



MINSALUD



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Sistema de Evaluación y Calificación de Actores: Ranking de Satisfacción EPS 2017

Oficina de Calidad

Título: Sistema de Evaluación y Calificación de Actores: Ranking de Satisfacción EPS 2017

Autor / Dependencia: Camilo Matajira Gaitán, Eric Barney Iglesias, Wilman Bonnet Molina & Germán Escobar Morales. Oficina de Calidad.

Ciudad: Bogotá D.C.

Fecha: 2 de agosto de 2017

Sistema de Evaluación y Calificación de Actores: Ranking de Satisfacción EPS 2017

Camilo Matajira Gaitán, Eric Barney Iglesias, Wilman Bonnet Molina &
Germán Escobar Morales *

Oficina de Calidad, Ministerio de Salud y Protección Social

3 de agosto de 2017

Resumen

Este artículo mide la satisfacción de los usuarios de las EPS en 2017 utilizando una batería de 51 indicadores. Estos indicadores se agruparon en tres dimensiones: Oportunidad con 24 indicadores; Satisfacción, 19; y Acceso, 8. Se estandarizaron cada uno de los indicadores y se dieron pesos por dimensión y por indicador. Los resultados del ranking son los siguientes. En lo que concierne al Régimen Contributivo las tres mejores EPS fueron: EPS Suramericana S.A, seguido por Sanitas S.A. y Aliansalud E.P.S S.A. Con respecto al Régimen Subsidiado, las tres mejores fueron: Asociación Mutual Ser Empresa ESS; Caja de Compensación Familiar de la Guajira; y Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo (AMBUQ ARS). Finalmente, en las EPS indígenas la mejor fue la Asociación Indígena del Cauca AIC.

Palabras clave: EPS, Salud, Aseguradoras, Satisfacción, Ranking, Health Maintenance Organization.

Clasificación JEL: I00, I13, I18.

*Agradecemos a todos los miembros de la Oficina de Calidad por los comentarios e insumos brindados que posibilitaron la elaboración de este documento. También agradecemos la participación y comentarios de AMBUQ, Coomeva, Comfamiliar Huila, SOS, Cruz Blanca, GESTARSALUD, CAFAM, Nueva, Aliansalud, Compensar, AIC, Dusakawi, Salud Total, Sura, Capital Salud, Ecooposos, Anas Wayuu, Asociación Mutual SER, Emdisalud, Comparta y Emssanar; durante el evento de socialización del Ranking de Satisfacción 2017 realizado el día 18 de julio de 2017.

Información de contacto: Camilo A. Matajira Gaitán, cmatajira@minsalud.gov.co; Eric A. Barney Iglesias, ebarney.gov.co; Wilman Bonnet, wbonnet@minsalud.gov.co; y Germán Escobar Morales, Jefe Oficina de Calidad, gescobar@minsalud.gov.co

1. Introducción

Este artículo elabora un ranking de satisfacción de las Empresas Promotoras de Salud –EPS– en 2017¹ utilizando una batería de 51 indicadores de satisfacción del usuario. El presente ranking tiene el objetivo de: orientar el comportamiento de la población en la elección de su EPS; referenciar las EPS más competitivas del sector –en lo que concierne a la satisfacción del usuario; y estimular competencia por calidad entre las EPS.

Para la elaboración del Ranking se calcularon 51 indicadores de la *Encuesta de evaluación de los servicios de las EPS, por parte de los usuarios, en el régimen contributivo y subsidiado* (Ministerio de Salud y Protección Social -MSPS-, 2016a). Estos indicadores se agrupan en tres dimensiones: Oportunidad con 24 indicadores; Satisfacción, 19; y Acceso, 8. Se estandarizaron cada uno de los indicadores y se dieron pesos por dimensión e indicador.

Los resultados del ranking son los siguientes, en lo que concierne al Régimen Contributivo (RC) las tres mejores EPS fueron: EPS Suramericana S.A, seguido por Sanitas S.A. y Aliansalud E.P.S S.A. Con respecto al Régimen Subsidiado (RS), las tres mejores fueron: Asociación Mutual Ser Empresa ESS; Caja de Compensación Familiar de la Guajira; y Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdó (AMBUQ ARS). Finalmente, en las EPS indígenas (EPSI) la mejor fue la Asociación Indígena del Cauca AIC.

Adicionalmente, este ranking es uno de los insumos para la elaboración de la carta de desempeño que deben entregar las EPS a sus usuarios (Resolución 4343 de 2012, Artículo 5, numeral 5.3); así como también busca ser parte del Ranking de Desempeño de las EPS –que incorporará todas las áreas de desempeño de la entidades.

¹Con información de 2016

2. Justificación ranking 2017

Este ranking responder tres obligaciones normativas en Colombia: la Ley 1438 de 2011; el Decreto 1011 de 2006; y la Resolución 4343 de 2012. En este orden de ideas, la primera obligación jurídica que se pretende responder es la Ley 1438 de 2011 –que reforma el Sistema de Seguridad Social en Salud. En el Capítulo VII –calidad y los sistemas de información– el Artículo 111 crea el Sistema de Evaluación y Calificación de Actores según el cual:

ARTÍCULO 111. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE DIRECCIONES TERRITORIALES DE SALUD, ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD E INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD. Como resultado de la aplicación de los indicadores, el Ministerio de la Protección Social desarrollará un sistema de evaluación y calificación de las direcciones territoriales de salud, de Entidades Promotoras de Salud e Instituciones Prestadoras de Salud que permita conocer públicamente a más tardar el primero (1o) de marzo de cada año, como mínimo: número de quejas, gestión de riesgo, programas de prevención y control de enfermedades implementados, resultados en la atención de la enfermedad, prevalencia de enfermedades de interés en salud pública, listas de espera; administración y flujo de recursos. Deberá también alimentarse de las metas de los planes de desarrollo nacional, y territoriales. Se definirán igualmente indicadores de calidad en la atención, de calidad técnica y de satisfacción del usuario. El incumplimiento de las condiciones mínimas de calidad dará lugar a la descertificación en el proceso de habilitación. En el caso de los entes territoriales se notificará a la SNS para que obre de acuerdo a su competencia. (CONGRESO DE LA REPÚBLICA, Ley 1438 de 2011)

Bajo este esquema, la Ley 1438 exige al MSPS la elaboración de un Sistema de Evaluación y Calificación de Actores –SEA– que debe, entre otros, monitorear y calificar a las EAPB. Esta es la motivación para elaborar un ranking que, en el marco del SEA, sea la herramienta para evaluar y calificar las EAPB.

Adicionalmente, el Decreto 1011 de 2006, que establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud –SOGCS–, en el Título VI, sobre el Sistema de Información para la Calidad –SIC–, establece los siguientes objetivos del SIC:

ARTÍCULO 46.- OBJETIVOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD. Son objetivos del Sistema de Información para la Calidad, los siguientes:

1. Monitorear. Hacer seguimiento a la calidad de los servicios para que los actores, las entidades directivas y de inspección, vigilancia y control del Sistema realicen el monitoreo y ajuste del SOGCS.
2. Orientar. Contribuir a orientar el comportamiento de la población general para la selección de la EAPB y/o la Institución Prestadora de Servicios, por parte de los usuarios y demás agentes, con base en información sobre su calidad.
3. Referenciar. Contribuir a la referenciación competitiva sobre la calidad de los servicios entre las EAPB y las Instituciones Prestadoras de Servicios.
4. Estimular. Propende por apoyar e incentivar la gestión de la calidad basada en hechos y datos. (Ministerio de la Protección Social, Decreto 1011 de 2006. Artículo 46)

En este orden de ideas, el SIC debe contribuir en la referenciación competitiva de los servicios de las EAPB y orientar el comportamiento de la población general para la selección de la EAPB. De esta manera, el Ranking de Satisfacción es una de las herramientas propuestas por el MSPS para cumplir con los objetivos del SIC.

Finalmente, la Resolución 4343 de 2012, que unifica la regulación de carta de derechos y deberes, y de la carta de desempeño, en el Capítulo III, sobre la carta de desempeño, establece lo siguiente:

Artículo 5. Contenido de la Carta de Desempeño. Las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado deberán entregar a sus afiliados la Carta de Desempeño de la entidad, la cual contendrá, la siguiente información básica:

- 5.1 Indicadores de calidad de la entidad promotora de salud. Resultados de los indicadores de calidad de la entidad promotora de salud reportados a la Superintendencia Nacional de Salud, mostrando la comparación con la media nacional.
- 5.2 Indicadores de calidad de las instituciones prestadoras de servicios de salud. Resultados de los indicadores de calidad, de las instituciones que hacen parte de la red de prestadores de servicios de salud de la entidad promotora de salud, mostrando la comparación con la media nacional.

5.3 Posición en el ordenamiento (ranking). Nivel de posicionamiento de la entidad promotora de salud y de las instituciones restadoras de servicios de salud que hacen parte de su red en el ordenamiento(ranking) de estas entidades.

5.4 Acreditación. Situación de la entidad promotora de salud y de las instituciones prestadoras que hacen parte de su red frente al proceso de acreditación.

5.5 Comportamiento como pagador de servicios. Resultados de los indicadores financieros que reflejen la oportunidad y eficacia de la entidad promotora de salud frente a sus obligaciones como responsable del pago de los servicios de salud.

5.6 Sanciones. Sanciones debidamente ejecutoriadas que le hayan sido impuestas en el último año por parte de la Superintendencia Nacional de Salud. (Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución 4343 de 2012)

En otras palabras, la Resolución 4343 pide a las EAPB presentar una carta de desempeño a sus usuarios, que debe contener el posicionamiento de la entidad en el ranking. El ranking antes mencionado es el Ranking de Satisfacción de EPS.

3. Metodología

Este Ranking utiliza el mismo marco conceptual y metodología de su predecesor (MSPS, 2016d); lo que permite comparar sus resultados a través del tiempo.

A grandes rasgos, la aproximación que se propone consiste en construir indicadores que midan la satisfacción final de los usuarios; para luego agregar los resultados a través de unos pesos predeterminados. El supuesto detrás de este ordenamiento es la adecuada aleatorización de la fuente de datos, de tal manera que sea factible suponer que no deberían existir diferencias sistemáticas entre las expectativas (o exigencias) de los usuarios de una EPS a otra (por lo menos dentro de un mismo régimen) por lo que mayores niveles de percepción indican mayor satisfacción y mejor calidad del servicio (MSPS, 2016d, p.10-12).

En lo que concierne a la selección de indicadores, se mantuvieron las dimensiones de Oportunidad, Satisfacción y Acceso del ranking anterior (MSPS, 2016d) aunque se modificaron algunos de los indicadores utilizados (ver Tabla 1). Se modificaron algunos indicadores

dado que la Encuesta de los Servicios de las EPS en 2016 (MSPS, 2016a) indagó por primera vez sobre diferentes tipos de servicios de medicina especializada. De esta manera, fue posible cuantificar la satisfacción de los usuarios con relación a los servicios de obstetricia, ginecología, medicina interna, tratamientos asistidos (quimioterapia, radioterapia, diálisis) y otras (ej. cardiología).

Por otra parte, la metodología consta de dos pasos: estandarización y agregación de resultados. Con respecto a la estandarización todas las variables son estandarizadas para que se encuentren en el mismo rango de 0 a 100. La estandarización ajusta todos los indicadores para que el mejor puntaje sea 100 y el peor 0. Esto se logra con la siguiente estandarización:

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

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

En el caso en que el indicador sea mejor en la medida que sea más alto se debe utilizar la ecuación 1, de lo contrario se debe utilizar la ecuación 2. Cabe resaltar que en la Tabla 1 los indicadores que terminan con "(-)" son aquellos que se estandarizan con la ecuación 2.

Luego de la estandarización, se calculan los puntajes de oportunidad, satisfacción y acceso como el promedio ponderado de cada uno de los indicadores de su grupo, los ponderadores se encuentran en la última columna de la Tabla 1.

Con respecto a los ponderadores, se buscó dar continuidad a la estructura de pesos del ranking anterior. Al respecto se dejó intactos los ponderadores las dimensiones de oportunidad, satisfacción y acceso². Algunos ponderadores de los indicadores cambiaron por la inclusión de un mayor número de servicios evaluados por la nueva desagregación de los servicios de medicina especializada.

²En el ranking 2016 se dio ligeramente mayor peso a la dimensión de satisfacción porque los indicadores de esta dimensión también capturan información de la oportunidad y el acceso de la EPS.

