

Sistema de Evaluación y Calificación de Actores: Difusión de indicadores 2017

Camilo A. Matajira Gaitán, Erick Barney Iglesias &
Germán Escobar Morales

Ministerio de Salud y Protección Social
Oficina de Calidad

cmatajira@minsalud.gov.co

1 de marzo de 2017

Contenidos

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆

Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

① Introducción

② Ind. EPS

③ Ind. IPS

④ Ind. DTS

⑤ Ind. Ranking Desempeño EPS 2016 🏆

⑥ Ind. Ranking Satisfacción EPS 2016 🏆

Introducción

Panel de
navegación

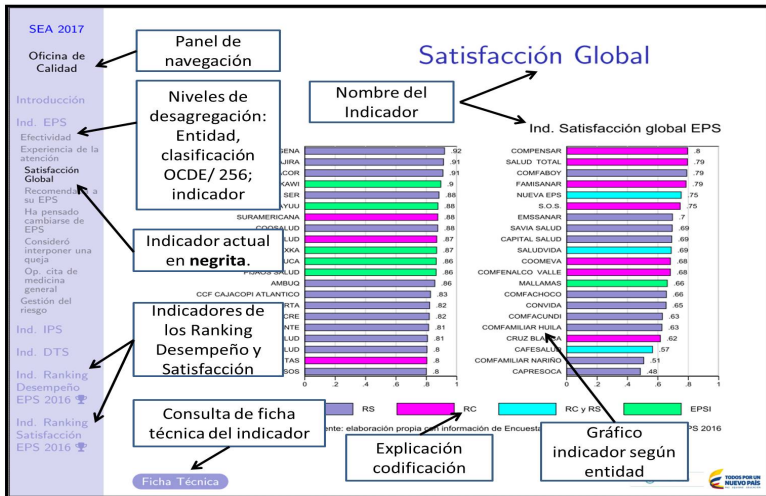
Acerca del SEA

Selección de
indicadoresSelección de
metas

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆Introducción / Panel de
navegación

Introducción

Panel de
navegación

Acerca del SEA

Selección de
indicadores
Selección de
metas

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Introducción

El Sistema de Evaluación y Calificación de Actores (SEA) fue instituido por el Artículo 111 de la Ley 1438. Esta Ley ordena al Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS) crear un sistema que evalúe, califique y de a conocer indicadores de las entidades del sector.

La Oficina de Calidad en su interpretación y cumplimiento de la norma diseño un sistema que contiene publicaciones seriales que buscan satisfacer los requerimientos de esta ley.
Continúa →

Introducción

Panel de
navegación
Acerca del SEA
Selección de
indicadores
Selección de
metas

Ind. EPS






Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 📄

Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 📄

Para evaluar, calificar y dar a conocer los indicadores solicitados, en años anteriores La Oficina de Calidad elaboró:

- SEA Ranking de Desempeño EPS 2016.
- SEA Ranking de Satisfacción EPS 2016, disponible aquí .
- Informe de Tutelas en Salud 2016
- SEA Difusión de indicadores 2017 [este documento].
- SEA 2016, disponible aquí  y SEA 2014, disp. aquí .
- Informe Nacional de Calidad en Salud INCAS 2015, disponible aquí .
- Observatorio Nacional de Calidad, disponible aquí 

Continúa →

Introducción

Panel de
navegación

Acerca del SEA

Selección de
indicadoresSelección de
metas

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Versiones anteriores del informe del SEA presentaban indicadores y analizaban la tendencia de cada uno; esto tuvo como consecuencia informes con más de 180 páginas de extensión. En cambio, este reporte -el SEA difusión de indicadores 2017- busca dar a conocer de mejor manera los indicadores solicitados al MSPS para el público general.

En consecuencia, este reporte se complementa con otras publicaciones del MSPS-Oficina de Calidad como el INCAS y los Ranking, que desarrollan análisis detallados sobre el SGSSS y sus actores. Esto permite, que el documento de difusión de indicadores del SEA pueda ser más dinámico, corto y su consulta más comprensible.

Introducción

Panel de
navegación

Acerca del SEA

Selección de
indicadoresSelección de
metas

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Introducción

Actualmente, con el objetivo de mejorar, se concibe el SEA como un conjunto de productos seriales que constituyen un gran Sistema de Evaluación de Actores.



Criterios de selección de indicadores

Introducción

Panel de
navegación
Acerca del SEA

Selección de
indicadores
Selección de
metas

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆

Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Los indicadores de EPS, IPS y DTS mostrados en este informe fueron seleccionados teniendo en consideración los siguientes criterios

- Indicadores del Sistema de Información para la Calidad
- Fuentes oficiales con buena calidad del dato
- Que tengan meta y/o estándar para poder calificar y semaforizar
- Que abarque todos los ámbitos: ambulatorios y hospitalario (IPS)
- Los indicadores responden a: OCDE, Resolución 1438 de 2011 y Plan Decenal de Salud Pública

Criterios de selección de metas

Introducción

Panel de
navegación
Acerca del SEA
Selección de
indicadores
Selección de
metas

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆

Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Las metas de los indicadores de EPS, IPS y DTS (que aparecen semaforizados) fueron tomados de las siguientes fuentes:

- Cuenta de Alto Costo (2013). Indicadores mínimos para evaluar los resultados clínicos en pacientes incluidos en programas de nefroprotección para estadios 1-4 y 5 sin diálisis de la enfermedad renal crónica en Colombia. Disponible aquí [📄](#).
- Cuenta de Alto Costo (2016). Indicadores mínimos para evaluar los resultados clínicos en pacientes con diagnóstico de Enfermedad Renal Crónica estadiada en 1 - 4 y 5 sin diálisis, Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus. Disponible aquí [📄](#)
- Cuenta de Alto Costo (2010). Consenso basado en evidencias para la elección de indicadores mínimos para el análisis de resultados clínicos en Diálisis Peritoneal y Hemodiálisis en Colombia. Disponible aquí [📄](#)
- Cuenta de Alto Costo (2014). Indicadores mínimos para evaluar resultados de Gestión Y Clínicos en Instituciones de Atención a personas viviendo con VIH en Colombia. Disponible aquí [📄](#)
- Cuenta de Alto Costo (2014). Recomendaciones basadas en evidencia para la definición de: Criterios de inclusión a diálisis para pacientes con ERC estadio 5 y recomendaciones de inclusión a cuidado paliativo para pacientes con ERC estadio 5 sin indicación de terapia dialítica. Disponible aquí [📄](#)
- MSPS (2013) Plan Decenal de Salud Pública. Disponible aquí [📄](#)

Introducción ind. EPS

Introducción

Ind. EPS

Efectividad
Experiencia de la
atención
Gestión del
riesgo

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆

Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

En esta sección encontrará los indicadores de EPS seleccionados para el SEA 2017, divididos según clasificación OCDE / R. 256.

Los indicadores de efectividad y gestión del riesgo son presentados con colores según si cumplen con los estándares del Organismo que Administra la Cuenta de Alto Costo.

Los indicadores de experiencia de la atención se presentan según el régimen de la entidad. En esta clasificación se separa las EPS indígenas del Régimen Subsidiado, y se resaltan Cafésalud, Nueva EPS, y Saludvida por ser entidades que prestan servicios en ambos regímenes de salud.

Introducción

Ind. EPS

Efectividad

Progresión
E.R.C.Proporción de
pacientes
diabéticos
controladosExperiencia de la
atenciónGestión del
riesgo

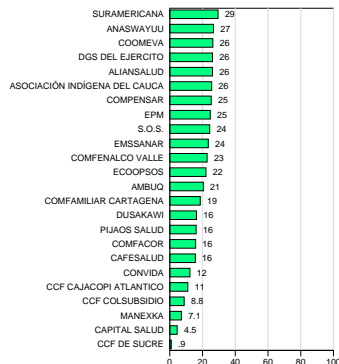
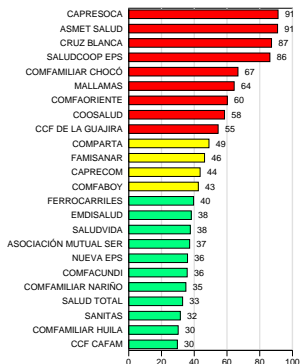
Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Progresión E.R.C.

Proporción progresión E.R.C.



Ind. menor a 40%



Ind. entre 40% y 50%



Ind. mayor a 50%

Información año 2015

Proporción de pacientes diabéticos controlados

Introducción

Ind. EPS

Efectividad

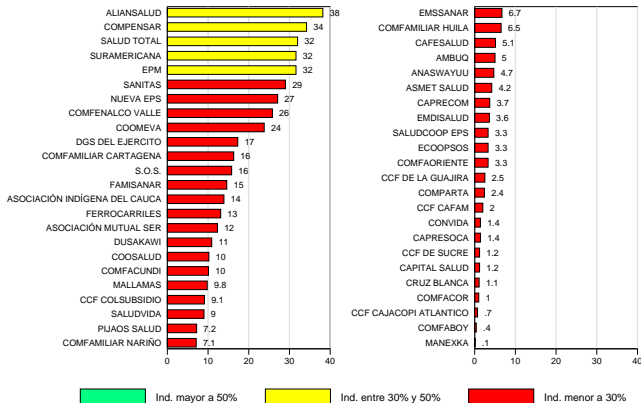
Progresión
E.R.C.
**Proporción de
pacientes
diabéticos
controlados**
Experiencia de la
atenciónGestión del
riesgo

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Proporción de pacientes diabéticos controlados



Información año 2015

Introducción

Ind. EPS

Efectividad
Experiencia de la
atención

Satisfacción
Global

Recomendaría a
su EPS

Ha pensado
cambiarse de
EPS

Consideró
interponer una
queja

Op. cita de
medicina
general

Gestión del
riesgo

Ind. IPS

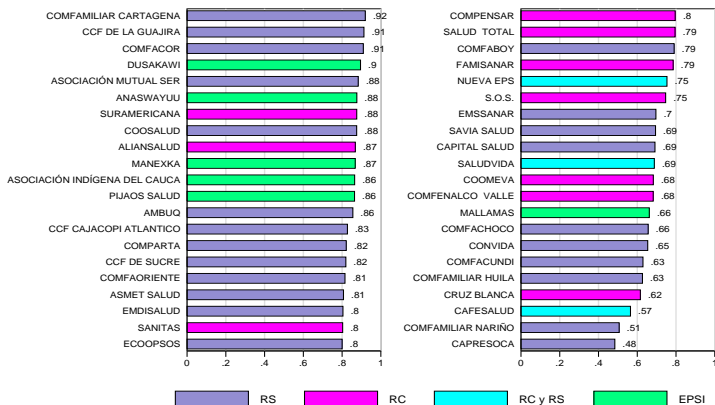
Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆

Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Satisfacción Global

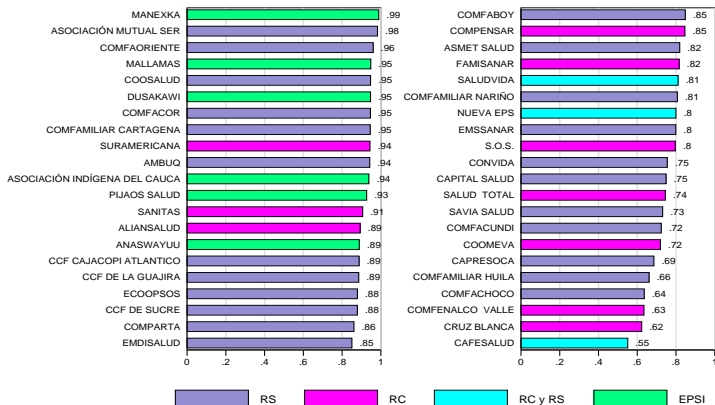
Ind. Satisfacción global EPS



Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evaluación de Servicios de las EPS 2016

Proporción de usuarios que recomendaría a su EPS

Ind. Recomendaría su EPS a familiares y amigos



Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evaluación de Servicios de las EPS 2016

Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB

Introducción

Ind. EPS

Efectividad
Experiencia de la
atención
Satisfacción
Global
Recomendaría a
su EPS

**Ha pensado
cambiarse de
EPS**

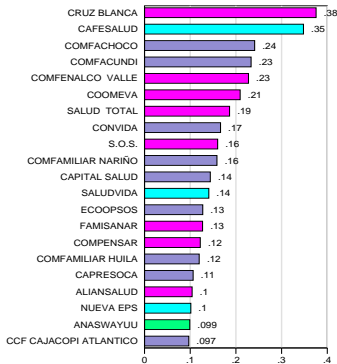
Consideró
interponer una
queja
Op. cita de
medicina
general
Gestión del
riesgo

Ind. IPS

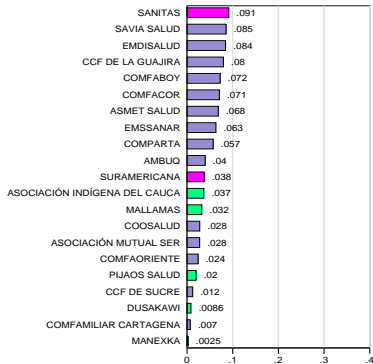
Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆

Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆



Ind. Ha pensado cambiarse de EPS



RS RC RC y RS EPSI

Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evaluación de Servicios de las EPS 2016

Ha considerado interponer una queja o d. de petición ante su EPS

Introducción

Ind. EPS

Efectividad
Experiencia de la atención
Satisfacción Global
Recomendaría a su EPS
Ha pensado cambiarse de EPS
Consideró interponer una queja
Op. cita de medicina general
Gestión del riesgo

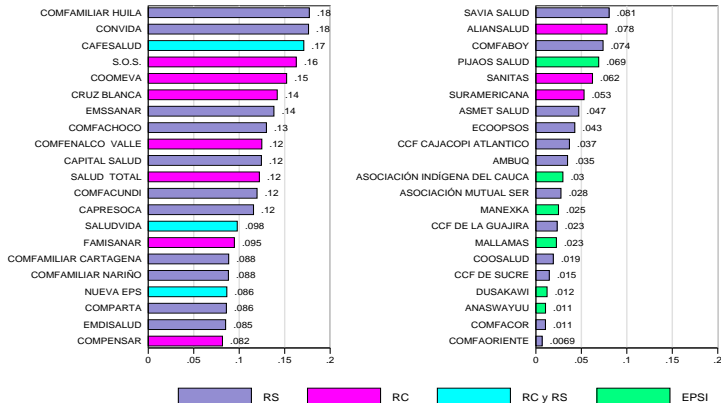
Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆

Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Ind. Ha considerado interponer una queja ante su EPS



Fuente: elaboración propia con información de Encuesta de Evaluación de Servicios de las EPS 2016

Ha considerado interponer una queja o derecho de petición ante su EPS

Introducción

Ind. EPS

Efectividad
Experiencia de la
atención

Satisfacción
Global

Recomendaría a
su EPS

Ha pensado
cambiarse de
EPS

Consideró
interponer una
queja

Op. cita de
medicina
general

Gestión del
riesgo

Ind. EPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆

Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Definición: expresa la proporción de usuarios que ha considerado interponer una queja ante su EAPB.

Forma de cálculo: se calcula como el cociente entre el número de usuarios que respondieron “sí” a la pregunta: ¿Ha considerado interponer una queja o derecho de petición ante su EPS?; y el número de usuarios que respondieron la encuesta - utilizando los factores de expansión de la encuesta.

Ficha técnica: no disponible

Oportunidad de cita de medicina general

Introducción

Ind. EPS

Efectividad
Experiencia de la
atención
Satisfacción
Global
Recomendaría a
su EPS
Ha pensado
cambiarse de
EPS
Consideró
interponer una
queja
**Op. cita de
medicina
general**
Gestión del
riesgo

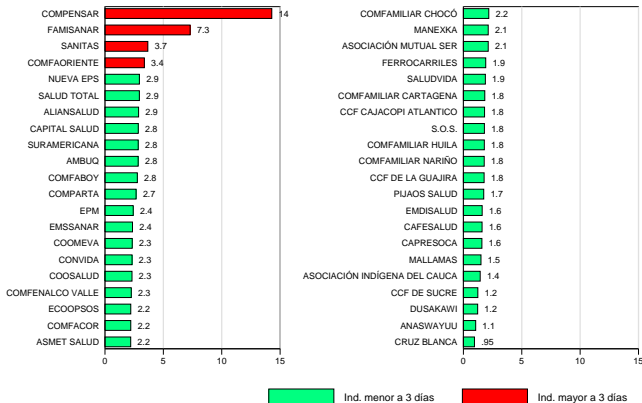
Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆

Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Oportunidad asignación de citas en la consulta de Medicina General



Información año 2016

Prop. Pacientes hipertensos controlados

Introducción

Ind. EPS

Efectividad
Experiencia de la
atención
Gestión del
riesgo

**Prop. de
Pacientes
hipertensos
controlados**

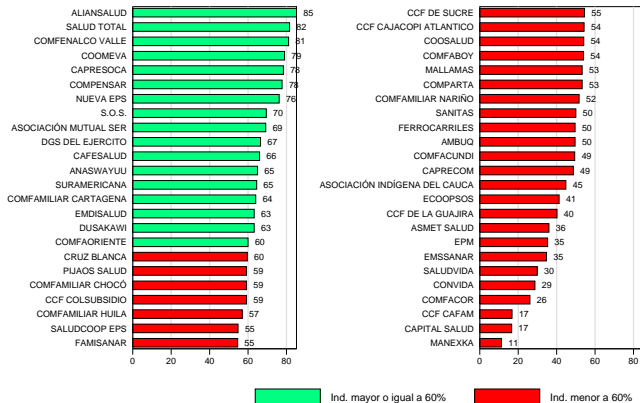
Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆

Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Proporción de pacientes hipertensos controlados



Información año 2015

Introducción ind. IPS

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Efectividad
Seguridad

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆

Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

En esta sección encontrará los indicadores de IPS seleccionados para el SEA 2017, divididos según clasificación OCDE / R. 256.

P. con Diabetes con toma de hemoglobina glicosilada

Consulte los resultados aquí  en la pestaña “Indicador 1”.

Ficha Técnica

Prop. personas con HTA estudiadas para ERC

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Efectividad

P. con Diabetes
con toma de
hemoglobina
glicosilada

**Prop. personas
con HTA
estudiadas para
ERC**

Seguridad

Ind. DTS


Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆

Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Consulte los resultados aquí  en la pestaña “Indicador 2”.

Ficha Técnica

Tasa de Incidencia de Neumonía Asociada a Ventilador Mecánico (NAV)

Consulte los resultados aquí  en la pestaña “Indicador 3A”, “Indicador 3B” y “Indicador 3C”.

Ficha Técnica

Introducción ind. DTS

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Efectividad

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆

Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

En esta sección encontrará los indicadores de DTS seleccionados para el SEA 2017, divididos según clasificación OCDE / R. 256.

Los indicadores son presentados con colores según el cumplimiento de los estándares de la Cuenta de Alto Costo.

Prev. VIH/SIDA entre p. 15-49

Introducción

Ind. EPS

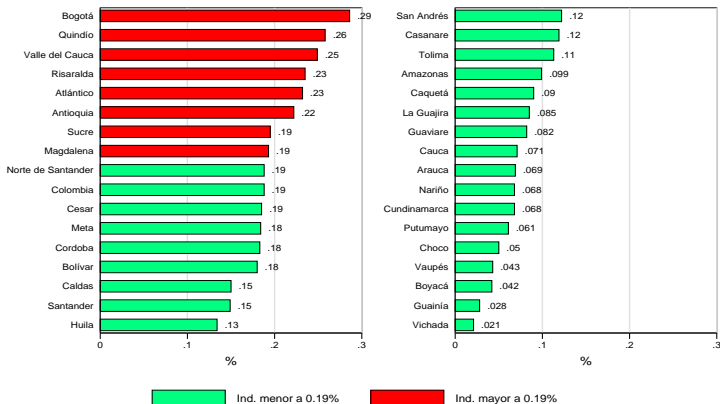
Ind. IPS

Ind. DTS

Efectividad

Prev.
VIH/SIDA
entre p. 15-49Prev. de
hipertensión
arterialPrev. diabetes
mellitusTasa de
incidencia ERC
estadio 5Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Prevalencia VIH/SIDA per. 15 a 49 años



Información 2015

Prev. de hipertensión arterial

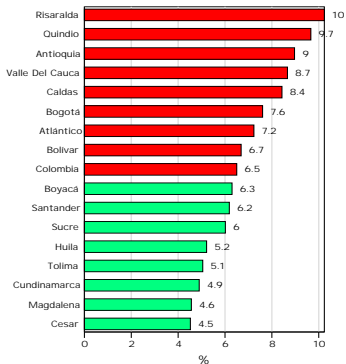
Introducción

Ind. EPS

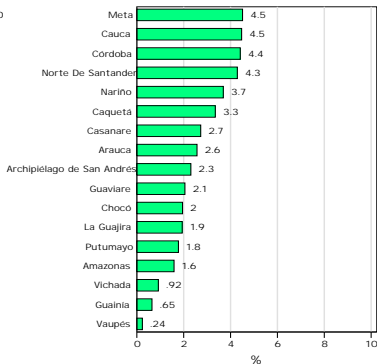
Ind. IPS


Ind. DTS

Efectividad

Prev.
VIH/SIDA
entre p. 15-49
**Prev. de
hipertensión
arterial**
Prev. diabetes
mellitus
Tasa de
incidencia ERC
estadio 5Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Prevalencia hipertensión arterial (HTA)


 Ind. menor a 6.5%

 Ind. mayor a 6.5%

Información 2015

Prev. diabetes mellitus

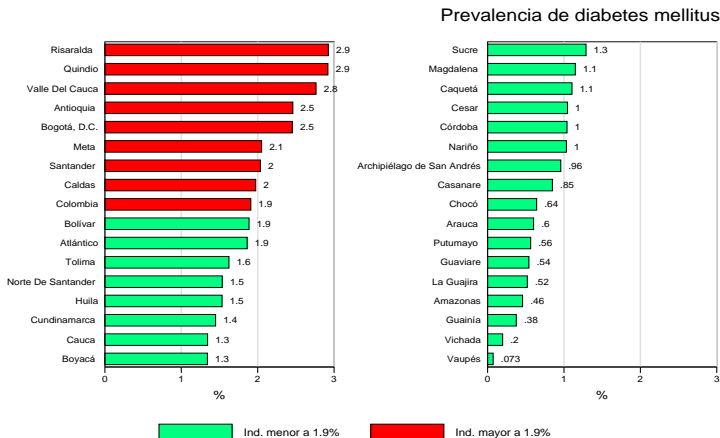
Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Efectividad

