



**MinSalud**  
Ministerio de Salud  
y Protección Social

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# **ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS EPS**

**Oficina de Calidad**

**Ministerio de Salud y Protección Social**

**Bogotá D.C., Noviembre de 2012**

Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050 [www.minsalud@gov.co](mailto:www.minsalud@gov.co)



## Contenido

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1.  | Introducción.....   | 4  |
| 2.  | Objetivos.....  | 4  |
| 3.  | Metodología Estadística .....   | 5  |
| a.  | Diseño del formulario de la Encuesta.....                                     | 5  |
| b.  | Grupo Objetivo:.....  | 5  |
| c.  | Marco Muestral.....   | 5  |
| d.  | Plan de Muestreo .....  | 6  |
| e.  | Tamaño de la Muestra por EPS .....  | 6  |
| f.  | Distribución de la Muestra.....   | 7  |
| g.  | Prueba Piloto.....  | 7  |
| h.  | Trabajo de campo.....   | 7  |
| 4.  | Temas de la Encuesta .....  | 7  |
| 5.  | Diferencia con otras encuestas .....  | 8  |
| 6.  | Ficha técnica de la Encuesta .....  | 9  |
| 7.  | Análisis Descriptivo .....  | 9  |
| a.  | Distribución de la Muestra por EPS.....                                       | 9  |
| b.  | Distribución de la Muestra por Régimen.....                                   | 10 |
| c.  | Municipios donde se implementó la encuesta – Régimen Contributivo.....        | 13 |
| d.  | Municipios donde se implementó la encuesta – Régimen Subsidiado. ....         | 17 |
| 8.  | Algunos Resultados de la Encuesta .....                                       | 21 |
| a.  | Afiliación a medicina prepagada, plan complementario o seguros de salud. .... | 21 |
| b.  | Utilización de los servicios .....  | 22 |
| c.  | Oportunidad para citas de medicina general.....                               | 23 |
| i.  | Régimen Contributivo.....   | 23 |
| ii. | Régimen Subsidiado .....  | 24 |
| d.  | Oportunidad para citas de medicina especializada.....                         | 25 |
| i.  | Régimen Contributivo.....   | 25 |
| ii. | Régimen Subsidiado .....  | 26 |
| e.  | Oportunidad para Autorización .....   | 27 |
| i.  | Régimen Contributivo.....   | 28 |
| ii. | Régimen Subsidiado .....  | 29 |



|     |  |    |
|-----|--|----|
| f.  | Entrega de Medicamentos.....               | 30 |
| i.  | Régimen Contributivo.....                  | 30 |
| ii. | Régimen Subsidiado .....                   | 31 |
| g.  | Percepción .....                           | 32 |
| 9.  | Ordenamiento.....                          | 34 |
| a.  | ¿Por qué? .....                            | 34 |
| b.  | Técnicas Estadísticas.....                 | 34 |
| i.  | Análisis de Componentes Principales.....   | 35 |
| ii. | Componentes Principales Cualitativas ..... | 35 |
| c.  | Uso de SAS .....                           | 35 |
| d.  | Resultados.....                            | 36 |
| e.  | Resultados Régimen Contributivo.....       | 36 |
| f.  | Resultados Régimen Subsidiado .....        | 37 |
|     | Anexo 1. Cuestionario de la Encuesta.....  | 39 |



## 1. Introducción

El propósito central del Sistema General de Seguridad Social en Salud estará es generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud<sup>1</sup>, así, uno de los objetivos del sistema es mejorar la salud de la población mediante un servicio de calidad, pertinente y oportuno. Una herramienta clave para evaluar si el sistema de salud está cumpliendo con su propósito son los estudios de percepción de usuarios sobre la calidad de los servicios de salud y de los actores que hacen parte del sistema (EPS, IPS y Entidades Territoriales).

Dada la importancia de estos estudios, el Ministerio de Salud y Protección Social realizó una encuesta con el objetivo de indagar la manera en que los usuarios perciben la EPS a la cual están afiliados en los regímenes contributivo y subsidiado. A lo largo del presente documento se detallará la metodología estadística utilizada en el diseño de la encuesta, y la forma en que fueron analizados los resultados.

## 2. Objetivos

El **objetivo general** de la encuesta es conocer la percepción de la calidad que tienen los ciudadanos sobre las EPS a la que están afiliados a lo largo de la cadena de prestación de servicios de salud.

Los **objetivos específicos** son los siguientes:

- Calificar el desempeño de las EPS de los regímenes contributivo y subsidiado a partir de la percepción de sus afiliados.
- Establecer el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad desde diferentes dimensiones: acceso, estructura, proceso y resultado.
- Ser un insumo en la construcción de un ranking de las EPS que contemple dimensiones adicionales.
- Convertirse en una línea de base en el proceso de consolidación de un sistema de seguimiento periódico de la percepción de los usuarios con respecto a la EPS que se encuentran afiliados.

---

<sup>1</sup> Ley 1438 de 2011, Art. 2.



### 3. Metodología Estadística

Esta parte del documento fue tomada del informe presentado al Ministerio de Salud y Protección Social por parte de la firma encuestadora.

#### a. Diseño del formulario de la Encuesta

Como insumo para el diseño del formulario se revisaron ejercicios de estudios similares realizados en el país y experiencias internacionales, también se realizaron grupos focales en cuatro ciudades del país, técnicas de web minig y entrevistas a profundidad con directivos de agremiaciones médicas, entes de control, prestadores de servicios de salud y administradoras de planes de beneficios, las cuales fueron la base para definir las dimensiones y preguntas contenidas en el cuestionario.

#### b. Grupo Objetivo:

La población objetivo para este estudio estuvo constituida por las personas afiliadas a los regímenes contributivo y subsidiado de las EPS del país que demandaron servicios durante el último año. No se incluyeron EPS que se encontraran en proceso de liquidación.

#### c. Marco Muestral

El marco muestral de esta encuesta estuvo constituido por los siguientes elementos:

- ✓ Archivo con el número de afiliados en cada EPS (contributivo y subsidiado) a nivel de municipio.
- ✓ Población a nivel municipal de todo el país según censo y proyecciones de población según el DANE.
- ✓ Archivos de manzanas, viviendas de la manzana, hogares de la vivienda y personas de los hogares, de cada una de las ciudades de los departamentos del país según censo y proyecciones de población según el DANE.
- ✓ Archivos de personas según sectores, secciones y manzanas del DANE, de cada una de las ciudades de los departamentos del país, según censo y proyecciones de población según el DANE.
- ✓ Archivos de la estratificación socioeconómica por manzanas de cada una de las ciudades de estudio, según la metodología desarrollada por el Departamento Nacional de Planeación. Cada manzana contendrá el estrato y su ubicación.



- ✓ Cartografía actualizada por estrato, sector, sección, manzana, principales calles y direcciones de las ciudades del estudio.
- ✓ Base de datos de empresas a nivel nacional (Cámaras de Comercio de cada municipio).
- ✓ Base de datos de empresas suministradas por el Ministerio de Salud la cual tiene la información a que EPS está afiliada la empresa.

#### **d. Plan de Muestreo**

El diseño aplicado en la medición cumplió con las siguientes características de un plan de muestreo:

- ✓ Toda muestra de la población debe tener probabilidad de selección mayor que cero.
- ✓ La probabilidad de selección es conocida y pre establecida como parte del diseño.
- ✓ El mecanismo de selección es tal que cada muestra reciba exactamente la probabilidad que se asignó de antemano.

Como el objetivo del estudio fue estimar la percepción de calidad de cada EPS se utilizó un muestreo estratificado multietapico, donde el estrato es cada una de las EPS

#### **e. Tamaño de la Muestra por EPS**

Como el objetivo del estudio fue estimar la percepción de calidad de cada EPS el tamaño de muestra se calculó teniendo en cuenta el número de afiliados de cada una de ellas y estimando errores de muestreo entre el 3% y el 9% con un  $p=0.7$  (calificación promedio del desempeño de las EPS) la fórmula utilizada fue la siguiente:

$$n_i = \frac{Z^2 * N * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- $n_i$  = Tamaño de la muestra para cada EPS
- $N$  = Tamaño de la población (para cada EPS)
- $Z^2$  = Nivel de confianza (95%) 1,96 según la tabla de la distribución normal.
- $p$  = Calificación promedio del desempeño de las EPS (Estudio realizado en el año 2011 por la Universidad Nacional de Colombia)
- $q = 1 - p$
- $E^2$  = Error de muestreo entre el 3% y el 9% de acuerdo al tamaño de cada EPS (Numero de afiliados)



## f. Distribución de la Muestra

La muestra en cada EPS se distribuyó primero entre los afiliados a los dos regímenes, contributivo y subsidiado, proporcionalmente al tamaño (número de afiliados), luego en cada EPS se seleccionaron municipios de acuerdo a su cobertura y se distribuyó la muestra de cada EPS teniendo en cuenta el número de afiliados en cada municipio dejando como mínimo 35 encuestas en los de menor cobertura.

## g. Prueba Piloto

Se realizó una prueba piloto para verificar la comprensión del formulario por parte de los usuarios. Se realizaron los ajustes necesarios para garantizar una adecuada comprensión del cuestionario y obtener la versión final.

## h. Trabajo de campo

La firma encuestadora aplicó el formulario de manera personal en 70 municipios del país, cumpliendo con los máximos estándares de calidad, transparencia y confiabilidad que exige este tipo de trabajo.

Para el proceso de captura de la información se realizó un programa inteligente en ACCESS, que minimiza errores de captura al invalidar datos errados. La base de datos se almacenó en un archivo DBF que por su versatilidad puede ser utilizado desde cualquier programa como SAS, EXCEL, SPSS, entre otros.

## 4. Temas de la Encuesta

El formulario de encuesta tiene cinco temas que recogen las principales dimensiones las cuales evalúan la gestión de la EPS desde el punto de vista del usuario:

- a. **Proceso de afiliación.** Aquí se profundiza en el trato y facilidad para afiliarse a la EPS, la evaluación y promoción del estado inicial de la salud del afiliado y los problemas para afiliarse a su grupo familiar.
- b. **Calidad de los servicios.** Se indaga a los usuarios que hayan utilizados servicios de salud a través de sus EPS en los últimos seis meses sobre el trato recibido, los tiempos de espera tanto en el proceso de solicitud de la cita, de atención y en los trámites posteriores a la misma. También se indagó sobre la posibilidad de elección del prestador de los servicios de salud.



- c. **Promoción de la salud y prevención de la enfermedad.** Se dedica un capítulo a la percepción que tienen los usuarios sobre la información que reciben de las EPS en este tema y la gestión de las mismas.
- d. **Medicamentos y financiación.** Se incluyen temas asociados con la entrega oportuna de medicamentos, la financiación de los servicios y la negación de los mismos por razones de pago.
- e. **Información para los usuarios.** Esta sección incluye una serie de preguntas puntuales sobre la información suministrada por la EPS al usuario sobre diferentes servicios y su utilidad.
- f. **Representación de los usuarios.** Se pregunta sobre la manera en que se ha sentido representado por la EPS ante la entidad que le presta los servicios de salud.
- g. **Percepción general.** La encuesta incluye un conjunto de preguntas que evalúan la percepción general que tienen los usuarios de su EPS, se busca indagar sobre la confianza y reputación que los usuarios tienen de la EPS a la que se encuentran afiliados.

## 5. Diferencia con otras encuestas

En el país se han hecho esfuerzos para medir la percepción de calidad de los servicios de salud tanto a los afiliados como a los usuarios de las EPS. Una experiencia importante ha sido la encuesta desarrollada por la Defensoría del Pueblo, que se ha realizado en 3 ocasiones en los años 2003, 2005 y 2009, todas con nivel de representatividad por cada una de las EPS del régimen contributivo y subsidiado. La encuesta se ha venido aplicando a los usuarios de los servicios de salud en el momento que acuden a las oficinas de la EPS a realizar algún trámite. Otra experiencia fue la encuesta de afiliados a las EPS realizada por la Universidad Nacional como insumo para realizar un ranking de las EPS en el marco de un contrato con el Ministerio de la Protección Social. Esta encuesta evaluó la percepción de los afiliados sobre diversos servicios prestados. Más recientemente la Encuesta de Calidad de Vida de 2011 incluyó un módulo sobre la percepción de los afiliados sobre los servicios de salud, con representatividad a nivel nacional.

Todas estas experiencias fueron un insumo en el diseño del cuestionario y las dimensiones del mismo. No obstante, los ejercicios cualitativos complementarios y las experiencias internacionales permitieron mejorar las preguntas similares y la introducción de nuevas preguntas. Así mismo, permitió definir que la entrevista fuera en hogares o empresas, a las personas usuarias de algún servicio de salud en los últimos 6 meses. Lo anterior permitió evitar los sesgos que se producen cuando la encuesta se aplica a la salida del lugar de la atención.



## 6. Ficha técnica de la Encuesta

|   |   |
|---|---|
| <b>Naturaleza de investigación:</b>             | Cuantitativa  |
| <b>Diseño Muestral:</b>                         | Muestreo Aleatorio simple   |
| <b>Precisión de los resultados:</b>             | Se calcularon los intervalos de confianza para las principales variables del estudio (Calificación Promedio), para cada una de las EPS bajo evaluación. |
| <b>Técnica:</b>                                 | Entrevista personal con aplicación de cuestionario estructurado en hogares.   |
| <b>Grupo Objetivo:</b>                          | Personas afiliadas al sistema de salud, mayores de 18 años, pertenecientes a los Regímenes Subsidiado y Contributivo.                                   |
| <b>No de Encuestas:</b>                         | 16.578  |
| <b>Distribución de la muestra:</b>              | Régimen Subsidiado: 9.104 encuestas Régimen Contributivo: 7.474 encuestas   |
| <b>Municipios Colombianos:</b>                  | 70  |
| <b>Fechas de recolección de la información:</b> | Julio 19 – Septiembre 2 de 2012.  |
| <b>Entidad Contratante:</b>                     | Ministerio de Salud y de la Protección Social   |
| <b>Entidad Contratada:</b>                      | Gloria Gallego Sigma Dos Colombia y DDB.  |

## 7. Análisis Descriptivo

### a. Distribución de la Muestra por EPS

| EPS  | Nº    | %     |
|--|-------|-------|
| Salud Coop   | 1.260 | 7,60% |
| Comeva   | 955   | 5,76% |
| Nueva Eps  | 913   | 5,51% |
| Salud Total  | 742   | 4,48% |
| Caprecom   | 591   | 3,56% |
| Famisanar  | 459   | 2,77% |
| Café Salud   | 458   | 2,76% |
| Suramericana   | 384   | 2,32% |
| Sanitas  | 365   | 2,20% |
| Comfama  | 314   | 1,89% |
| Cooperativa De Salud Y Desarrollo Integral Zona Sur Oriental De Cartagena Ltda. Coosalud E.S.S | 311   | 1,88% |
| Asociación Mutual Empresa Solidaria De Salud De Nariño E.S.S. Emssanar E.S.S.                  | 309   | 1,86% |
| Comparta   | 307   | 1,85% |
| Sol Salud  | 307   | 1,85% |
| Asmet Salud  | 303   | 1,83% |
| Compensar  | 299   | 1,80% |
| Empresa Mutual Para El Desarrollo Integral De La Salud E.S.S. Emdisalud                        | 280   | 1,69% |
| Comfacundi   | 279   | 1,68% |
| Asociación Mutual Ser Empresa Solidaria De Salud Ess   | 271   | 1,63% |
| Eps Programa Comfenalco Antioquia  | 271   | 1,63% |
| Caja De De Compensación Familiar Cajacopi Atlántico  | 259   | 1,56% |
| Cruz Blanca  | 256   | 1,54% |
| Humana Vivir   | 253   | 1,53% |



| EPS   | Nº            | %     |
|---|---------------|-------|
| Caja De Compensación Familiar Del Huila "Comfamiliar"                     | 251           | 1,51% |
| Cóndor  | 251           | 1,51% |
| Ecoopsos  | 251           | 1,51% |
| Eps Servicio Occidental De Salud S.A. - Eps S.O.S. S.A.                   | 247           | 1,49% |
| Salud Vida  | 244           | 1,47% |
| Comfenalco Valle E.P.S.   | 211           | 1,27% |
| Selva Salud   | 208           | 1,25% |
| Caja De Compensación Familiar De Cartagena "Comfamiliar Cartagena"        | 206           | 1,24% |
| Aliansalud  | 205           | 1,24% |
| Asociación Mutual Barrios Unidos De Quibdo E.S.S.                         | 203           | 1,22% |
| Caja De Compensación Familiar C.C.F. Del Oriente Colombiano "Comfaorient" | 201           | 1,21% |
| Cafam   | 200           | 1,21% |
| Caja De Compensación Familiar De Fenalco De Tolima Comfenalco             | 200           | 1,21% |
| Caja De Compensación Familiar De Nariño "Comfamiliar Nariño"              | 197           | 1,19% |
| Colsubsidio   | 197           | 1,19% |
| Anaswayuu   | 195           | 1,18% |
| Caja De Compensación Familiar De Córdoba Comfacor                         | 195           | 1,18% |
| Caja De Compensación Familiar De Sucre                                    | 195           | 1,18% |
| Convida   | 195           | 1,18% |
| Capital Salud   | 193           | 1,16% |
| Asociación Indígena Del Cauca   | 192           | 1,16% |
| Asociación Indígena Del Cesar Y La Guajira o Dusakawi                     | 191           | 1,15% |
| Comfaboy  | 191           | 1,15% |
| Capresoca   | 186           | 1,12% |
| Caja De Compensación Familiar De La Guajira                               | 185           | 1,12% |
| Mallamas  | 179           | 1,08% |
| Manexka Epsi  | 176           | 1,06% |
| Caja De Compensación Familiar Del Choco Comfachoco                        | 149           | 0,90% |
| Fondo De Pasivo Social De Los Ferrocarriles Nales                         | 147           | 0,89% |
| Pijao Salud   | 142           | 0,86% |
| Golden Group  | 136           | 0,82% |
| Colpatria   | 124           | 0,75% |
| Caja De Compensación Familiar De Fenalco Seccional De Santander           | 102           | 0,62% |
| Empresas Publicas De Medellin-Departamento Medico                         | 87            | 0,52% |
| <b>Total</b>  | <b>16.578</b> |       |