Tabla 1: Indicadores Ranking 2017 y ponderaciones

Dimensión	Indicador	Ponderación
Oportunidad (30 %)	Oportunidad Consulta de medicina general (-)	3 %
	Oportunidad Consulta de Obstetricia - control embarazo (-) *	3 %
	Oportunidad Consulta de ginecología [citologías...] (-) *	3 %
	Oportunidad Consulta de medicina interna [internista] (-) *	3 %
	Oportunidad Consulta de pediatría (-) *	3 %
	Oportunidad Cirugía general (-)	3 %
	Oportunidad Otras consultas de medicina especializada(-) *	3 %
	Oportunidad Urgencias (-)	3 %
	Oportunidad Trámite para solicitar medicamentos (-)	3 %
	Oportunidad Trat. asistidos [quimioterapia-radioterapias-diálisis] (-) *	3 %
	Oportunidad Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico (-)	3 %
	Oportunidad Autorizaciones (-)	17 %
	Percep. Opor. Consulta de medicina general	3 %
	Percep. Opor. Consulta de Obstetricia - control embarazo *	3 %
	Percep. Opor. Consulta de ginecología [citologías...] *	3 %
	Percep. Opor. Consulta de medicina interna [internista] *	3 %
	Percep. Opor. Consulta de pediatría *	3 %
	Percep. Opor. Cirugía general	3 %
	Percep. Opor. Otras consultas de medicina especializada *	3 %
	Percep. Opor. Urgencias	3 %
Percep. Opor. Trámite para solicitar medicamentos	3 %	
Percep. Opor. Trat. asistidos [quimioterapia-radioterapias-diálisis] *	3 %	
Percep. Opor. Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	3 %	
Percep. Opor. Autorizaciones *	17 %	
Satisfacción (40 %)	Calif. Serv. Consulta de medicina general	3 %
	Calif. Serv. Consulta de Obstetricia - control embarazo *	3 %
	Calif. Serv. Consulta de ginecología [citologías...] *	3 %
	Calif. Serv. Consulta de medicina interna [internista] *	3 %
	Calif. Serv. Consulta de pediatría *	3 %
	Calif. Serv. Cirugía general	3 %
	Calif. Serv. Otras consultas de medicina especializada *	3 %
	Calif. Serv. Urgencias	3 %
	Calif. Serv. Trámite para solicitar medicamentos	3 %
	Calif. Serv. Trat. asistidos [quimioterapia-radioterapias-diálisis] *	3 %
	Calif. Serv. Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	3 %
	Calif. Proc. Autorizaciones	3 %
	Calif. Comunicación con EPS	6 %
	Calif. Trato Per. Administrativo	6 %
	Calif. Trato Per. Asistencial	6 %
	Calif. Solución necesidad	6 %
	Calif. Experiencia global	6 %
Recomendaría a familiares y amigos	17 %	
Ha pensado cambiarse a otra EPS (-)	17 %	
Acceso (30 %)	Calif. Acceso servicios EPS	13 %
	Considera poder acceder serv. de forma Opor.	13 %
	No había agenda, llame más tarde, no contestan, etc. (-)	13 %
	Tutela o acercamiento al juez por incumplimiento (-)	20 %
	Ha consid. interp. queja o derecho de petición (-)	20 %
	Entregaron carta de derechos y deberes	7 %
	Calif. Carta de derechos y deberes	7 %
Calif. Utilidad carta de derechos y deberes	7 %	

* Indica que el indicador es nuevo con respecto al ranking 2016.

Finalmente, el puntaje total se calcula como el promedio ponderado de los puntajes de oportunidad (30 %), satisfacción (40 %) y acceso (30 %). El ranking se construye ordenando los puntajes de mayor a menor y los resultados se presentan por régimen.

4. Datos

La fuente principal de la información es la Encuesta de evaluación de los servicios de las EPS, por parte de los usuarios, en el régimen contributivo y subsidiado (MSPS, 2016a). Esta encuesta es desarrollada por la Oficina de Calidad del Ministerio de Salud y Protección Social y, como su nombre lo indica, busca proveer información que permita evaluar los servicios de las EPS.

En esta encuesta, el universo de estudio corresponde a todas las personas que recibieron atención por parte de las EPS durante los 6 meses previos a la aplicación de la misma. Adicionalmente, el diseño busca representatividad estadística a nivel de EPS, departamento y régimen de salud (subsidiado y contributivo). Cabe resaltar que la encuesta no incluye regímenes especiales (FFMM, Policía y Ecopetrol) y exentos (Universidades públicas). En este año la encuesta se compuso de 26.502 encuestas efectivas –en 95 municipios de 32 departamentos y el Distrito Capital– recolectadas entre octubre y diciembre de 2016. La Tabla A2 contiene la ficha técnica de la encuesta y la Tabla A6 muestra el formulario aplicado.

Los indicadores utilizados (ver Tabla 1) se construyeron según las especificaciones descritas en la Tabla A1. Los indicadores para cada EPS se pueden consultar en la Tabla A3; esta tabla contiene la información de todas las variables utilizadas separadas por punto y coma (”,”); lo que permite ser importadas por programas de hojas de cálculo para la réplica de los resultados. Finalmente, la Tabla 2 muestra las estadísticas descriptivas de todos los indicadores utilizados en el ranking; y la Tabla A4 muestra las estadísticas descriptivas de los indicadores estandarizados.

Tabla 2: Estadísticas descriptivas

Variable	Todas las EAPB			Régimen Contributivo			Régimen Subsidiado			R.S Indígenas		
	Obs	Media	D. E.	Obs	Media	D. E.	Obs	Media	D. E.	Obs	Media	D. E.
Oportunidad												
Oportunidad Consulta de medicina general	42	2.78	2.05	13	4.54	2.44	26	2.29	1.17	6	1.01	0.61
Oportunidad Consulta de Obstetricia - control embarazo	42	12.31	17.22	13	7.92	10.13	26	12.81	19.56	6	15.51	15.89
Oportunidad Consulta de ginecología [citologías...]	42	2.91	3.75	13	2.70	3.06	26	2.78	3.48	6	3.18	5.80
Oportunidad Consulta de medicina interna [internista]	42	15.24	11.37	13	12.92	9.34	26	17.04	11.00	6	14.83	16.09
Oportunidad Consulta de pediatría	42	9.10	8.21	13	11.31	9.44	26	9.54	8.82	6	5.33	2.88
Oportunidad Cirugía general	42	23.03	34.27	13	9.89	7.16	26	30.42	41.44	6	12.36	13.95
Oportunidad Otras consultas de med. especializada	42	23.67	17.04	13	22.15	7.55	26	23.77	19.30	6	22.17	20.45
Oportunidad Urgencias	42	0.06	0.05	13	0.09	0.04	26	0.06	0.04	6	0.02	0.01
Oportunidad Trámite para solicitar medicamentos	42	0.77	1.40	13	0.44	0.84	26	1.03	1.63	6	0.18	0.40
Oportunidad Trat. asistidos [quimioterapia-radioterapias-diálisis]	39	16.37	57.21	13	8.25	9.45	24	20.05	72.85	5	10.20	12.47
Oportunidad Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	42	2.49	3.02	13	2.41	2.23	26	3.23	3.48	6	0.40	0.47
Oportunidad Autorizaciones	42	11.95	7.33	13	8.54	4.03	26	13.69	7.05	6	11.83	10.59
Percep. Opor. Consulta de medicina general	42	0.45	0.14	13	0.39	0.10	26	0.44	0.14	6	0.61	0.10
Percep. Opor. Consulta de Obstetricia - control embarazo	42	0.40	0.24	13	0.40	0.23	26	0.43	0.24	6	0.38	0.26
Percep. Opor. Consulta de ginecología [citologías...]	42	0.48	0.18	13	0.51	0.10	26	0.44	0.19	6	0.60	0.18
Percep. Opor. Consulta de medicina interna [internista]	42	0.30	0.15	13	0.34	0.11	26	0.25	0.12	6	0.43	0.22
Percep. Opor. Consulta de pediatría	42	0.35	0.21	13	0.34	0.16	26	0.33	0.21	6	0.48	0.26
Percep. Opor. Cirugía general	42	0.32	0.20	13	0.36	0.15	26	0.28	0.19	6	0.43	0.22
Percep. Opor. Otras consultas de med. especializada	42	0.27	0.14	13	0.27	0.10	26	0.26	0.14	6	0.32	0.17
Percep. Opor. Urgencias	42	0.44	0.17	13	0.36	0.12	26	0.42	0.14	6	0.64	0.21
Percep. Opor. Trámite para solicitar medicamentos	42	0.47	0.21	13	0.40	0.11	26	0.42	0.19	6	0.75	0.18
Percep. Opor. Trat. asistidos [quimioterapia-radioterapias-diálisis]	39	0.42	0.34	13	0.41	0.28	24	0.43	0.34	5	0.51	0.49
Percep. Opor. Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	42	0.48	0.19	13	0.50	0.12	26	0.43	0.20	6	0.66	0.19
Percep. Opor. Autorizaciones	42	0.23	0.12	13	0.25	0.10	26	0.19	0.09	6	0.36	0.15
Satisfacción												
Calif. Serv. Consulta de medicina general	42	0.83	0.09	13	0.81	0.06	26	0.82	0.11	6	0.88	0.06
Calif. Serv. Consulta de Obstetricia - control embarazo	42	0.89	0.16	13	0.86	0.12	26	0.88	0.18	6	0.97	0.06
Calif. Serv. Consulta de ginecología [citologías...]	42	0.89	0.08	13	0.87	0.06	26	0.88	0.08	6	0.92	0.11
Calif. Serv. Consulta de medicina interna [internista]	42	0.83	0.10	13	0.79	0.10	26	0.83	0.10	6	0.92	0.07
Calif. Serv. Consulta de pediatría	42	0.89	0.08	13	0.89	0.06	26	0.88	0.09	6	0.92	0.11
Calif. Serv. Cirugía general	42	0.84	0.17	13	0.83	0.09	26	0.84	0.19	6	0.88	0.16
Calif. Serv. Otras consultas de med. especializada	42	0.83	0.12	13	0.81	0.08	26	0.81	0.14	6	0.91	0.09
Calif. Serv. Urgencias	42	0.68	0.13	13	0.60	0.11	26	0.68	0.11	6	0.80	0.17
Calif. Serv. Trámite para solicitar medicamentos	42	0.64	0.18	13	0.60	0.15	26	0.61	0.19	6	0.80	0.17
Calif. Serv. Trat. asistidos [quimioterapia-radioterapias-diálisis]	39	0.82	0.21	13	0.78	0.19	24	0.83	0.23	5	0.91	0.17
Calif. Serv. Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	42	0.86	0.13	13	0.87	0.05	26	0.83	0.16	6	0.95	0.04
Calif. Comunicación con EPS	42	0.60	0.19	13	0.62	0.13	26	0.56	0.19	6	0.68	0.22
Calif. Proc. Autorizaciones	42	0.23	0.11	13	0.25	0.10	26	0.20	0.11	6	0.33	0.10
Calif. Trato Per. Administrativo	42	0.76	0.09	13	0.76	0.06	26	0.74	0.09	6	0.80	0.10
Calif. Trato Per. Asistencial	42	0.82	0.06	13	0.80	0.05	26	0.81	0.06	6	0.85	0.11
Calif. Solución necesidad	42	0.77	0.11	13	0.74	0.09	26	0.75	0.12	6	0.84	0.09
Calif. Experiencia global	42	0.75	0.12	13	0.72	0.11	26	0.73	0.13	6	0.84	0.06
Recomendaría a familiares y amigos	42	0.83	0.11	13	0.78	0.12	26	0.82	0.11	6	0.94	0.03
Ha pensado cambiarse a otra EPS	42	1.95	0.09	13	1.88	0.09	26	1.97	0.09	6	1.99	0.05
Facilidad de acceso												
Calif. Acceso servicios EPS	42	0.48	0.13	13	0.46	0.11	26	0.47	0.13	6	0.57	0.13
Considera poder acceder serv. de forma Opor.	42	0.87	0.09	13	0.85	0.07	26	0.87	0.09	6	0.93	0.06
No había agenda, llame más tarde, no contestan, etc.	42	0.22	0.13	13	0.33	0.09	26	0.22	0.11	6	0.05	0.05
Tutela o acercamiento al juez por incumplimiento	42	0.02	0.02	13	0.02	0.01	26	0.02	0.02	6	0.00	0.00
Ha consid. interp. queja o derecho de petición	42	0.08	0.05	13	0.11	0.04	26	0.08	0.05	6	0.03	0.02
Entregaron carta de derechos y deberes	42	0.34	0.14	13	0.40	0.1	26	0.29	0.13	6	0.41	0.16
Calif. Carta de derechos y deberes	42	0.82	0.09	13	0.80	0.1	26	0.81	0.09	6	0.88	0.11
Calif. Utilidad carta de derechos y deberes	42	0.80	0.08	13	0.78	0.07	26	0.79	0.07	6	0.86	0.10

5. Resultados

Las Tablas 3, 4 y 5 muestran los resultados del ranking. En cada tabla se muestra el ranking que obtuvo cada entidad en 2017; también se presenta el ranking discriminado según las dimensiones de oportunidad, satisfacción y acceso. Además, a la derecha de cada ranking se presenta la comparación con el ranking de 2016. El puntaje final se puede consultar en la Tabla A5.

En lo que respecta al RC, la mejor entidad fue la EPS Suramericana S.A. Esta EAPB ocupó el ranking 1 en cada uno de las dimensiones del ranking, lo que muestra el desempeño integral de esta entidad en el periodo estudiado. Las posiciones 2 y 3 fueron ocupadas por Sanitas S.A E.P.S y Aliansalud E.P.S S.A. Estos tres primeros puestos no variaron con respecto al ranking de 2016.

Adicionalmente, las entidades que más escalaron lugares dentro del RS fueron Nueva EPS y Salud Total –subieron ambas dos puestos. Mientras que la que más descendió fue Coomeva EPS que perdió 4 lugares.

En lo que concierne al RS, la mejor EAPB fue Asociación Mutua Ser seguida por CCF de la Guajira y Ambuq ARS. En cuarto lugar quedó Coosalud, entidad que lideró el ranking de 2016. Las entidades que más escalaron posiciones fueron CCF de la Guajira que subió 9 puestos y se ubicó en la posición 2; y Comfamiliar Cartagena que subió 10 posiciones y alcanzó la posición 11. Los que más descendieron fueron la CCF de Nariño que bajó 12 puestos y se ubicó en el último lugar; y Comfamiliar Huila que descendió 10 puestos y se ubicó en la posición 23 de 26. Y para terminar, la mejor entidad entre las EPS indígenas fue la Asociación Indígena del Cauca. La entidad que más bajó en el escalafón fue Manexka EPS.

