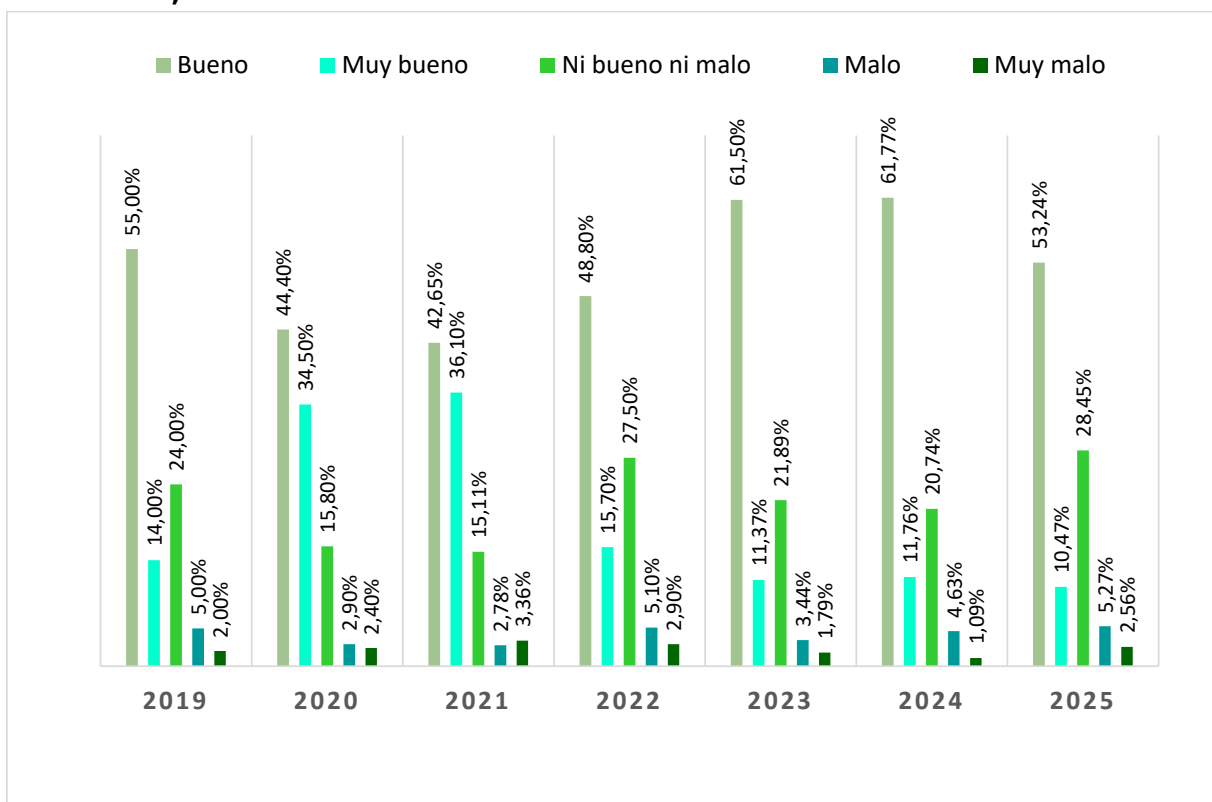
Experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS

En general, la percepción de los usuarios sobre los servicios se mantiene favorable a lo largo de los años, con un porcentaje mayor que califica su experiencia como “buena”. Sin embargo, la forma en que las personas valoran el servicio ha ido cambiando.

Entre 2019 y 2021 hay un traslado hacia valoraciones más altas, con un aumento importante de la categoría “muy bueno”, lo que sugiere un momento en el que la experiencia del usuario fue particularmente positiva. A partir de 2022, esta tendencia se revierte: disminuyen las calificaciones de “muy bueno” y vuelve a tomar fuerza la categoría “bueno”, especialmente en 2023 y 2024.

Para 2025, aunque la percepción sigue siendo mayoritariamente positiva, se observa un aumento en las respuestas de “ni bueno ni malo”, lo que podría indicar que una parte de los usuarios empieza a percibir el servicio de manera más neutral, sin llegar a calificarlo negativamente, pero tampoco como una experiencia positiva.