## b. Distribución de la Muestra por Régimen

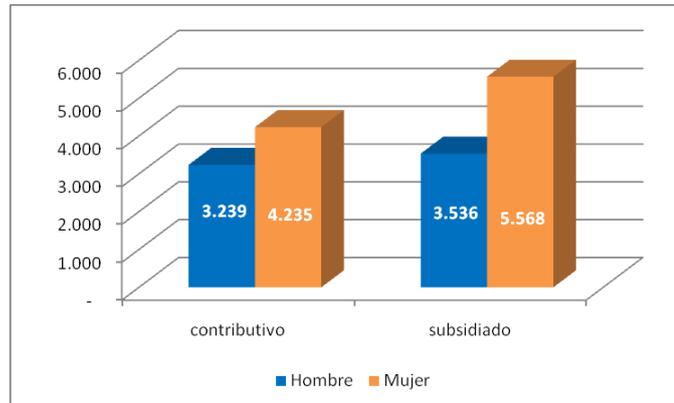
| EPS   | Subsidiado | Contributivo |
|---|------------|--------------|
| Aliansalud  | --         | 100%         |
| Anaswayuu   | 100%       | --           |
| Asmet Salud   | 100%       | --           |
| Asociación Indígena del Cauca                         | 100%       | --           |
| Asociación Indígena del Cesar y La Guajira o Dusakawi | 100%       | --           |
| Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdó E.S.S.     | 100%       | --           |
| Asociación Mutual Ser Empresa Solidaria de Salud Ess  | 100%       | --           |
| Cafam   | 100%       | --           |
| Café Salud  | 42%        | 58%          |
| Caja de Com. Fam. Fenalco Seccional de Santander      | 100%       | --           |
| Caja de Com. Fam. de La Guajira                       | 100%       | --           |
| Caja de Com. Fam. de Sucre                            | 100%       | --           |
| Cajacopi Atlántico                                    | 100%       | --           |



| <b>EPS</b>  | <b>Subsidiado</b> | <b>Contributivo</b> |
|---|-------------------|---------------------|
| Capital Salud                                     | 100%              | --                  |
| Caprecom  | 100%              | --                  |
| Capresoca   | 100%              | --                  |
| Colpatria   | --                | 100%                |
| Colsubsidio                                       | 100%              | --                  |
| Comfaboy  | 100%              | --                  |
| Comfachoco  | 100%              | --                  |
| Comfacor de Córdoba                               | 100%              | --                  |
| Comfacundi  | 100%              | --                  |
| Comfama   | 100%              | --                  |
| Comfamiliar Cartagena                             | 100%              | --                  |
| Comfamiliar del Huila                             | 100%              | --                  |
| Comfamiliar Nariño                                | 100%              | --                  |
| Comfaorient                                       | 100%              | --                  |
| Comfenalco Valle E.P.S.                           | --                | 100%                |
| Comfenalco del Tolima                             | 100%              | --                  |
| Comparta  | 100%              | --                  |
| Compensar   | --                | 100%                |
| Cóndor  | 100%              | --                  |
| Convida   | 100%              | --                  |
| Coomeva   | --                | 100%                |
| Coosalud E.S.S                                    | 100%              | --                  |
| Cruz Blanca                                       | --                | 100%                |
| Ecoopsos  | 100%              | --                  |
| Emdisalud   | 100%              | --                  |
| Empresas Publicas de Medellin-Dto Medico          | --                | 100%                |
| Emssanar E.S.S.                                   | 100%              | --                  |
| Eps Programa Comfenalco Antioquia                 | 8%                | 92%                 |
| Eps S.O.S. S.A.                                   | --                | 100%                |
| Famisanar   | --                | 100%                |
| Fondo de Pasivo Social de Los Ferrocarriles Nales | --                | 100%                |
| Golden Group                                      | --                | 100%                |
| Humana Vivir                                      | 75%               | 25%                 |
| Mallamas  | 100%              | --                  |
| Manexka Epsi                                      | 100%              | --                  |
| Nueva Eps   | --                | 100%                |
| Pijao Salud                                       | 100%              | --                  |
| Salud Coop  | --                | 100%                |
| Salud Total                                       | --                | 100%                |
| Salud Vida  | 77%               | 23%                 |
| Sanitas   | --                | 100%                |
| Selva Salud                                       | 100%              | --                  |
| Sol Salud   | 83%               | 17%                 |
| Suramericana                                      | --                | 100%                |

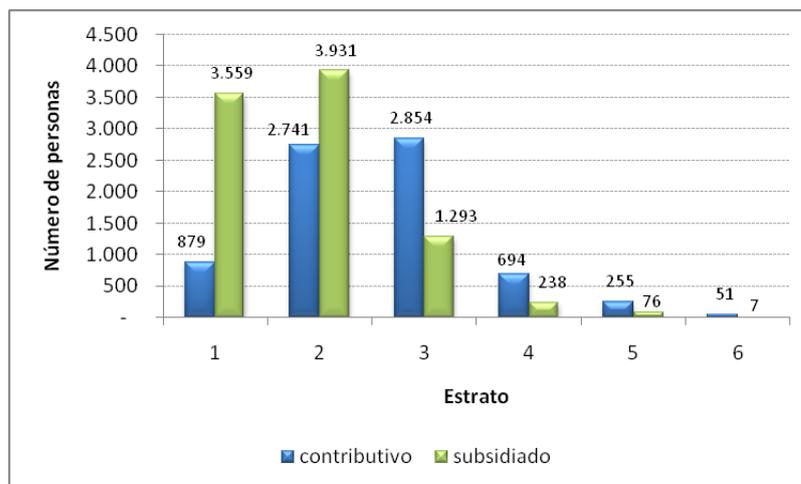
La encuesta fue aplicada a 16.578 afiliados que utilizaron servicios de su EPS en el último año, de estos el 59% (9.803) fueron mujeres y el 41% restante (6.775) fueron hombres, estas proporciones generales difieren un poco al analizar los datos por régimen de afiliación, donde, como se observa en el gráfico 1, en el régimen contributivo el 57% fueron mujeres y el 43% hombres, mientras que en el régimen subsidiado el 61% fueron mujeres y el 39% hombres.

**Gráfico 1. Distribución por género en cada régimen**



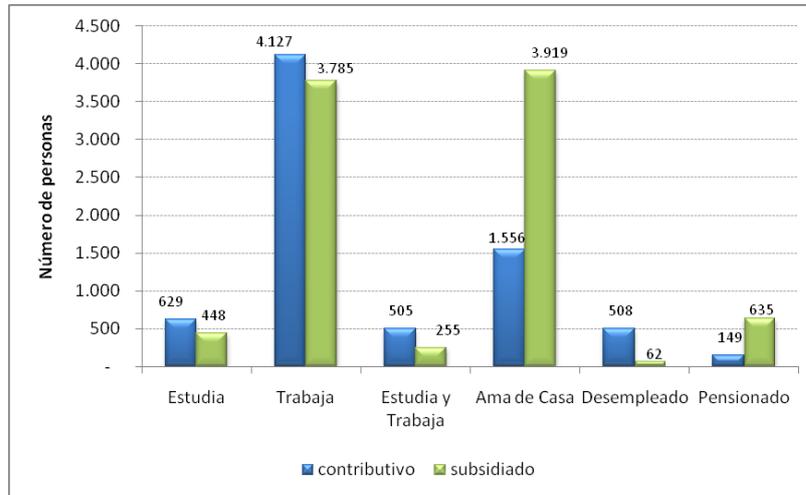
Una variable importante en la encuesta es el estrato socioeconómico, como se verifica en el gráfico 2 la encuesta fue aplicada a personas de todos los estratos en los dos regímenes, sin embargo para el régimen contributivo el 75% de los encuestados se encuentra concentrado en los estratos 2 y 3, mientras que para el régimen subsidiado el 82% se encuentra concentrado en los estratos 1 y 2.

**Gráfico 2. Distribución de los regímenes por estrato**



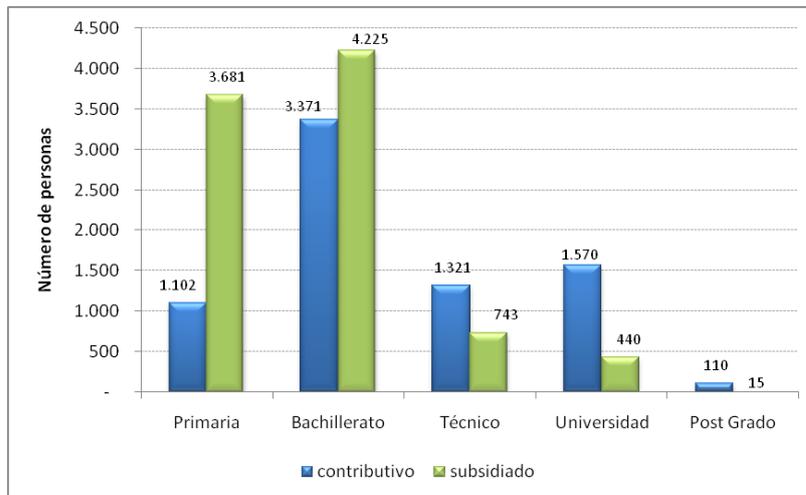
Otro de los aspectos importantes en la distribución de la muestra es la ocupación del encuestado, en el gráfico 3 se evidencia que las ocupaciones más frecuentes entre los encuestados los dos regímenes son: trabajador y ama de casa, sin embargo en el régimen subsidiado estas dos ocupaciones corresponden al 85% de los encuestados mientras que en el régimen contributivo corresponden al 76% de los encuestados.

**Gráfico 3. Distribución de los regímenes por ocupación**



Con respecto al nivel educativo de los encuestados se encuentra que para el régimen contributivo el 40% de los encuestados afirman tener estudios superiores mientras que para el régimen subsidiado solo el 13% afirma haber adelantado estudios después de la educación básica.

**Gráfico 4. Distribución de los regímenes por nivel educativo**



### c. Municipios donde se implementó la encuesta – Régimen Contributivo.

| EPS            | MUNICIPIOS DONDE SE REALIZÓ LA ENCUESTA |            |             |               |
|----------------|---|------------|-------------|---------------|
| <b>ALIANSA</b> | BARRANCABERMEJA                         | CARTAGENA  | NEIVA       | SOLEDAD       |
|                | BARRANQUILLA                            | FUSAGASUGA | POPAYAN     | TORIBIO       |
|                | BELLO                                   | IPIALES    | RIOSUCIO    | TUNJA         |
|                | BOGOTA                                  | MANIZALES  | SANTA MARTA | URIBIA        |
|                | BUENAVENTURA                            | MEDELLIN   | SINCELEJO   | VILLAVICENCIO |



| EPS  | MUNICIPIOS DONDE SE REALIZÓ LA ENCUESTA |              |             |               |
|--|---|--------------|-------------|---------------|
|  | CALI                                    | MONTERIA     | SOACHA      | ZIPAQUIRA     |
| <b>CAFE SALUD</b>  | BARRANCABERMEJA                         | CHIQUINQUIRA | MEDELLIN    | URIBIA        |
|  | BARRANQUILLA                            | CUCUTA       | MOSQUERA    | VALLEDUPAR    |
|  | BOGOTA                                  | FUNZA        | NEIVA       | VILLAVICENCIO |
|  | BUCARAMANGA                             | IBAGUE       | PASTO       | YOPAL         |
|  | BUENAVENTURA                            | IPIALES      | PEREIRA     | ZIPAQUIRA     |
|  | CALI                                    | MADRID       | TORIBIO     |               |
| <b>COLPATRIA</b>   | BARRANQUILLA                            | MAICAO       | QUIBDO      | ZIPAQUIRA     |
|  | BOGOTA                                  | MEDELLIN     | TUNJA       |               |
| <b>COMFENALCO VALLE E.P.S.</b>                           | BUENAVENTURA                            | IBAGUE       | PALMIRA     | SOLEDAD       |
|  | CALI                                    | MANIZALES    | PASTO       |               |
|  | CARTAGO                                 | MONTERIA     | POPAYAN     |               |
| <b>COMPENSAR</b>   | BARRANCABERMEJA                         | FUSAGASUGA   | POPAYAN     | VARIAS        |
|  | BOGOTA                                  | MADRID       | RIOSUCIO    | VILLAVICENCIO |
|  | CHIA                                    | MAICAO       | SOACHA      | YOPAL         |
|  | ESPINAL                                 | MONTERIA     | TORIBIO     | ZIPAQUIRA     |
|  | FACATATIVA                              | MOSQUERA     | URIBIA      |               |
|  | FUNZA                                   | PASTO        | VALLEDUPAR  |               |
| <b>COOMEVA</b>   | BARRANCABERMEJA                         | FACATATIVA   | PAEZ        | TUNJA         |
|  | BARRANQUILLA                            | FLORENCIA    | PALMIRA     | URIBIA        |
|  | BOGOTA                                  | FUSAGASUGA   | PASTO       | VALLEDUPAR    |
|  | BUCARAMANGA                             | IBAGUE       | POPAYAN     | VARIAS        |
|  | BUENAVENTURA                            | IPIALES      | QUIBDO      | VILLAPINZON   |
|  | CALI                                    | MAICAO       | RIOHACHA    | VILLAVICENCIO |
|  | CARTAGENA                               | MALAMBO      | SANTA MARTA | VILLETIA      |
|  | CHIA                                    | MANIZALES    | SINCELEJO   | YOPAL         |
|  | CHOCONTA                                | MEDELLIN     | SOGAMOSO    |               |
|  | CUCUTA                                  | MONTERIA     | SOLEDAD     |               |
| <b>CRUZ BLANCA</b>                                       | BOGOTA                                  | FUNZA        | PASTO       | VALLEDUPAR    |
|  | BUENAVENTURA                            | FUSAGASUGA   | POPAYAN     | VARIAS        |
|  | CALI                                    | MAICAO       | RIOHACHA    | VILLAVICENCIO |
|  | COYAIMA                                 | MANIZALES    | RIOSUCIO    | ZIPAQUIRA     |
|  | FACATATIVA                              | MEDELLIN     | SINCELEJO   |               |
|  | FLORENCIA                               | MONTERIA     | TORIBIO     |               |
| <b>EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN-DEPARTAMENTO MEDICO</b> | BELLO                                   |              |             |               |
|  | MEDELLIN                                |              |             |               |
| <b>EPS PROGRAMA COMFENALCO ANTIOQUIA</b>                 | ARMENIA                                 | IPIALES      | MONTERIA    | RIOSUCIO      |
|  | BELLO                                   | ITAGUI       | PITALITO    | SINCELEJO     |
|  | BUENAVENTURA                            | MAICAO       | POPAYAN     | VARIAS        |
|  | COYAIMA                                 | MEDELLIN     | QUIBDO      |               |
| <b>EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE</b>                        | BOGOTA                                  | IBAGUE       | PALMIRA     | TORIBIO       |
|  | BUENAVENTURA                            | IPIALES      | PASTO       | VARIAS        |