Tabla 3: Ranking Régimen Contributivo

Codigo	Nombre	Rank		Rank		Rank		Rank	
		Total 2017		Oportunidad		Satisfacción		Acceso	
EPS010	EPS SURAMERICANA S.A.	1	-	1	-	1	-	1	-
EPS005	SANITAS S.A. E.P.S.	2	-	2	-	3	▼(1)	2	-
EPS001	ALIANSA SALUD EPS S.A.	3	-	10	▼(1)	2	▲(1)	3	-
EPS037	NUEVA EPS	4	▲(2)	4	▲(1)	8	▼(2)	4	▲(4)
EPS008	COMPENSAR E.P.S.	5	▼(1)	7	-	4	-	5	-
EPS002	SALUD TOTAL S.A. EPS	6	▲(2)	3	▲(5)	5	▲(4)	7	▲(3)
EPS017	EPS FAMISANAR LTDA	7	-	5	▲(6)	7	▲(1)	6	▲(1)
EPS033	SALUDVIDA E.P.S. S.A.	8	◇	8	◇	6	◇	9	◇
EPS016	COOMEVA E.P.S. S.A.	9	▼(4)	6	▼(3)	10	▼(5)	10	▼(4)
EPS018	SERV. OCCL. DE SALUD SOS EPS	10	▼(1)	13	▼(1)	9	▼(2)	8	▼(4)
EPS012	COMFENALCO VALLE E.P.S.	11	▼(1)	9	▼(3)	11	-	12	▼(3)
EPS023	CRUZ BLANCA EPS S.A.	12	▼(1)	12	▼(2)	12	▼(2)	11	-
EPS003	CAFÉSALUD EPS	13	◇	11	◇	13	◇	13	◇

◇ Indica que la entidad no participó en el ranking del RC en el año anterior: Cafésalud y Saludvida fueron incluidas en ese entonces en el ranking del RS porque la mayoría de los encuestados se encontraban en dicho régimen. En esta ocasión, las entidades que pertenecen en ambos regímenes aparecen tanto en el ranking del RC como del RS.

6. Discusión de los resultados

Este artículo realiza un ranking de satisfacción de las EPS del Sistema de Seguridad Social. Este ranking busca proveer al usuario información relevante que le permita comparar y elegir las mejores EPS. Adicionalmente, teniendo en consideración las discusiones llevadas a cabo con representantes de las entidades evaluadas es importante realizar ciertas claridades.

Primero, los resultados se deben interpretar por régimen. En otras palabras, la población del RC, del RS y de las EAPB indígenas son sistemáticamente diferentes en factores económicos y sociales por lo que no se deberían comparar los resultados entre sí. Por ejemplo, la Tabla A5 muestra que la Asociación Indígena del Cauca (AIC), de las EAPB indígenas, obtuvo un puntaje total de 85.4 mientras que Suramericana, del RC, obtuvo 75.9. Sin embargo, no es posible afirmar que AIC sea mejor EPS que Suramericana porque no es posible desligar (por lo menos bajo esta metodología) el componente de satisfacción del usuario de las características propias de la población encuestada. Por lo tanto, es preferible mantener

Tabla 4: Ranking Régimen Subsidiado

Codigo	Nombre	Rank		Rank		Rank		Rank	
		Total 2017	Oportunidad	Satisfacción	Acceso	Total 2017	Oportunidad	Satisfacción	Acceso
ESS207	ASOCIACIÓN MUTUAL SER ESS	1 ▲(1)	2 ▲(2)	1 -	3 ▲(1)				
CCF023	CCF DE LA GUAJIRA	2 ▲(9)	4 ▼(2)	2 ▲(17)	2 ▲(9)				
ESS076	AMBUQ ARS	3 ▲(1)	8 -	6 ▼(1)	6 ▼(5)				
ESS024	COOSALUD EPS	4 ▼(3)	7 ▼(6)	5 ▼(1)	7 ▼(4)				
CCF015	COMFACOR	5 ▼(2)	14 ▼(11)	3 -	5 ▲(2)				
CCF049	COMFAORIENTE	6 ◇	18 ◇	4 ◇	4 ◇				
CCF033	COMFASUCRE	7 ▼(2)	19 ▼(10)	11 ▼(2)	1 ▲(1)				
CCF055	CCF CAJACOPI ATLÁNTICO	8 ▼(2)	10 ▲(2)	9 ▼(2)	8 ▼(3)				
ESS002	EMDISALUD E.S.S.	9 ▲(6)	3 ▲(8)	10 ▲(8)	12 ▲(4)				
ESS091	ECOOPSOS ESS	10 ▼(2)	13 ▼(6)	7 ▼(1)	10 ▲(8)				
CCF007	COMFAMILIAR CARTAGENA	11 ▲(10)	25 ▼(7)	8 ▲(15)	9 ▲(11)				
EPS037	NUEVA EPS	12 ◇	5 ◇	15 ◇	11 ◇				
ESS062	ASMET SALUD	13 ▼(6)	1 ▲(5)	12 ▼(4)	16 ▼(1)				
ESS133	COMPARTA	14 ▲(4)	15 ▲(2)	13 ▲(2)	13 ▲(6)				
CCF002	SAVIA SALUD EPS	15 ▼(6)	11 ▼(6)	17 ▼(6)	15 ▼(2)				
EPS033	SALUDVIDA E.P.S. S.A.	16 ▼(4)	9 ▲(6)	14 ▼(4)	19 ▼(7)				
CCF009	COMFABOY	17 ▼(7)	23 ▲(2)	16 ▼(14)	14 ▼(8)				
CCF102	COMFAMILIAR CHOCO	18 ▲(5)	6 ▲(16)	23 ▲(1)	17 ▼(7)				
EPSS34	CAPITAL SALUD EPS	19 ▼(3)	17 ▼(3)	20 ▼(4)	18 ▼(4)				
CCF053	COMFACUNDI	20 ▼(1)	21 ▲(3)	18 ▼(4)	20 ▲(2)				
EPS022	A.R.S. CONVIDA	21 ▼(1)	20 ▲(3)	19 ▼(2)	25 ▼(1)				
EPS003	CAFÉSALUD EPS	22 -	12 ▲(9)	22 ▼(1)	26 ▼(3)				
CCF024	COMFAMILIAR HUILA	23 ▼(10)	24 ▼(8)	21 ▼(8)	24 ▼(16)				
EPS025	CAPRESOCA E.P.S.	24 ▼(7)	16 ▼(6)	26 ▼(6)	21 ▼(4)				
ESS118	EMSSANAR ESS	25 ▼(1)	26 ▼(6)	24 ▼(2)	22 ▼(1)				
CCF027	CCF DE NARIÑO	26 ▼(12)	22 ▼(3)	25 ▼(13)	23 ▼(14)				

◇ Indica que la entidad no participó en el ranking del RS en el año anterior: Nueva EPS fue incluida anteriormente en el ranking del RC porque la mayoría de los encuestados se encontraban en dicho régimen. En esta ocasión, las entidades que pertenecen en ambos regímenes aparecen tanto en el ranking del RC como del RS. Por su parte, Comfaoriente no fue incluida en el ranking anterior.

Tabla 5: Ranking EPS Indígenas

Codigo	Nombre	Rank		Rank		Rank		Rank	
		Total 2017	Oportunidad	Satisfacción	Acceso	Total 2017	Oportunidad	Satisfacción	Acceso
EPSI03	ASOCIACIÓN INDÍGENA DEL CAUCA	1 ▲(2)	1 ▲(1)	2 ▲(2)	1 ▲(3)				
EPSI01	DUSAKAWI A.R.S.I.	2 ▼(1)	2 ▼(1)	4 ▼(3)	3 ▼(2)				
EPSI06	PIJAOS SALUD EPSI	3 ▲(1)	3 ▲(2)	3 ▲(2)	5 ▼(2)				
EPSI04	ANAS WAYUU EPS INDIGENA	4 ▲(1)	6 -	1 ▲(2)	2 ▲(3)				
EPSI02	MANEXKA EPS	5 ▼(3)	5 ▼(2)	5 ▼(3)	4 ▼(2)				
EPSI05	MALLAMAS EPSI	6 -	4 -	6 -	6 -				

las comparaciones entre EPS del mismo régimen.

Segundo, a diferencia del ranking de 2016, para las EPS con presencia en ambos regímenes de salud se presentan sus resultados tanto en el RC como en el RS.

Tercero, las EPS estructuran su red de prestadores de servicios de salud³ y son responsables de la adecuada prestación de sus servicios. En este sentido, los indicadores que están más relacionados con la prestación de los servicios de salud también son responsabilidad de las EPS.

Cuarto, se invita a todas las entidades a observar los resultados de cada uno de los indicadores, emular las buenas prácticas de las entidades mejor posicionadas y tomar medidas de mejoramiento.

Finalmente, para los hacedores de política en salud, este ranking es un insumo que permite tomar decisiones informadas en el área de la satisfacción del usuario. Se invita a los hacedores de política a tomar en consideración la satisfacción del usuario como criterio en la elaboración de políticas públicas en salud.

Referencias

Ministerio de Salud y Protección Social (2014). Sistema de Evaluación y Calificación de Actores del SGSSS 2014. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Sistema%20de%20Evaluacion%20de%20Actores%20del%20SOGC.pdf>. [Recuperado; 25 de Agosto de 2016].

Ministerio de Salud y Protección Social (2016a). Encuesta de evaluación de los servicios de las EPS 2016. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/encuesta-eps-2016.pdf>. [Recuperado; 1 de junio de 2017].

³Resolución 1441 de 2016

Ministerio de Salud y Protección Social (2016b). Observatorio de Calidad, Encuesta de evaluación de las EPS. <http://calidadensalud.minsalud.gov.co/Observatorio/EncuestadeCalidaddeEPS.aspx>. [Recuperado; 18 de Octubre de 2016].

Ministerio de Salud y Protección Social (2016c). Sistema de Evaluación y Calificación de Actores del SGSSS 2016. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/sistema-evaluacion-calificacion-actores-2016.pdf>. [Recuperado; 25 de Agosto de 2016].

Ministerio de Salud y Protección Social (2016d). Sistema de Evaluación y Calificación de Actores: Ranking de Satisfacción EPS 2016. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/evaluacion-calificacion-actores-ranking-eps-2016.pdf>. [Recuperado; 1 de Junio de 2017].

Tabla A1: Metodología cálculo de indicadores

Componente	Indicador	Preg. Cuestionario	Variable Utilizada	Descripción de la metodología	
Oportunidad (30 %)	Oportunidad Consulta de medicina general (-)	10	p10_a	Mediana de la variable	
	Oportunidad Consulta de Obstetricia - control embarazo (-) *	10	p10.b1	Mediana de la variable	
	Oportunidad Consulta de ginecología [citologías...] (-) *	10	p10_b2	Mediana de la variable	
	Oportunidad Consulta de medicina interna [internista] (-) *	10	p10_b3	Mediana de la variable	
	Oportunidad Consulta de pediatría (-) *	10	p10_b4	Mediana de la variable	
	Oportunidad Cirugía general (-)	10	p10_b5	Mediana de la variable	
	Oportunidad Otras consultas de medicina especializada(-) *	10	p10_b6	Mediana de la variable	
	Oportunidad Urgencias (-)	10	p10.d	Mediana de la variable	
	Oportunidad Trámite para solicitar medicamentos (-)	10	p10.g	Mediana de la variable	
	Oportunidad Trat. asistidos [quimioterapia-radioterapias-diálisis] (-) *	10	p10.i	Mediana de la variable	
	Oportunidad Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico (-)	10	p10_m	Mediana de la variable	
	Oportunidad Autorizaciones (-)	21	p21	Mediana de la variable	
	Percep. Opor. Consulta de medicina general	13	p13.a	Proporción de usuarios que respondieron	Çorto.º "Muy Çorto"
	Percep. Opor. Consulta de Obstetricia - control embarazo *	13	p13_b1	Proporción de usuarios que respondieron	Çorto.º "Muy Çorto"
	Percep. Opor. Consulta de ginecología [citologías...] *	13	p13_b2	Proporción de usuarios que respondieron	Çorto.º "Muy Çorto"
	Percep. Opor. Consulta de medicina interna [internista] *	13	p13_b3	Proporción de usuarios que respondieron	Çorto.º "Muy Çorto"
	Percep. Opor. Consulta de pediatría *	13	p13_b4	Proporción de usuarios que respondieron	Çorto.º "Muy Çorto"
	Percep. Opor. Cirugía general	13	p13_b5	Proporción de usuarios que respondieron	Çorto.º "Muy Çorto"
	Percep. Opor. Otras consultas de medicina especializada *	13	p13_b6	Proporción de usuarios que respondieron	Çorto.º "Muy Çorto"
	Percep. Opor. Urgencias	13	p13_d	Proporción de usuarios que respondieron	Çorto.º "Muy Çorto"
	Percep. Opor. Trámite para solicitar medicamentos	13	p13.g	Proporción de usuarios que respondieron	Çorto.º "Muy Çorto"
	Percep. Opor. Trat. asistidos [quimioterapia-radioterapias-diálisis] *	13	p13.i	Proporción de usuarios que respondieron	Çorto.º "Muy Çorto"
Percep. Opor. Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	13	p13_m	Proporción de usuarios que respondieron	Çorto.º "Muy Çorto"	
Percep. Opor. Autorizaciones *	22	p22	Proporción de usuarios que respondieron	Çorto.º "Muy Çorto"	
Satisfacción (40 %)	Calif. Serv. Consulta de medicina general	11	p11.a	Proporción de usuarios que respondieron	"Bueno.º "Muy Bueno"
	Calif. Serv. Consulta de Obstetricia - control embarazo *	11	p11_b1	Proporción de usuarios que respondieron	"Bueno.º "Muy Bueno"
	Calif. Serv. Consulta de ginecología [citologías...] *	11	p11_b2	Proporción de usuarios que respondieron	"Bueno.º "Muy Bueno"
	Calif. Serv. Consulta de medicina interna [internista] *	11	p11_b3	Proporción de usuarios que respondieron	"Bueno.º "Muy Bueno"
	Calif. Serv. Consulta de pediatría *	11	p11_b4	Proporción de usuarios que respondieron	"Bueno.º "Muy Bueno"
	Calif. Serv. Cirugía general	11	p11_b5	Proporción de usuarios que respondieron	"Bueno.º "Muy Bueno"
	Calif. Serv. Otras consultas de medicina especializada *	11	p11_b6	Proporción de usuarios que respondieron	"Bueno.º "Muy Bueno"
	Calif. Serv. Urgencias	11	p11.d	Proporción de usuarios que respondieron	"Bueno.º "Muy Bueno"
	Calif. Serv. Trámite para solicitar medicamentos	11	p11.g	Proporción de usuarios que respondieron	"Bueno.º "Muy Bueno"
	Calif. Serv. Trat. asistidos [quimioterapia-radioterapias-diálisis] *	11	p11.i	Proporción de usuarios que respondieron	"Bueno.º "Muy Bueno"
	Calif. Serv. Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	11	p11_m	Proporción de usuarios que respondieron	"Bueno.º "Muy Bueno"
	Calif. Proc. Autorizaciones	23	p23	Proporción de usuarios que respondieron	"Fácil.º "Muy Fácil"
	Calif. Comunicación con EPS	26	p26	Proporción de usuarios que respondieron	"Buena.º "Muy Buena"
	Calif. Trato Per. Administrativo	9	p9.a	Proporción de usuarios que respondieron	"Satisfecho.º "Totalmente satisfecho"
	Calif. Trato Per. Asistencial	9	p9.b	Proporción de usuarios que respondieron	"Satisfecho.º "Totalmente satisfecho"
	Calif. Solución necesidad	33	p33_b	Proporción de usuarios que respondieron	"Buena.º "Muy Buena"
Calif. Experiencia global	33	p33.a	Proporción de usuarios que respondieron	"Buena.º "Muy Buena"	
Recomendaría a familiares y amigos	35	p35_b	Proporción de usuarios que respondieron	"Probablemente sí.º "Definitivamente sí"	
Ha pensado cambiarse a otra EPS (-)	49	p49_b	Proporción de usuarios que respondieron	"Sí"	
Acceso (30 %)	Calif. Acceso servicios EPS	34	p34	Proporción de usuarios que respondieron	"Fácil.º "Muy Fácil"
	Considera poder acceder serv. de forma Opor.	35	p35.a	Proporción de usuarios que respondieron	"Probablemente sí.º "Definitivamente sí"
	No había agenda, llame más tarde, no contestan, etc. (-)	16	p16	Proporción de usuarios que respondieron	"Sí"
	Tutela o acercamiento al juez por incumplimiento (-)	41	p41	Proporción de usuarios que respondieron	"Acción de tutela.º "Desacato"
	Ha consid. interp. queja o derecho de petición (-)	44	p44	Proporción de usuarios que respondieron	"Sí"
	Entregaron carta de derechos y deberes	27	p27_b	Proporción de usuarios que respondieron	"Sus derechos y deberes"
	Calif. Carta de derechos y deberes	28	p28_b	Proporción de usuarios que respondieron	"Buena.º "Muy Buena"
Calif. Utilidad carta de derechos y deberes	30	p30_b	Proporción de usuarios que respondieron	"Útil.º "Muy Útil"	