Prev.
VIH/SIDA
entre p. 15-49Prev. de
hipertensión
arterial**Prev. diabetes
mellitus**Tasa de
incidencia ERC
estadio 5Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Información 2015

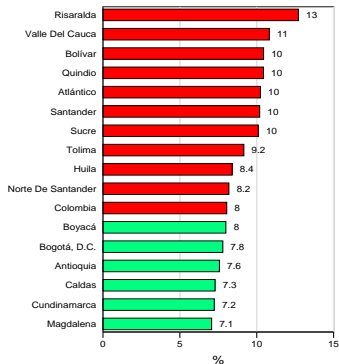
Tasa de incidencia ERC estadio 5

Introducción

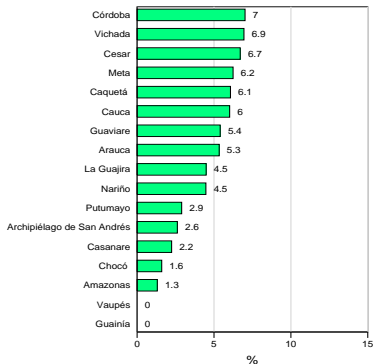
Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Efectividad
Prev. VIH/SIDA
entre p. 15-49Prev. de
hipertensión
arterialPrev. diabetes
mellitusTasa de
incidencia ERC
estadio 5Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Tasa de incidencia ERC estadio 5



Ind. menor a 8%

Ind. mayor a 8%

Información 2015

Introducción ind. Ranking de Desempeño EPS 2016

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Eficiencia
operativa
Índice
efectividad
Puntaje
SatisfacciónInd. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

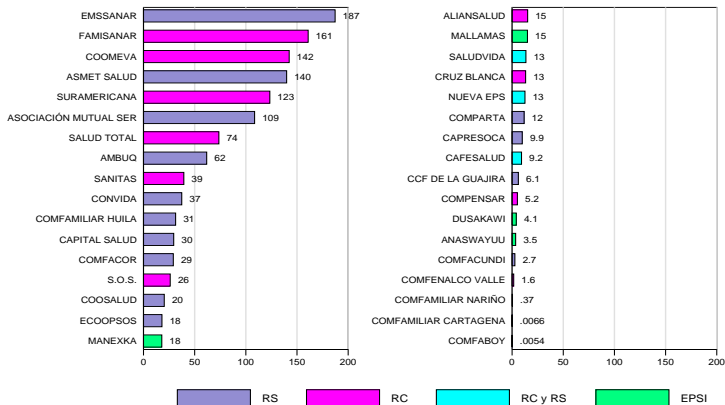
En esta sección encontrará los indicadores de EPS utilizados en la elaboración del Ranking de Desempeño 2016

A la fecha de la elaboración de este reporte, el Ranking no se encuentra publicado; sin embargo se muestran los indicadores utilizados en su elaboración. A saber: indicadores de eficiencia operativa; indicadores de efectividad de la atención; e indicadores de satisfacción del usuario.

Es importante resaltar que el Ranking de Desempeño utiliza como insumo el Ranking de Satisfacción. Razón por la cual en el componente de satisfacción el lector es redirigido al Ranking de Satisfacción EPS 2016.

Procedimientos RIPS total

Procedimientos Médicos / 100mil



Indicadores utilizados para Ranking Desempeño 2016; información año 2015

Atenciones Consulta Externa Total

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

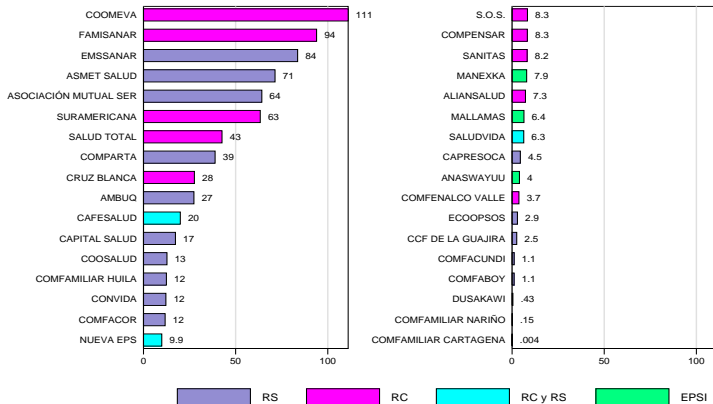
Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Eficiencia
operativaProcedimientos
RIPS totalAtenciones
Consulta
Externa Total

Días estancia

Activos

Gastos totales
de
AdministraciónCosto total de
Prestación de
ServiciosÍndice
efectividadPuntaje
SatisfacciónInd. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

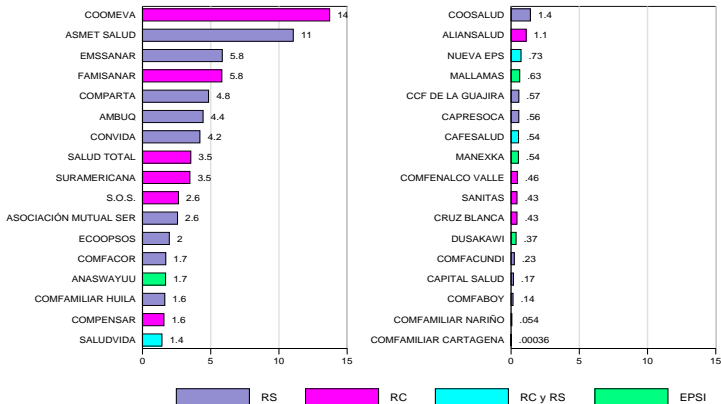
Atenciones Consulta Externa / 100mil



Indicadores utilizados para Ranking Desempeño 2016; información año 2015

Días estancia

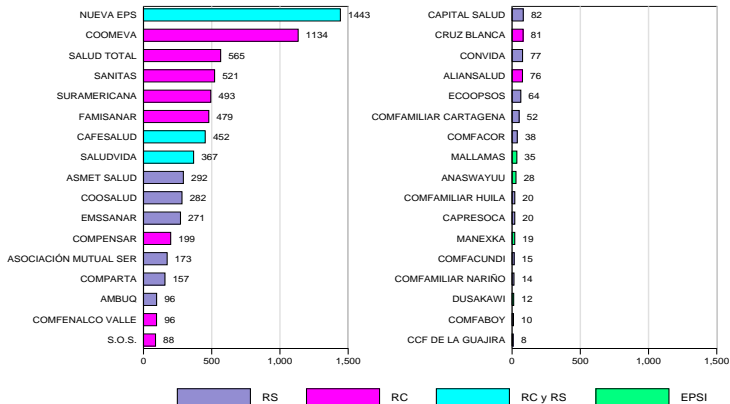
Días Estancia / mil



Indicadores utilizados para Ranking Desempeño 2016; información año 2015

Activos

Activos totales (COP MMM)



Indicadores utilizados para Ranking Desempeño 2016; información año 2015

Gastos totales de Administración

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

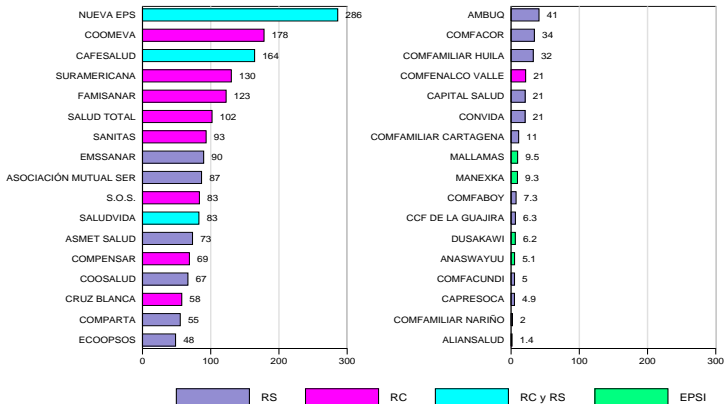
Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Eficiencia
operativaProcedimientos
RIPS totalAtenciones
Consulta
Externa Total

Días estancia

Activos

Gastos totales
de
AdministraciónCosto total de
Prestación de
ServiciosÍndice
efectividadPuntaje
SatisfacciónInd. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Gastos administración totales (COP MMM)



Indicadores utilizados para Ranking Desempeño 2016; información año 2015

Costo total de Prestación de Servicios

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016

Eficiencia
operativa

Procedimientos
RIPS total

Atenciones
Consulta
Externa Total

Días estancia

Activos

Gastos totales
de
Administración

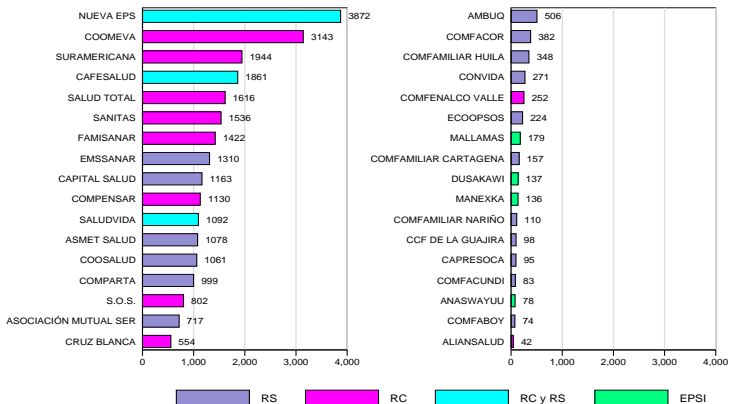
**Costo total de
Prestación de
Servicios**

Índice
efectividad

Puntaje
Satisfacción

Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016

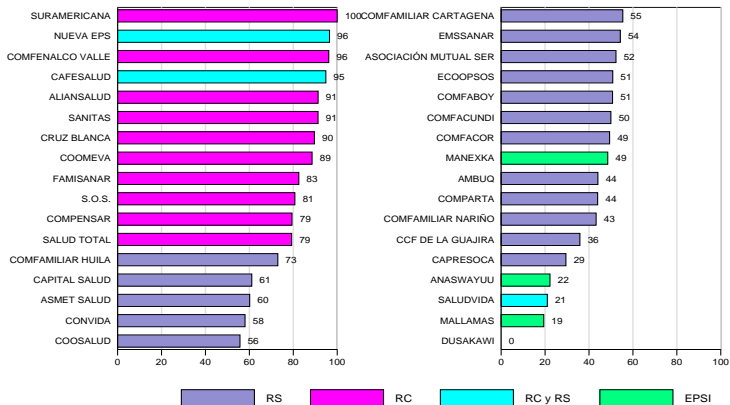
Costos de prestación de servicios totales (COP MMM)