| EPS  | MUNICIPIOS DONDE SE REALIZÓ LA ENCUESTA |            |             |               |
|--|---|------------|-------------|---------------|
| <b>SALUD S.A. - EPS<br/>S.O.S. S.A.</b>                  | CALI                                    | MANIZALES  | PEREIRA     |               |
|  | CHOCONTA                                | PAEZ       | POPAYAN     |               |
|  | BARRANCABERMEJA                         | FACATATIVA | PAEZ        | VALLEDUPAR    |
|  | BARRANQUILLA                            | FLORENCIA  | RIOHACHA    | VARIAS        |
|  | BOGOTA                                  | FUNZA      | SANTA MARTA | VILLAVICENCIO |
|  | BUENAVENTURA                            | FUSAGASUGA | SINCELEJO   | VILLETIA      |
|  | CHIA                                    | MADRID     | SOGAMOSO    | YOPAL         |
|  | CHIQUINQUIRA                            | MAICAO     | SOLEDAD     | ZIPAQUIRA     |
|  | CHOCONTA                                | MALAMBO    | TORIBIO     |               |
|  | DUITAMA                                 | MONTERIA   | TUNJA       |               |
| ESPINAL  | MOSQUERA                                | UBATE      |             |               |
| <b>FONDO DE PASIVO SOCIAL DE LOS FERROCARRILES NALES</b> | BARRANQUILLA                            | CALI       | MADRID      | MANIZALES     |
|  | BOGOTA                                  | FACATATIVA | MAICAO      | SANTA MARTA   |
| <b>GOLDEN GROUP</b>                                      | BARRANQUILLA                            | CUCUTA     | MONTERIA    | SOLEDAD       |
|  | BOGOTA                                  | EL ZULIA   | SANTA MARTA | TUNJA         |
|  | CARTAGENA                               | IPIALES    | SINCELEJO   | URIBIA        |
|  | COYAIMA                                 | MAICAO     | SOACHA      | ZIPAQUIRA     |
| <b>HUMANA VIVIR</b>                                      | BARRANQUILLA                            | MEDELLIN   | RIOSUCIO    | UBATE         |
|  | BOGOTA                                  | MONTERIA   | SINCELEJO   | VARIAS        |
|  | CARTAGENA                               | MOSQUERA   | SOACHA      | VILLAPINZON   |
|  | IBAGUE                                  | OCAÑA      | SOGAMOSO    | VILLAVICENCIO |
|  | MADRID                                  | PITALITO   | SOLEDAD     | YOPAL         |
|  | MAICAO                                  | RIOHACHA   | TUNJA       | ZIPAQUIRA     |
| <b>NUEVA EPS</b>   | BARRANCABERMEJA                         | ESPINAL    | MONTERIA    | SOGAMOSO      |
|  | BARRANQUILLA                            | FACATATIVA | MOSQUERA    | SOLEDAD       |
|  | BELLO                                   | FLORENCIA  | NEIVA       | TORIBIO       |
|  | BOGOTA                                  | FUNZA      | PAEZ        | TUNJA         |
|  | BUCARAMANGA                             | FUSAGASUGA | PASTO       | UBATE         |
|  | BUENAVENTURA                            | IBAGUE     | PATIOS      | URIBIA        |
|  | CALI                                    | IPIALES    | QUIBDO      | VALLEDUPAR    |
|  | CARTAGENA                               | MADRID     | RIOHACHA    | VARIAS        |
|  | CHIA                                    | MAICAO     | RIOSUCIO    | VILLAVICENCIO |
|  | CHIQUINQUIRA                            | MALAMBO    | SANTA MARTA | YOPAL         |
|  | CUCUTA                                  | MANIZALES  | SINCELEJO   | ZIPAQUIRA     |
|  | DUITAMA                                 | MEDELLIN   | SOACHA      |               |
| <b>SALUD COOP</b>  | BARRANCABERMEJA                         | FLORENCIA  | PASTO       | URIBIA        |
|  | BARRANQUILLA                            | FUNZA      | PATIOS      | VALLEDUPAR    |
|  | BOGOTA                                  | FUSAGASUGA | PEREIRA     | VARIAS        |
|  | BUCARAMANGA                             | IBAGUE     | POPAYAN     | VILLAPINZON   |
|  | BUENAVENTURA                            | IPIALES    | QUIBDO      | VILLAVICENCIO |



| EPS          | MUNICIPIOS DONDE SE REALIZÓ LA ENCUESTA |              |             |               |
|--------------|---|--------------|-------------|---------------|
|              | CALI                                    | MADRID       | RIOHACHA    | YOPAL         |
|              | CARTAGENA                               | MAICAO       | RIOSUCIO    | ZIPAQUIRA     |
|              | CHIA                                    | MALAMBO      | SANTA MARTA |               |
|              | CHIQUINQUIRA                            | MANIZALES    | SINCELEJO   |               |
|              | CHOCONTA                                | MEDELLIN     | SOGAMOSO    |               |
|              | CUCUTA                                  | MONTERIA     | SOLEDAD     |               |
|              | DUITAMA                                 | MOSQUERA     | TORIBIO     |               |
|              | ESPINAL                                 | NEIVA        | TUNJA       |               |
|              | FACATATIVA                              | PAEZ         | UBATE       |               |
| SALUD TOTAL  | ARMENIA                                 | FACATATIVA   | MEDELLIN    | SOACHA        |
|              | BARRANCABERMEJA                         | FLORENCIA    | MONTERIA    | SOLEDAD       |
|              | BARRANQUILLA                            | FUNZA        | MOSQUERA    | URIBIA        |
|              | BOGOTA                                  | FUSAGASUGA   | PAEZ        | VALLEDUPAR    |
|              | BUCARAMANGA                             | IBAGUE       | PASTO       | VARIAS        |
|              | BUENAVENTURA                            | IPIALES      | PEREIRA     | VILLAPINZON   |
|              | CALI                                    | MADRID       | POPAYAN     | VILLAVICENCIO |
|              | CARTAGENA                               | MAICAO       | RIOHACHA    | YOPAL         |
|              | CHIA                                    | MALAMBO      | SANTA MARTA | ZIPAQUIRA     |
|              | ESPINAL                                 | MANIZALES    | SINCELEJO   |               |
| SALUD VIDA   | BARRANQUILLA                            | IBAGUE       | QUIBDO      | UBATE         |
|              | BOGOTA                                  | IPIALES      | RIOHACHA    | URIBIA        |
|              | CUCUTA                                  | MAICAO       | SANTA MARTA | VALLEDUPAR    |
|              | ESPINAL                                 | MONTERIA     | SINCELEJO   | VARIAS        |
|              | FUSAGASUGA                              | POPAYAN      | TUNJA       |               |
| SANITAS      | BARRANCABERMEJA                         | FLORENCIA    | MOSQUERA    | VALLEDUPAR    |
|              | BARRANQUILLA                            | FUNZA        | PASTO       | VARIAS        |
|              | BOGOTA                                  | FUSAGASUGA   | QUIBDO      | VILLAPINZON   |
|              | BUCARAMANGA                             | IBAGUE       | RIOHACHA    | VILLAVICENCIO |
|              | BUENAVENTURA                            | IPIALES      | SANTA MARTA | VILLETIA      |
|              | CALI                                    | MADRID       | SINCELEJO   | YOPAL         |
|              | CHIA                                    | MAICAO       | SOGAMOSO    | ZIPAQUIRA     |
|              | CHIQUINQUIRA                            | MANIZALES    | SOLEDAD     |               |
|              | DUITAMA                                 | MEDELLIN     | TORIBIO     |               |
| ESPINAL      | MONTERIA                                | TUNJA        |             |               |
| SOL SALUD    | BARRANCABERMEJA                         | BUENAVENTURA | MANIZALES   | SANTA MARTA   |
|              | BARRANQUILLA                            | CARTAGENA    | MEDELLIN    | SOLEDAD       |
|              | BOGOTA                                  | CUCUTA       | QUIBDO      | VALLEDUPAR    |
|              | BUCARAMANGA                             | IBAGUE       | RIOHACHA    | ZIPAQUIRA     |
| SURAMERICANA | BARRANCABERMEJA                         | IBAGUE       | MEDELLIN    | UBATE         |
|              | BARRANQUILLA                            | IPIALES      | MONTERIA    | VARIAS        |
|              | BELLO                                   | ITAGUI       | MOSQUERA    | VILLAVICENCIO |
|              | BOGOTA                                  | MADRID       | PASTO       | ZIPAQUIRA     |



| EPS | MUNICIPIOS DONDE SE REALIZÓ LA ENCUESTA |           |          |
|-----|---|-----------|----------|
|     | BUENAVENTURA                            | MAICAO    | RIOHACHA |
|     | CALI                                    | MALAMBO   | RIOSUCIO |
|     | CARTAGENA                               | MANIZALES | SOLEDAD  |

#### d. Municipios donde se implementó la encuesta – Régimen Subsidiado.

| EPS  | MUNICIPIOS DONDE SE REALIZÓ LA ENCUESTA |            |                        |               |
|--|---|------------|------------------------|---------------|
| <b>ANASWAYUU</b>   | BARRANCABERMEJA                         | MAICAO     | RIOSUCIO               |               |
|  | BARRANQUILLA                            | MEDELLIN   | URIBIA                 |               |
|  | BOGOTA                                  | RIOHACHA   | VARIAS                 |               |
| <b>ASMET SALUD</b>   | BARRANCABERMEJA                         | FLORENCIA  | PASTO                  | URIBIA        |
|  | BARRANQUILLA                            | GARZON     | PEREIRA                | VALLEDUPAR    |
|  | BOGOTA                                  | IPIALES    | PITALITO               | VARIAS        |
|  | BUCARAMANGA                             | MANIZALES  | POPAYAN                | VILLAVICENCIO |
|  | BUENAVENTURA                            | MEDELLIN   | RIOHACHA               | YOPAL         |
|  | CALI                                    | MONTERIA   | RIOSUCIO               |               |
| <b>ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA</b>   | CHIQUINQUIRA                            | OCAÑA      | SOGAMOSO               |               |
|  | COYAIMA                                 | PAEZ       | TORIBIO                |               |
|  | BUENAVENTURA                            | MEDELLIN   | POPAYAN                | SOACHA        |
|  | FACATATIVA                              | NEIVA      | QUIBDO                 | TORIBIO       |
|  | FUSAGASUGA                              | PAEZ       | RIOSUCIO               |               |
| <b>ASOCIACION INDIGENA DEL CESAR Y LA GUAJIRAO DUSAKAWI</b>                          | IPIALES                                 | PASTO      | SANTANDER DE QUILICHAO |               |
|  | MAICAO                                  | PITALITO   | SINCELEJO              |               |
|  | BARRANQUILLA                            | MAICAO     | SOLEDAD                | VALLEDUPAR    |
|  | COYAIMA                                 | RIOHACHA   | URIBIA                 | VARIAS        |
| <b>ASOCIACION MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO E.S.S.</b>                             | BARRANQUILLA                            | MAICAO     | SANTA MARTA            | VALLEDUPAR    |
|  | BUENAVENTURA                            | MALAMBO    | SANTO TOMAS            | VARIAS        |
|  | CALI                                    | MONTERIA   | SINCELEJO              |               |
|  | CARTAGENA                               | QUIBDO     | SOACHA                 |               |
|  | COYAIMA                                 | RIOHACHA   | SOLEDAD                |               |
| <b>ASOCIACIÓN MUTUAL EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD DE NARIÑO E.S.S. EMSSANAR E.S.S.</b> | BUENAVENTURA                            | MANIZALES  | SANTA MARTA            | YOPAL         |
|  | CALI                                    | MONTERIA   | SINCELEJO              |               |
|  | IPIALES                                 | PALMIRA    | URIBIA                 |               |
|  | MAICAO                                  | PASTO      | VARIAS                 |               |
| <b>ASOCIACION MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ESS</b>                          | BARRANQUILLA                            | MALAMBO    | SANTA MARTA            | VARIAS        |
|  | BOGOTA                                  | MONTERIA   | SINCELEJO              |               |
|  | CARTAGENA                               | QUIBDO     | SOLEDAD                |               |
|  | MAICAO                                  | RIOHACHA   | URIBIA                 |               |
| <b>CAFAM</b>   | BOGOTA                                  | FUSAGASUGA | QUIBDO                 | YOPAL         |
|  | CHOCONTA                                | MADRID     | SUCRE                  | ZIPAQUIRA     |
|  | COYAIMA                                 | MOSQUERA   | UBATE                  |               |



| EPS  | MUNICIPIOS DONDE SE REALIZÓ LA ENCUESTA |                  |                              |               |
|--|---|------------------|------------------------------|---------------|
|  | FACATATIVA<br>FUNZA                     | PASTO<br>POPAYAN | VILLAPINZON<br>VILLAVICENCIO |               |
| CAFE SALUD   | ARMENIA                                 | CUCUTA           | NEIVA                        | VARIAS        |
|  | BARRANCABERMEJA                         | IBAGUE           | PAEZ                         | VILLETA       |
|  | BOGOTA                                  | IPIALES          | PASTO                        | YOPAL         |
|  | BUENAVENTURA                            | MAICAO           | PEREIRA                      |               |
|  | CALI                                    | MEDELLIN         | TORIBIO                      |               |
|  | CHIA                                    | MONTERIA         | URIBIA                       |               |
| CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CARTAGENA "COMFAMILIAR CARTAGENA"         | BARRANCABERMEJA                         | CARTAGENA        | QUIBDO                       | SUCRE         |
|  | BARRANQUILLA                            | MAICAO           | RIOHACHA                     | YOPAL         |
|  | BUENAVENTURA                            | MEDELLIN         | SINCELEJO                    |               |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR C.C.F. DEL ORIENTE COLOMBIANO "COMFAORIENTE" | BARRANQUILLA                            | EL ZULIA         | YOPAL                        |               |
|  | CUCUTA                                  | OCAÑA            |                              |               |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR                          | BARRANCABERMEJA                         | MEDELLIN         | SANTA MARTA                  | SUCRE         |
|  | BARRANQUILLA                            | MONTERIA         | SANTO TOMAS                  | TUNJA         |
|  | BUENAVENTURA                            | PONEDERA         | SINCELEJO                    | URIBIA        |
|  | CARTAGENA                               | RIOHACHA         | SOACHA                       | VALLEDUPAR    |
|  | MAICAO                                  | RIOSUCIO         | SOGAMOSO                     | VARIAS        |
|  | MALAMBO                                 | SABANALARGA      | SOLEDAD                      | YOPAL         |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DE TOLIMA COMFENALCO              | COYAIMA                                 | FUSAGASUGA       | NEIVA                        | SOGAMOSO      |
|  | EL ZULIA                                | IBAGUE           | PITALITO                     |               |
|  | ESPINAL                                 | MAICAO           | SINCELEJO                    |               |
| CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO SECCIONAL DE SANTANDER            | BARRANCABERMEJA<br>BUCARAMANGA          |                  |                              |               |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA                                | BARRANQUILLA                            | COYAIMA          | QUIBDO                       | URIBIA        |
|  | BUENAVENTURA                            | MAICAO           | RIOHACHA                     | VARIAS        |
| CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO "COMFAMILIAR NARIÑO"               | IPIALES                                 | PASTO            | PITALITO                     | VARIAS        |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE                                     | BOGOTA                                  | MONTERIA         | SOLEDAD                      |               |
|  | MAICAO                                  | SINCELEJO        | SUCRE                        |               |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO COMFACHOCO                         | BUENAVENTURA                            | MEDELLIN         | RIOHACHA                     |               |
|  | MAICAO                                  | QUIBDO           | SOLEDAD                      |               |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA "COMFAMILIAR"                      | BARRANCABERMEJA                         | FLORENCIA        | PAEZ                         | VALLEDUPAR    |
|  | BUENAVENTURA                            | FUSAGASUGA       | PITALITO                     | VILLAVICENCIO |
|  | CHIA                                    | GARZON           | SOGAMOSO                     | YOPAL         |
|  | CHIQUINQUIRA                            | MEDELLIN         | TUNJA                        |               |
|  | DUITAMA                                 | NEIVA            | URIBIA                       |               |
| CAJA DE DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO                        | BARRANQUILLA                            | MALAMBO          | RIOHACHA                     | VALLEDUPAR    |
|  | BOGOTA                                  | NEIVA            | SANTA MARTA                  | VARIAS        |



| EPS           | MUNICIPIOS DONDE SE REALIZÓ LA ENCUESTA |                  |             |               |
|---------------|---|------------------|-------------|---------------|
|               | BUENAVENTURA                            | OCAÑA            | SINCELEJO   | VILLAVICENCIO |
|               | EL ZULIA                                | PALMAR DE VARELA | SOLEDAD     | YOPAL         |
|               | IBAGUE                                  | PUERTO COLOMBIA  | TUNJA       |               |
|               | MAICAO                                  | QUIBDO           | URIBIA      |               |
| CAPITAL SALUD | BARRANCABERMEJA                         | FACATATIVA       | PITALITO    | VILLAVICENCIO |
|               | BOGOTA                                  | FUSAGASUGA       | RIOHACHA    | YOPAL         |
|               | BUENAVENTURA                            | IPIALES          | SINCELEJO   | ZIPAQUIRA     |
|               | CASANARE                                | MAICAO           | SOLEDAD     |               |
|               | CHOCONTA                                | MEDELLIN         | TUNJA       |               |
|               | COYAIMA                                 | MOSQUERA         | VILLAPINZON |               |
| CAPRECOM      | ARMENIA                                 | DUITAMA          | NEIVA       | SOLEDAD       |
|               | BARRANCABERMEJA                         | FLORENCIA        | PASTO       | TORIBIO       |
|               | BARRANQUILLA                            | FUSAGASUGA       | PATIOS      | TUNJA         |
|               | BOGOTA                                  | IBAGUE           | POPAYAN     | UBATE         |
|               | BUENAVENTURA                            | IPIALES          | QUIBDO      | URIBIA        |
|               | CALI                                    | MAICAO           | RIOHACHA    | VALLEDUPAR    |
|               | CARTAGENA                               | MANIZALES        | RIOSUCIO    | VARIAS        |
|               | CHIA                                    | MEDELLIN         | SANTA MARTA | VILLAVICENCIO |
|               | CHIQUINQUIRA                            | MONTERIA         | SINCELEJO   | YOPAL         |
| CUCUTA        | MOSQUERA                                | SOGAMOSO         | ZIPAQUIRA   |               |
| CAPRESOCA     | BARRANCABERMEJA                         | MAICAO           | SINCELEJO   | TUNJA         |
|               | CASANARE                                | MEDELLIN         | SOGAMOSO    | YOPAL         |
|               | CHOCONTA                                | MONTERIA         | SOLEDAD     |               |
| COLSUBSIDIO   | BARRANCABERMEJA                         | FUSAGASUGA       | PITALITO    | VALLEDUPAR    |
|               | BOGOTA                                  | IPIALES          | QUIBDO      | VILLAPINZON   |
|               | BUENAVENTURA                            | MADRID           | SINCELEJO   | VILLAVICENCIO |
|               | COYAIMA                                 | MAICAO           | TORIBIO     | VILLETIA      |
|               | DUITAMA                                 | MEDELLIN         | UBATE       | YOPAL         |
|               | FLORENCIA                               | PASTO            | URIBIA      |               |
| COMFABOY      | BARRANCABERMEJA                         | DUITAMA          | QUIBDO      | TUNJA         |
|               | CHIQUINQUIRA                            | FUSAGASUGA       | SOGAMOSO    | YOPAL         |
|               | CHOCONTA                                | IPIALES          | SOLEDAD     | ZIPAQUIRA     |
| COMFACUNDI    | BARRANCABERMEJA                         | BOGOTA           | URIBIA      |               |
| COMFAMA       | BARRANCABERMEJA                         | IPIALES          | MONTERIA    | SINCELEJO     |
|               | BARRANQUILLA                            | ITAGUI           | PAEZ        | SOGAMOSO      |
|               | BELLO                                   | MAICAO           | PASTO       | TORIBIO       |
|               | BUENAVENTURA                            | MEDELLIN         | QUIBDO      | URIBIA        |
| COMPARTA      | BARRANCABERMEJA                         | IPIALES          | QUIBDO      | URIBIA        |
|               | BARRANQUILLA                            | MAICAO           | RIOHACHA    | VALLEDUPAR    |
|               | BOGOTA                                  | MALAMBO          | SANTA MARTA | VARIAS        |
|               | CALI                                    | MEDELLIN         | SINCELEJO   | VILLAPINZON   |
|               | CARTAGENA                               | MONTERIA         | SOACHA      | VILLAVICENCIO |