Tabla A2: Ficha técnica de la encuesta

Universo de estudio	Habitantes de todo el territorio nacional de todas las edades, de todas las regiones del país, pertenecientes a todos los niveles socio-económicos habitantes de zonas urbanas y rurales, afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
Población objetivo	Habitantes de todo el territorio nacional de todas las edades, de todas las regiones del país, pertenecientes a todos los niveles socio-económicos y habitantes de zonas urbanas y rurales, afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud que hayan usado los servicios de salud que les presta la EPS en los 6 meses previos a la aplicación de la encuesta. Se excluyen los afiliados al régimen especial y/o que actualmente tienen plan complementario, servicio de salud privado, o medicina prepagada.
Unidades estadísticas	* Unidades de Observación: Usuarios de las EPS que utilizaron los servicios en los últimos 6 meses y que actualmente no tienen plan complementario, servicio de salud privado o medicina prepagada. * Unidades de selección: Cartografía censal generada por el DANE para todo el territorio nacional. * Unidades de muestreo: • Primera etapa: municipios • Segunda etapa: manzanas • Tercera etapa: personas * Unidades de análisis: EPS.
Diseño de muestra	* Diseño probabilístico, multietápico, estratificado y de conglomerados: • Primera etapa [para la selección de municipios]: marco de lista de municipios del país, con la información de caracterización del municipio como: cantidad de afiliados, clasificación DNP, número de EPS con afiliados en el municipio, entre otras. • Segunda etapa [para la selección de manzanas]: marco de áreas de manzanas urbanas y rurales con base en la cartografía censal generada por el DANE para todo el territorio nacional, donde se describen los polígonos (sectores, secciones, manzanas) con la cantidad de viviendas, hogares y personas del censo general 2005. • Tercera etapa [para la selección de personas]: marco de lista de miembros en el hogar, con la información de caracterización de la población objeto de estudio. Este listado se identificará durante el proceso de recolección. * Niveles de desagregación: - Régimen; - EPS; - Departamento * Precisión de la muestra: Para saber el nivel de precisión de los diferentes aspectos medidos en la encuesta, se calcularon los errores de muestreo y los errores estándar relativos. Dada la complejidad del diseño muestral, se trabajaron los datos con el programa SPSS Statistics 23. En general los niveles de error relativo a nivel nacional y para los niveles de desagregación es inferior al 5% para proporciones superiores al 20%
Marco Muestral	Descripción del marco de muestreo para la selección: - Primera etapa: Para la selección de municipios: marco de lista de municipios del país, con la información de caracterización del municipio como: cantidad de afiliados, clasificación DNP, número de EPS con afiliados en el municipio, entre otras. - Segunda etapa: Para la selección de manzanas: marco de áreas de manzanas urbanas con base en la cartografía censal generada por el DANE para todo el territorio nacional, donde se describen los polígonos (sectores, secciones, manzanas) con la cantidad de viviendas, hogares y personas del censo general 2005. Se utilizó un listado de manzanas con la información poblacional correspondiente, con la codificación DANE de los polígonos a nivel de sector, sección y manzana. Para las áreas rurales, el marco de áreas fueron las manzanas urbanas en el caso de centros poblados de los municipios seleccionados. - Tercera etapa: Para la selección de personas: marco de lista de miembros en el hogar, con la información de caracterización de la población objeto de estudio. Este listado se identificó durante el proceso de recolección. Año de actualización de la cartografía: la información se encontraba disponible para la vigencia 2012.
Periodo de referencia	Últimos 6 meses anteriores a la recolección de los datos de la muestra, en que los usuarios recibieron algún servicio de salud por parte de su EPS de afiliación.
Tamaño de la muestra	Se realizó un total de 26,502 encuestas efectivas, en 95 municipios de 32 departamentos y el Distrito Capital.
Descripción operativa	El operativo de recolección de datos en campo se realizó entre los meses de Octubre y Diciembre del año 2016. Se utilizó un cuestionario estructurado de 64 preguntas y 18 capítulos que abarcan temas de Experiencia en la atención en Salud de los usuarios de las EPS.

Fuente: MSPS (2016a)

Tabla A3: Indicadores utilizados para la elaboración del Ranking

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

Fuente: Elaboración propia con información de MSPS (2016a)

Tabla A4: Estadísticas descriptivas indicadores estandarizados



Variable	Todas las EAPB			Régimen Contributivo			Régimen Subsidiado			R.S Indígenas		
	Obs	Media	D. E.	Obs	Media	D. E.	Obs	Media	D. E.	Obs	Media	D. E.
Oportunidad												
Oportunidad Consulta de medicina general	42	66.0	25.9	13	43.7	30.8	26	72.1	14.8	6	88.2	7.7
Oportunidad Consulta de Obstetricia - control embarazo	42	86.3	19.1	13	91.2	11.3	26	85.8	21.7	6	82.8	17.7
Oportunidad Consulta de ginecología [citologías, y otros relacionados sin inclui	42	80.7	25.0	13	82.1	20.4	26	81.6	23.3	6	78.9	38.7
Oportunidad Consulta de medicina interna [internista]	42	66.2	25.3	13	71.3	20.8	26	62.2	24.5	6	67.1	35.8
Oportunidad Consulta de pediatría	42	69.7	27.4	13	62.3	31.5	26	68.2	29.4	6	82.3	9.6
Oportunidad Cirugía general	42	87.2	19.0	13	94.5	4.0	26	83.1	23.0	6	93.1	7.8
Oportunidad Otras consultas de medicina especializada [por ejemplo cardiología,	42	73.8	19.0	13	75.5	8.4	26	73.7	21.5	6	75.4	22.7
Oportunidad Urgencias	42	66.5	28.7	13	50.2	27.1	26	69.2	26.7	6	91.3	7.1
Oportunidad Trámite para solicitar medicamentos	42	90.4	17.5	13	94.5	10.5	26	87.2	20.4	6	97.8	5.0
Oportunidad Tratamientos asistidos [quimioterapia-radioterapias-diálisis]	42	88.6	29.2	13	97.7	2.6	26	87.2	32.2	6	81.0	39.8
Oportunidad Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	42	83.4	20.2	13	84.0	14.9	26	78.5	23.2	6	97.4	3.1
Oportunidad Autorizaciones	42	62.2	25.3	13	74.0	13.9	26	56.2	24.3	6	62.6	36.5
Percep. Opor. Consulta de medicina general	42	45.6	21.9	13	37.1	14.8	26	44.1	21.0	6	71.0	15.4
Percep. Opor. Consulta de Obstetricia - control embarazo	42	45.9	26.8	13	45.2	26.5	26	49.3	26.7	6	43.6	29.5
Percep. Opor. Consulta de ginecología [citologías, y otros relacionados sin inclui	42	48.9	23.9	13	54.0	13.9	26	44.1	25.5	6	65.4	24.8
Percep. Opor. Consulta de medicina interna [internista]	42	45.3	23.7	13	52.4	17.2	26	38.1	19.3	6	67.0	34.7
Percep. Opor. Consulta de pediatría	42	40.1	26.4	13	37.9	20.1	26	36.7	26.0	6	55.9	32.2
Percep. Opor. Cirugía general	42	38.1	29.3	13	43.1	22.8	26	31.9	28.9	6	53.9	32.9
Percep. Opor. Otras consultas de medicina especializada [por ejemplo cardiología	42	45.2	27.4	13	45.1	19.8	26	43.6	28.2	6	54.8	34.3
Percep. Opor. Urgencias	42	41.5	22.0	13	31.4	15.8	26	39.9	18.0	6	67.5	26.6
Percep. Opor. Trámite para solicitar medicamentos	42	38.0	27.4	13	29.5	14.0	26	32.1	25.4	6	75.1	24.0
Percep. Opor. Tratamientos asistidos [quimioterapia-radioterapias-diálisis]	42	38.6	34.3	13	41.2	28.4	26	40.1	34.7	6	42.5	48.6
Percep. Opor. Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	42	46.7	22.6	13	49.6	14.2	26	41.4	23.2	6	67.7	22.3
Percep. Opor. Autorizaciones	42	32.7	21.5	13	35.5	18.4	26	25.1	16.6	6	55.7	26.6
Satisfacción												
Calif. Serv. Consulta de medicina general	42	67.8	23.6	13	63.5	14.7	26	65.5	27.3	6	81.5	16.0
Calif. Serv. Consulta de Obstetricia - control embarazo	42	84.1	23.3	13	78.8	17.3	26	83.1	26.1	6	96.0	9.4
Calif. Serv. Consulta de ginecología [citologías, y otros relacionados sin inclui	42	66.2	24.8	13	62.3	18.2	26	65.1	25.1	6	77.2	32.2
Calif. Serv. Consulta de medicina interna [internista]	42	51.1	29.3	13	39.1	29.1	26	50.1	28.1	6	76.0	21.6
Calif. Serv. Consulta de pediatría	42	61.5	29.9	13	61.1	22.2	26	57.2	31.2	6	70.3	39.4
Calif. Serv. Cirugía general	42	77.5	23.6	13	75.8	13.1	26	77.5	27.0	6	82.5	22.3
Calif. Serv. Otras consultas de medicina especializada [por ejemplo cardiología,	42	69.9	21.1	13	66.8	13.5	26	67.1	23.7	6	85.0	15.0
Calif. Serv. Urgencias	42	48.9	24.0	13	34.9	20.6	26	48.6	19.9	6	71.6	30.9
Calif. Serv. Trámite para solicitar medicamentos	42	51.3	26.8	13	45.5	21.5	26	46.5	27.3	6	74.5	24.5
Calif. Serv. Tratamientos asistidos [quimioterapia-radioterapias-diálisis]	42	69.7	34.1	13	70.6	26.1	26	70.5	35.8	6	73.5	41.4
Calif. Serv. Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	42	76.3	22.7	13	78.3	9.3	26	71.5	27.2	6	90.9	7.4
Calif. Comunicación con EPS	42	59.3	23.8	13	61.9	16.3	26	54.2	24.9	6	70.0	27.7
Calif. Proc. Autorizaciones	42	34.4	22.0	13	37.8	19.3	26	28.7	20.9	6	52.6	18.4
Calif. Trato Per. Administrativo	42	53.7	21.3	13	53.3	14.6	26	50.0	22.4	6	64.9	25.8
Calif. Trato Per. Asistencial	42	48.9	24.1	13	44.7	19.3	26	47.1	21.6	6	60.3	40.1
Calif. Solución necesidad	42	65.6	25.8	13	60.1	21.9	26	61.9	28.1	6	82.2	19.8
Calif. Experiencia global	42	61.3	26.7	13	55.1	24.6	26	57.0	28.6	6	82.1	13.2
Recomendaría a familiares y amigos	42	64.2	25.3	13	51.7	27.4	26	61.7	24.8	6	88.6	7.5
Ha pensado cambiarse a otra EPS	42	41.1	22.0	13	57.7	22.1	26	37.3	22.1	6	31.7	10.8
Facilidad de acceso												
Calif. Acceso servicios EPS	42	41.3	24.9	13	37.7	21.0	26	38.0	24.7	6	58.6	25.5
Considera poder acceder serv. de forma Opor.	42	63.1	25.6	13	56.2	19.8	26	61.0	28.1	6	81.0	16.9
No había agenda, llame más tarde, no contestan, etc.	42	57.0	26.4	13	35.5	17.4	26	58.2	22.0	6	91.5	9.0
Tutela o acercamiento al juez por incumplimiento	42	79.2	22.6	13	76.8	17.1	26	74.3	25.1	6	99.0	1.0
Ha consid. interp. queja o derecho de petición	42	58.2	29.4	13	39.9	22.8	26	58.0	29.4	6	87.7	12.4
Entregaron carta de derechos y deberes	42	41.2	24.1	13	50.7	17.7	26	32.0	22.7	6	53.3	28.1
Calif. Carta de derechos y deberes	42	58.3	23.9	13	51.3	26.3	26	55.2	22.7	6	73.6	27.5
Calif. Utilidad carta de derechos y deberes	42	54.4	20.4	13	49.5	18.0	26	51.6	18.7	6	71.3	24.5