Indicadores utilizados para Ranking Desempeño 2016; información año 2015

Índice de efectividad

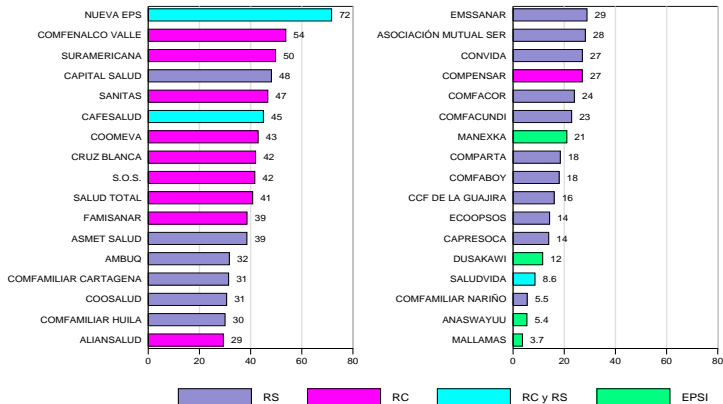
Índ. Efectividad



Indicadores utilizados para Ranking Desempeño 2016; información año 2015

Captación ERC

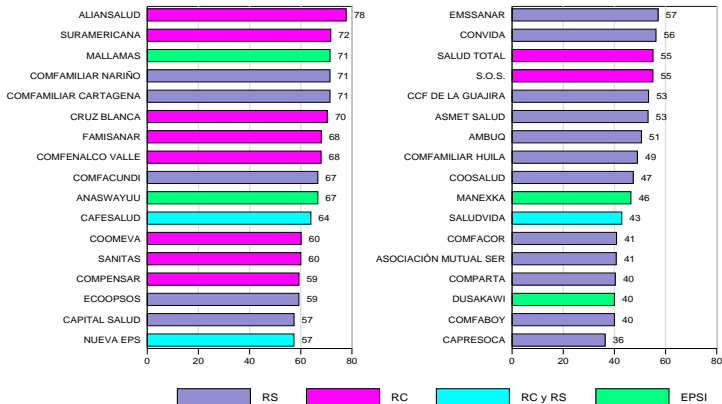
% captación de las principales precursoras de ERC



Indicadores utilizados para Ranking Desempeño 2016; información año 2015

Detección VIH

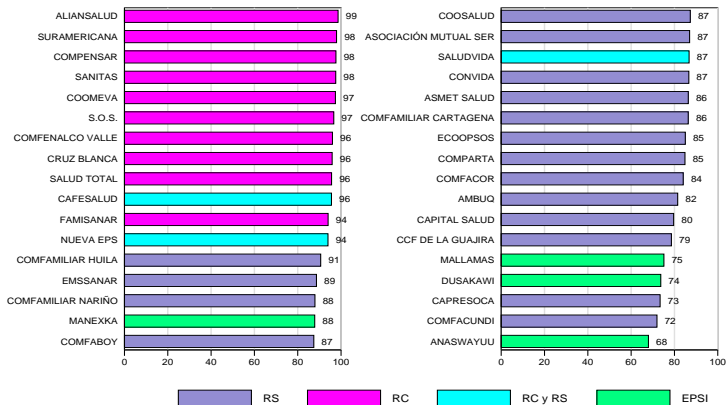
% de personas con detección temprana de VIH/SIDA



Indicadores utilizados para Ranking Desempeño 2016; información año 2015

% de nacidos vivos con 4 o más controles prenatales

% de nacidos vivos con 4 o más controles prenatales



Indicadores utilizados para Ranking Desempeño 2016; información año 2015

Tasa de mortalidad perinatal

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016

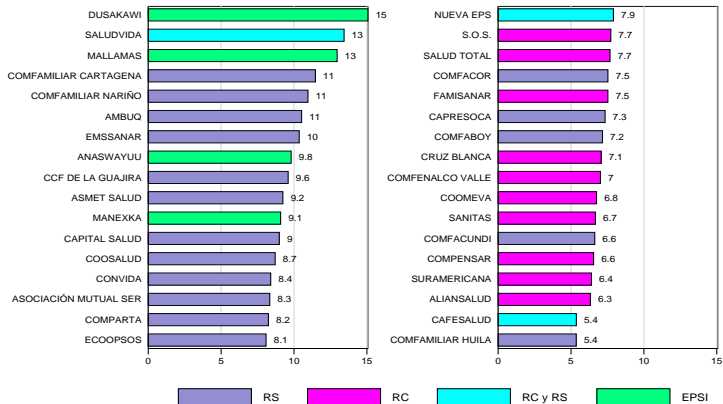
Eficiencia operativa
Índice efectividad
Índice de efectividad
% de captación de las principales precursoras de ERC
% de p. con detección temprana de VIH/SIDA
% de nacidos vivos con 4 o más controles pre.

Tasa de mortalidad perinatal

Puntaje Satisfacción

Ind. Ranking Satisfacción

Tasa de mortalidad perinatal



Indicadores utilizados para Ranking Desempeño 2016; información año 2015

Puntaje Satisfacción

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 

Eficiencia
operativa

Índice
efectividad

Puntaje
Satisfacción

**Puntaje
Satisfacción**


Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 


Ver [Ind. Ranking Satisfacción EPS 2016](#) o SEA: Ranking de Satisfacción EPS 2016, disponible aquí .

Introducción ind. Ranking de Satisfacción EPS 2016

[Introducción](#)[Ind. EPS](#)[Ind. IPS](#)[Ind. DTS](#)[Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016](#)[Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016](#)[Oportunidad
Acceso
Satisfacción
Global](#)

En esta sección encontrará los indicadores de EPS utilizados en la elaboración del Ranking de Satisfacción 2016

El Ranking de Satisfacción EPS 2016, se puede consultar aquí . En este ordenamiento de EPS se agregaron 44 indicadores de Satisfacción del usuario calculados a partir de la Encuesta de Evaluación de Servicios de las EPS.

La ficha técnica de los indicadores se encuentra aquí [Ficha Técnica](#)
La Encuesta de Evaluación de los Servicios de las EPS 2015 se puede consultar aquí .

Ficha técnica indicadores de Ranking Satisfacción

Introducción

Ind. EPS

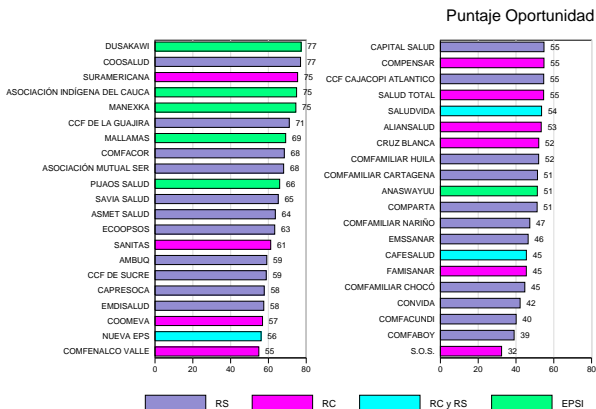
Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016Oportunidad
Acceso
Satisfacción
Global

Dimensión	Indicador	Preg. Cuestionario	Variable Utilizada	Descripción Metodología
Oportunidad	Oportunidad Medicina general	26	iii26.1	Mediana de la variable
	Oportunidad Medicina especializada	26	iii26.2	Mediana de la variable
	Oportunidad Exámenes de laboratorio	26	iii26.3	Mediana de la variable
	Oportunidad Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	26	iii26.4	Mediana de la variable
	Oportunidad Odontología	26	iii26.5	Mediana de la variable
	Oportunidad Cirugía	26	iii26.6	Mediana de la variable
	Oportunidad Terapias (físicas, respiratorias, ocupacional, de lenguaje)	26	iii26.7	Mediana de la variable
	Oportunidad Citas prioritarias (cita no programada)	26	iii26.8	Mediana de la variable
	Oportunidad Entrega de medicamentos	26	iii26.9	Mediana de la variable
	Oportunidad Autorizaciones	32	iii32	Mediana de la variable
	Percep. Opor. Medicina general	27	iii27.1	Proporción de usuarios que respondieron 'Corto' o 'Muy Corto'
	Percep. Opor. Medicina especializada	27	iii27.2	Proporción de usuarios que respondieron 'Corto' o 'Muy Corto'
	Percep. Opor. Exámenes de laboratorio	27	iii27.3	Proporción de usuarios que respondieron 'Corto' o 'Muy Corto'
	Percep. Opor. Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	27	iii27.4	Proporción de usuarios que respondieron 'Corto' o 'Muy Corto'
	Percep. Opor. Odontología	27	iii27.5	Proporción de usuarios que respondieron 'Corto' o 'Muy Corto'
	Percep. Opor. Cirugía	27	iii27.6	Proporción de usuarios que respondieron 'Corto' o 'Muy Corto'
	Percep. Opor. Terapias (físicas, respiratorias, ocupacional, de lenguaje)	27	iii27.7	Proporción de usuarios que respondieron 'Corto' o 'Muy Corto'
	Percep. Opor. Citas prioritarias (cita no programada)	27	iii27.8	Proporción de usuarios que respondieron 'Corto' o 'Muy Corto'
Percep. Opor. Entrega de medicamentos	27	iii27.9	Proporción de usuarios que respondieron 'Corto' o 'Muy Corto'	
Calif. Proc. Autorizaciones	33	iii33	Proporción de usuarios que respondieron 'Fácil' o 'Muy Fácil'	
Satisfacción	Calif. Serv. Medicina general	25	iii25.1	Proporción de usuarios que respondieron 'Bueno' o 'Muy Bueno'
	Calif. Serv. Medicina especializada	25	iii25.2	Proporción de usuarios que respondieron 'Bueno' o 'Muy Bueno'
	Calif. Serv. Exámenes de laboratorio	25	iii25.3	Proporción de usuarios que respondieron 'Bueno' o 'Muy Bueno'
	Calif. Serv. Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	25	iii25.4	Proporción de usuarios que respondieron 'Bueno' o 'Muy Bueno'
	Calif. Serv. Odontología	25	iii25.5	Proporción de usuarios que respondieron 'Bueno' o 'Muy Bueno'
	Calif. Serv. Cirugía	25	iii25.6	Proporción de usuarios que respondieron 'Bueno' o 'Muy Bueno'
	Calif. Serv. Terapias (físicas, respiratorias, ocupacional, de lenguaje)	25	iii25.7	Proporción de usuarios que respondieron 'Bueno' o 'Muy Bueno'
	Calif. Serv. Citas prioritarias (cita no programada)	25	iii25.8	Proporción de usuarios que respondieron 'Bueno' o 'Muy Bueno'
	Calif. Serv. Entrega de medicamentos	25	iii25.9	Proporción de usuarios que respondieron 'Bueno' o 'Muy Bueno'
	Calif. Comunicación con EPS	35b	iii10,b	Proporción de usuarios que respondieron 'Bueno' o 'Muy Bueno'
	Calif. Trato Per. Administrativo	36a	iii36,a	Proporción de usuarios que respondieron 'Casi Siempre' o 'Siempre'
	Calif. Trato Per. Asistencial	36b	iii36,b	Proporción de usuarios que respondieron 'Casi Siempre' o 'Siempre'
	Calif. Solución necesidad	37a	iii37,a	Proporción de usuarios que respondieron 'Buena' o 'Muy Buena'
	Calif. Experiencia global	37b	iii37,b	Proporción de usuarios que respondieron 'Buena' o 'Muy Buena'
Recomendaría a familiares y amigos	50b	iv50,b	Proporción de usuarios que respondieron 'Probablemente sí' o 'Definitivamente sí'	
Ha pensado cambiarse a otra EPS	52	iv52	Proporción de usuarios que respondieron 'Sí'	
Acceso	Calif. Acceso servicios EPS	35a	iii10,a	Proporción de usuarios que respondieron 'Fácil' o 'Muy Fácil'
	Considera poder acceder serv. de forma Opor.	50a	iv50,a	Proporción de usuarios que respondieron 'Probablemente sí' o 'Definitivamente sí'
	No había agenda, llame más tarde, no contestan, etc.	30	iii30	Proporción de usuarios que respondieron 'Sí'
	Tutela o derecho de petición para acceder a serv.	60	iv60	Proporción de usuarios que respondieron 'Acción de tutela' o 'Desacato'
	Ha consid. interp. queja o derecho de petición	55	iv55	Proporción de usuarios que respondieron 'Sí'
	Entregaron carta de derechos y deberes	40	iii40	Proporción de usuarios que respondieron 'Sus derechos y deberes'
	Calif. Carta de derechos y deberes	41	iii41,a	Proporción de usuarios que respondieron 'Buena' o 'Muy Buena'
	Calif. Utilidad carta de derechos y deberes	43	iii43,a	Proporción de usuarios que respondieron 'Útil' o 'Muy Útil'