| EPS   | MUNICIPIOS DONDE SE REALIZÓ LA ENCUESTA |            |                |               |
|---|---|------------|----------------|---------------|
|   | COYAIMA                                 | PAEZ       | SOGAMOSO       | YOPAL         |
|   | DUITAMA                                 | PASTO      | SOLEDAD        |               |
|   | ESPINAL                                 | PITALITO   | TUNJA          |               |
| CONDOR  | ARMENIA                                 | FUSAGASUGA | PASTO          | SOACHA        |
|   | BARRANCABERMEJA                         | IBAGUE     | PITALITO       | TUNJA         |
|   | BOGOTA                                  | IPIALES    | POPAYAN        | VARIAS        |
|   | BUENAVENTURA                            | MAICAO     | QUIBDO         | YOPAL         |
|   | CALI                                    | MANIZALES  | RIOSUCIO       | ZIPAQUIRA     |
|   | CASANARE                                | MEDELLIN   | SINCELEJO      |               |
| CONVIDA   | BOGOTA                                  | FACATATIVA | MADRID         | TUNJA         |
|   | CHIA                                    | FLORENCIA  | MOSQUERA       | UBATE         |
|   | CHIQUINQUIRA                            | FUNZA      | PASTO          | VILLAVICENCIO |
|   | CHOCONTA                                | FUSAGASUGA | SOACHA         | VILLETA       |
|   | CUCUTA                                  | GIRARDOT   | SOGAMOSO       | ZIPAQUIRA     |
| COOPERATIVA DE SALUD Y<br>DESARROLLO INTEGRAL ZONA SUR<br>ORIENTAL DE CARTAGENA LTDA.<br>COOSALUD E.S.S | BARRANCABERMEJA                         | DUITAMA    | PASTO          | URIBIA        |
|   | BARRANQUILLA                            | IPIALES    | RIOHACHA       | VALLEDUPAR    |
|   | BOGOTA                                  | MAICAO     | SANTA<br>MARTA | VARIAS        |
|   | BUENAVENTURA                            | MALAMBO    | SINCELEJO      | YOPAL         |
|   | CALI                                    | MANIZALES  | SOLEDAD        |               |
|   | CARTAGENA                               | MONTERIA   | TORIBIO        |               |
| ECOOPSOS  | BARRANCABERMEJA                         | EL ZULIA   | MOSQUERA       | TUNJA         |
|   | BARRANQUILLA                            | FACATATIVA | NEIVA          | URIBIA        |
|   | BOGOTA                                  | FLORENCIA  | OCAÑA          | VARIAS        |
|   | BUENAVENTURA                            | FUSAGASUGA | PASTO          | VILLAVICENCIO |
|   | CALI                                    | GARZON     | PATIOS         | VILLETA       |
|   | CHIA                                    | IPIALES    | PITALITO       | YOPAL         |
|   | COYAIMA                                 | MAICAO     | SOACHA         | ZIPAQUIRA     |
|   | CUCUTA                                  | MEDELLIN   | TORIBIO        |               |
| EMPRESA MUTUAL PARA EL<br>DESARROLLO INTEGRAL DE LA<br>SALUD E.S.S. EMDISALUD                           | BARRANCABERMEJA                         | IPIALES    | PASTO          | TUNJA         |
|   | BARRANQUILLA                            | MAICAO     | QUIBDO         | URIBIA        |
|   | BOGOTA                                  | MALAMBO    | RIOHACHA       | VARIAS        |
|   | BUENAVENTURA                            | MEDELLIN   | SINCELEJO      | YOPAL         |
|   | CARTAGENA                               | MONTERIA   | SOGAMOSO       |               |
|   | CHIQUINQUIRA                            | NEIVA      | SOLEDAD        |               |
| EPS PROGRAMA COMFENALCO<br>ANTIOQUIA  | ARMENIA                                 | MAICAO     | RIOSUCIO       |               |
|   | BARRANCABERMEJA                         | MEDELLIN   | SINCELEJO      |               |
| HUMANA VIVIR  | BARRANCABERMEJA                         | FUSAGASUGA | PASTO          | TUNJA         |
|   | BARRANQUILLA                            | GARZON     | QUIBDO         | UBATE         |
|   | BOGOTA                                  | MADRID     | RIOHACHA       | VARIAS        |
|   | CARTAGENA                               | MAICAO     | SANTA<br>MARTA | VILLAPINZON   |
|   | CHIA                                    | MEDELLIN   | SINCELEJO      | VILLAVICENCIO |
|   | CHOCONTA                                | MOSQUERA   | SOACHA         | YOPAL         |
|   | COYAIMA                                 | NEIVA      | SOGAMOSO       | ZIPAQUIRA     |
|   | FACATATIVA                              | OCAÑA      | SOLEDAD        |               |
| MALLAMAS  | BOGOTA                                  | PASTO      | VILLAVICENCIO  |               |



| EPS          | MUNICIPIOS DONDE SE REALIZÓ LA ENCUESTA |            |             |               |
|--------------|---|------------|-------------|---------------|
| MANEXKA EPSI | IPIALES                                 | RIOSUCIO   |             |               |
|              | BOGOTA                                  | MONTERIA   | RIOHACHA    | SUCRE         |
|              | MAICAO                                  | POPAYAN    | SINCELEJO   | VARIAS        |
| PIJAO SALUD  | BARRANCABERMEJA                         | IBAGUE     | RIOSUCIO    |               |
|              | COYAIMA                                 | MONTERIA   |             |               |
| SALUD VIDA   | BARRANCABERMEJA                         | MAICAO     | RIOHACHA    | VALLEDUPAR    |
|              | BARRANQUILLA                            | MONTERIA   | SANTA MARTA | VARIAS        |
|              | COYAIMA                                 | PAEZ       | SINCELEJO   | YOPAL         |
|              | CUCUTA                                  | PASTO      | SOLEDAD     |               |
|              | FUSAGASUGA                              | PITALITO   | TUNJA       |               |
|              | IPIALES                                 | POPAYAN    | URIBIA      |               |
| SELVA SALUD  | BARRANCABERMEJA                         | IPIALES    | PITALITO    | SINCELEJO     |
|              | BARRANQUILLA                            | MAICAO     | POPAYAN     | SOLEDAD       |
|              | BUENAVENTURA                            | MONTERIA   | QUIBDO      | VARIAS        |
|              | CALI                                    | PALMIRA    | RIOHACHA    |               |
| SOL SALUD    | BARRANCABERMEJA                         | DUITAMA    | MONTERIA    | UBATE         |
|              | BARRANQUILLA                            | FUSAGASUGA | MOSQUERA    | URIBIA        |
|              | BOGOTA                                  | IBAGUE     | PATIOS      | VALLEDUPAR    |
|              | BUCARAMANGA                             | IPIALES    | RIOHACHA    | VARIAS        |
|              | BUENAVENTURA                            | MADRID     | SANTA MARTA | VILLAVICENCIO |
|              | CARTAGENA                               | MAICAO     | SINCELEJO   | ZIPAQUIRA     |
|              | CUCUTA                                  | MALAMBO    | SOLEDAD     |               |

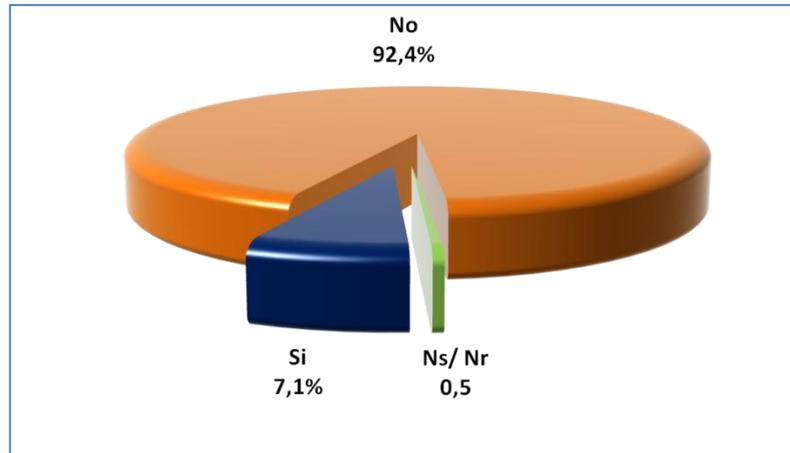
## 8. Algunos Resultados de la Encuesta

A continuación se presentan algunos resultados de la encuesta:

### a. Afiliación a medicina prepagada, plan complementario o seguros de salud.

El 92,4% de la población encuestada afirma no tener un servicio de salud adicional al de su EPS, de quienes afirmaron tener una afiliación a medicina prepagada, plan complementario o seguro de salud (1.176 usuarios), el 73,1% corresponde a afiliados del régimen contributivo y el 26.9% restante a afiliados al régimen subsidiado.

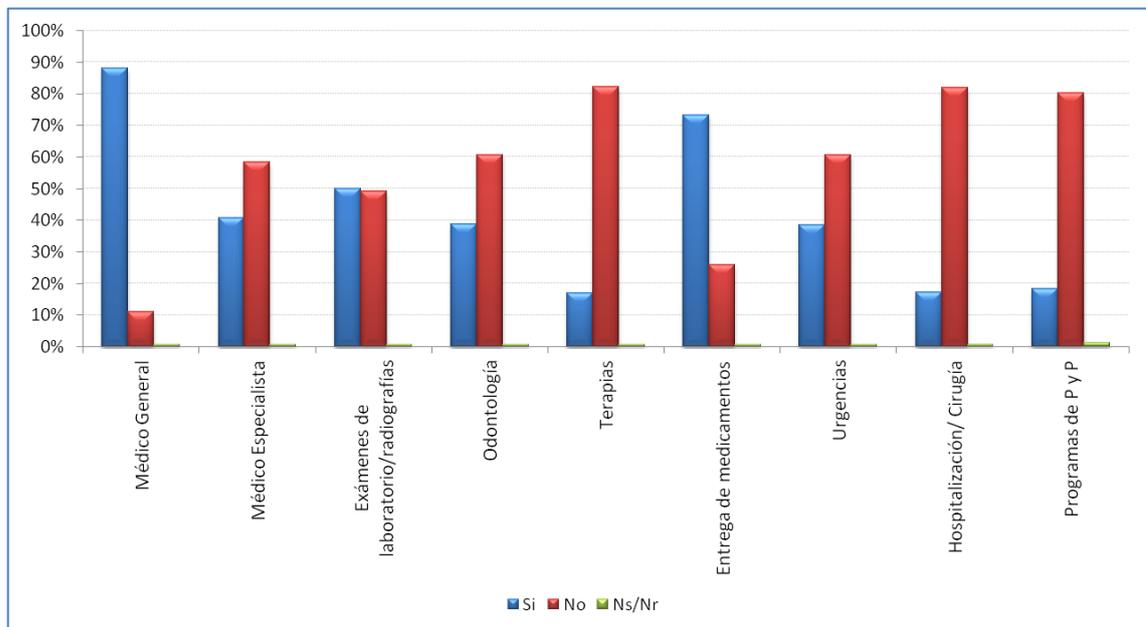
**Gráfico 5. Afiliación a Medicina Prepagada, plan complementario o seguros de salud**



### b. Utilización de los servicios

El servicio de salud que más utilizaron los encuestados fue la cita de medicina general, seguido de la entrega de medicamentos, los exámenes de laboratorio, medicina especializada, odontología y urgencias, en menor proporción los servicios de terapias, Hospitalización o cirugía, y Programas de promoción y prevención.

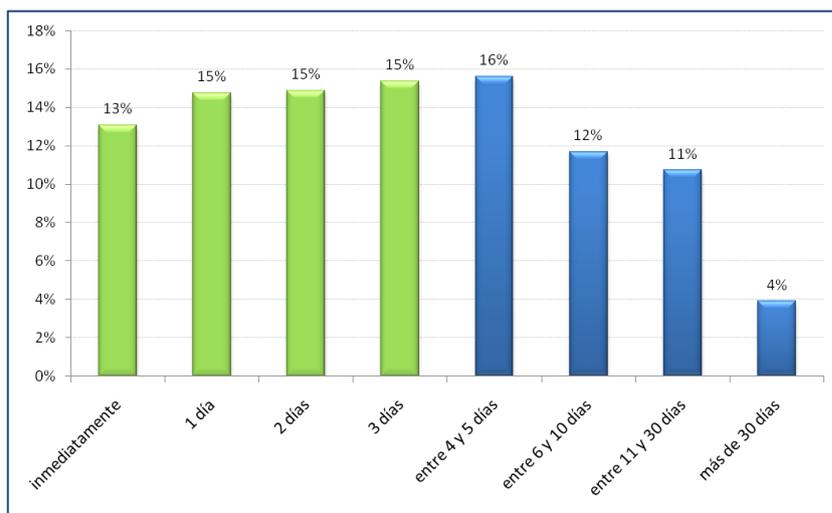
**Gráfico 6. Utilización de servicios**



### c. Oportunidad para citas de medicina general

Al indagar a los usuarios que utilizaron el servicio de medicina general sobre el tiempo de espera para la asignación de la cita, se encontró que el 58% de los usuarios obtuvieron la cita en los 3 primeros días.

Gráfico 7. Oportunidad de citas de Medicina General



A continuación se presentan los resultados para cada una de las EPS por régimen de afiliación.

#### i. Régimen Contributivo

| EPS   | ENTRE 0 Y 3 DÍAS | ENTRE 4 Y 10 DÍAS | MAS DE 10 DÍAS |
|---|------------------|-------------------|----------------|
| EPS PROGRAMA COMFENALCO ANTIOQUIA                 | 77%              | 21%               | 2%             |
| SALUD VIDA  | 73%              | 20%               | 6%             |
| EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN-DEPARTAMENTO MEDICO | 73%              | 18%               | 9%             |
| SURAMERICANA                                      | 72%              | 19%               | 9%             |
| CRUZ BLANCA                                       | 71%              | 19%               | 10%            |
| COLPATRIA   | 70%              | 20%               | 10%            |
| CAFE SALUD  | 66%              | 28%               | 6%             |
| GOLDEN GROUP                                      | 65%              | 24%               | 12%            |
| COMPENSAR   | 64%              | 16%               | 20%            |
| SANITAS   | 61%              | 23%               | 16%            |
| ALIANSALUD  | 61%              | 28%               | 12%            |
| COOMEVA   | 60%              | 29%               | 10%            |
| NUEVA EPS   | 60%              | 28%               | 12%            |
| SALUD COOP  | 60%              | 30%               | 11%            |
| HUMANA VIVIR                                      | 58%              | 22%               | 20%            |
| SALUD TOTAL                                       | 58%              | 31%               | 12%            |
| COMFENALCO VALLE E.P.S.                           | 57%              | 28%               | 15%            |
| FAMISANAR   | 55%              | 28%               | 17%            |
| FONDO DE PASIVO SOCIAL DE LOS FERROCARRILES       | 52%              | 27%               | 21%            |



| EPS   | ENTRE 0 Y 3<br>DÍAS | ENTRE 4 Y 10<br>DÍAS | MAS DE 10<br>DÍAS |
|---|---------------------|----------------------|-------------------|
| NALES   |                     |                      |                   |
| SOL SALUD   | 52%                 | 28%                  | 20%               |
| EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. - EPS S.O.S. S.A. | 44%                 | 29%                  | 27%               |