Tabla A5: Puntajes de las EPS

Régimen	Código	Nombre	Puntaje Total 2017	Puntaje Oportunidad	Puntaje Satisfacción	Puntaje Acceso
Contributivo	EPS010	EPS SURAMERICANA S.A.	75.9	76.1	75.0	76.9
Contributivo	EPS005	SANITAS S.A. E.P.S.	67.5	68.2	64.0	71.4
Contributivo	EPS001	ALIANSALUD EPS S.A.	65.4	55.8	72.7	65.3
RC y RS	EPS037	NUEVA EPS	59.1	62.8	55.3	60.4
Contributivo	EPS008	COMPENSAR E.P.S.	58.6	56.9	59.4	59.3
Contributivo	EPS002	SALUD TOTAL S.A. EPS	58.1	64.9	59.0	50.1
Contributivo	EPS017	EPS FAMISANAR LTDA	55.8	58.1	56.1	53.0
RC y RS	EPS033	SALUDVIDA E.P.S. S.A.	52.0	56.1	56.1	42.5
Contributivo	EPS016	COOMEVA E.P.S. S.A.	49.2	56.9	50.4	39.7
Contributivo	EPS018	SERV. OCC. DE SALUD SOS EPS	47.3	39.5	51.9	49.0
Contributivo	EPS012	COMFENALCO VALLE E.P.S.	45.5	56.0	49.4	29.7
Contributivo	EPS023	CRUZ BLANCA EPS S.A.	44.2	49.6	47.7	34.3
RC y RS	EPS003	CAFÉSALUD EPS	39.7	53.2	38.2	28.3
Subsidiado	ESS207	ASOCIACIÓN MUTUAL SER ESS	75.7	66.6	77.8	82.0
Subsidiado	CCF023	CCF DE LA GUAJIRA	73.3	63.2	73.8	82.8
Subsidiado	ESS076	AMBUQ ARS	68.6	60.6	69.4	75.5
Subsidiado	ESS024	COOSALUD EPS	68.4	60.9	69.7	74.2
Subsidiado	CCF015	COMFACOR	66.9	51.8	71.6	75.7
Subsidiado	CCF049	COMFAORIENTE	66.4	50.3	70.5	77.1
Subsidiado	CCF033	COMFASUCRE	63.4	48.3	59.7	83.3
Subsidiado	CCF055	CCF CAJACOPI ATLÁNTICO	62.8	54.8	61.9	72.1
Subsidiado	ESS002	EMDISALUD E.S.S.	61.7	66.3	61.0	58.1
Subsidiado	ESS091	ECOOPSOS ESS	61.4	53.0	66.1	63.6
Subsidiado	CCF007	COMFAMILIAR CARTAGENA	59.6	38.7	65.9	72.0
RC y RS	EPS037	NUEVA EPS	59.1	62.8	55.3	60.4
Subsidiado	ESS062	ASMET SALUD	56.9	66.7	57.5	46.2
Subsidiado	ESS133	COMPARTA	55.7	51.3	57.4	57.9
Subsidiado	CCF002	SAVIA SALUD EPS	52.4	54.5	53.5	49.0
RC y RS	EPS033	SALUDVIDA E.P.S. S.A.	52.0	56.1	56.1	42.5
Subsidiado	CCF009	COMFABOY	49.9	40.2	53.7	54.7
Subsidiado	CCF102	COMFAMILIAR CHOCO	46.0	61.0	36.6	43.4
Subsidiado	EPSS34	CAPITAL SALUD EPS	46.0	50.6	44.6	43.2
Subsidiado	CCF053	COMFACUNDI	45.6	44.1	49.4	41.9
Subsidiado	EPS022	A.R.S. CONVIDA	42.6	47.2	47.9	30.8
RC y RS	EPS003	CAFÉSALUD EPS	39.7	53.2	38.2	28.3
Subsidiado	CCF024	COMFAMILIAR HUILA	39.5	39.3	42.1	36.1
Subsidiado	EPS025	CAPRESOCA E.P.S.	38.0	50.7	26.3	40.9
Subsidiado	ESS118	EMSSANAR ESS	36.2	32.0	35.9	40.9
Subsidiado	CCF027	CCF DE NARIÑO	35.6	41.8	28.1	39.4
EPSI	EPSI03	ASO. INDÍGENA DEL CAUCA	85.4	90.5	77.7	90.5
EPSI	EPSI01	DUSAKAWI A.R.S.I.	79.0	82.3	73.5	83.1
EPSI	EPSI06	PIJAOS SALUD EPSI	75.0	70.9	74.9	79.4
EPSI	EPSI04	ANAS WAYUU EPS INDIGENA	70.9	47.1	78.8	84.1
EPSI	EPSI02	MANEXKA EPS	64.0	47.3	64.4	80.3
EPSI	EPSI05	MALLAMAS EPSI	62.6	70.7	50.7	70.3

Tabla A6: Cuestionario Encuesta de Evaluación de Servicios de las EPS por parte de los usuarios del Régimen Subsidiado y Régimen Contributivo

Fuente: Elaboración propia con información de los productos del Contrato 405 de 2016 desarrollado por PROYECTAMOS COLOMBIA SAS para el Ministerio de Salud y Protección Social

		Estudio de evaluación de los servicios de las EPS por parte de los usuarios, en el régimen contributivo y subsidiado. ENCUESTA A USUARIO																	
<small>Confidencial: Los datos que se solicitan en este formulario son estrictamente confidenciales y en ningún caso tienen fines fiscales ni pueden utilizarse como prueba judicial (Ley 79 del 20 de octubre de 1993, Art. 5)</small>						Cuestionario No. V8													
<p style="text-align: center;">TODAS LAS INSTRUCCIONES EN NEGRILLA E ITALICA SON PARA EL ENCUESTADOR ABREVIATURAS: ENC (Encuestador); RM (Respuesta múltiple); RU (respuesta única) <i>(ENC: la población a entrevistar, en ningún caso puede estar institucionalizada: Hospitales, geriátricos, cárceles, etc.)</i> ENC: Recuerde observar la palabra ROTE: se refiere a que el ítem marcado es el punto inicial de aplicación de esa batería de afirmaciones, y que una vez llegue al final de esa lista, se continúa con los primeros ítems de la lista, es decir hasta terminar TODA la lista de ítems.</p> <p>(ENC: LEA PRESENTACIÓN) Buenos días / tardes/ noches, mi nombre es _____ (ENC: DIGA SU NOMBRE COMPLETO), trabajo para Proyectamos Colombia SAS, Hemos sido contratados por el Ministerio de Salud y Protección Social para la aplicación de una encuesta de evaluación del servicio de las Empresas Promotoras de Salud (EPS) del país. Le agradezco su valiosa colaboración para responder las siguientes preguntas. La duración aproximada son 20 minutos. Sus respuestas serán totalmente confidenciales y serán utilizadas sólo con fines estadísticos.</p>																			
I. LOCALIZACIÓN																			
L1. Departamento:	L2. Municipio:	L3. Segmento	L4. La zona donde se realiza la encuesta:		L5. Fecha		L6. Hora inicio encuesta												
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Manzana Vivienda Hogar Id. Persona efectiva	Rural <input type="text"/>	Urbano <input type="text"/>	Día <input type="text"/>	Mes <input type="text"/>	Año <input type="text"/>												
			:Formato_2 conteo COL_10																
L7 Nombre del USUARIO SELECCIONADO: _____																			
L8 Sexo				L9 ¿Cuántos años cumplidos tiene?															
Masculino <input type="text"/>		Femenino <input type="text"/>		X = Menores de un (1) año <input type="text"/>		AÑOS <input type="text"/>													
ENC: Si menor 18, o mayor de 80 años, o incapacitado para informar, solicite acompañante a último servicio (IDÓNEO)																			
ENC: a partir de ahora dirijase a entrevistado por Sr Sra.(nombre). Si la encuesta es contestada por una persona distinta al usuario seleccionado, (Condición en L9), ENFATICE y oriente todas las preguntas en relación con el usuario seleccionado)																			
II. FILTROS DE SELECCIÓN																			
F0. ENC: Por favor confirme TRES situaciones así: LEA: Por favor confirmemos 3 circunstancias de afiliación																			
F1 Actualmente esta afiliado a una EPS?		SI <input type="text"/>	CONTINÚE	NO <input type="text"/>	TERMINE														
¿Usted ha hecho uso de los servicios de la EPS en los últimos 6 meses?		SI <input type="text"/>	CONTINÚE	NO <input type="text"/>	TERMINE														
F2 ¿Pertenece a algún régimen especial (fuerza militar-Policía/ docentes Magisterio/ Ecopetrol)?		SI <input type="text"/>	TERMINE	NO <input type="text"/>	CONTINÚE														
F3 Además de la EPS usted cuenta actualmente con un plan de... (ENC: Lea cada opción, RM)																			
		SI	NO																
a. Medicina prepagada		<input type="text"/>	<input type="text"/>	ENC: Si la respuesta es SI en por lo menos un numeral a hasta d. TERMINE ENCUESTA															
b. Plan complementario		<input type="text"/>	<input type="text"/>																
c. Otro seguro privado de salud		<input type="text"/>	<input type="text"/>																
d. Servicios domiciliarios de emergencias médicas		<input type="text"/>	<input type="text"/>																
e. Ninguno		<input type="text"/>	CONTINÚE																
III. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO																			
1 ¿A qué EPS se encuentra afiliado actualmente? (ENC: Muestre lista de EPS - RU)				2 Cuando recibió el último servicio de salud, ¿Estaba usted afiliado a esta misma EPS? (ENC: Muestre lista de EPS y Regímenes- RU)															
<table border="1"> <tr><th>EPS</th></tr> <tr><td>Listado EPS</td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>				EPS	Listado EPS		<table border="1"> <tr><th>EPS</th><th>RÉGIMEN</th></tr> <tr><td>Listado EPS</td><td>Listado Regímenes</td></tr> </table>				EPS	RÉGIMEN	Listado EPS	Listado Regímenes					
EPS																			
Listado EPS																			
EPS	RÉGIMEN																		
Listado EPS	Listado Regímenes																		
3 ¿Qué tipo de afiliado es usted en la EPS? (ENC: Lea opciones, RU)				4 La última vez que se afilió a la seguridad social ¿Usted escogió libremente su EPS?															
<table border="1"> <tr><td>1</td><td>CONTINÚE</td></tr> <tr><td>2</td><td>PASE A P 6</td></tr> <tr><td>3</td><td>PASE A P 6</td></tr> </table>		1	CONTINÚE	2	PASE A P 6	3	PASE A P 6			<table border="1"> <tr><td>1</td><td>PASE A P 6</td></tr> <tr><td>2</td><td>CONTINÚE</td></tr> <tr><td>3</td><td>PASE A P 6</td></tr> </table>		1	PASE A P 6	2	CONTINÚE	3	PASE A P 6		
1	CONTINÚE																		
2	PASE A P 6																		
3	PASE A P 6																		
1	PASE A P 6																		
2	CONTINÚE																		
3	PASE A P 6																		
5 ¿Cuál o cuáles fueron los motivos por los cuales se afilió a su EPS actual? (ENC: Espontanea - RM)																			
a. La seleccionó el empleador		<input type="text"/>		d. Por unificación familiar		<input type="text"/>													
b. La seleccionó otra persona familiar, amigo o conocido		<input type="text"/>		e. Le gusta la EPS		<input type="text"/>													
c. Solo existe esa opción en la ciudad (Oferta única en el territorio)		<input type="text"/>		f. Se la recomendaron		<input type="text"/>													
				g. Alguna otra?		<input type="text"/>													

IV. CORRESPONSABILIDAD DEL USUARIO

(Entregue tarjeta P6 y lea) En una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy mala y 5 es muy buena, califique:

6	En cuanto a estado de salud, ¿Cómo cree que es su estado de salud en general?	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5

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

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

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

8 (ENC: Entregue tarjeta P8 - RU) Indique el orden de importancia de las siguientes frases pensando en la EPS ideal, donde 1 es la más importante y 7 la menos importante, de acuerdo a su expectativa frente a la EPS

(ENC: Entregue tarjeta P9 - RU - Rotar) Ahora, pensando en los servicios y experiencias que usted ha tenido con su EPS, **LA ÚLTIMA VEZ QUE USO ESE SERVICIO EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES**, por favor indíqueme que tan satisfecho está usted con su EPS. Donde (1) indica NADA SATISFECHO y (5) indica TOTALMENTE SATISFECHO.