GRÁFICO 23. EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD, ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2019- 2025



Fuente, Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

Al analizar por regiones, se encuentra que en la Orinoquía-Amazonía se reporta el mayor porcentaje de usuarios que califican el servicio como “ni bueno, ni malo” 44,49%, evidenciando una mayor tendencia hacia percepciones neutrales en esta zona del país. Asimismo, esta región presenta uno de los porcentajes más altos de usuarios que perciben el servicio como “malo” 6,39%. Una situación similar se observa en la región Central, donde el 6,67% de los usuarios califican el servicio como “malo”, siendo este el valor más alto entre las regiones. En contraste, regiones como Caribe 2,66% y Oriental 3,73% presentan menores proporciones de valoraciones negativas.

TABLA 13. DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS SEGÚN SATISFACCIÓN GLOBAL Y ZONA GEOGRÁFICA DE RESIDENCIA. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025

Escala/ Región	Bogotá, D. C.	Caribe	Central	Oriental	Orinoquía-Amazonía	Pacífica	Total general
Bueno	52,32%	63,69%	46,69%	57,98%	44,46%	45,18%	53,24%
Muy bueno	7,84%	11,29%	9,11%	8,68%	3,07%	17,43%	10,47%
Ni bueno, ni malo	31,38%	20,92%	32,78%	27,81%	44,49%	27,73%	28,45%
Malo	6,77%	2,66%	6,67%	3,73%	6,39%	7,00%	5,27%
Muy malo	1,70%	1,44%	4,75%	1,80%	1,59%	2,66%	2,56%

Fuente, Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

En relación con la valoración de satisfacción global “buena”, se encuentra que 13 EPS 50% se ubican por encima del indicador nacional en el reporte de usuarios que perciben el servicio de esta forma y 8 31% reportan este mismo comportamiento, pero en la valoración del servicio como “muy bueno”.

El 11,5% 3 de las EPS del país reportan más del 10% de sus usuarios calificando el servicio como “malo”, mientras que 73% 19 presentan un reporte menor al 2,56% indicador nacional, de los usuarios calificando el servicio como “muy malo”.

Entre las EPS con resultados de percepción global “buena” se destacan Dusakawi EPSI, donde el 74,02% de los usuarios calificó los aspectos evaluados como “buenos” y el 10,31% como “muy buenos”. También sobresalen Salud Mía, con un 73,78% de percepción “buena” y un 22,56% “muy buena”, así como Mallamas EPSI y Mutual SER, sin embargo, en estas dos últimas se empieza a incrementar el porcentaje de valoraciones neutras “ni bueno ni malo”.

Para las EPS con mayor concentración de afiliados en la encuesta, Salud Total EPS y EPS Sanitas presentan resultados superiores al indicador nacional en la categoría “bueno”, con 56,22% y 55,0%, respectivamente, mientras que, Nueva EPS y Sura EPS se ubican ligeramente por debajo del indicador nacional, con un 51,01% y 50,28% de sus usuarios que también perciben el servicio en esta categoría y un 6,13% que califican su experiencia como “muy buena”.

En contraste, las mayores proporciones de percepciones desfavorables se observan en Asociación Indígena del Cauca EPSI con un 14,6% de usuarios que clasifican su satisfacción en la escala de “mala” y el 5,62% como “muy mala”, seguida de Savia Salud EPS con un 12,35% y Asmet Salud con 11,79%, reflejando niveles de insatisfacción superiores al promedio nacional.

Por otra parte, algunas EPS registran altas proporciones de respuestas “ni buena ni mala”, como Savia Salud EPS 44,97%, Comfachocó 43,15% y Capital Salud EPS 40,12%.

TABLA 14. EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD RECIBIDOS A TRAVÉS DE SU EPS. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025