## ii. Régimen Subsidiado

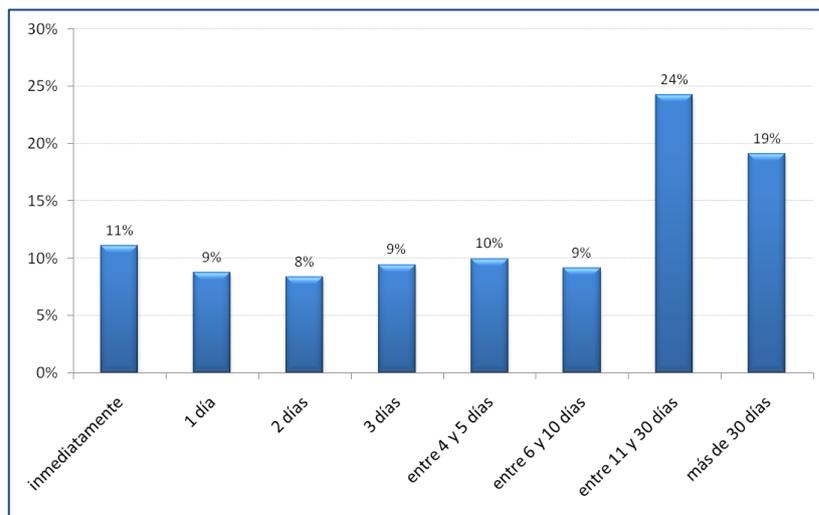
| EPS  | ENTRE 0 Y 3<br>DÍAS | ENTRE 4 Y<br>10 DÍAS | MAS DE 10<br>DÍAS |
|--|---------------------|----------------------|-------------------|
| EPS PROGRAMA COMFENALCO ANTIOQUIA  | 76%                 | 24%                  | 0%                |
| ASOCIACION MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO E.S.S.  | 73%                 | 17%                  | 10%               |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA "COMFAMILIAR"  | 69%                 | 21%                  | 10%               |
| ASOCIACIÓN MUTUAL EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD DE NARIÑO E.S.S. EMSSANAR E.S.S.                  | 65%                 | 21%                  | 14%               |
| COMFAMA  | 65%                 | 32%                  | 2%                |
| CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CARTAGENA "COMFAMILIAR CARTAGENA"                             | 64%                 | 32%                  | 4%                |
| CAFAM  | 64%                 | 20%                  | 16%               |
| SELVA SALUD  | 63%                 | 26%                  | 11%               |
| EMPRESA MUTUAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA SALUD E.S.S. EMDISALUD                        | 62%                 | 26%                  | 12%               |
| COMPARTA   | 62%                 | 24%                  | 14%               |
| COOPERATIVA DE SALUD Y DESARROLLO INTEGRAL ZONA SUR ORIENTAL DE CARTAGENA LTDA. COOSALUD E.S.S | 60%                 | 28%                  | 12%               |
| ASOCIACION MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ESS   | 59%                 | 28%                  | 13%               |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE   | 59%                 | 24%                  | 17%               |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO COMFACHOCO   | 59%                 | 21%                  | 20%               |
| MALLAMAS   | 58%                 | 28%                  | 14%               |
| CAJA DE DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO  | 58%                 | 28%                  | 15%               |
| ANASWAYUU  | 57%                 | 27%                  | 16%               |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR  | 57%                 | 30%                  | 13%               |
| SALUD VIDA   | 57%                 | 33%                  | 10%               |
| CAPRESOCA  | 57%                 | 28%                  | 16%               |
| CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO "COMFAMILIAR NARIÑO"                                   | 57%                 | 30%                  | 13%               |
| PIJAO SALUD  | 56%                 | 26%                  | 17%               |
| CAPRECOM   | 56%                 | 29%                  | 15%               |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA  | 56%                 | 23%                  | 21%               |
| ECOOPSOS   | 54%                 | 36%                  | 10%               |
| SOL SALUD  | 54%                 | 28%                  | 18%               |
| CAFE SALUD   | 54%                 | 30%                  | 17%               |
| COMFABOY   | 53%                 | 31%                  | 16%               |
| ASOCIACION INDIGENA DEL CESAR Y LA GUAJIRAO DUSAKAWI   | 52%                 | 32%                  | 16%               |
| HUMANA VIVIR   | 52%                 | 22%                  | 27%               |
| CONDOR   | 51%                 | 26%                  | 23%               |
| ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA  | 51%                 | 36%                  | 13%               |
| COLSUBSIDIO  | 51%                 | 23%                  | 26%               |
| MANEXKA EPSI   | 51%                 | 31%                  | 18%               |
| CAPITAL SALUD  | 50%                 | 20%                  | 30%               |

| EPS   | ENTRE 0 Y 3<br>DÍAS | ENTRE 4 Y<br>10 DÍAS | MAS DE 10<br>DÍAS |
|---|---------------------|----------------------|-------------------|
| ASMET SALUD   | 45%                 | 35%                  | 19%               |
| CONVIDA   | 45%                 | 29%                  | 26%               |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DE TOLIMA<br>COMFENALCO              | 45%                 | 32%                  | 23%               |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR C.C.F. DEL ORIENTE<br>COLOMBIANO "COMFAORIENTE" | 43%                 | 37%                  | 20%               |
| COMFACUNDI  | 30%                 | 20%                  | 50%               |
| CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO SECCIONAL DE<br>SANTANDER            | 25%                 | 48%                  | 26%               |

#### d. Oportunidad para citas de medicina especializada

Con respecto a este servicio, alrededor del 56% de las personas encuestadas que lo utilizaron afirman haber obtenido la cita en los primeros 10 días.

Gráfico 8. Oportunidad de citas de Medicina Especializada



A continuación se presentan los resultados para cada una de las EPS por régimen de afiliación.

#### i. Régimen Contributivo

| EPS  | ENTRE 0 Y 10<br>DÍAS | ENTRE 11 Y 30<br>DÍAS | MAS DE 30<br>DÍAS |
|--|----------------------|-----------------------|-------------------|
| EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN-DEPARTAMENTO<br>MEDICO | 86%                  | 8%                    | 5%                |
| COMPENSAR  | 68%                  | 19%                   | 13%               |
| SANITAS  | 67%                  | 17%                   | 16%               |
| SOL SALUD  | 67%                  | 17%                   | 17%               |
| EPS PROGRAMA COMFENALCO ANTIOQUIA                    | 66%                  | 26%                   | 8%                |
| COLPATRIA  | 65%                  | 22%                   | 14%               |



| EPS  | ENTRE 0 Y 10<br>DÍAS | ENTRE 11 Y 30<br>DÍAS | MAS DE 30<br>DÍAS |
|--|----------------------|-----------------------|-------------------|
| HUMANA VIVIR   | 65%                  | 18%                   | 18%               |
| SURAMERICANA   | 61%                  | 17%                   | 21%               |
| FAMISANAR  | 60%                  | 12%                   | 28%               |
| NUEVA EPS  | 60%                  | 23%                   | 18%               |
| FONDO DE PASIVO SOCIAL DE LOS FERROCARRILES<br>NALES       | 59%                  | 25%                   | 16%               |
| SALUD VIDA   | 56%                  | 32%                   | 12%               |
| COOMEVA  | 56%                  | 23%                   | 21%               |
| COMFENALCO VALLE E.P.S.                                    | 56%                  | 31%                   | 14%               |
| CRUZ BLANCA  | 55%                  | 24%                   | 21%               |
| SALUD TOTAL  | 54%                  | 26%                   | 20%               |
| SALUD COOP   | 54%                  | 24%                   | 22%               |
| CAFE SALUD   | 54%                  | 24%                   | 22%               |
| ALIANSA SALUD  | 52%                  | 41%                   | 7%                |
| GOLDEN GROUP   | 51%                  | 27%                   | 22%               |
| EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. - EPS S.O.S.<br>S.A. | 47%                  | 34%                   | 18%               |

## ii. Régimen Subsidiado

| EPS   | ENTRE 0 Y<br>10 DÍAS | ENTRE 11 Y<br>30 DÍAS | MAS DE<br>30 DÍAS | NS/SR |
|---|----------------------|-----------------------|-------------------|-------|
| CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CARTAGENA<br>"COMFAMILIAR CARTAGENA"                             | 95%                  | 3%                    | 2%                | 0%    |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA<br>"COMFAMILIAR"  | 79%                  | 13%                   | 8%                | 0%    |
| COMPARTA  | 75%                  | 16%                   | 9%                | 0%    |
| CAJA DE DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO   | 70%                  | 27%                   | 3%                | 0%    |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR C.C.F. DEL ORIENTE<br>COLOMBIANO "COMFAORIENTE"                     | 68%                  | 26%                   | 6%                | 0%    |
| COOPERATIVA DE SALUD Y DESARROLLO INTEGRAL ZONA SUR<br>ORIENTAL DE CARTAGENA LTDA. COOSALUD E.S.S | 65%                  | 20%                   | 15%               | 0%    |
| ASOCIACION MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO E.S.S.   | 64%                  | 26%                   | 10%               | 0%    |
| ECOOPSOS  | 63%                  | 25%                   | 13%               | 0%    |
| SALUD VIDA  | 62%                  | 26%                   | 12%               | 0%    |
| ASMET SALUD   | 62%                  | 20%                   | 18%               | 0%    |
| COMFAMA   | 60%                  | 25%                   | 15%               | 0%    |
| ASOCIACION MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD<br>ESS   | 60%                  | 25%                   | 14%               | 1%    |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO<br>COMFACHOCO   | 60%                  | 20%                   | 18%               | 2%    |
| CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO<br>"COMFAMILIAR NARIÑO"                                   | 60%                  | 22%                   | 18%               | 0%    |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA<br>COMFACOR  | 59%                  | 26%                   | 15%               | 0%    |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA   | 59%                  | 22%                   | 19%               | 0%    |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE  | 59%                  | 21%                   | 20%               | 0%    |
| SOL SALUD   | 59%                  | 22%                   | 20%               | 0%    |
| CAFE SALUD  | 59%                  | 18%                   | 23%               | 0%    |

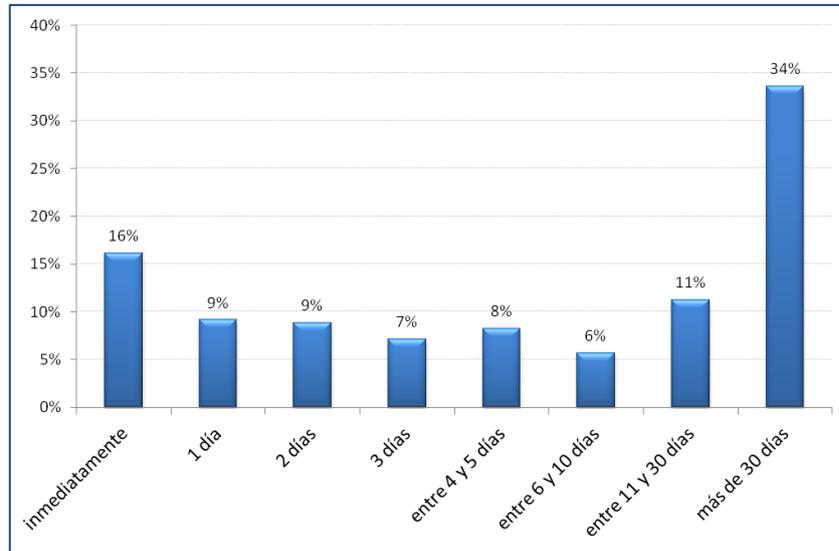


| EPS  | ENTRE 0 Y<br>10 DÍAS | ENTRE 11 Y<br>30 DÍAS | MAS DE<br>30 DÍAS | NS/SR |
|--|----------------------|-----------------------|-------------------|-------|
| HUMANA VIVIR   | 58%                  | 28%                   | 14%               | 0%    |
| MANEXKA EPSI   | 57%                  | 26%                   | 17%               | 0%    |
| EMPRESA MUTUAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA<br>SALUD E.S.S. EMDISALUD       | 56%                  | 31%                   | 12%               | 0%    |
| SELVA SALUD  | 55%                  | 22%                   | 23%               | 0%    |
| ANASWAYUU  | 55%                  | 23%                   | 22%               | 0%    |
| MALLAMAS   | 55%                  | 25%                   | 20%               | 0%    |
| PIJAO SALUD  | 55%                  | 29%                   | 17%               | 0%    |
| CAPRESOCA  | 54%                  | 22%                   | 24%               | 0%    |
| ASOCIACIÓN MUTUAL EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD DE<br>NARIÑO E.S.S. EMSSANAR E.S.S. | 52%                  | 31%                   | 17%               | 0%    |
| CONDOR   | 50%                  | 39%                   | 11%               | 0%    |
| EPS PROGRAMA COMFENALCO ANTIOQUIA  | 50%                  | 50%                   | 0%                | 0%    |
| ASOCIACION INDIGENA DEL CESAR Y LA GUAJIRAO DUSAKAWI                             | 49%                  | 27%                   | 23%               | 0%    |
| ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA  | 46%                  | 37%                   | 17%               | 0%    |
| COMFABOY   | 45%                  | 26%                   | 29%               | 0%    |
| CAFAM  | 44%                  | 40%                   | 16%               | 0%    |
| CAPRECOM   | 44%                  | 29%                   | 27%               | 0%    |
| CONVIDA  | 43%                  | 23%                   | 34%               | 0%    |
| COLSUBSIDIO  | 40%                  | 30%                   | 30%               | 0%    |
| COMFACUNDI   | 31%                  | 30%                   | 39%               | 0%    |
| CAPITAL SALUD  | 31%                  | 18%                   | 51%               | 0%    |
| CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO SECCIONAL<br>DE SANTANDER               | 25%                  | 25%                   | 50%               | 0%    |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DE TOLIMA<br>COMFENALCO                 | 12%                  | 43%                   | 44%               | 0%    |

### e. Oportunidad para Autorización

En cuanto al tiempo de espera para autorización de servicios se encontró que el 55% de los usuarios que necesitaron autorización la obtuvieron antes de 5 días, pero el 34% de los encuestados afirma haber tenido que esperar más de 30 días para obtener la autorización

Gráfico 9. Tiempo de espera para autorización



A continuación se presentan los resultados para cada una de las EPS por régimen de afiliación.

### i. Régimen Contributivo

| EPS   | ENTRE 0 Y 5 DÍAS | ENTRE 6 Y 30 DÍAS | MAS DE 30 DÍAS | NS/NR |
|---|------------------|-------------------|----------------|-------|
| EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN-DEPARTAMENTO MEDICO       | 68%              | 16%               | 0%             | 16%   |
| SALUD VIDA  | 64%              | 8%                | 8%             | 20%   |
| CAFE SALUD  | 61%              | 15%               | 4%             | 20%   |
| FONDO DE PASIVO SOCIAL DE LOS FERROCARRILES NALES       | 59%              | 21%               | 4%             | 16%   |
| COLPATRIA   | 59%              | 20%               | 0%             | 22%   |
| FAMISANAR   | 58%              | 13%               | 9%             | 20%   |
| SURAMERICANA  | 56%              | 15%               | 5%             | 23%   |
| SANITAS   | 55%              | 12%               | 4%             | 29%   |
| ALIANSALUD  | 55%              | 15%               | 6%             | 24%   |
| COOMEVA   | 54%              | 16%               | 5%             | 25%   |
| COMPENSAR   | 53%              | 18%               | 2%             | 26%   |
| SALUD COOP  | 52%              | 15%               | 6%             | 27%   |
| CRUZ BLANCA   | 50%              | 14%               | 7%             | 29%   |
| SOL SALUD   | 50%              | 11%               | 0%             | 39%   |
| SALUD TOTAL   | 49%              | 13%               | 4%             | 33%   |
| GOLDEN GROUP  | 47%              | 17%               | 3%             | 32%   |
| NUEVA EPS   | 43%              | 18%               | 5%             | 33%   |
| HUMANA VIVIR  | 41%              | 12%               | 12%            | 35%   |
| COMFENALCO VALLE E.P.S.                                 | 36%              | 24%               | 3%             | 36%   |
| EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. - EPS S.O.S. S.A. | 33%              | 26%               | 6%             | 34%   |
| EPS PROGRAMA COMFENALCO ANTIOQUIA                       | 28%              | 30%               | 2%             | 40%   |