Puntaje total oportunidad



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Oportunidad Medicina General

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Oportunidad

Puntaje total

Oportunidad

Oportunidades

Percepción

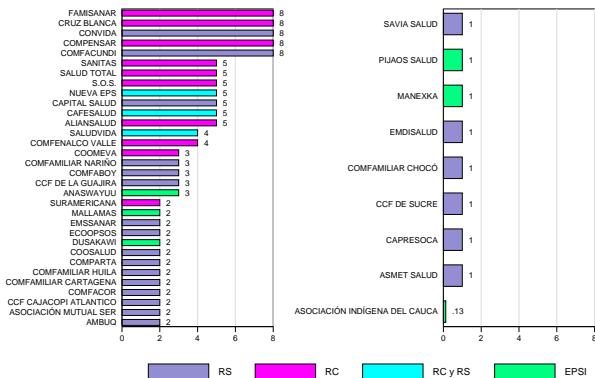
Oportunidades

Acceso

Satisfacción

Global

Oportunidad Medicina general



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Op. Medicina Especializada

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Introducción

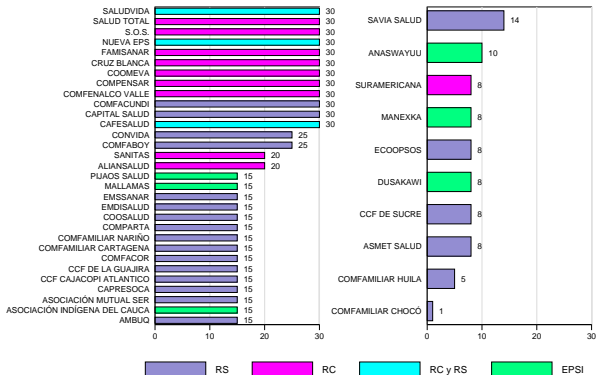
Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆Oportunidad
Puntaje total
OportunidadOportunidades
Percepción
OportunidadesAcceso
Satisfacción
Global

Oportunidad Medicina especializada



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Op. Exámenes de laboratorio

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆

Oportunidad

Puntaje total

Oportunidad

Oportunidades

Percepción

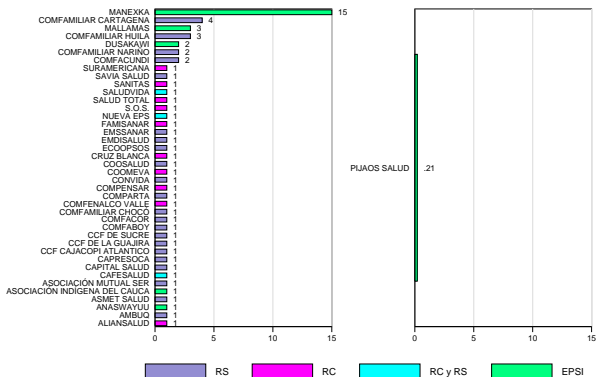
Oportunidades

Acceso

Satisfacción

Global

Oportunidad Exámenes de laboratorio



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Oportunidad Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

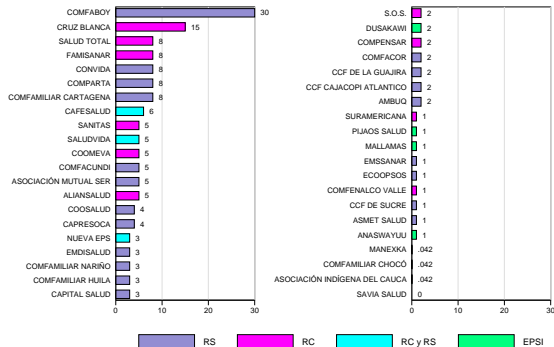
Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Oportunidad Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Oportunidad Odontología

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

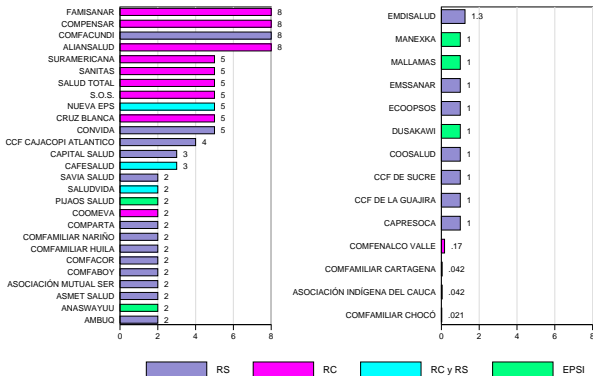
Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Oportunidad Odontología



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Oportunidad Cirugía

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

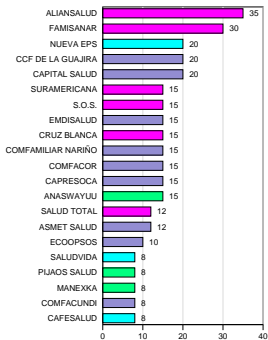
Cirugía

Terápias

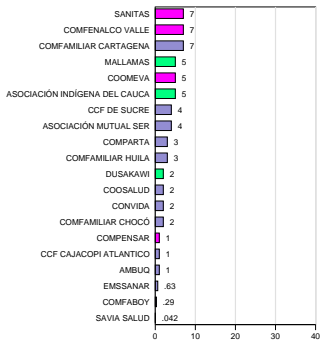
Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones



Oportunidad Cirugía



RS RC RC y RS EPSI

Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Oportunidad Terápias

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016

Oportunidad

Puntaje total

Oportunidad

Oportunidades

Percepción

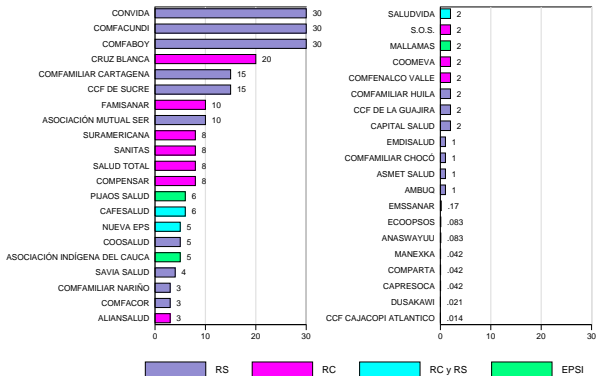
Oportunidades

Acceso

Satisfacción

Global

Oportunidad Terapias (físicas, respiratorias, ocupacional, de lenguaje)



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Op. Citas prioritarias

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

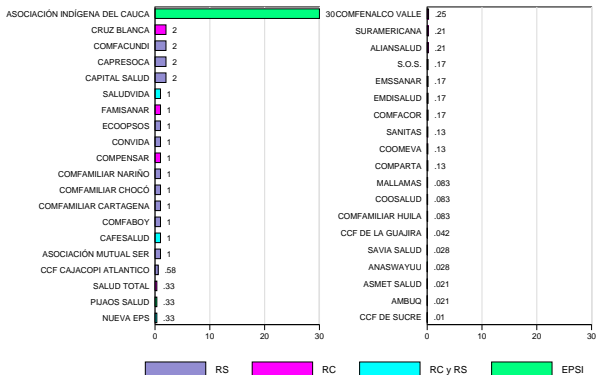
Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Oportunidad Citas prioritarias (cita no programada)



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Op. Entrega de medicamentos

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016Oportunidad
Puntaje total
Oportunidad

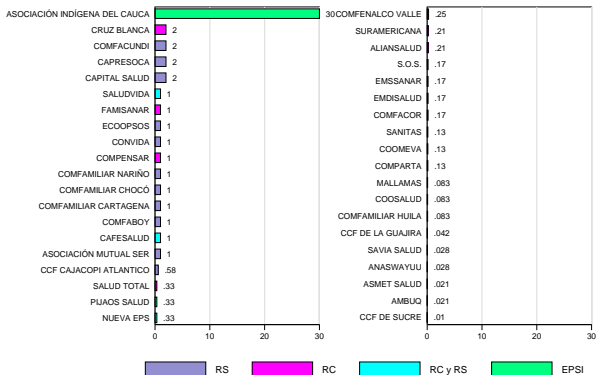
Oportunidades

Percepción
Oportunidades

Acceso

Satisfacción
Global

Oportunidad Citas prioritarias (cita no programada)



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Oportunidad Autorizaciones

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆Oportunidad
Puntaje total
Oportunidad

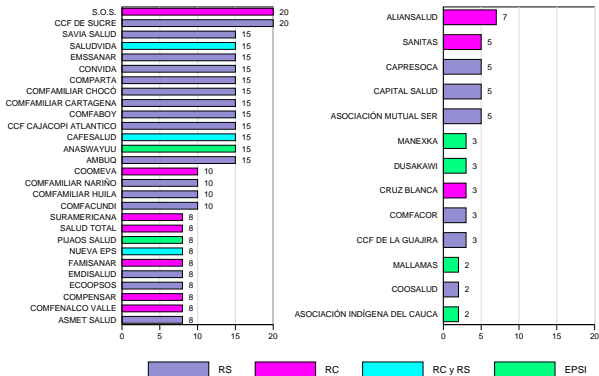
Oportunidades

Percepción
Oportunidades

Acceso

Satisfacción
Global

Oportunidad Autorizaciones



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Percepción oportunidad Medicina General

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Introducción

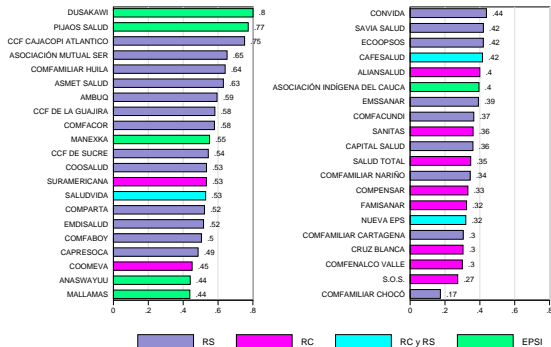
Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016Oportunidad
Puntaje total
Oportunidad
OportunidadesPercepción
Oportunidades
Acceso
Satisfacción
Global