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

VI. SERVICIOS																			
10	En los últimos 6 meses ¿Cuáles de los siguientes servicios de salud ha utilizado usted a través de su EPS? (ENC: Lea opciones y registre en la columna de "Si lo utilizó", RM)																		
11	(ENC: Entregue tarjeta P11/ aplique solo a servicios que utilizó) Utilizando una escala de 1 a 5, 1 corresponde a un muy mal servicio y donde 5 indica un muy buen servicio. ¿Cómo califica el servicio de ____ recibido en los últimos 6 meses? (ENC: Registre en las columnas de calificación del servicio, RU por servicio)																		
12	Desde el momento en que usted comenzó a contactar a su EPS para solicitar el servicio de ____ (ENC: Indique cada servicio utilizado) ¿Cuánto tiempo debió esperar para ser atendido? (ENC: Registre en la columna "Tiempo (días, horas, min)" de cada servicio, para tiempos de espera de un mes o mas, convierta cada mes en 30 días y anote total días. RU por servicio)														ENC: Puede aplicar simultáneamente a P12 y P13.				
13	(Entregue tarjeta P13) ¿De acuerdo a las opciones de esta tarjeta, como le pareció el tiempo de espera para ser atendido en el servicio de ____? (RU Para cada servicio)																		
Servicios	P 10		P 11					P 12			P 13								
	Lo Utilizó		Cómo califica el ÚLTIMO servicio recibido?					Tiempo espera (días, horas, Minutos) (1 mes=30 días)			¿El tiempo de espera le pareció?								
	SI	NO	Muy mal servicio	Mal servicio	Ni bueno ni malo	Buen servicio	Muy buen servicio	Cantidad	Marque x			Muy Largo	Largo	Ni Largo Ni Corto	Corto	Muy Corto			
								D	H	M									
a	Consulta de medicina general	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
b1	Consulta de Obstetricia - control embarazo	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
b2	Consulta de ginecología: citologías, y otros relacionados sin incluir embarazo	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
b3	Consulta de medicina interna: internista	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
b4	Consulta de pediatría	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
b5	Cirugía general	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
b6	Otras consultas de medicina especializada: cardiología, neurología y ortopedia	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
c	Citas prioritarias cita no programada	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
d	Urgencias	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
e	Hospitalización	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
f	Domiciliario: médicos, cuidados	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
g	Trámite para solicitar medicamentos	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
h	Entrega de los medicamentos	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
i	Tratamientos asistidos: quimioterapia-radioterapias-díalisis	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
j	Programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad (PyP)	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
k	Odontología	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
l	Exámenes de laboratorio	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
m	Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
n	Terapias en la EPS: físicas, respiratorias, ocupacional, de lenguaje	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
o	Suministro de oxígeno	1	2	1	2	3	4	5				D	H	M	1	2	3	4	5
VII. URGENCIAS																			
14	ENC: Aplique sólo si en P10 respondió "urgencias" (opción d), en caso contrario pase a P15																		
	Usted me indica que en los últimos seis meses fue usuario del servicio de urgencias, Si <input type="checkbox"/> 1 CONTINÚE No <input type="checkbox"/> 2 PASE A P 15																		
	¿Por cuales de las siguientes razones usó en los últimos seis meses el servicio de urgencias? Por favor, si usted utilizó varias veces el servicio de urgencias en los últimos seis meses, refiérase solo a la última vez que lo utilizó. (ENC: Lea las opciones y marque cuáles - RM)																		
a	Tuvo un Accidente: tránsito, laboral, atraco, peleas														1				
b	Sin que fuera un accidente, sintió que su estado de salud era grave o podía tener consecuencias graves														2				
c	Por falta de disponibilidad de citas de consulta externa de manera rápida														3				
d	Por pérdida de la cita en consulta externa														4				
e	Para que en una sola visita le incluyan la consulta, la realización de exámenes y el control inmediato con los resultados														5				
f	Para renovar la fórmula de medicamentos														6				
g	Por la dificultad para asistir en los horarios habituales de consulta externa														7				
h	Para obtener una incapacidad														8				
i	Por la falta de oferta de citas prioritarias en la EPS o en sus puntos de atención														9				
j	Otro, ¿Cuál?														10				

VIII. MEDICAMENTOS															
15 <i>ENC: Aplique solo si en P10 respondió "tramite o solicitud de medicamentos" (opciones g y/o h), en caso contrario pase a P16</i> Anteriormente me indicó que en los últimos seis meses usted tuvo necesidad de realizar trámite y solicitud de medicamentos <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> 1 CONTÍNE <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> 2 PASE A P 16															
La última vez que le formularon medicamentos... Como fue la entrega...? (<i>ENC: Espontánea, RM</i>)															
<input type="checkbox"/> No los solicitó	1														
<input type="checkbox"/> Se los entregaron todos la primera vez que los solicitó	2														
<input type="checkbox"/> Nunca se los entregaron	3														
<input type="checkbox"/> Le entregaron una parte el primer día y el resto nunca fue entregado	4														
<input type="checkbox"/> Le entregaron solo una parte de lo formulado por el medico y para el resto de tratamiento tuvo que hacer nueva autorización.	5														
<input type="checkbox"/> Se los entregaron todos en diferentes días. Tuvo que recoger los faltantes porque no se los llevaron a la casa o sitio de trabajo	6														
<input type="checkbox"/> Se los entregaron todos en diferentes días. Le llevaron a la casa o al trabajo los que no le entregaron la primera vez que los solicitó.	7														
16 En los últimos 6 meses, cuando usted solicitó que le prestaran un servicio de salud, ¿Fue informado que no había agenda?															
Si <input type="checkbox"/> 1 ¿En cuál(es) servicio(s)? (<i>ENC: Mostrar listado de servicios P10 - RM</i>) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>															
No <input type="checkbox"/> 2 CONTÍNE															
17 ¿Su EPS, en los últimos 6 meses, le ha negado un servicio?															
Si <input type="checkbox"/> 1 ¿Cuál fue la razón? (<i>ENC: Lea opciones - RU</i>)	<table border="1"> <tr><td>a. Servicio no incluido en el POS</td><td>1</td></tr> <tr><td>b. No disponibilidad de servicio o medicamento</td><td>2</td></tr> <tr><td>c. Por el no pago</td><td>3</td></tr> <tr><td>d. Le informaron que no había contrato con el prestador</td><td>4</td></tr> <tr><td>e. Desconoce la razón</td><td>5</td></tr> </table>	a. Servicio no incluido en el POS	1	b. No disponibilidad de servicio o medicamento	2	c. Por el no pago	3	d. Le informaron que no había contrato con el prestador	4	e. Desconoce la razón	5				
a. Servicio no incluido en el POS	1														
b. No disponibilidad de servicio o medicamento	2														
c. Por el no pago	3														
d. Le informaron que no había contrato con el prestador	4														
e. Desconoce la razón	5														
No <input type="checkbox"/> 2 CONTÍNE															
IX. PROTECCIÓN FINANCIERA															
18 En los últimos 6 meses, ¿para cubrir los costos de consulta médica, exámenes o medicamentos, utilizó recursos propios y/o familiares? (Diferentes a Copagos, Cuotas moderadoras, Cuotas de recuperación)															
Si <input type="checkbox"/> 1 CONTÍNE	No <input type="checkbox"/> 2 PASE A P 20														
19 ¿Por qué razón(es) utilizó recursos propios y/o familiares para cubrir la atención en salud? (<i>ENC: Espontánea. RM</i>)															
<input type="checkbox"/> a Los servicios, los medicamentos o los procedimientos no estaban incluidos en el POS	1														
<input type="checkbox"/> b Considero que la calidad de la atención (los médicos, hospitales o medicamentos) que entrega la EPS es inferior	2														
<input type="checkbox"/> c Escogió un médico, clínica u hospital donde su EPS no tiene contrato	3														
<input type="checkbox"/> d Demoras en la atención	4														
<input type="checkbox"/> e Entrega incompleta de medicamento o no disponibilidad del mismo	5														
<input type="checkbox"/> f Salía más barato	6														
<input type="checkbox"/> g Para evitar los trámites que establece la EPS	7														
X. OTROS SERVICIOS															
20 En los últimos seis meses ¿ha tramitado alguna AUTORIZACIÓN?	21 La última vez que usted solicitó una autorización, ¿Cuánto tiempo pasó desde que usted radicó la solicitud a su EPS y ésta fue autorizada?														
Si <input type="checkbox"/> 1 CONTÍNE	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> días														
No <input type="checkbox"/> 2 PASE A P 24	<table border="1"> <tr><td>Examen/Procedimiento</td><td>1</td></tr> <tr><td>Medicamentos no POS</td><td>2</td></tr> <tr><td>Consulta especializada</td><td>3</td></tr> <tr><td>Cirugía</td><td>4</td></tr> <tr><td>Traslados de EPS</td><td>5</td></tr> <tr><td>Traslado de clínica</td><td>6</td></tr> <tr><td>OtraCuál?</td><td>7</td></tr> </table>	Examen/Procedimiento	1	Medicamentos no POS	2	Consulta especializada	3	Cirugía	4	Traslados de EPS	5	Traslado de clínica	6	OtraCuál?	7
Examen/Procedimiento	1														
Medicamentos no POS	2														
Consulta especializada	3														
Cirugía	4														
Traslados de EPS	5														
Traslado de clínica	6														
OtraCuál?	7														
22 Piense en todo el proceso de las autorizaciones de los servicios de salud en su EPS, considerando el tiempo empleado en esos trámites, cómo lo calificaría: donde 1 es Muy Lento y 5 es Muy rápido. (<i>ENC: Lea opciones P22 y anote RU</i>)	23 Piense en todo el proceso de las autorizaciones de los servicios de salud en su EPS, indíqueme ¿Cómo calificaría el grado de facilidad de ese proceso? 1 es Muy difícil y 5 es Muy fácil (<i>ENC: Lea opciones P23 y anote RU</i>)														
TIEMPO a. Muy lento <input type="checkbox"/> 1 b. Lento <input type="checkbox"/> 2 c. Ni rápido ni lento <input type="checkbox"/> 3 d. Rápido <input type="checkbox"/> 4 e. Muy rápido <input type="checkbox"/> 5	FACILIDAD a. Muy difícil <input type="checkbox"/> 1 b. Difícil <input type="checkbox"/> 2 c. Normal <input type="checkbox"/> 3 d. Fácil <input type="checkbox"/> 4 e. Muy fácil <input type="checkbox"/> 5														
24 ¿De qué forma solicita usted regularmente sus citas medicas? (<i>ENC: Lea opciones - RU</i>)	25 ¿Por qué utiliza regularmente esta opción para solicitar la cita medica? (<i>ENC: Espontánea - RM</i>)														
a. Presencial <input type="checkbox"/> 1 b. Por teléfono <input type="checkbox"/> 2 c. Por internet <input type="checkbox"/> 3 d. Otro <input type="checkbox"/> 4 ¿Cuál? _____	a. Por preferencias particulares (gusto, comodidad) <input type="checkbox"/> 1 b. no sabe manejar las otras opciones <input type="checkbox"/> 2 c. Las otras opciones no son efectivas <input type="checkbox"/> 3 d. La EPS no me brinda otro canal <input type="checkbox"/> 4 e. El usuario no tiene acceso a otros canales <input type="checkbox"/> 5 f. Otro ¿Cuál? <input type="checkbox"/> 6														