¿A qué EPS se encuentra afiliado actualmente?	Experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS, en los últimos seis meses.				
	Bueno	Muy bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Muy malo
DUSAKAWI EPSI	74,02%	10,31%	12,47%	1,17%	2,02%
SALUD MIA	73,78%	22,56%	3,24%	0,43%	
MALLAMAS EPSI	67,12%	2,31%	26,86%	3,17%	0,54%
MUTUAL SER	66,98%	13,77%	17,84%	1,00%	0,41%
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	63,24%	5,49%	25,63%	2,84%	2,80%
PIJAOS SALUD EPSI	62,72%	7,18%	24,34%	4,74%	1,02%
COOSALUD EPS S	61,13%	10,47%	18,55%	3,88%	5,97%
COMPENSAR EPS	61,09%	5,87%	24,43%	6,48%	2,14%
ALIANSA SALUD EPS	58,67%	8,60%	23,69%	7,27%	1,77%
ANAS WAYUU EPSI	58,38%	10,21%	27,55%	2,79%	1,07%
CAJACOPI ATLANTICO	57,02%	8,19%	26,64%	5,81%	2,33%
SALUD TOTAL EPS S A	56,22%	13,37%	25,74%	3,41%	1,26%
EPS SANITAS	55,00%	13,70%	26,48%	3,50%	1,32%
INDICADOR NACIONAL	53,24%	10,47%	28,45%	5,27%	2,56%
CAPRESOCA	51,32%	2,53%	37,60%	6,79%	1,77%
NUEVA EPS	51,01%	6,13%	32,26%	7,18%	3,42%
EPS SURA	50,28%	17,89%	25,36%	3,29%	3,18%

¿A qué EPS se encuentra afiliado actualmente?	Experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS, en los últimos seis meses.				
	Bueno	Muy bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Muy malo
FAMISANAR	49,61%	5,82%	37,35%	6,08%	1,14%
CAPITAL SALUD EPS S	47,99%	5,05%	40,12%	5,39%	1,45%
COMFACHOCO	47,34%	1,20%	43,15%	6,51%	1,81%
COMFENALCO VALLE	47,20%	31,32%	16,19%	3,32%	1,96%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS SOS	47,19%	25,63%	20,22%	5,04%	1,92%
EMSSANAR E S S	46,34%	9,83%	36,75%	4,85%	2,23%
COMFAORIENTE	46,25%	24,87%	24,37%	1,70%	2,80%
ASMET SALUD	42,17%	8,24%	32,25%	11,79%	5,54%
ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA EPSI	37,62%	8,37%	33,79%	14,60%	5,62%
SAVIA SALUD EPS	35,95%	4,73%	44,97%	12,35%	2,00%

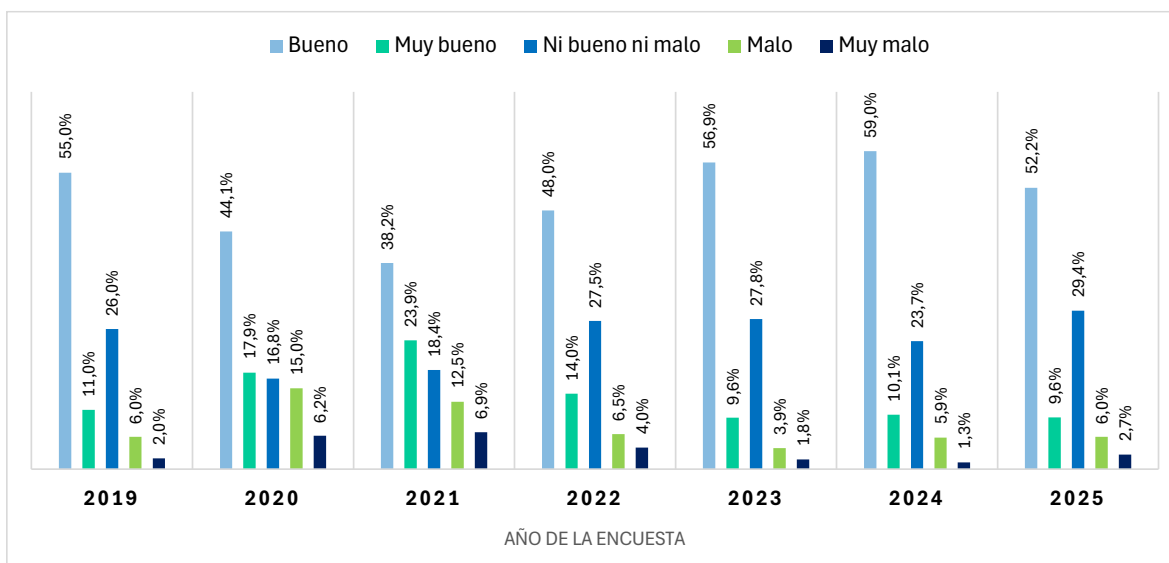
Fuente, Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

Resultado experiencia con el acceso a servicios de salud a través de su EPS urgencias, hospitalizaciones, consultas médicas, exámenes y terapias

Para el año 2025, el 52,25% de los usuarios calificó como bueno su nivel de satisfacción con el acceso a los servicios de salud a través de su EPS urgencias, hospitalizaciones, consultas médicas, exámenes y terapias, lo que representa una leve disminución frente a 2024.