Percep. Opor. Medicina general



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Percepción oportunidad Medicina Especializada

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Introducción

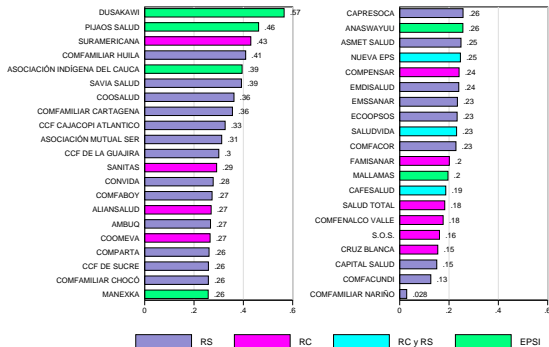
Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016Oportunidad
Puntaje total
Oportunidad
Oportunidades
Percepción
OportunidadesAcceso
Satisfacción
Global

Percep. Opor. Medicina especializada



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Percepción oportunidad Exámenes de laboratorio

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Introducción

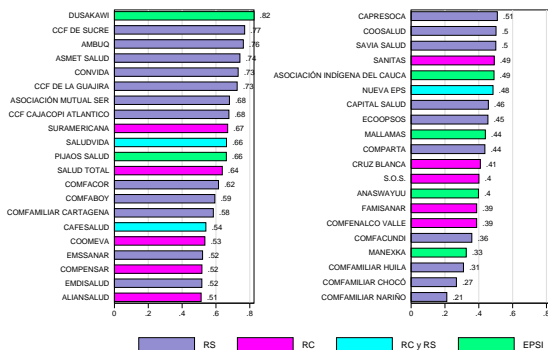
Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016Oportunidad
Puntaje total
Oportunidad
Oportunidades
Percepción
OportunidadesAcceso
Satisfacción
Global

Percep. Opor. Exámenes de laboratorio



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Percepción op. Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

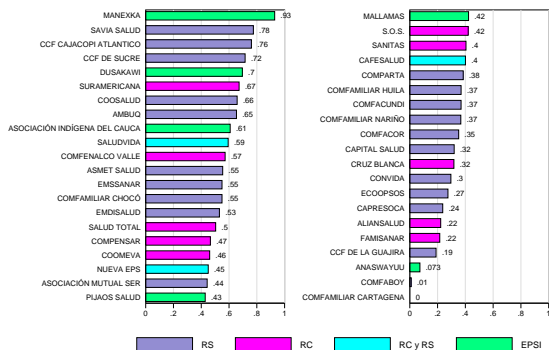
Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Percep. Opor. Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Percepción oportunidad Odontología

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

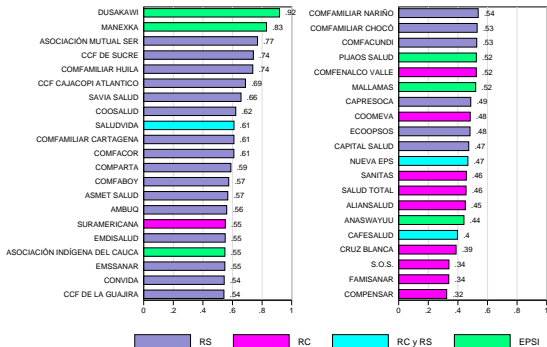
Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Percep. Opor. Odontología



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Percepción oportunidad Cirugía

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Introducción

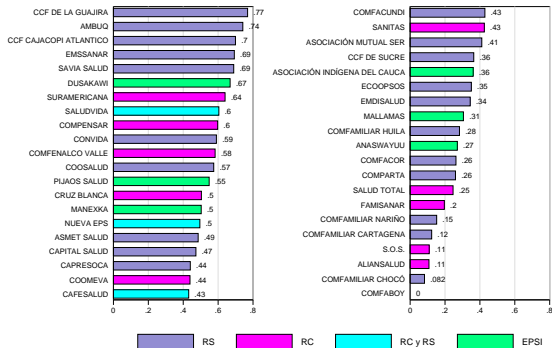
Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆Oportunidad
Puntaje total
Oportunidad
Oportunidades
Percepción
OportunidadesAcceso
Satisfacción
Global

Percep. Opor. Cirugía



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Percepción oportunidad Terapias

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

Terapias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016

Oportunidad

Puntaje total

Oportunidad

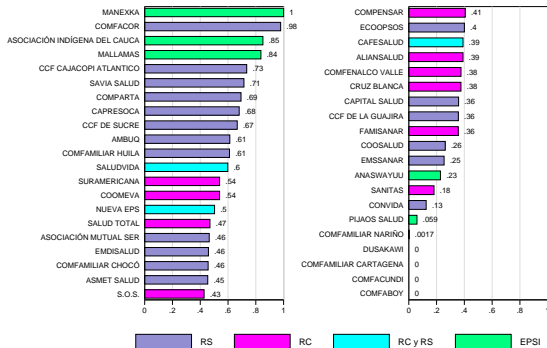
Oportunidades

Percepción
Oportunidades

Acceso

Satisfacción
Global

Percep. Opor. Terapias (físicas, respiratorias, ocupacional, de lenguaje)



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Percepción oportunidad Citas prioritarias

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Introducción

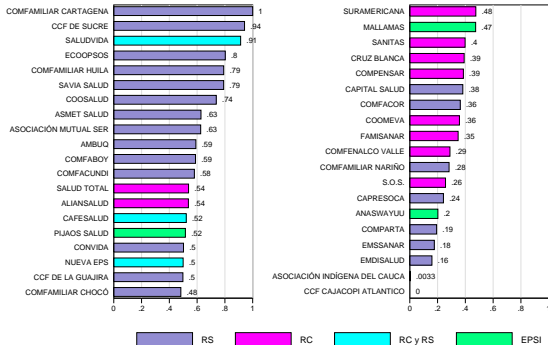
Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016Oportunidad
Puntaje total
Oportunidad
Oportunidades
Percepción
OportunidadesAcceso
Satisfacción
Global

Percep. Opor. Citas prioritarias (cita no programada)



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Percepción oportunidad Entrega de medicamentos

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

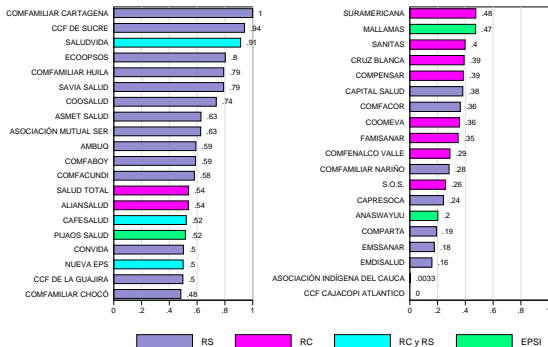
Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Percep. Opor. Citas prioritarias (cita no programada)



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Calificación proceso de Autorizaciones

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

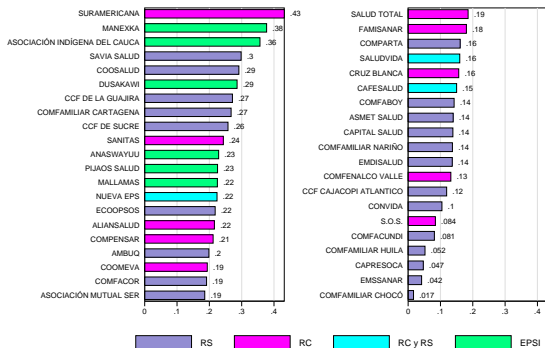
Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Calif. Proc. Autorizaciones



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Puntaje Acceso servicios EPS

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆Oportunidad
Acceso

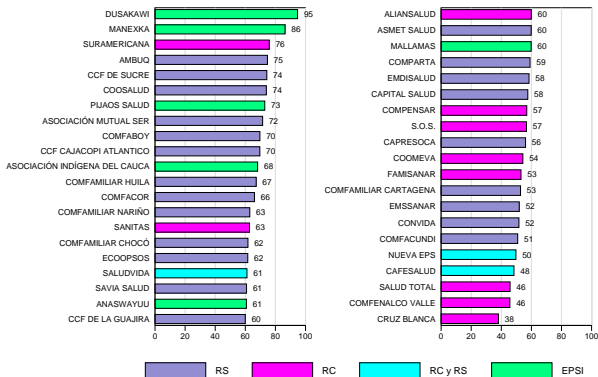
**Puntaje Acceso
servicios EPS**

Calif. Acceso
servicios EPSAcceder serv.
de forma Opor.No había
agenda etc.Tutela para
acceder a serv.Ha consid.
interp. quejaLe entregaron
CDD

Calif. CDD

Calif. utilidad
CDDSatisfacción
Global

Puntaje Acceso

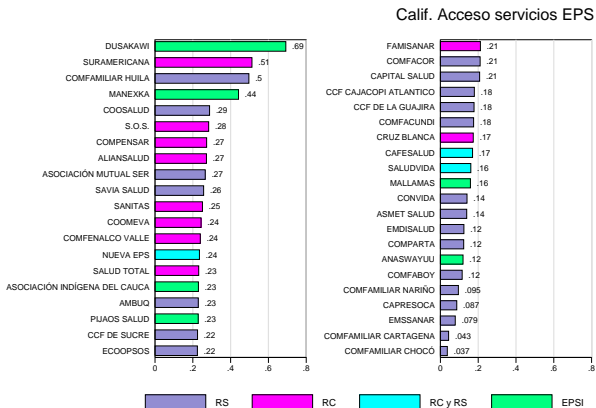


Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Ficha técnica

Encuesta EPS 2015

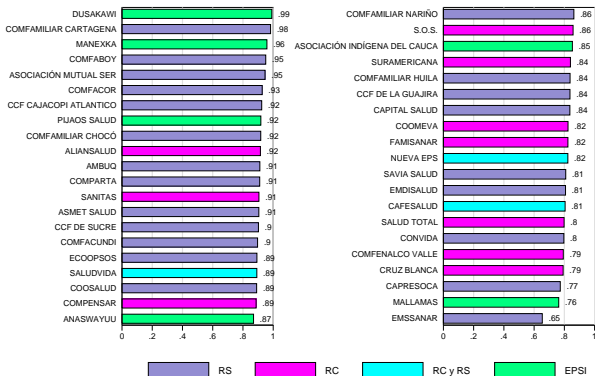
Calif. Acceso servicios EPS



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Considera poder acceder serv. de forma Opor.

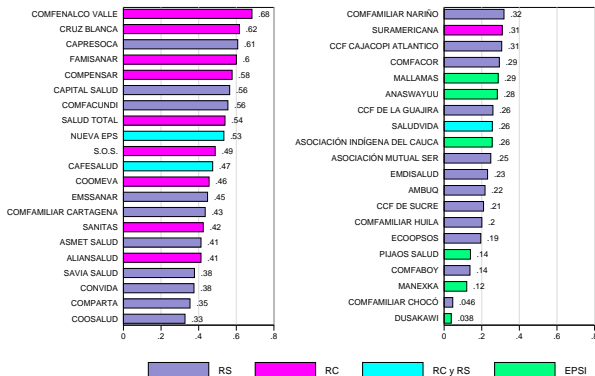
Considera poder acceder serv. de forma Opor.



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

No había agenda, llame más tarde, no contestan, etc.