36 (ENC: Entregue tarjeta P36) En una escala de 1 a 5, donde 1 significa nunca y 5 siempre, indique que tan frecuentemente ocurre cada situación mencionada a continuación: (ENC: Lea cada situación y lea valores posibles de calificación y anote)																																																																																																																			
		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	M el Nf																																																																																																												
a	¿Su EPS le permite escoger el centro de atención básica al que asiste?	1	2	3	4	5	99																																																																																																												
b	Cuando usted quiere que lo atienda el mismo médico general. ¿Su EPS se lo permite?	1	2	3	4	5	99																																																																																																												
c	Cuando necesita una cita con médico especialista, ¿La EPS le permite escoger el centro de atención dentro de la red contratada? (ENC: Solo si en P10 contestó alguna opción de numeral B=Medicina especializada)	1	2	3	4	5	99																																																																																																												
d	Cuando necesita una cita con médico especialista, ¿Su EPS le permite escoger el médico especialista ? (ENC: Solo si en P10 contestó alguna opción de numeral B= Medicina especializada)	1	2	3	4	5	99																																																																																																												
37 En los últimos 6 meses usted, ¿Ha tenido algún(os) problema(s) en la <u>atención</u> con su prestador de servicios? (médico, clínica u hospital, farmacia, ambulancia o prestador de atención domiciliar)		38 ¿Buscó ayuda en la EPS para resolver el problema?		(ENC: Entregue tarjeta P39) 39 ¿Cómo califica esa ayuda?																																																																																																															
Sí <input type="checkbox"/> 1 CONTINÚE No <input type="checkbox"/> 2 PASE A P 40		Sí <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 2 PASE A P 40		<table border="1"> <tr> <td>Muy mala</td> <td>Mala</td> <td>Regular</td> <td>Buena</td> <td>Muy Buena</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>				Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	1	2	3	4	5																																																																																																		
Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena																																																																																																															
1	2	3	4	5																																																																																																															
40 Usted que le mejoraría a su EPS. (ENC: Espontánea - RM)																																																																																																																			
a	Disminuir los tiempos de espera para asignación de citas, incluye cita prioritaria y atención de urgencias	1	<table border="1"> <tr> <td>i</td> <td>Mejorar la amabilidad en el trato a los usuarios</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>j</td> <td>Mejorar la entrega oportuna y completa de los medicamentos recetados</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>k</td> <td>Disminuir los tiempos de espera para dar respuesta a una queja o reclamo</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>l</td> <td>Eliminar trámites innecesarios</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>m</td> <td>Programas para niñez y adolescentes</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>n</td> <td>Programas para la salud mental (Down/ ACVI/ Alzheimer/ Psiquiátricos)</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>o</td> <td>Programas para tercera edad</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>p</td> <td>Otras ¿Cual?</td> <td>16</td> </tr> </table>				i	Mejorar la amabilidad en el trato a los usuarios	9	j	Mejorar la entrega oportuna y completa de los medicamentos recetados	10	k	Disminuir los tiempos de espera para dar respuesta a una queja o reclamo	11	l	Eliminar trámites innecesarios	12	m	Programas para niñez y adolescentes	13	n	Programas para la salud mental (Down/ ACVI/ Alzheimer/ Psiquiátricos)	14	o	Programas para tercera edad	15	p	Otras ¿Cual?	16																																																																																					
i	Mejorar la amabilidad en el trato a los usuarios	9																																																																																																																	
j	Mejorar la entrega oportuna y completa de los medicamentos recetados	10																																																																																																																	
k	Disminuir los tiempos de espera para dar respuesta a una queja o reclamo	11																																																																																																																	
l	Eliminar trámites innecesarios	12																																																																																																																	
m	Programas para niñez y adolescentes	13																																																																																																																	
n	Programas para la salud mental (Down/ ACVI/ Alzheimer/ Psiquiátricos)	14																																																																																																																	
o	Programas para tercera edad	15																																																																																																																	
p	Otras ¿Cual?	16																																																																																																																	
b	Disminuir los tiempos de espera para autorización de servicios	2																																																																																																																	
c	Ampliar la red de servicios disponibles (hospitales, clínicas, centros de salud)	3																																																																																																																	
d	Ser atendido más cerca a su casa	4																																																																																																																	
e	Amabilidad del médico	5																																																																																																																	
f	Ser atendido por el mismo médico, que sea de confianza	6																																																																																																																	
g	Mejorar los programas de promoción y prevención	7																																																																																																																	
h	Amabilidad del personal administrativo	8																																																																																																																	
XIV. TUTELA -- PETICIÓN O QUEJAS																																																																																																																			
41 En los últimos 6 meses, para acceder a los servicios de su EPS ¿necesito utilizar alguno de los siguientes mecanismos? (ENC: Lea opciones, RU)				42 ¿La acción de tutela fue fallada a su favor? (ENC: Lea opciones, RU)																																																																																																															
a	Interponer una acción de tutela	1	CONTINÚE			<table border="1"> <tr> <td>a</td> <td>Sí</td> <td>1</td> <td>PASE A P</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>b</td> <td>No pero la EPS le prestó el servicio</td> <td>2</td> <td>PASE A P</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>c</td> <td>No y la EPS no le prestó el servicio</td> <td>3</td> <td>PASE A P</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>d</td> <td>No ha salido el fallo</td> <td>4</td> <td>PASE A P</td> <td>44</td> </tr> </table>	a	Sí	1	PASE A P	43	b	No pero la EPS le prestó el servicio	2	PASE A P	44	c	No y la EPS no le prestó el servicio	3	PASE A P	44	d	No ha salido el fallo	4	PASE A P	44																																																																																									
a	Sí	1	PASE A P	43																																																																																																															
b	No pero la EPS le prestó el servicio	2	PASE A P	44																																																																																																															
c	No y la EPS no le prestó el servicio	3	PASE A P	44																																																																																																															
d	No ha salido el fallo	4	PASE A P	44																																																																																																															
b	Informa al juez sobre el incumplimiento de tutela (Desacato)	2	CONTINÚE																																																																																																																
c	Otro	3	PASE A P 44																																																																																																																
d	Ninguna	4	PASE A P 44																																																																																																																
43 Si la acción de tutela fue fallada a su favor, ¿La EPS cumplió con el fallo del juzgado? (ENC: Lea opciones, RU)				<table border="1"> <tr> <td>a</td> <td>Sí</td> <td>1</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>b</td> <td>Parcialmente</td> <td>2</td> <td colspan="3"> ENC: Enténdase "Parcialmente" se refiere a que la EPS no cumplió fallo de tutela en todo su contenido. </td> </tr> <tr> <td>c</td> <td>No cumplió</td> <td>3</td> <td colspan="3"></td> </tr> </table>				a	Sí	1				b	Parcialmente	2	ENC: Enténdase "Parcialmente" se refiere a que la EPS no cumplió fallo de tutela en todo su contenido.			c	No cumplió	3																																																																																													
a	Sí	1																																																																																																																	
b	Parcialmente	2	ENC: Enténdase "Parcialmente" se refiere a que la EPS no cumplió fallo de tutela en todo su contenido.																																																																																																																
c	No cumplió	3																																																																																																																	
44 En alguna ocasión, ¿Ha <u>considerado</u> interponer una queja o derecho de petición ante su EPS?				45 ¿Y usted ya interpuso alguna queja o derecho de petición a su EPS?																																																																																																															
Sí <input type="checkbox"/> 1 CONTINÚE No <input type="checkbox"/> 2 PASE A P 49				Sí <input type="checkbox"/> 1 PASE A P 47 No <input type="checkbox"/> 2 PASE A P 46																																																																																																															
46 ¿Por qué no ha interpuesto la queja o petición? (ENC: Espontánea - RM)				47 ¿Cuál fue el principal motivo de la última queja que presentó? (ENC: Espontánea - RU)																																																																																																															
<table border="1"> <tr> <td>a.</td> <td>Por miedo a que la queja desmejore el servicio</td> <td>1</td> <td rowspan="8" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">PASE PLEG 49</td> <td colspan="3"> <table border="1"> <tr> <td>a.</td> <td>Dificultad para comunicarse con la EPS</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Cobro indebido</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Demora en el servicio de autorizaciones</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Demora para la cita</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>e.</td> <td>Demora para realización del procedimiento</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>f.</td> <td>Demora o incumplimiento en la entrega de medicamentos</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>g.</td> <td>Demora en los sitios de atención</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>h.</td> <td>No hay agenda -</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>i.</td> <td>Maltrato o mala atención por parte del personal de salud</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>j.</td> <td>No se resuelve el problema de salud por parte de los médicos</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>k.</td> <td>Equivocación en el tratamiento</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>l.</td> <td>Equivocación en el diagnóstico</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>m.</td> <td>Reconocimiento de Licencias, incapacidades o reembolsos</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>n.</td> <td>Negación de los servicios porque no están dentro del POS</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>o.</td> <td>Traslado de EPS</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>p.</td> <td>Problemas en el estado de afiliación</td> <td>16</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <table border="1"> <tr> <td>a.</td> <td>Quejas anteriores no han servido</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>No sabe cómo hacer el trámite</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>No cree que el trámite lleve a resolver el problema</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Barreras interpuestas por su EPS</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>e.</td> <td>Le resolvieron el problema antes de poner la queja</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>f.</td> <td>Porque no está tan insatisfecho con el servicio</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>g.</td> <td>Otro</td> <td>8</td> </tr> </table> </td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td colspan="4"> 48 ¿Cuál fue el resultado de su queja o derecho de petición? (ENC: Lea opciones - RU) </td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <table border="1"> <tr> <td>a.</td> <td>Le dieron respuesta y se resolvió la queja</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Le dieron respuesta pero no se resolvió la queja</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>No le dieron respuesta y no le resolvieron</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Le resolvieron, pero no le dieron respuesta</td> <td>4</td> </tr> </table> </td> <td colspan="4"></td> </tr> </table>				a.	Por miedo a que la queja desmejore el servicio	1	PASE PLEG 49	<table border="1"> <tr> <td>a.</td> <td>Dificultad para comunicarse con la EPS</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Cobro indebido</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Demora en el servicio de autorizaciones</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Demora para la cita</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>e.</td> <td>Demora para realización del procedimiento</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>f.</td> <td>Demora o incumplimiento en la entrega de medicamentos</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>g.</td> <td>Demora en los sitios de atención</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>h.</td> <td>No hay agenda -</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>i.</td> <td>Maltrato o mala atención por parte del personal de salud</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>j.</td> <td>No se resuelve el problema de salud por parte de los médicos</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>k.</td> <td>Equivocación en el tratamiento</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>l.</td> <td>Equivocación en el diagnóstico</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>m.</td> <td>Reconocimiento de Licencias, incapacidades o reembolsos</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>n.</td> <td>Negación de los servicios porque no están dentro del POS</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>o.</td> <td>Traslado de EPS</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>p.</td> <td>Problemas en el estado de afiliación</td> <td>16</td> </tr> </table>			a.	Dificultad para comunicarse con la EPS	1	b.	Cobro indebido	2	c.	Demora en el servicio de autorizaciones	3	d.	Demora para la cita	4	e.	Demora para realización del procedimiento	5	f.	Demora o incumplimiento en la entrega de medicamentos	6	g.	Demora en los sitios de atención	7	h.	No hay agenda -	8	i.	Maltrato o mala atención por parte del personal de salud	9	j.	No se resuelve el problema de salud por parte de los médicos	10	k.	Equivocación en el tratamiento	11	l.	Equivocación en el diagnóstico	12	m.	Reconocimiento de Licencias, incapacidades o reembolsos	13	n.	Negación de los servicios porque no están dentro del POS	14	o.	Traslado de EPS	15	p.	Problemas en el estado de afiliación	16	<table border="1"> <tr> <td>a.</td> <td>Quejas anteriores no han servido</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>No sabe cómo hacer el trámite</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>No cree que el trámite lleve a resolver el problema</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Barreras interpuestas por su EPS</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>e.</td> <td>Le resolvieron el problema antes de poner la queja</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>f.</td> <td>Porque no está tan insatisfecho con el servicio</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>g.</td> <td>Otro</td> <td>8</td> </tr> </table>				a.	Quejas anteriores no han servido	4	b.	No sabe cómo hacer el trámite	2	c.	No cree que el trámite lleve a resolver el problema	3	d.	Barreras interpuestas por su EPS	5	e.	Le resolvieron el problema antes de poner la queja	6	f.	Porque no está tan insatisfecho con el servicio	7	g.	Otro	8					48 ¿Cuál fue el resultado de su queja o derecho de petición? (ENC: Lea opciones - RU)								<table border="1"> <tr> <td>a.</td> <td>Le dieron respuesta y se resolvió la queja</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Le dieron respuesta pero no se resolvió la queja</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>No le dieron respuesta y no le resolvieron</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Le resolvieron, pero no le dieron respuesta</td> <td>4</td> </tr> </table>				a.	Le dieron respuesta y se resolvió la queja	1	b.	Le dieron respuesta pero no se resolvió la queja	2	c.	No le dieron respuesta y no le resolvieron	3	d.	Le resolvieron, pero no le dieron respuesta	4				
a.	Por miedo a que la queja desmejore el servicio	1	PASE PLEG 49	<table border="1"> <tr> <td>a.</td> <td>Dificultad para comunicarse con la EPS</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Cobro indebido</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Demora en el servicio de autorizaciones</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Demora para la cita</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>e.</td> <td>Demora para realización del procedimiento</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>f.</td> <td>Demora o incumplimiento en la entrega de medicamentos</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>g.</td> <td>Demora en los sitios de atención</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>h.</td> <td>No hay agenda -</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>i.</td> <td>Maltrato o mala atención por parte del personal de salud</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>j.</td> <td>No se resuelve el problema de salud por parte de los médicos</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>k.</td> <td>Equivocación en el tratamiento</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>l.</td> <td>Equivocación en el diagnóstico</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>m.</td> <td>Reconocimiento de Licencias, incapacidades o reembolsos</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>n.</td> <td>Negación de los servicios porque no están dentro del POS</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>o.</td> <td>Traslado de EPS</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>p.</td> <td>Problemas en el estado de afiliación</td> <td>16</td> </tr> </table>				a.	Dificultad para comunicarse con la EPS	1	b.	Cobro indebido	2	c.	Demora en el servicio de autorizaciones	3	d.	Demora para la cita	4	e.	Demora para realización del procedimiento	5	f.	Demora o incumplimiento en la entrega de medicamentos	6	g.	Demora en los sitios de atención	7	h.	No hay agenda -	8	i.	Maltrato o mala atención por parte del personal de salud	9	j.	No se resuelve el problema de salud por parte de los médicos	10	k.	Equivocación en el tratamiento	11	l.	Equivocación en el diagnóstico	12	m.	Reconocimiento de Licencias, incapacidades o reembolsos	13	n.	Negación de los servicios porque no están dentro del POS	14	o.	Traslado de EPS	15	p.	Problemas en el estado de afiliación	16																																																												
a.	Dificultad para comunicarse con la EPS	1																																																																																																																	
b.	Cobro indebido	2																																																																																																																	
c.	Demora en el servicio de autorizaciones	3																																																																																																																	
d.	Demora para la cita	4																																																																																																																	
e.	Demora para realización del procedimiento	5																																																																																																																	
f.	Demora o incumplimiento en la entrega de medicamentos	6																																																																																																																	
g.	Demora en los sitios de atención	7																																																																																																																	
h.	No hay agenda -	8																																																																																																																	
i.	Maltrato o mala atención por parte del personal de salud	9																																																																																																																	
j.	No se resuelve el problema de salud por parte de los médicos	10																																																																																																																	
k.	Equivocación en el tratamiento	11																																																																																																																	
l.	Equivocación en el diagnóstico	12																																																																																																																	
m.	Reconocimiento de Licencias, incapacidades o reembolsos	13																																																																																																																	
n.	Negación de los servicios porque no están dentro del POS	14																																																																																																																	
o.	Traslado de EPS	15																																																																																																																	
p.	Problemas en el estado de afiliación	16																																																																																																																	
<table border="1"> <tr> <td>a.</td> <td>Quejas anteriores no han servido</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>No sabe cómo hacer el trámite</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>No cree que el trámite lleve a resolver el problema</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Barreras interpuestas por su EPS</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>e.</td> <td>Le resolvieron el problema antes de poner la queja</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>f.</td> <td>Porque no está tan insatisfecho con el servicio</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>g.</td> <td>Otro</td> <td>8</td> </tr> </table>				a.	Quejas anteriores no han servido	4	b.	No sabe cómo hacer el trámite	2	c.	No cree que el trámite lleve a resolver el problema	3	d.	Barreras interpuestas por su EPS	5	e.	Le resolvieron el problema antes de poner la queja	6	f.	Porque no está tan insatisfecho con el servicio	7	g.	Otro	8																																																																																											
a.	Quejas anteriores no han servido	4																																																																																																																	
b.	No sabe cómo hacer el trámite	2																																																																																																																	
c.	No cree que el trámite lleve a resolver el problema	3																																																																																																																	
d.	Barreras interpuestas por su EPS	5																																																																																																																	
e.	Le resolvieron el problema antes de poner la queja	6																																																																																																																	
f.	Porque no está tan insatisfecho con el servicio	7																																																																																																																	
g.	Otro	8																																																																																																																	
48 ¿Cuál fue el resultado de su queja o derecho de petición? (ENC: Lea opciones - RU)																																																																																																																			
<table border="1"> <tr> <td>a.</td> <td>Le dieron respuesta y se resolvió la queja</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Le dieron respuesta pero no se resolvió la queja</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>No le dieron respuesta y no le resolvieron</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Le resolvieron, pero no le dieron respuesta</td> <td>4</td> </tr> </table>				a.	Le dieron respuesta y se resolvió la queja	1	b.	Le dieron respuesta pero no se resolvió la queja	2	c.	No le dieron respuesta y no le resolvieron	3	d.	Le resolvieron, pero no le dieron respuesta	4																																																																																																				
a.	Le dieron respuesta y se resolvió la queja	1																																																																																																																	
b.	Le dieron respuesta pero no se resolvió la queja	2																																																																																																																	
c.	No le dieron respuesta y no le resolvieron	3																																																																																																																	
d.	Le resolvieron, pero no le dieron respuesta	4																																																																																																																	