Si bien la mayoría de los usuarios continúa valorando positivamente el acceso, se observa un incremento en las respuestas “ni bueno ni malo” 29,38%, lo que sugiere una mayor tendencia hacia percepciones neutrales. Asimismo, se evidencia un aumento en las valoraciones negativas “malo” y “muy malo” en comparación con 2023 y 2024, junto con una disminución en la proporción de usuarios que califican el servicio como “muy bueno”. En conjunto, estos resultados reflejan un desplazamiento hacia percepciones menos favorables con respecto al acceso a los servicios de salud.

GRÁFICO 24. EXPERIENCIA EN EL ACCESO A SERVICIOS DE SALUD A TRAVÉS DE SU EPS URGENCIAS, HOSPITALIZACIONES, CONSULTAS MÉDICAS, EXÁMENES Y TERAPIAS. ENCUESTAS 2019- 2025



Fuente, Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

Las EPS con una proporción mayor de usuarios que califican el acceso a los servicios como positiva, corresponden a Dusakawi EPSI, donde el 74,19% de los usuarios calificó la experiencia como “buena” y el 13,34% como “muy buena”, seguida de Salud Mía con 68,26% y 24,01%, respectivamente. También se destacan Mutual SER y Coosalud EPS.

Con respecto a las valoraciones negativa, las EPS con mayor proporción de usuarios que califican este aspecto en la categoría “mala” y “muy mala”, son Asociación Indígena del Cauca EPSI, seguida de Asmet Salud y Savia Salud EPS. Asimismo, algunas EPS presentan una importante proporción de respuestas “ni buena ni mala”, lo que podría reflejar también insatisfacción frente al acceso, como son Comfachocó 44,10%, Savia Salud EPS 43,90% y Capresoca 40,41%.

TABLA 15. EXPERIENCIA EN EL ACCESO A SERVICIOS DE SALUD A TRAVÉS DE SU EPS URGENCIAS, HOSPITALIZACIONES, CONSULTAS MÉDICAS, EXÁMENES Y TERAPIAS. ENCUESTAS 2025

EPS	El acceso a servicios de salud a través de su EPS urgencias, hospitalizaciones, consultas médicas, exámenes y terapias				
	Bueno	Muy bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Muy malo
DUSAKAWI EPSI	74,19%	13,34%	10,46%	0,07%	1,94%
SALUD MIA	68,26%	24,01%	7,30%	0,43%	
MUTUAL SER	65,60%	11,28%	20,71%	1,69%	0,72%
COOSALUD EPS S	62,00%	8,91%	18,97%	4,09%	6,04%
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	61,86%	7,66%	26,16%	1,81%	2,51%
CAJACOPI ATLANTICO	59,23%	7,15%	26,18%	4,27%	3,17%
PIJAOS SALUD EPSI	58,90%	8,20%	23,56%	6,77%	2,57%
COMPENSAR EPS	58,17%	5,98%	25,29%	9,00%	1,56%
SALUD TOTAL EPS S A	55,98%	12,05%	25,58%	4,41%	1,99%
MALLAMAS EPSI	55,72%	2,94%	37,89%	3,43%	0,02%
ALIANSA SALUD EPS	55,69%	9,09%	26,99%	6,78%	1,46%
EPS SANITAS	53,56%	11,69%	28,66%	4,27%	1,82%
FAMISANAR	53,23%	6,23%	33,95%	5,40%	1,19%
INDICADOR NACIONAL	52,25%	9,61%	29,38%	6,05%	2,71%
EPS SURA	51,53%	13,54%	26,99%	6,03%	1,90%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS SOS	50,96%	20,31%	17,95%	5,51%	5,27%
CAPRESOCA	50,26%	3,79%	40,41%	3,04%	2,51%
ANAS WAYUU EPSI	50,22%	12,59%	31,68%	3,90%	1,61%
CAPITAL SALUD EPS S	49,19%	4,37%	38,96%	6,40%	1,08%
NUEVA EPS	48,15%	7,28%	33,37%	7,68%	3,52%
COMFENALCO VALLE	44,82%	27,42%	19,65%	4,42%	3,69%
COMFAORIENTE	43,00%	29,20%	22,95%	1,33%	3,52%
COMFACHOCO	42,87%	0,48%	44,10%	10,74%	1,81%
EMSSANAR E S S	42,34%	8,64%	39,46%	7,27%	2,30%
ASMET SALUD	39,75%	7,98%	34,13%	12,71%	5,42%