## ii. Régimen Subsidiado

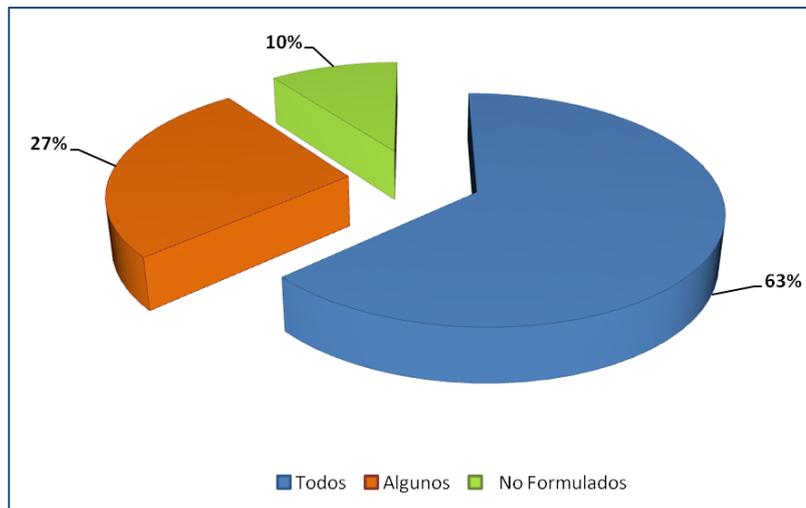
| EPS   | ENTRE 0 Y<br>5 DÍAS | ENTRE 6 Y<br>30 DÍAS | MAS DE<br>30 DÍAS | NS/NR |
|---|---------------------|----------------------|-------------------|-------|
| CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CARTAGENA<br>"COMFAMILIAR CARTAGENA"                             | 76%                 | 2%                   | 0%                | 22%   |
| ASOCIACION MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO E.S.S.   | 73%                 | 10%                  | 4%                | 14%   |
| ASMET SALUD   | 66%                 | 7%                   | 7%                | 19%   |
| CAFE SALUD  | 66%                 | 11%                  | 2%                | 21%   |
| CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO<br>"COMFAMILIAR NARIÑO"                                   | 61%                 | 8%                   | 8%                | 22%   |
| EPS PROGRAMA COMFENALCO ANTIOQUIA   | 60%                 | 20%                  | 10%               | 10%   |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA<br>"COMFAMILIAR"  | 60%                 | 13%                  | 1%                | 26%   |
| SALUD VIDA  | 57%                 | 9%                   | 0%                | 34%   |
| MANEXKA EPSI  | 56%                 | 17%                  | 7%                | 20%   |
| PIJAO SALUD   | 55%                 | 14%                  | 5%                | 26%   |
| CAJA DE DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO   | 54%                 | 17%                  | 0%                | 29%   |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA   | 53%                 | 15%                  | 7%                | 25%   |
| ASOCIACION MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ESS  | 52%                 | 9%                   | 2%                | 37%   |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE  | 52%                 | 8%                   | 12%               | 28%   |
| SELVA SALUD   | 52%                 | 12%                  | 8%                | 28%   |
| ASOCIACIÓN MUTUAL EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD DE<br>NARIÑO E.S.S. EMSSANAR E.S.S.                  | 52%                 | 12%                  | 5%                | 31%   |
| CAPRESOCA   | 51%                 | 12%                  | 14%               | 23%   |
| CONDOR  | 51%                 | 25%                  | 4%                | 20%   |
| COMPARTA  | 51%                 | 12%                  | 4%                | 33%   |
| COLSUBSIDIO   | 51%                 | 22%                  | 9%                | 18%   |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR   | 50%                 | 17%                  | 4%                | 29%   |
| MALLAMAS  | 49%                 | 15%                  | 4%                | 31%   |
| SOL SALUD   | 48%                 | 10%                  | 5%                | 37%   |
| CAPITAL SALUD   | 48%                 | 14%                  | 18%               | 19%   |
| COOPERATIVA DE SALUD Y DESARROLLO INTEGRAL ZONA SUR<br>ORIENTAL DE CARTAGENA LTDA. COOSALUD E.S.S | 47%                 | 16%                  | 8%                | 28%   |
| COMFABOY  | 44%                 | 13%                  | 15%               | 28%   |
| ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA   | 44%                 | 20%                  | 4%                | 32%   |
| ANASWAYUU   | 44%                 | 24%                  | 5%                | 27%   |
| CAFAM   | 42%                 | 26%                  | 10%               | 22%   |
| ASOCIACION INDIGENA DEL CESAR Y LA GUAJIRAO DUSAKAWI  | 42%                 | 19%                  | 10%               | 30%   |
| ECOOPSOS  | 42%                 | 25%                  | 6%                | 28%   |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO<br>COMFACHOCO   | 42%                 | 23%                  | 8%                | 28%   |
| CAPRECOM  | 40%                 | 16%                  | 15%               | 29%   |
| COMFAMA   | 38%                 | 28%                  | 6%                | 27%   |
| CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO SECCIONAL<br>DE SANTANDER                                | 38%                 | 13%                  | 4%                | 46%   |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR C.C.F. DEL ORIENTE<br>COLOMBIANO "COMFAORIENTE"                     | 36%                 | 45%                  | 4%                | 15%   |
| HUMANA VIVIR  | 35%                 | 19%                  | 6%                | 41%   |
| CONVIDA   | 34%                 | 14%                  | 19%               | 34%   |
| EMPRESA MUTUAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA<br>SALUD E.S.S. EMDISALUD                        | 32%                 | 22%                  | 4%                | 42%   |

| EPS  | ENTRE 0 Y 5 DÍAS | ENTRE 6 Y 30 DÍAS | MAS DE 30 DÍAS | NS/NR |
|--|------------------|-------------------|----------------|-------|
| COMFACUNDI   | 29%              | 31%               | 15%            | 25%   |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DE TOLIMA<br>COMFENALCO | 23%              | 54%               | 7%             | 16%   |

## f. Entrega de Medicamentos

Como ya se mencionó la muestra de población corresponde a personas que utilizaron los servicios de salud en el último año, en el gráfico 10 se evidencia que al 63% de los encuestados les entregaron todos los medicamentos que les fueron formulados, al 27% algunos y al 10% restante no les formularon medicamentos.

Gráfico 10. Entrega de Medicamentos



## i. Régimen Contributivo

| EPS   | TODOS | ALGUNOS | NO FORMULADOS |
|---|-------|---------|---------------|
| SURAMERICANA                                      | 80%   | 13%     | 7%            |
| CAFE SALUD  | 76%   | 14%     | 10%           |
| ALIANSA SALUD                                     | 75%   | 15%     | 10%           |
| GOLDEN GROUP                                      | 75%   | 18%     | 7%            |
| SOL SALUD   | 75%   | 16%     | 10%           |
| EPS PROGRAMA COMFENALCO ANTIOQUIA                 | 73%   | 23%     | 4%            |
| COMFENALCO VALLE E.P.S.                           | 73%   | 20%     | 8%            |
| EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN-DEPARTAMENTO MEDICO | 70%   | 24%     | 6%            |
| SALUD TOTAL                                       | 69%   | 21%     | 10%           |
| COOMEVA   | 68%   | 23%     | 8%            |
| CRUZ BLANCA                                       | 66%   | 23%     | 12%           |
| SALUD COOP  | 65%   | 26%     | 8%            |
| SANITAS   | 61%   | 20%     | 19%           |



|   |     |     |     |
|---|-----|-----|-----|
| NUEVA EPS   | 60% | 29% | 11% |
| FONDO DE PASIVO SOCIAL DE LOS FERROCARRILES NALES       | 60% | 30% | 10% |
| FAMISANAR   | 59% | 23% | 18% |
| COMPENSAR   | 57% | 13% | 30% |
| COLPATRIA   | 56% | 24% | 19% |
| SALUD VIDA  | 55% | 32% | 13% |
| EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. - EPS S.O.S. S.A. | 51% | 43% | 6%  |
| HUMANA VIVIR  | 48% | 35% | 17% |

## ii. Régimen Subsidiado

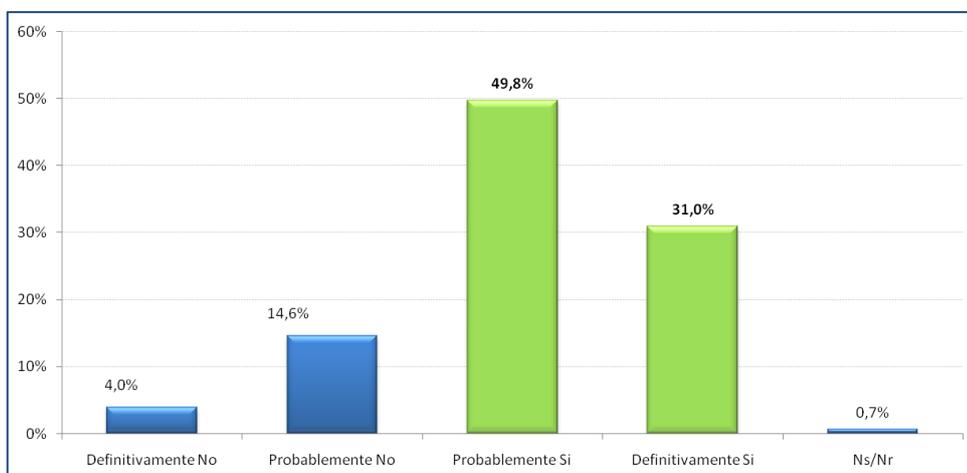
| EPS  | TODOS | ALGUNOS | NO FORMULADOS |
|--|-------|---------|---------------|
| CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CARTAGENA "COMFAMILIAR CARTAGENA"                             | 95%   | 4%      | 1%            |
| CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO SECCIONAL DE SANTANDER                                | 91%   | 7%      | 2%            |
| EPS PROGRAMA COMFENALCO ANTIOQUIA  | 90%   | 10%     | 0%            |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA "COMFAMILIAR"  | 79%   | 20%     | 1%            |
| ASOCIACION MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO E.S.S.  | 77%   | 20%     | 3%            |
| ASMET SALUD  | 76%   | 18%     | 6%            |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DE TOLIMA COMFENALCO                                  | 71%   | 20%     | 9%            |
| ASOCIACION MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ESS   | 70%   | 23%     | 7%            |
| CAFE SALUD   | 70%   | 24%     | 6%            |
| EMPRESA MUTUAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA SALUD E.S.S. EMDISALUD                        | 68%   | 20%     | 13%           |
| PIJAO SALUD  | 68%   | 24%     | 8%            |
| CAJA DE DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO  | 68%   | 25%     | 8%            |
| SELVA SALUD  | 65%   | 28%     | 7%            |
| SALUD VIDA   | 65%   | 28%     | 7%            |
| COMPARTA   | 63%   | 27%     | 10%           |
| ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA  | 63%   | 29%     | 8%            |
| COOPERATIVA DE SALUD Y DESARROLLO INTEGRAL ZONA SUR ORIENTAL DE CARTAGENA LTDA. COOSALUD E.S.S | 62%   | 27%     | 11%           |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR  | 62%   | 29%     | 9%            |
| COMFAMA  | 62%   | 31%     | 7%            |
| MALLAMAS   | 61%   | 25%     | 13%           |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR C.C.F. DEL ORIENTE COLOMBIANO "COMFAORIENTE"                     | 61%   | 30%     | 8%            |
| ANASWAYUU  | 61%   | 30%     | 9%            |
| CONDOR   | 61%   | 31%     | 8%            |
| ASOCIACION INDIGENA DEL CESAR Y LA GUAJIRAO DUSAKAWI   | 61%   | 28%     | 12%           |
| SOL SALUD  | 61%   | 26%     | 14%           |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE   | 61%   | 32%     | 8%            |
| COMFABOY   | 60%   | 31%     | 9%            |
| CAFAM  | 60%   | 29%     | 11%           |
| CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO "COMFAMILIAR NARIÑO"                                   | 60%   | 29%     | 11%           |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA  | 59%   | 26%     | 15%           |
| CAPRESOCA  | 58%   | 34%     | 9%            |

| EPS  | TODOS | ALGUNOS | NO FORMULADOS |
|--|-------|---------|---------------|
| COMFACUNDI   | 57%   | 37%     | 5%            |
| ECOOPSOS   | 54%   | 40%     | 6%            |
| MANEXKA EPSI   | 53%   | 40%     | 7%            |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO COMFACHOCO     | 51%   | 32%     | 17%           |
| ASOCIACIÓN MUTUAL EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD DE NARIÑO |       |         |               |
| E.S.S. EMSSANAR E.S.S.                                 | 48%   | 36%     | 16%           |
| CAPRECOM   | 48%   | 38%     | 14%           |
| CAPITAL SALUD  | 47%   | 46%     | 8%            |
| HUMANA VIVIR   | 43%   | 34%     | 24%           |
| COLSUBSIDIO  | 42%   | 40%     | 18%           |
| CONVIDA  | 39%   | 48%     | 13%           |

### g. Percepción General

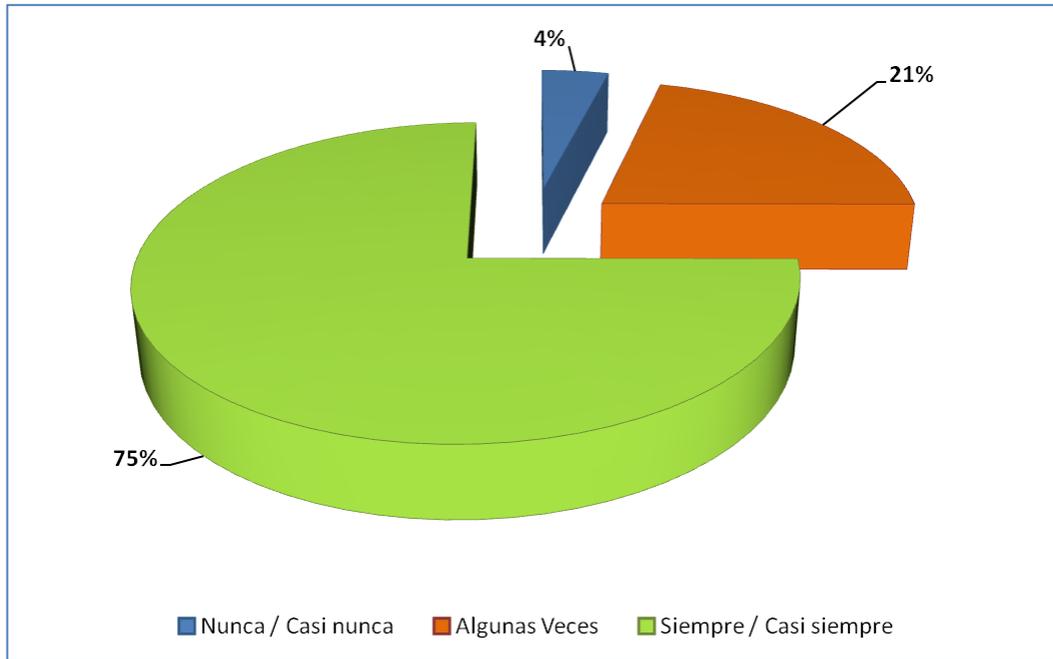
Una de las preguntas realizadas para evaluar la percepción que tiene el usuario sobre su EPS fue "Usted considera que si usted llegara a estar gravemente enfermo va a poder acceder de manera oportuna/ a tiempo a través de su EPS a los servicios de salud necesarios?", a esto el 81% de los usuarios respondió afirmativamente.

Gráfico 11. Percepción de los servicios



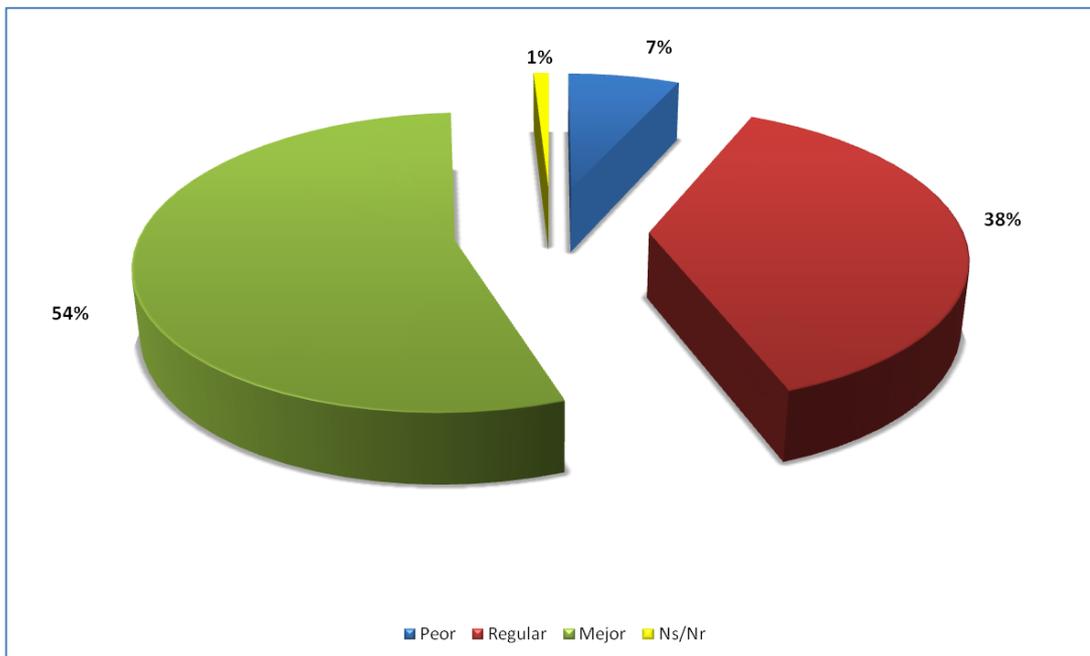
Con respecto a la frecuencia con que el usuario se sintió atendido con amabilidad y respeto por parte del personal de la EPS, se evidencia que el 75% de los encuestados fueron atendidos con amabilidad y respeto siempre o casi siempre.

Gráfico 12. Con qué frecuencia se sintió atendido con amabilidad y respeto por el personal de la EPS



Finalmente a la pregunta sobre la percepción general de su EPS, el 54% de los encuestados considera que es la mejor, el 38% considera que es regular y sólo el 7% considera que su EPS es la peor.

Gráfico 13. Cómo calificaría su EPS





## 9. Ordenamiento

### a. ¿Por qué?

El ordinal vigésimo octavo de la parte resolutive de la sentencia T-760 del año 2008, dispuso:

*“Vigésimo octavo.- Ordenar al Ministerio de la Protección Social que, si aún no lo han hecho, adopte las medidas necesarias para asegurar que al momento de afiliarse a una EPS, contributiva o subsidiada, le entreguen a toda persona, en términos sencillos y accesibles, la siguiente información,*

*(i) Una carta con los derechos del paciente. Esta deberá contener, por lo menos, los derechos contemplados en la Declaración de Lisboa de la Asociación Médica Mundial (adoptada por la 34ª Asamblea en 1981) y los contemplados en la parte motiva de esta providencia, en especial, en los capítulos 4 y 8. Esta Carta deberá estar acompañada de las indicaciones acerca de cuáles son las instituciones que prestan ayuda para exigir el cumplimiento de los derechos y cuáles los recursos mediante los cuales se puede solicitar y acceder a dicha ayuda.*

*(ii) Una carta de desempeño. Este documento deberá contener información básica acerca del desempeño y calidad de las diferentes EPS a las que se puede afiliarse en el respectivo régimen, así como también acerca de las IPS que pertenecen a la red de cada EPS. El documento deberá contemplar la información necesaria para poder ejercer adecuadamente la libertad de escogencia.*

*El Ministerio de la Protección Social y el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud deberán adoptar las medidas adecuadas y necesarias para proteger a las personas a las que se les irrespeta el derecho que tienen a acceder a la información adecuada y suficiente, que les permita ejercer su libertad de elección de la entidad encargada de garantizarles el acceso a los servicios de salud. Estas medidas deberán ser adoptadas antes del primero (1º) de junio de 2009 y un informe de las mismas remitido a la Corte Constitucional.”.*

En respuesta a este mandato, específicamente al literal (ii), el Ministerio de Salud y Protección Social se propuso construir un ranking de EPS que estuviera desarrollado de acuerdo a la observación y análisis de diferentes dimensiones. En este sentido, la encuesta de evaluación de los servicios de las EPS es uno de los insumos requeridos para la construcción del ranking

### b. Técnicas Estadísticas

Cuando se recoge una muestra de datos, lo más frecuente para su análisis es tomar el mayor número de variables posible, pero esto conlleva a generar un volumen en ocasiones demasiado grande de coeficientes de correlación. Muchas veces se presenta una fuerte correlación entre las variables,



pues normalmente las variables están relacionadas o miden lo mismo desde diferentes puntos de vista. Así, se hace necesario reducir el número de variables a analizar.