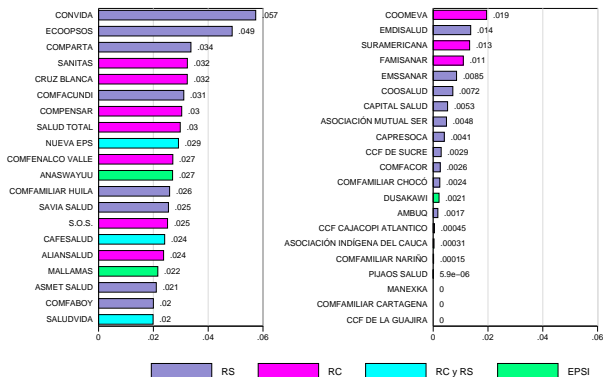
No había agenda, llame más tarde, no contestan, etc.



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Tutela o derecho de petición para acceder a serv.

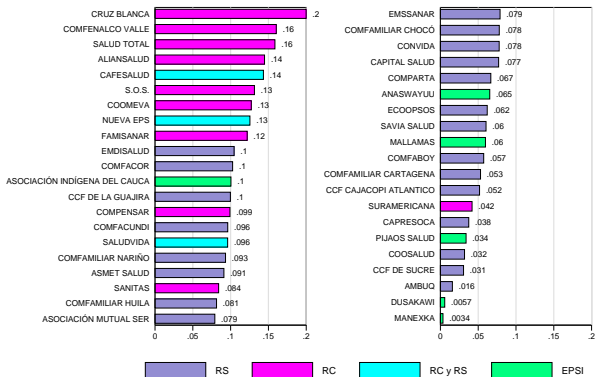
Tutela o derecho de petición para acceder a serv.



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Ha consid. interp. queja o derecho de petición

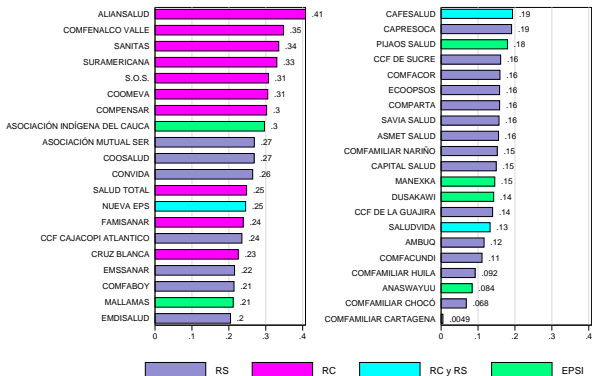
Ha consid. interp. queja o derecho de petición



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Entregaron carta de derechos y deberes

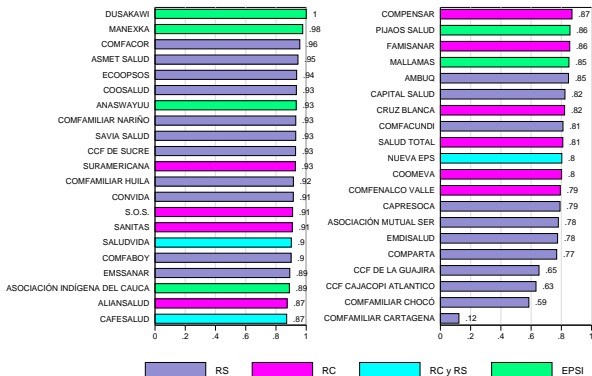
Entregaron carta de derechos y deberes



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Calificación carta de derechos y deberes

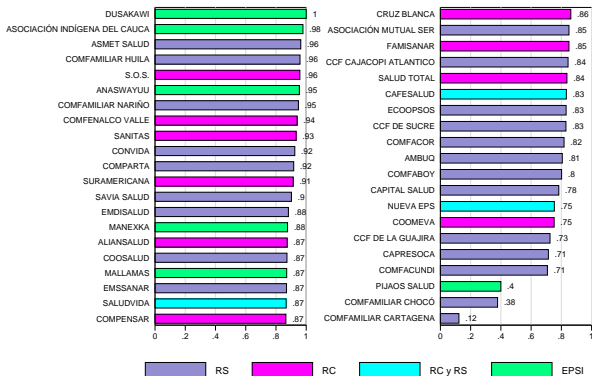
Calif. Carta de derechos y deberes



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

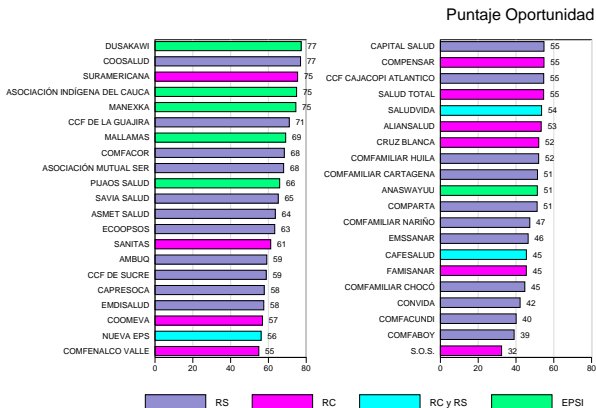
Calificación utilidad carta de derechos y deberes

Calif. Utilidad carta de derechos y deberes



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Puntaje total satisfacción



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Calif. Serv. de Medicina General

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

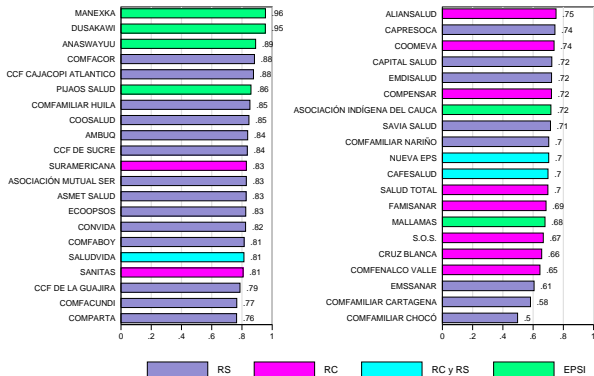
Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016Oportunidad
AccesoSatisfacción
GlobalPuntaje total
satisfacciónCalificación
serviciosComunicación
con EPSCalif. Trato
Per. Admin.Calif. Trato
Per. AsistencialCalif. Solución
necesidad

Exper. global

Recomendaría a
su EPSHa pensado
cambiarse

Calif. Serv. Medicina general



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Calif. Serv. de Medicina Especializada

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

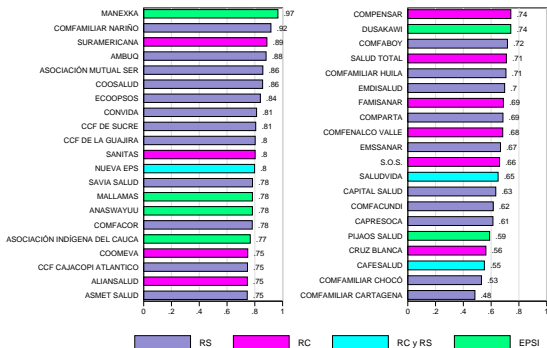
Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Calif. Serv. Medicina especializada



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Calif. Serv. de Exámenes de laboratorio

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016Oportunidad
AccesoSatisfacción
GlobalPuntaje total
satisfacción**Calificación
servicios**Comunicación
con EPSCalif. Trato
Per. Admin.Calif. Trato
Per. AsistencialCalif. Solución
necesidadExper. global
Recomendaría a
su EPSHa pensado
cambiarse

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

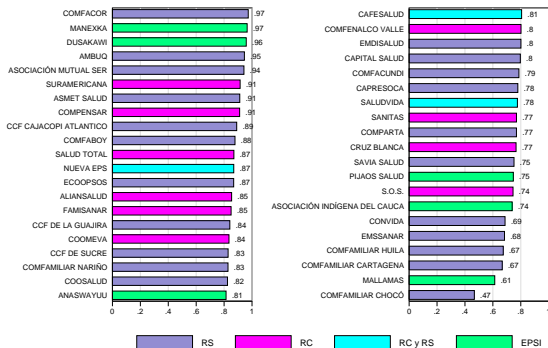
Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Calif. Serv. Exámenes de laboratorio



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Ficha técnica

Encuesta EPS 2015

Calif. Serv. de Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

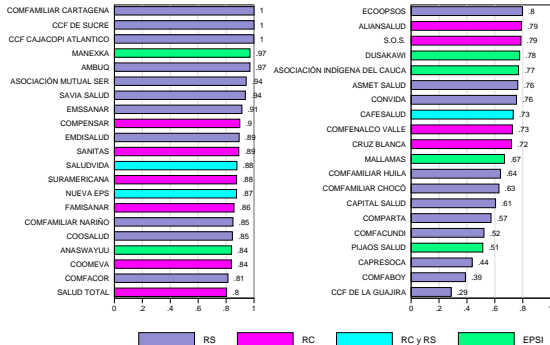
Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Calif. Serv. Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Calif. Serv. de Odontología

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

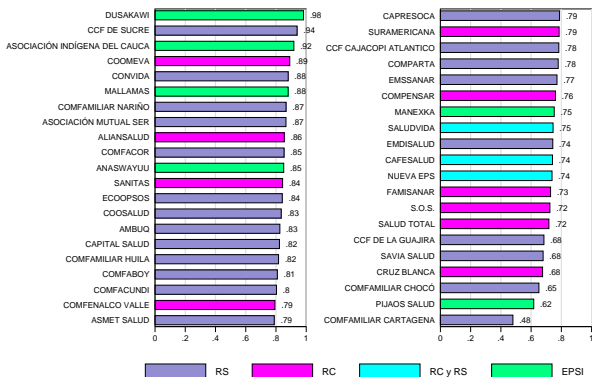
Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Calif. Serv. Odontología



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Calif. Serv. de Cirugía

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

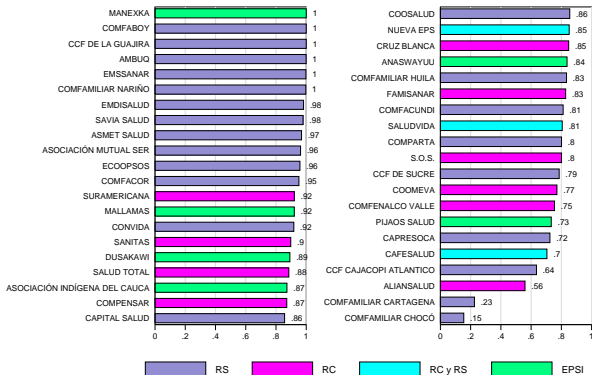
Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Calif. Serv. Cirugía



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Calif. Serv. de Terapias

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

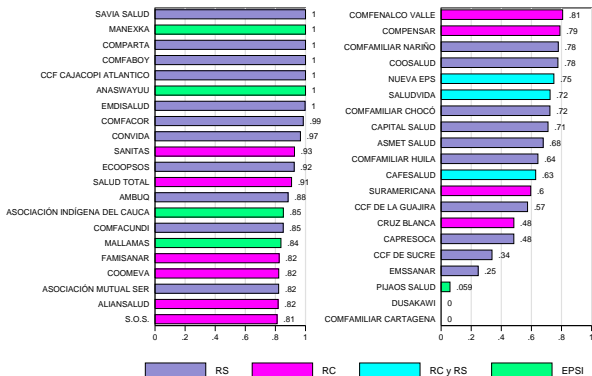
Terapias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Calif. Serv. Terapias (físicas, respiratorias, ocupacional, de lenguaje)