EPS	El acceso a servicios de salud a través de su EPS urgencias, hospitalizaciones, consultas médicas, exámenes y terapias				
	Bueno	Muy bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Muy malo
SAVIA SALUD EPS	35,44%	5,79%	43,90%	11,41%	3,46%
ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA EPSI	35,03%	7,64%	37,79%	13,93%	5,62%

Fuente, Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

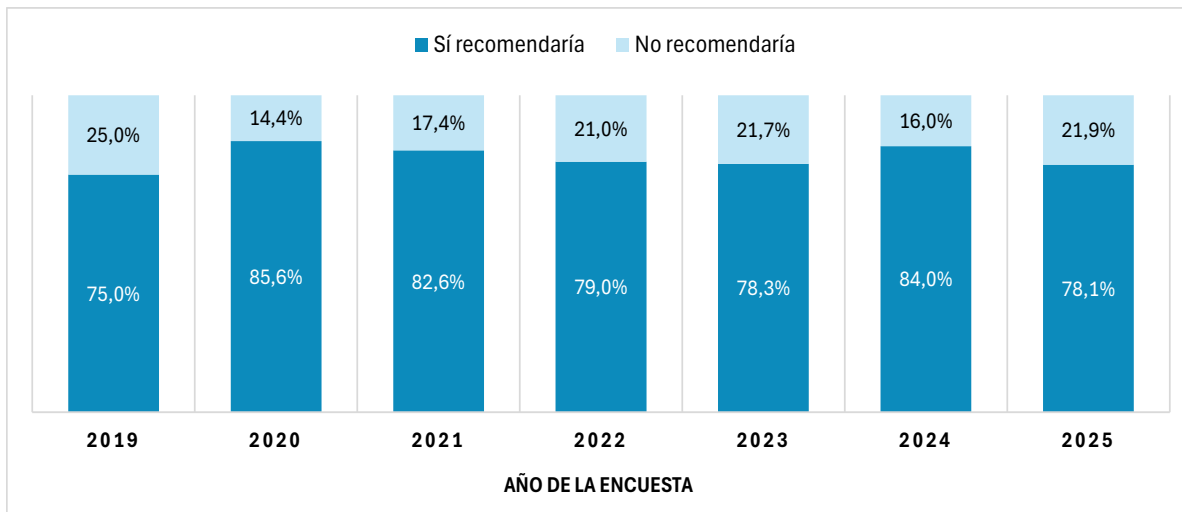
Resultado de usuarios que recomendarían su EPS a familiares y amigos

Con relación a la satisfacción, entendida como la disposición de los usuarios para recomendar su EPS a familiares y amigos, para el año 2025 se encontró que el 78% de las personas encuestadas manifestó que sí la recomendaría, mientras que el 22% indicó que no lo haría.

En comparación con el año anterior, estos resultados evidencian una disminución de 5,9 puntos porcentuales en la proporción de usuarios que recomendarían su EPS. Este comportamiento también sugiere que las valoraciones intermedias, como las respuestas “ni bueno ni malo” observadas en indicadores relacionados con la experiencia global y el acceso a los servicios, deben analizarse de manera complementaria con otros elementos del desempeño institucional, como el porcentaje de tutelas, los tiempos de espera y los trámites administrativos.

Lo anterior podría indicar que, aunque finalmente el usuario logra acceder al servicio de salud requerido, las dificultades experimentadas durante el proceso previo de autorización, asignación de citas, oportunidad o gestión administrativa no necesariamente se reflejan de forma explícita en la valoración final del servicio, pero sí pueden influir en la percepción general y en la disposición de recomendar la EPS.