<p>49 ¿Ha pensado en cambiarse a otra EPS?</p> <table border="1"> <tr> <td>Si</td> <td>1</td> <td>CONTINÚE</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No. Estoy conforme con mi EPS</td> <td>2</td> <td>PASE A P</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>No, por otras razones</td> <td>2</td> <td>PASE A P</td> <td>51</td> </tr> </table>	Si	1	CONTINÚE		No. Estoy conforme con mi EPS	2	PASE A P	52	No, por otras razones	2	PASE A P	51	<p>50 ¿Cuál es el principal motivo para querer cambiarse de EPS? (ENC: Espontánea - RU)</p> <table border="1"> <tr><td>a</td><td>No recibe un trato amable y cordial por parte del personal de la EPS</td><td>1</td></tr> <tr><td>b</td><td>Hay demasiadas demoras para recibir los servicios</td><td>2</td></tr> <tr><td>c</td><td>No ha tenido respuestas efectivas ante sus problemas de salud</td><td>3</td></tr> <tr><td>d</td><td>Son muy difíciles / engorrosos los trámites para acceder a los servicios de salud de la EPS</td><td>4</td></tr> <tr><td>e</td><td>Disminución en la red de prestadores (centros médicos, puntos de atención, etc.)</td><td>5</td></tr> <tr><td>f</td><td>Por motivos personales (cambio de domicilio, cambio de ciudad, por recomendación de un familiar)</td><td>6</td></tr> <tr><td>g</td><td>No hay suficiente oferta de especialistas</td><td>7</td></tr> <tr><td>h</td><td>Deficiencias en las instalaciones</td><td>8</td></tr> <tr><td>i</td><td>Sitios de atención muy distantes</td><td>9</td></tr> <tr><td>j</td><td>Otra EPS le ofrece mejores servicios</td><td>10</td></tr> <tr><td>k</td><td>Para unificar el grupo familiar</td><td>11</td></tr> <tr><td>l</td><td>Porque me queda lejos/ tengo viajar a otro municipio para que me atiendan</td><td>12</td></tr> <tr><td>m</td><td>Otro</td><td>13</td></tr> </table>	a	No recibe un trato amable y cordial por parte del personal de la EPS	1	b	Hay demasiadas demoras para recibir los servicios	2	c	No ha tenido respuestas efectivas ante sus problemas de salud	3	d	Son muy difíciles / engorrosos los trámites para acceder a los servicios de salud de la EPS	4	e	Disminución en la red de prestadores (centros médicos, puntos de atención, etc.)	5	f	Por motivos personales (cambio de domicilio, cambio de ciudad, por recomendación de un familiar)	6	g	No hay suficiente oferta de especialistas	7	h	Deficiencias en las instalaciones	8	i	Sitios de atención muy distantes	9	j	Otra EPS le ofrece mejores servicios	10	k	Para unificar el grupo familiar	11	l	Porque me queda lejos/ tengo viajar a otro municipio para que me atiendan	12	m	Otro	13
Si	1	CONTINÚE																																																		
No. Estoy conforme con mi EPS	2	PASE A P	52																																																	
No, por otras razones	2	PASE A P	51																																																	
a	No recibe un trato amable y cordial por parte del personal de la EPS	1																																																		
b	Hay demasiadas demoras para recibir los servicios	2																																																		
c	No ha tenido respuestas efectivas ante sus problemas de salud	3																																																		
d	Son muy difíciles / engorrosos los trámites para acceder a los servicios de salud de la EPS	4																																																		
e	Disminución en la red de prestadores (centros médicos, puntos de atención, etc.)	5																																																		
f	Por motivos personales (cambio de domicilio, cambio de ciudad, por recomendación de un familiar)	6																																																		
g	No hay suficiente oferta de especialistas	7																																																		
h	Deficiencias en las instalaciones	8																																																		
i	Sitios de atención muy distantes	9																																																		
j	Otra EPS le ofrece mejores servicios	10																																																		
k	Para unificar el grupo familiar	11																																																		
l	Porque me queda lejos/ tengo viajar a otro municipio para que me atiendan	12																																																		
m	Otro	13																																																		
(ENC: Espontánea - RM)																																																				
<p>51 ¿Por qué razones no ha cambiado de EPS?</p>																																																				
<table border="1"> <tr><td>a. Donde reside solo hay una EPS</td><td>1</td></tr> <tr><td>b. Por falta de tiempo</td><td>2</td></tr> <tr><td>c. No sabe cómo hacer el trámite</td><td>3</td></tr> <tr><td>d. El trámite es muy complicado o largo</td><td>4</td></tr> <tr><td>e. No hay diferencias entre las EPS</td><td>5</td></tr> <tr><td>f. La normatividad no se lo permite</td><td>6</td></tr> <tr><td>g. Otro</td><td>7</td></tr> </table>				a. Donde reside solo hay una EPS	1	b. Por falta de tiempo	2	c. No sabe cómo hacer el trámite	3	d. El trámite es muy complicado o largo	4	e. No hay diferencias entre las EPS	5	f. La normatividad no se lo permite	6	g. Otro	7																																			
a. Donde reside solo hay una EPS	1																																																			
b. Por falta de tiempo	2																																																			
c. No sabe cómo hacer el trámite	3																																																			
d. El trámite es muy complicado o largo	4																																																			
e. No hay diferencias entre las EPS	5																																																			
f. La normatividad no se lo permite	6																																																			
g. Otro	7																																																			
XV. EMPODERAMIENTO DEL USUARIO: MOVILIDAD Y PORTABILIDAD																																																				
<p>52 ¿Sabe usted que en caso que cambie su situación laboral (ejemplo quedar desempleado o conseguir empleo), usted tiene derecho a cambiarse de régimen dentro de su misma EPS? (ENC: Lea: a esto se le llama Movilidad)</p> <p>Si <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 2</p>		<p>53 ¿Sabe usted que cuando temporalmente deba hacer cambio de residencia a cualquier municipio del país diferente a donde habitualmente recibe atención en salud o este afiliada, tiene derecho a recibir los mismos servicios en el nuevo municipio? (ENC: Lea: a esto se le llama Portabilidad)</p> <p>Si <input type="checkbox"/> 1 CONTINÚE No <input type="checkbox"/> 2 PASE P 55</p>																																																		
<p>54 ¿Ha solicitado la portabilidad a su EPS?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 2</p>																																																				
XVI. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO																																																				
<p>55 De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos, es o se reconoce como... (ENC: Lea opciones, RU)</p> <table border="1"> <tr><td>a. Indígena</td><td>1</td></tr> <tr><td>b. Gitano (ROM)</td><td>2</td></tr> <tr><td>c. Raizal del archipiélago</td><td>3</td></tr> <tr><td>d. Palanquero</td><td>4</td></tr> <tr><td>e. Negro, mulato (afro descendiente)</td><td>5</td></tr> <tr><td>f. Ninguno de los anteriores</td><td>6</td></tr> </table>		a. Indígena	1	b. Gitano (ROM)	2	c. Raizal del archipiélago	3	d. Palanquero	4	e. Negro, mulato (afro descendiente)	5	f. Ninguno de los anteriores	6	<p>56 Su estado civil actualmente es... (ENC: Lea opciones, RU)</p> <table border="1"> <tr><td>a. Casado</td><td>1</td></tr> <tr><td>b. Separado o divorciado</td><td>2</td></tr> <tr><td>c. Viudo</td><td>3</td></tr> <tr><td>d. Unión libre</td><td>4</td></tr> <tr><td>e. Soltero</td><td>5</td></tr> </table>		a. Casado	1	b. Separado o divorciado	2	c. Viudo	3	d. Unión libre	4	e. Soltero	5																											
a. Indígena	1																																																			
b. Gitano (ROM)	2																																																			
c. Raizal del archipiélago	3																																																			
d. Palanquero	4																																																			
e. Negro, mulato (afro descendiente)	5																																																			
f. Ninguno de los anteriores	6																																																			
a. Casado	1																																																			
b. Separado o divorciado	2																																																			
c. Viudo	3																																																			
d. Unión libre	4																																																			
e. Soltero	5																																																			
<p>57 (ENC: Aplique a personas de 5 años o más)</p>																																																				
<p>¿Cuál es el nivel educativo más alto que usted ha alcanzado? (Lea opciones, RU)</p>																																																				
<table border="1"> <tr><td>a. Ninguno</td><td>1</td><td>e. Media (10° y 11°)</td><td>5</td><td>i. Universitario con título</td><td>9</td></tr> <tr><td>b. Preescolar</td><td>2</td><td>f. Técnico</td><td>6</td><td>j. Postgrado sin título</td><td>10</td></tr> <tr><td>c. Básica primaria (1° a 5°)</td><td>3</td><td>g. Tecnólogo</td><td>7</td><td>k. Postgrado con título</td><td>11</td></tr> <tr><td>d. Básica secundaria (6° a 9°)</td><td>4</td><td>h. Universitario sin título</td><td>8</td><td>No informa / No sabe</td><td>99</td></tr> </table>				a. Ninguno	1	e. Media (10° y 11°)	5	i. Universitario con título	9	b. Preescolar	2	f. Técnico	6	j. Postgrado sin título	10	c. Básica primaria (1° a 5°)	3	g. Tecnólogo	7	k. Postgrado con título	11	d. Básica secundaria (6° a 9°)	4	h. Universitario sin título	8	No informa / No sabe	99																									
a. Ninguno	1	e. Media (10° y 11°)	5	i. Universitario con título	9																																															
b. Preescolar	2	f. Técnico	6	j. Postgrado sin título	10																																															
c. Básica primaria (1° a 5°)	3	g. Tecnólogo	7	k. Postgrado con título	11																																															
d. Básica secundaria (6° a 9°)	4	h. Universitario sin título	8	No informa / No sabe	99																																															
<p>58 Estrato de la residencia: (ENC: Según servicio de energía, RU)</p> <table border="1"> <tr><td>a. Estrato 1</td><td>1</td></tr> <tr><td>b. Estrato 2</td><td>2</td></tr> <tr><td>c. Estrato 3</td><td>3</td></tr> <tr><td>d. Estrato 4</td><td>4</td></tr> <tr><td>e. Estrato 5</td><td>5</td></tr> <tr><td>f. Estrato 6</td><td>6</td></tr> <tr><td>g. Indeterminado / Sin estrato</td><td>7</td></tr> </table>		a. Estrato 1	1	b. Estrato 2	2	c. Estrato 3	3	d. Estrato 4	4	e. Estrato 5	5	f. Estrato 6	6	g. Indeterminado / Sin estrato	7	<p>59 (ENC: Aplique a personas de 10 años o más)</p> <p>¿A qué actividad se dedica la mayor parte del tiempo? (ENC: RU)</p> <table border="1"> <tr><td>a. Estudiar</td><td>1</td></tr> <tr><td>b. Trabajar</td><td>2</td></tr> <tr><td>c. Trabajar y estudiar</td><td>3</td></tr> <tr><td>d. Actividades del hogar</td><td>4</td></tr> <tr><td>e. Desempleado</td><td>5</td></tr> <tr><td>f. Pensionado / Renta</td><td>6</td></tr> <tr><td>g. Retirado</td><td>7</td></tr> </table>		a. Estudiar	1	b. Trabajar	2	c. Trabajar y estudiar	3	d. Actividades del hogar	4	e. Desempleado	5	f. Pensionado / Renta	6	g. Retirado	7																					
a. Estrato 1	1																																																			
b. Estrato 2	2																																																			
c. Estrato 3	3																																																			
d. Estrato 4	4																																																			
e. Estrato 5	5																																																			
f. Estrato 6	6																																																			
g. Indeterminado / Sin estrato	7																																																			
a. Estudiar	1																																																			
b. Trabajar	2																																																			
c. Trabajar y estudiar	3																																																			
d. Actividades del hogar	4																																																			
e. Desempleado	5																																																			
f. Pensionado / Renta	6																																																			
g. Retirado	7																																																			
<p>60 La encuesta fue respondida por un persona diferente al usuario? (ENC: Entiéndase informante idóneo)</p> <p>Si <input type="checkbox"/> 1 CONTINÚE No <input type="checkbox"/> 2 PASE A L11</p>																																																				
<p>61 Nombre del acompañante del encuestado (ENC: Informante idóneo):</p> <p>_____</p>																																																				
<p>62 Género del informante idóneo</p> <p>Masculino <input type="checkbox"/> 1 Femenino <input type="checkbox"/> 2</p>		<p>63 ¿Cuántos años cumplidos tiene? (ENC: Pregunta a Informante idónea)</p> <p>AÑOS</p> <table border="1"> <tr><td> </td><td> </td></tr> </table>																																																		
<p>64 Parentesco del informante idóneo</p> <p style="text-align: center;">Mostrar Listado de parentesco</p>																																																				