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Calif. Serv. de Citas prioritarias

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Introducción

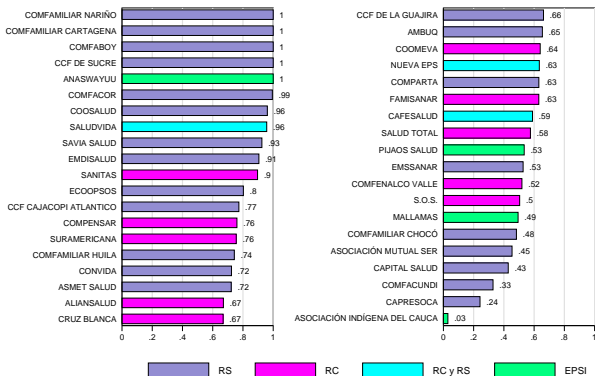
Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016Oportunidad
AccesoSatisfacción
GlobalPuntaje total
satisfacciónCalificación
serviciosComunicación
con EPSCalif. Trato
Per. Admin.Calif. Trato
Per. AsistencialCalif. Solución
necesidadExper. global
Recomendaría a
su EPSHa pensado
cambiarse

Calif. Serv. Citas prioritarias (cita no programada)



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Calif. Serv. de Entrega de medicamentos

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

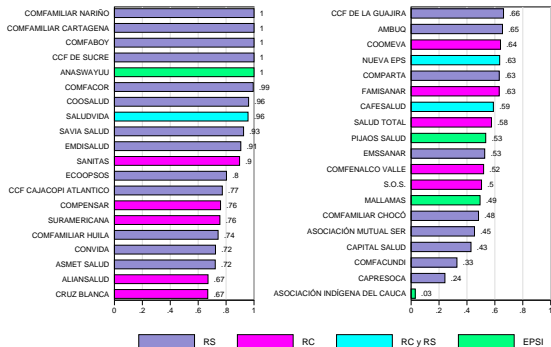
Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Calif. Serv. Citas prioritarias (cita no programada)



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Calif. Serv. de Autorizaciones

Medicina general

Medicina especializada

Exámenes

Radiografías

Odontología

Cirugía

Terápias

Cita prioritaria

Medicamentos

Autorizaciones

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

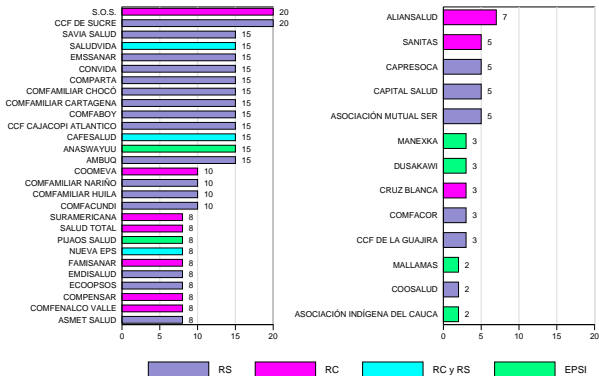
Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016Oportunidad
AccesoSatisfacción
GlobalPuntaje total
satisfacciónCalificación
serviciosComunicación
con EPSCalif. Trato
Per. Admin.Calif. Trato
Per. AsistencialCalif. Solución
necesidad

Exper. global

Recomendaría a
su EPSHa pensado
cambiarse

Oportunidad Autorizaciones



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Ficha técnica

Encuesta EPS 2015

Calif. Comunicación con EPS

Introducción

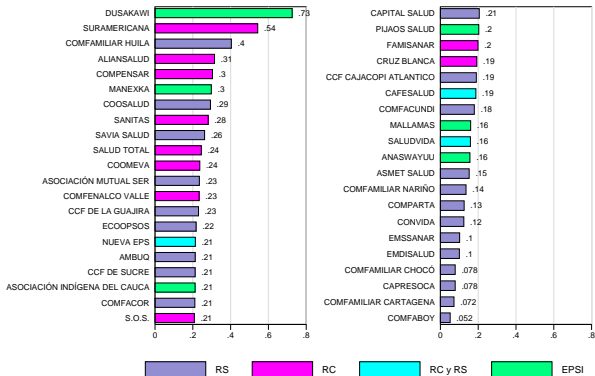
Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016Oportunidad
AccesoSatisfacción
GlobalPuntaje total
satisfacciónCalificación
serviciosComunicación
con EPSCalif. Trato
Per. Admin.Calif. Trato
Per. AsistencialCalif. Solución
necesidadExper. global
Recomendaría a
su EPSHa pensado
cambiarse

Calif. Comunicación con EPS



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Ficha técnica

Encuesta EPS 2015

Calif. Trato Per. Administrativo

Introducción

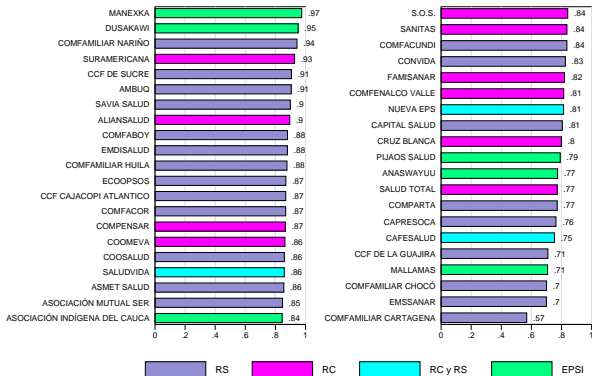
Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016Oportunidad
AccesoSatisfacción
GlobalPuntaje total
satisfacciónCalificación
serviciosComunicación
con EPSCalif. Trato
Per. Admin.Calif. Trato
Per. AsistencialCalif. Solución
necesidadExper. global
Recomendaría a
su EPSHa pensado
cambiarse

Calif. Trato Per. Administrativo



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Ficha técnica

Encuesta EPS 2015

Calif. Trato Per. Asistencial

Introducción

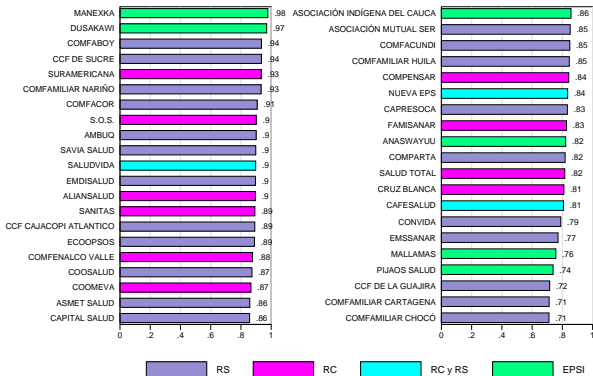
Ind. EPS

Ind. IPS

Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016Oportunidad
AccesoSatisfacción
GlobalPuntaje total
satisfacciónCalificación
serviciosComunicación
con EPSCalif. Trato
Per. Admin.Calif. Trato
Per. AsistencialCalif. Solución
necesidadExper. global
Recomendaría a
su EPSHa pensado
cambiarse

Calif. Trato Per. Asistencial



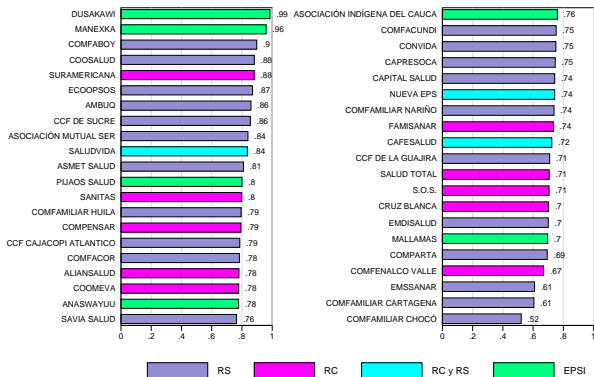
Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Ficha técnica

Encuesta EPS 2015

Calif. Solución necesidad

Calif. Solución necesidad



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Calif. Experiencia global

Introducción

Ind. EPS

Ind. IPS

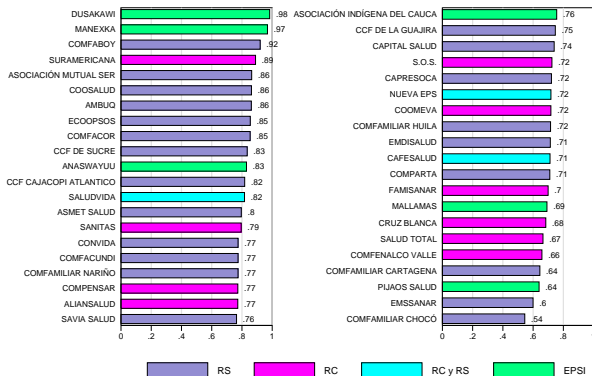
Ind. DTS

Ind. Ranking
Desempeño
EPS 2016 🏆Ind. Ranking
Satisfacción
EPS 2016 🏆Oportunidad
AccesoSatisfacción
GlobalPuntaje total
satisfacción
Calificación
serviciosComunicación
con EPSCalif. Trato
Per. Admin.Calif. Trato
Per. AsistencialCalif. Solución
necesidad

Exper. global

Recomendaría a
su EPSHa pensado
cambiarse

Calif. Experiencia global



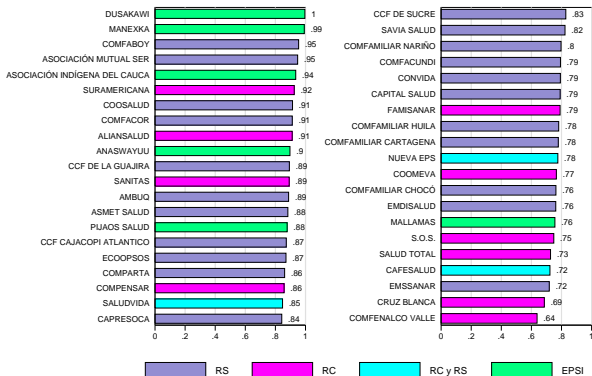
Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Ficha técnica

Encuesta EPS 2015

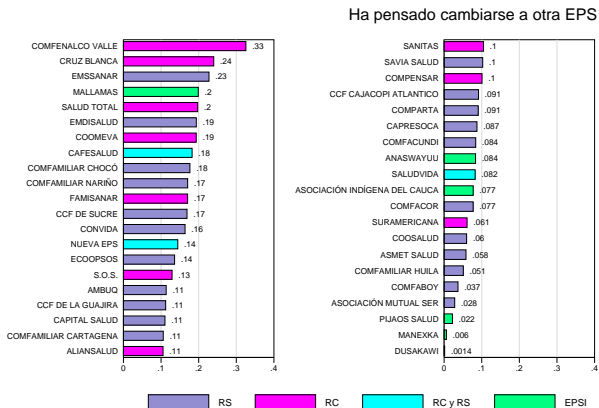
Recomendaría a familiares y amigos

Recomendaría a familiares y amigos



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.

Ha pensado cambiarse a otra EPS



Fuente: elaboración propia con información Encuesta Evaluación de servicios de EPS 2016; información 2015.