GRÁFICO 25. RECOMENDARÍA SU EPS A FAMILIARES Y AMIGOS. ENCUESTAS 2019-2025



Fuente, Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

TABLA 16. DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN Y NO EL SERVICIO DE SU EPS A FAMILIARES Y AMIGOS. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025

EPS A LA QUE SE ENCUENTRA AFILIADO	¿Recomendaría a sus familiares y amigos afiliarse a su EPS?	
	No recomendaría	Sí recomendaría
SALUD MIA	2,1%	97,9%
EPS SURA	7,0%	93,0%
MUTUAL SER	7,4%	92,6%
COMFAORIENTE	11,4%	88,6%
DUSAKAWI EPSI	12,3%	87,7%
EPS SANITAS	13,9%	86,1%
SALUD TOTAL EPS S A	17,9%	82,1%
COOSALUD EPS S	18,1%	81,9%
COMFENALCO VALLE	18,5%	81,5%
FAMISANAR	21,4%	78,6%
INDICADOR NACIONAL	21,9%	78,1%
ALIANSA SALUD EPS	22,0%	78,0%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS SOS	22,6%	77,4%

EPS A LA QUE SE ENCUENTRA AFILIADO	¿Recomendaría a sus familiares y amigos afiliarse a su EPS?	
	No recomendaría	Sí recomendaría
PIJAOS SALUD EPSI	22,9%	77,1%
COMPENSAR EPS	23,7%	76,3%
MALLAMAS EPSI	24,0%	76,0%
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	25,9%	74,1%
CAPITAL SALUD EPS S	27,1%	72,9%
EMSSANAR E S S	28,2%	71,8%
ANAS WAYUU EPSI	30,0%	70,0%
CAJACOPI ATLANTICO	30,3%	69,7%
NUEVA EPS	31,6%	68,4%
ASMET SALUD	34,5%	65,5%
CAPRESOCA	38,1%	61,9%
SAVIA SALUD EPS	38,2%	61,8%
COMFACHOCO	43,4%	56,6%
ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA EPSI	44,6%	55,4%

Fuente, Elaboración propia a partir de la base de datos de la encuesta

4. Conclusiones

Los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios 2025 revelan un sistema de salud que, si bien mantiene una percepción mayoritariamente positiva entre sus afiliados, muestra señales de deterioro progresivo en dimensiones clave de la experiencia del usuario.

En términos de satisfacción global, el 53,24% de los usuarios calificó su experiencia como "buena" y el 10,47% como "muy buena", lo que representa una base favorable. Sin embargo, el incremento sostenido de respuestas "ni bueno ni malo" —que alcanza el 28,45% en 2025— y la caída de 5,9 puntos porcentuales en la disposición a recomendar la EPS frente al año anterior, constituyen alertas tempranas que no deben interpretarse como neutralidad, sino como insatisfacción no declarada.

Las barreras de acceso continúan siendo el principal factor que compromete la experiencia del usuario. La demora en la asignación de citas y los excesivos



trámites administrativos concentran las razones más frecuentes tanto de no utilización de servicios como de gasto de bolsillo, el cual afecta al 26,47% de los afiliados. Que el 39,06% de quienes incurrieron en gasto propio lo hicieran porque su EPS no respondió a la solicitud de cita o servicio evidencia una falla operativa estructural, no un problema de cobertura del plan de beneficios.

La entrega de medicamentos presenta resultados relativamente favorables: el 94,88% de los usuarios solicitó los medicamentos ordenados y el 89,89% recibió autorización en menos de diez días. No obstante, el 21,52% reportó faltantes en la primera entrega, lo que afecta la continuidad del tratamiento y genera cargas adicionales al usuario.

Las disparidades regionales son marcadas y consistentes. La región Orinoquía-Amazonía concentra los mayores porcentajes de no utilización de servicios, percepciones neutrales y bajos niveles de información sobre derechos. La región Pacífica registra las prevalencias más altas de gasto en medicamentos. Estas brechas reflejan condiciones estructurales de acceso geográfico y capacidad instalada que requieren intervenciones diferenciadas.

Finalmente, el bajo nivel de conocimiento y uso de la Carta de Derechos y Deberes —solo el 31,2% de los usuarios reporta haberla recibido— indica que los mecanismos de información y empoderamiento del usuario siguen siendo insuficientes, lo cual limita la corresponsabilidad y el ejercicio efectivo de los derechos en salud.

En conjunto, estos resultados reafirman la necesidad de fortalecer la gestión operativa de las EPS, reducir las cargas administrativas sobre el usuario, garantizar la continuidad en la entrega de medicamentos y consolidar estrategias territorialmente diferenciadas que corrijan las brechas de acceso y calidad identificadas.