## **i. Análisis de Componentes Principales**

El Análisis de Componentes Principales (ACP) es una técnica estadística que fue inicialmente desarrollada por Pearson a finales del siglo XIX y posteriormente fue estudiada por Hotelling en los años 30 del siglo XX.

Esta técnica estadística de análisis multivariado se basa en la síntesis de la información, o reducción de la dimensión (número de variables). Es decir, ante un banco de datos con muchas variables, el objetivo será reducirlas a un menor número perdiendo la menor cantidad de información posible.

Idealmente si se tienen  $p$  variables se busca obtener  $m < p$  variables que sean combinación lineal de las  $p$  variables originales, que sean linealmente independientes y que recojan la mayor parte de la información o variabilidad de los datos.

El análisis de componentes principales es una técnica que no requiere suponer la normalidad de los datos, aunque si esto se cumple se puede dar una mejor interpretación de los componentes.

## **ii. Componentes Principales Cualitativas**

El procedimiento PRINQUAL (Componentes Principales Cualitativas) extiende el Análisis de Componentes Principales ordinario a un contexto más general en el cual se pueden emplear tanto variables cualitativas como cuantitativas. Usa transformaciones no lineales de las variables cualitativas para maximizar el ajuste de los datos al modelo de componentes principales, conservando el nivel de medición de las variables. Las variables ordinales son transformadas monótonamente; es decir, las propiedades de ordinales son preservadas. Proporciona tres métodos de transformación de un conjunto de variables cualitativas y cuantitativas para optimizar la matriz de covarianza o de correlación de las variables transformadas.

## **c. Uso de SAS**

El procedimiento PRINQUAL se encuentra implementado en el paquete estadístico SAS (Statistical Analysis System). Básicamente este procedimiento realiza el análisis de componentes principales (PCA) de los datos cualitativos, cuantitativos o mixtos, encuentra transformaciones lineales y no lineales de las variables, usando el método de mínimos cuadrados alternantes, que optimizan las propiedades de correlación de las variables transformadas o matriz de covarianza.



El proceso utilizado para el ordenamiento que se presenta en el literal d. fue el siguiente:

- Se seleccionaron 14 preguntas de la encuesta, relacionadas con percepción, las preguntas fueron (consultar Anexo 1. Cuestionario de la encuesta):
  - 18.1
  - 19
  - 20
  - 30
  - 32
  - 33
  - 34
  - 35
  - 36
  - 37
  - 38
  - 51
  - 54
  - 55
- Las respuestas de las preguntas seleccionadas fueron reescaladas asignando el mayor valor a la mejor respuesta.
- Se eliminó de la selección los registros que tuvieran alguna de las variables en cero.
- Se aplicó el procedimiento PRINQUAL en el paquete estadístico SAS.
- Se calculó el primer componente principal, que corresponde al valor que permite el ordenamiento de las EPS.

#### d. Resultados

A continuación se presentan los resultados del proceso descrito en el literal anterior, para esto se generaron para cada régimen 4 grupos de EPS de acuerdo al puntaje obtenido, para el nivel bajo el límite superior se encuentra determinado por el percentil 25 de la muestra, el nivel medio bajo se encuentra delimitado por los percentiles 25 y 50, el nivel medio alto por los percentiles 50 y 75 y finalmente el nivel alto tiene como límite inferior el percentil 75.

El orden al interior de los grupos corresponde a un ordenamiento alfabético y no refleja el puntaje obtenido por cada EPS.

#### e. Resultados Régimen Contributivo

| GRUPO | EPS   |
|-------|---|
| ALTO  | ALIANSAALUD                                       |
|       | COMFENALCO VALLE E.P.S.                           |
|       | EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN-DEPARTAMENTO MEDICO |
|       | EPS PROGRAMA COMFENALCO ANTIOQUIA                 |



| GRUPO      | EPS   |
|------------|---|
| MEDIO ALTO | SURAMERICANA  |
|            | CAFE SALUD  |
|            | COLPATRIA   |
|            | COMPENSAR   |
|            | CRUZ BLANCA   |
|            | SALUD TOTAL   |
|            | SANITAS   |
| MEDIO BAJO | COOMEVA   |
|            | FONDO DE PASIVO SOCIAL DE LOS FERROCARRILES NALES   |
|            | NUEVA EPS   |
|            | SALUD COOP  |
| BAJO       | SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. - EPS S.O.S. S.A. |
|            | FAMISANAR   |
|            | GOLDEN GROUP  |
|            | HUMANA VIVIR  |
|            | SALUD VIDA  |
| SOL SALUD  |   |

#### f. Resultados Régimen Subsidiado

| GRUPO      | EPS   |
|------------|---|
| ALTO       | ASOCIACION MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO E.S.S.         |
|            | ASOCIACION MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ESS      |
|            | CAFE SALUD  |
|            | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CARTAGENA "COMFAMILIAR   |
|            | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DE TOLIMA COMF   |
|            | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA "COMFAMILIAR"     |
|            | CAJA DE DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO       |
|            | EPS PROGRAMA COMFENALCO ANTIOQUIA                         |
|            | PIJAO SALUD   |
|            | SELVA SALUD   |
| MEDIO ALTO | ASMET SALUD   |
|            | ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA                             |
|            | ASOCIACION MUTUAL EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD DE NARIÑO    |
|            | CAFAM   |
|            | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR         |
|            | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA               |
|            | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE                    |
|            | CAPRESOCA   |
|            | COMPARTA  |
|            | EMPRESA MUTUAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA SALUD E. |

Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050

[www.minsalud@gov.co](mailto:www.minsalud@gov.co)



| GRUPO | EPS   |
|-------|---|
|       | MALLAMAS  |
|       | ASOCIACION INDIGENA DEL CESAR Y LA GUAJIRAO DUSAKAWI      |
|       | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR C.C.F. DEL ORIENTE COLOMBIA |
|       | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO "COMFAMILIAR NA   |
|       | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO COMFACHOCO        |
|       | COMFABOY  |
|       | COMFAMA   |
|       | CONDOR  |
|       | COOPERATIVA DE SALUD Y DESARROLLO INTEGRAL ZONA SUR ORIEN |
| MEDIO | ECOOPSOS  |
| BAJO  | MANEXKA EPSI  |
|       | ANASWAYUU   |
|       | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO SECCIONAL DE SA  |
|       | CAPITAL SALUD   |
|       | CAPRECOM  |
|       | COLSUBSIDIO   |
|       | COMFACUNDI  |
|       | CONVIDA   |
|       | HUMANA VIVIR  |
|       | SALUD VIDA  |
| BAJO  | SOL SALUD   |

Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050

[www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co)



## Anexo 1. Cuestionario de la Encuesta.

G.G. SIGMA DOS COLOMBIA

ENCUESTA SOBRE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS EPS

EST N° \_\_\_\_\_

Mayo de 2012

|                                  |                   |
|----------------------------------|-------------------|
| Nombre:                          | Teléfono Celular: |
|                                  | Teléfono Fijo     |
| Dirección:                       | Barrio:           |
| Correo Electrónico               |                   |
| Revisada _____ Supervisada _____ |                   |

### MUNICIPIO

|                           |         |                    |                     |          |              |               |    |           |
|---------------------------|---------|--------------------|---------------------|----------|--------------|---------------|----|-----------|
| <b>BOGOTÁ D.C.</b>        | 01      | BOGOTÁ D.C.        | <b>HUILA</b>        | 35       | NEIVA        | <b>TOLIMA</b> | 66 | IBAGUÉ    |
|                           |         |                    |                     | 36       | PITALITO     |               | 67 | COYAIMA   |
| <b>VALLE DEL CAUCA</b>    | 02      | CALI               | <b>GUAJIRA</b>      | 37       | RIOHACHA     | <b>SUCRE</b>  | 68 | SINCELEJO |
|                           | 03      | PALMIRA            |                     | 38       | MAICAO       |               |    |           |
|                           | 04      | BUENAVENTURA       |                     | 39       | MANAURE      | <b>CHOCO</b>  | 69 | QUIBDÓ    |
|                           | 05      | CARTAGO            |                     |          |              |               |    |           |
|                           | 06      | GUACARÍ            | <b>QUINDIO</b>      | 40       | ARMENIA      |               |    |           |
|                           | 07      | TULUÁ              |                     | 41       | MONTENEGRO   |               |    |           |
|                           | 08      | CALIMA (EL DARIÉN) |                     |          |              |               |    |           |
|                           | 09      | EL DOVIO           | <b>BOYACA</b>       | 42       | TUNJA        |               |    |           |
| 10                        | FLORIDA | 43                 |                     | DUITAMA  |              |               |    |           |
|                           |         | 44                 |                     | SOGAMOSO |              |               |    |           |
| <b>ATLANTICO</b>          | 11      | BARRANQUILLA       | <b>CUNDINAMARCA</b> | 45       | FUSAGASUGÁ   |               |    |           |
|                           | 12      | SOLEDAD            |                     | 46       | ZIPAQUIRÁ    |               |    |           |
|                           | 13      | MALAMBO            |                     | 47       | FACATATIVA   |               |    |           |
| <b>ANTIOQUIA</b>          | 14      | MEDELLÍN           |                     | 48       | GIRARDOT     |               |    |           |
|                           | 15      | BELLO              |                     | 49       | SOACHA       |               |    |           |
|                           | 16      | ITAGUÍ             |                     | 50       | CHOCONTÁ     |               |    |           |
|                           | 17      | BELMIRA            |                     | 51       | VILLAPINZÓN  |               |    |           |
|                           | 18      | ENVIGADO           |                     | 52       | FUNZA        |               |    |           |
| <b>NORTE DE SANTANDER</b> | 19      | CÚCUTA             | 53                  | MADRID   |              |               |    |           |
|                           |         |                    |                     |          |              |               |    |           |
| <b>BOLIVAR</b>            | 20      | CARTAGENA          | <b>CESAR</b>        | 54       | VALLEDUPAR   |               |    |           |
|                           | 21      | MAGANGUÉ           |                     | 55       | PUEBLO BELLO |               |    |           |
|                           | 22      | EL CARMEN DE       |                     |          |              |               |    |           |

Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050

www.minsalud.gov.co



|                |    |               |           |    |                 |
|----------------|----|---------------|-----------|----|-----------------|
|                |    | BOLÍVAR       |           |    |                 |
|                | 23 | ARJONA        | RISARALDA | 56 | PEREIRA         |
|                | 24 | MARÍA LA BAJA |           | 57 | QUINCHÍA        |
| <b>META</b>    | 25 | VILLAVICENCIO | SANTANDER | 58 | BUCARAMANGA     |
|                |    |               |           | 59 | BARBOSA         |
|                |    |               |           | 60 | BARRANCABERMEJA |
| <b>NARIÑO</b>  | 26 | PASTO         |           |    |                 |
|                | 27 | IPIALES       |           |    |                 |
|                | 28 | TUMACO        | CAQUETA   | 61 | FLORENCIA       |
| <b>CALDAS</b>  | 29 | RIOSUCIO      | MAGDALENA | 62 | SANTA MARTA     |
|                | 30 | MANIZALES     |           | 63 | CIÉNAGA         |
| <b>CORDOBA</b> | 31 | MONTERÍA      | CASANARE  | 64 | YOPAL           |
|                | 32 | LORICA        |           | 65 | AGUAZUL         |
|                | 33 | CERETÉ        |           |    |                 |
|                | 34 | SAHAGÚN       |           |    |                 |

| NSE       |    |
|-----------|----|
| Estrato 1 | 01 |
| Estrato 2 | 02 |
| Estrato 3 | 03 |
| Estrato 4 | 04 |
| Estrato 5 | 05 |
| Estrato 6 | 06 |

| EDAD            |    |
|-----------------|----|
| De 18 a 25 años | 01 |
| De 26 a 35 años | 02 |
| De 36 a 45 años | 03 |
| De 46 a 55 años | 04 |
| Más de 56 años  | 05 |

| SEXO   |    |
|--------|----|
| HOMBRE | 01 |
| MUJER  | 02 |

| Educación |              |
|-----------|--------------|
| 01        | Primaria     |
| 02        | Bachillerato |
| 03        | Técnico      |
| 04        | Universidad  |
| 05        | Post Grado   |

| Estado Civil |                    |
|--------------|--------------------|
| 01           | Soltero            |
| 02           | Casada/Unión Libre |
| 03           | Viuda/Separada     |

| Ocupación |   |
|-----------|---|
| 01        | Estudia                                   |
| 02        | Trabaja Empleado<br>Trabaja Independiente |
| 03        | Estudia y Trabaja                         |
| 04        | Ama de Casa                               |
| 05        | Desempleado                               |
| 06        | Pensionado                                |

Buenos Días/tardes/noches, mi nombre es\_\_\_\_ y trabajo para **G.G. Sigma Dos Colombia**, una empresa de investigación dedicada a conocer la opinión de las personas acerca de diferentes temas. En esta oportunidad estamos realizando una investigación acerca de la percepción que usted tiene sobre la salud en Colombia, y nos gustaría poder contar con su colaboración.

- Para comenzar me gustaría saber cuántas personas mayores de 18 años conforman su hogar
- De menor a mayor, (Mayores de 18 años), me puede decir, por favor, la fecha de cumpleaños de cada miembro de su hogar **Enc: seleccione la persona que cumpla años en la fecha más próxima al momento de la encuesta**

Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050

www.minsalud@gov.co



|    |  |
|----|--|
| 1  |  |
| 2  |  |
| 3  |  |
| 4  |  |
| 5  |  |
| 6  |  |
| 7  |  |
| 8  |  |
| 9  |  |
| 10 |  |

**ENCUESTADOR SELECCIONE LA PERSONA QUE SE ENCUENTRE MAS CERCANA A CUMPLIR AÑOS**

**1.AFILIACIÓN**

1. En los últimos 6 meses ha utilizado los servicios de salud que le ofrece la EPS a la que está afiliado actualmente?? **(Enc: Marque una sola respuesta.)**

|    |    |   |
|----|----|---|
| SI | 01 |   |
| NO | 02 | <b>TERMINE AMABLEMENTE E INICIE OTRO CONTACTO</b> |

2. Podría decirme a qué régimen del Sistema de Salud se encuentra afiliado. **(Enc: Acepte una respuesta)**

|                    |   |
|--------------------|---|
| Subsidiado/ Sisben | 01  |
| Contributivo       | 02  |
| Otro Cual?         | <b>TERMINE AMABLEMENTE E INICIE OTRO CONTACTO</b> |

3. Usted a que EPS se encuentra afiliado actualmente? **(Enc: Solicite que el entrevistado muestre el carné de la EPS Marque una sola respuesta, mostrar tarjeta)**

|    |  |
|----|--|
| 01 | ALIANSA LUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.  |
| 02 | ANASWAYUU  |
| 03 | ASOCIACIÓN INDÍGENA DEL CAUCA  |
| 04 | ASOCIACIÓN INDÍGENA DEL CESAR Y LA GUAJIRA DUSAKAWI                                    |
| 05 | ASOCIACIÓN MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDÓ E.S.S.                                      |
| 06 | ASOCIACIÓN MUTUAL EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD DE NARIÑO E.S.S. EMSSANAR E.S.S.          |
| 07 | ASOCIACIÓN MUTUAL LA ESPERANZA ASMET SALUD   |
| 08 | ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ESS                                   |
| 09 | CAFESALUD E.P.S. S.A.  |
| 10 | CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CARTAGENA "COMFAMILIAR CARTAGENA"                     |
| 11 | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAFAM  |
| 12 | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA COMFAMA                                     |
| 13 | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA CAFABA                                |
| 14 | CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BOYACÁ COMFABOY                                       |
| 15 | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR                                      |
| 16 | CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CUNDINAMARCA COMFACUNDI (EPSS es UNICAJAS-COMFACUNDI) |

**Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C**

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050

www.minsalud@gov.co



|    |  |
|----|--|
| 17 | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DE TOLIMA COMFENALCO                                      |
| 18 | CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO "COMFENALCO QUINDIO"                                      |
| 19 | CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE LA GUAJIRA  |
| 20 | CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO "COMFAMILIAR NARIÑO"                                       |
| 21 | CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE SUCRE   |
| 22 | CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CHOCÓ COMFACHOCO   |
| 23 | CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA "COMFAMILIAR"  |
| 24 | CAJA DE DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO  |
| 25 | CALISALUD E.P.S  |
| 26 | CAPRECOM EPS   |
| 27 | CAPRESOCA EPS  |
| 28 | COLSUBSIDIO  |
| 29 | COMFENALCO VALLE E.P.S.  |
| 30 | COMPENSAR E.P.S.   |
| 31 | COOMEVA E.P.S. S.A.  |
| 32 | COOPERATIVA DE SALUD COMUNITARIA-COMPARTA  |
| 33 | COOPERATIVA DE SALUD Y DESARROLLO INTEGRAL ZONA SUR ORIENTAL DE CARTAGENA LTDA.<br>COOSALUD E.S.S. |
| 34 | CRUZ BLANCA EPS S.A.   |
| 35 | E.P.S. CONDOR S.A.   |
| 36 | E.P.S. FAMISANAR LTDA.   |
| 37 | E.P.S. SALUDCOOP   |
| 38 | E.P.S. SANITAS S.A.  |
| 39 | EMPRESA MUTUAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA SALUD E.S.S. EMDISALUD ESS                        |
| 40 | EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN-DEPARTAMENTO MEDICO  |
| 41 | ENTIDAD COOPERATIVA SOL.DE SALUD DEL NORTE DE SOACHA ECOOPSOS                                      |
| 42 | EPS CONVIDA  |
| 43 | EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. - EPS S.O.S. S.A.  |
| 44 | EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA S.A  |
| 45 | FONDO DE PASIVO SOCIAL DE LOS FERROCARRILES NALES  |
| 46 | GOLDEN GROUP S.A. EPS  |
| 47 | HUMANA VIVIR S.A. E.P.S.   |
| 48 | LA NUEVA EPS S.A.  |
| 49 | MALLAMAS   |
| 50 | MANEXKA EPSI   |
| 51 | MULTIMEDICAS SALUD CON CALIDAD EPS S.A.  |
| 52 | PIJAOS SALUD EPSI  |
| 53 | SALUD COLPATRIA E.P.S.   |
| 54 | SALUD TOTAL S.A. E.P.S.  |
| 55 | SALUDCOLOMBIA EPS S.A.   |

Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050

[www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co)



|            |                       |
|------------|-----------------------|
| 56         | SALUDVIDA S.A .E.P.S  |
| 57         | SELVASALUD S.A. E.P.S |
| 58         | SOLSALUD E.P.S. S.A   |
| Otra Cual? |                       |

**4. Qué tipo de afiliado es usted?**

|   |    |
|---|----|
| Cotizante en el régimen contributivo    | 01 |
| Beneficiario en el régimen contributivo | 02 |
| Afiliado al régimen subsidiado          | 03 |

**5. Usted se encuentra afiliado a un plan de medicina pre pagada, plan complementario ó seguros privado de salud? (Enc: Acepte una respuesta)**

|    |       |
|----|-------|
| 01 | SI    |
| 02 | NO    |
| 99 | NS/NR |

**6. Por favor cuénteme, usted llenó el formulario de afiliación/ ingreso a la EPS?**

|    |    |   |
|----|----|---|
| 01 | SI | CONTINUE                                  |
| 02 | NO | <b>PARA LOS BENEFICIOS PASE A PREG.15</b> |

**7. Cuando usted se afilió a la EPS actual, diligenció o llenó el formulario donde declaraba su estado de salud?**

|           |       |                |
|-----------|-------|----------------|
| <b>01</b> | SI    | PASE A PREG.9  |
| <b>02</b> | NO    | PASE A PREG. 8 |
| <b>99</b> | NS/NR |                |

**8. Le ofrecieron que se vinculara a algún programa para controlar una enfermedad crónica o de larga data como hipertensión o diabetes o que se vinculara a programas para prevenir alguna enfermedad?**

|           |       |                 |
|-----------|-------|-----------------|
| <b>01</b> | SI    | PASE A PREG. 11 |
| <b>02</b> | NO    |                 |
| <b>99</b> | NS/NR |                 |

**8.A Usted reportó que padecía alguna enfermedad crónica?**

|           |    |
|-----------|----|
| <b>01</b> | SI |
| <b>02</b> | NO |

**9. Si reportó que padecía una enfermedad crónica o de larga data, Le ofrecieron que se vinculara a algún programa para controlar una enfermedad crónica como hipertensión o diabetes o que se vinculara a programas para prevenir alguna enfermedad?**

**Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C**

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050  
www.minsalud.gov.co



|    |       |
|----|-------|
| 01 | SI    |
| 02 | NO    |
| 99 | NS/NR |

10. En una escala de 1 a 5 cómo calificaría el trámite para afiliarse a la EPS, donde 1 es la calificación que usted daría como el trámite más difícil y 5 como el trámite más fácil?

|    |             |
|----|-------------|
| 01 | Muy Difícil |
| 02 | Difícil     |
| 03 | Normal      |
| 04 | Fácil       |
| 05 | Muy Fácil   |
| 99 | NS/NR       |

11. ¿Su EPS le han informado acerca del trámite para afiliar sus beneficiarios, por ejemplo documentos requeridos, entre otros?

|    |       |
|----|-------|
| 01 | Sí    |
| 02 | No    |
| 99 | NS/NR |

12. ¿Una vez entregados por Usted los documentos requeridos para la afiliación de beneficiarios, estos fueron afiliados?

|    |       |                 |
|----|-------|-----------------|
| 01 | Sí    | PASE A PREG. 13 |
| 02 | No    | PASE A PREG. 14 |
| 99 | NS/NR |                 |

13. ¿Cuánto tiempo transcurrió entre la entrega de documentos y la afiliación efectiva de los beneficiarios?

|    |                            |                 |
|----|----------------------------|-----------------|
| 01 | Menos de 2 semanas         | PASE A PREG. 15 |
| 02 | Entre 2 semanas y un 1 mes |                 |
| 03 | Entre 2 a 3 meses          |                 |
| 04 | De 4 a 6 meses             |                 |
| 05 | Más de 6 meses             |                 |
| 99 | NS/NR                      |                 |

- 14.Cuál fue la razón por la cual no pudo afiliar a los beneficiarios?

|    |   |
|----|---|
| 01 | No era parte del grupo familiar/ No tenía derecho |
| 02 | Los documentos estaban incompletos                |
| 03 | No entendió/ No le explicaron                     |
| 04 | La EPS le exigió otros trámites                   |
| 99 | NS/NR   |

Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050

www.minsalud@gov.co



15. En alguna oportunidad en la EPS que ud está afiliado ¿ha tenido problemas con registro de novedades? **(Enc. Lea el listado de novedades)**

|  |  |
|--|--|
| <b>Inclusión</b>                               | <b>Unificación de grupo familiar</b>   |
| <b>Exclusión</b>                               | <b>Escisión de grupo familiar</b>      |
| <b>Cambio de identificación – nuevo número</b> | <b>Cambio de tipo de trabajador</b>    |
| <b>Cambio de IPS</b>                           | <b>Terminación de contrato laboral</b> |
| <b>Cambio de cabeza de grupo familiar</b>      | <b>Cambio de empleador</b>             |

|    |       |                |
|----|-------|----------------|
| 01 | Sí    | CONTINUE       |
| 02 | No    | PASE A PREG 19 |
| 99 | NS/NR |                |

16. La EPS le informó sobre estos problemas

|    |       |
|----|-------|
| 01 | Sí    |
| 02 | No    |
| 99 | NS/NR |

16.A La EPS le informo la forma para resolverlos?

|    |       |
|----|-------|
| 01 | Sí    |
| 02 | No    |
| 99 | NS/NR |

## 2. SERVICIOS DE SALUD Y TIEMPOS DE ESPERA

17. Le voy a leer una serie servicios de salud para que usted me diga, por favor, cuales ha utilizado en los últimos 6 meses, a través de su EPS?

18. Ahora quiero que por favor me califique estos servicios de salud que uso en los últimos 6 meses, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 significa que recibió un muy mal servicio y 5 un excelente servicio ? **(Enc: Lea todos los servicios que utilizo en los últimos 6 meses y coloque frente a cada servicio la calificación.)**

**Encuestador debe hacer las preguntas 17 y 18 : si utilizan medico general realizar enseguida las preguntas 19 y 20 y regresar y seguir con médico especialista, si utiliza este especialista hacer preguntas 21 a la 26 y regresar y preguntar por los otros servicios ( exámenes de laboratorio, odontología, etc.)**

|                     | Preg. 17 |    | CALIFICACIÓN<br>P.18 |  |
|---------------------|----------|----|----------------------|--|
|                     | SI       | NO |                      |  |
| Médico General      |          |    |                      | Si utiliza medico general haga adicionalmente la preg. 19 y 20 |
| Médico Especialista |          |    |                      | Si utiliza médico  |

Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050

www.minsalud@gov.co



|   |    |    |  |   |
|---|----|----|--|---|
|   |    |    |  | especialista haga adicionalmente la preg.21 y la 26 |
| Exámenes de laboratorio/radiografías  | SI | NO |  |   |
| Odontología   | SI | NO |  |   |
| Terapias  | SI | NO |  |   |
| Entrega de medicamentos   | SI | NO |  |   |
| Urgencias   | SI | NO |  |   |
| Hospitalización/ Cirugía  | SI | NO |  |   |
| Programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad ( <b>Enc. Leer la tabla de programas de promoción y prevención</b> ) | SI | NO |  |   |

**Ejemplos de actividades de prevención de la enfermedad y promoción de la salud**

- **Consulta para prevenir enfermedades dentales**
- **Toma de citología vaginal (sólo aplica a mujeres)**
- **Consulta de planificación familiar (Vasectomía o cirugía para no tener hijos)**
- **Toma de exámenes para evaluar azúcar o colesterol altos**
- **Le han informado sobre la importancia de estilos de vida saludable como actividad física, no fumar y alimentación sana**

19. **Si contesto si Medico general en la preg 17:** Entre el momento en que usted comenzó a contactar a su EPS para pedir la cita con el médico general, hasta el momento en que se la asignaron cuanto tiempo paso? (**Enc: Registre el tiempo , que se demoro**)
20. Y ese tiempo le pareció? (**Enc Lea la escala**)
21. **Si contesto si en médico especialista en la preg, 17 , hacer preguntas 21 a 26:** Entre el momento en que usted comenzó a contactar a su EPS para pedir la cita con el especialista hasta el momento en que se la asignaron cuanto tiempo paso? ( **Enc: Registre el tiempo que se demoro**)
22. Y ese tiempo pareció? ( **Enc: lea la escala**)
23. Entre el momento en que usted comenzó a contactar a su EPS para pedir la autorización, hasta el momento le dieron la autorización cuanto tiempo paso? ( **Enc: Registre el tiempo )**
24. Y ese tiempo le pareció? ( **Enc: Lea la escala**)
25. Desde el día que le autorizaron la cita o el servicio y la fecha de la atención cuanto tiempo le tomo (**Enc: Registre el tiempo )**
26. Y ese tiempo le pareció (**Enc Lea la escala**)
27. **PARA TODOS LOS QUE UTILIZARON CUALQUIER SERVICIO PREGUNTAR:** Cuanto tiempo le tomo desplazarse a la cita/ Servicio (**Enc: Registre el tiempo**)
28. Y ese tiempo le pareció (**Enc: Lea la escala**)



| Tiempo que le tomo  | Muy Corto | Corto | Ni largo ni corto | Largo | Muy Largo |
|---|-----------|-------|-------------------|-------|-----------|
| <b>P.19</b><br>1- Inmediatamente<br>2- 1 día<br>3- 2 días<br>4- 3 días<br>5- Entre 4 y 5 días<br>6- Entre 6 y 10<br>7- Entre 11 y 20<br>8- Entre 21 y 30<br>9- Mas de 30 días | 05        | 04    | 03                | 02    | 01        |
| <b>P.21</b><br>1- Inmediatamente<br>2- 1 día<br>3- 2 días<br>4- 3 días<br>5- Entre 4 y 5 días<br>6- Entre 6 y 10<br>7- Entre 11 y 20<br>8- Entre 21 y 30<br>9- Mas de 30 días | 05        | 04    | 03                | 02    | 01        |
| <b>P.23</b><br>1- Inmediatamente<br>2- 1 día<br>3- 2 días<br>4- 3 días<br>5- Entre 4 y 5 días<br>6- Entre 6 y 10<br>7- Entre 11 y 20<br>8- Entre 21 y 30<br>9- Mas de 30 días | 05        | 04    | 03                | 02    | 01        |
| <b>P.25</b><br>1- Inmediatamente<br>2- 1 día<br>3- 2 días<br>4- 3 días<br>5- Entre 4 y 5 días<br>6- Entre 6 y 10<br>7- Entre 11 y 20<br>8- Entre 21 y 30<br>9- Mas de 30 días | 05        | 04    | 03                | 02    | 01        |
| <b>P.27</b><br>1-Entre 15 minutos y 30 minutos<br>2- Entre 31 minutos y 60 minutos<br>3- Mas 60 minutos   | 05        | 04    | 03                | 02    | 01        |

29. Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es insuficiente y 5 es más que suficiente. Considera que su EPS le ofrece a usted la posibilidad de escoger.... **(Enc: Lea cada ítem)**...

Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050

www.minsalud@gov.co



| CONSIDERA QUE SU EPS LE OFRECE A USTED... | MÁS QUE SUFICIENTE | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | POCO INSUFICIENTE | INSUFICIENTE | No sabe/No responde |
|---|--------------------|------------|-------------------------|-------------------|--------------|---------------------|
| a. Médicos Generales                      | 5                  | 4          | 3                       | 2                 | 1            | 99                  |
| b. Especialistas                          | 5                  | 4          | 3                       | 2                 | 1            | 99                  |
| c. Hospitales y Clínicas                  | 5                  | 4          | 3                       | 2                 | 1            | 99                  |
| d. Centros Médicos/centros de salud       | 5                  | 4          | 3                       | 2                 | 1            | 99                  |

**30.** Usted cómo calificaría todo el proceso de las autorizaciones de los servicios de salud en su EPS. Califique de 1 a 5 donde 1 significa que es muy difícil y 5 muy fácil?

|    |             |
|----|-------------|
| 01 | Muy Difícil |
| 02 | Difícil     |
| 03 | Normal      |
| 04 | Fácil       |
| 05 | Muy Fácil   |
| 99 | NS/NR       |

**31.** Cuando usted ha utilizado los servicios de urgencia lo hace por:  
( Enc. Lea cada ítem y marque las tres más importantes )

|   |    |
|---|----|
| Por sentir que su estado de salud es grave o puede tener consecuencias graves   | 01 |
| Para que en una sola visita le incluyan la consulta, la realización de exámenes y el control inmediato con los resultados | 02 |
| Por no disponibilidad de citas de manera rápida   | 03 |
| Por pérdida de la cita en consulta externa  | 04 |
| Para renovar la fórmula de medicamentos   | 05 |
| Por la dificultad para asistir en los horarios habituales de consulta externa   | 06 |

**32.** Usted considera que si usted llegara a estar gravemente enfermo va a poder acceder de manera oportuna/ a tiempo a través de su EPS a los servicios de salud necesarios?

|                    |           |
|--------------------|-----------|
| Definitivamente Si | <b>04</b> |
| Probablemente Si   | <b>03</b> |
| Probablemente No   | <b>02</b> |
| Definitivamente No | <b>01</b> |
| NS/NR              | <b>99</b> |

**33.** En general en los últimos 6 meses que tan fácil considera usted que le fue acceder a servicios de

Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050

www.minsalud@gov.co



salud (exámenes, hospitalizaciones, consultas médicas y terapias) a través de su EPS?

|    |                     |
|----|---------------------|
| 05 | Muy Fácil           |
| 04 | Fácil               |
| 03 | Ni fácil NI difícil |
| 02 | Difícil             |
| 01 | Muy Difícil         |
| 99 | NS/NR               |

34. Califique en una escala de 1 a 5 donde 1 es muy mala y 5 muy buena como considera que fue la solución que le dieron a su necesidad de Salud por la que usted consultó la última vez?

| Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy Mala |
|-----------|-------|---------|------|----------|
| 05        | 04    | 03      | 02   | 01       |

35. En los últimos 6 meses con qué frecuencia usted se sintió atendido con amabilidad y respeto al personal de la EPS ( Oficinas de autorización, oficinas de atención al cliente, etc.):

| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 05      | 04           | 03            | 02         | 01    |

36. Ahora dígame, por favor, cómo calificaría en una escala de 1 a 5 donde 5 es muy buena y 1 muy mala, su experiencia global en los últimos 6 meses respecto a los servicios de salud que a recibido a través de su EPS:

| Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy Mala |
|-----------|-------|---------|------|----------|
| 05        | 04    | 03      | 02   | 01       |

37. En los últimos 6 meses con qué frecuencia usted se sintió atendido con amabilidad y respeto al personal de la EPS:

| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 05      | 04           | 03            | 02         | 01    |

### 3. PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN

38. Su EPS lo ha invitado a utilizar los servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. **(Enc. Lea la tabla de enfermedades)**

|    |    |                 |
|----|----|-----------------|
| SI | 01 | CONTINUE        |
| NO | 02 | PASE A PREG. 40 |

#### Ejemplos de actividades de prevención de la enfermedad y promoción de la salud

- Consulta para prevenir enfermedades dentales
- Toma de citología vaginal (sólo aplica a mujeres)
- Consulta de planificación familiar (Vasectomía o cirugía para no tener hijos)
- Toma de exámenes para evaluar azúcar o colesterol altos
- Le han informado sobre la importancia de estilos de vida saludable como actividad

Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050

www.minsalud@gov.co



física, no fumar y alimentación sana

39. ¿Considera que el servicio utilizado le aportó conocimiento acerca de cómo prevenir la enfermedad, le ayuda a mantenerse sano o a detectar enfermedades a tiempo?

|    |           |
|----|-----------|
| SI | <b>01</b> |
| NO | <b>02</b> |

#### 4. MEDICAMENTOS Y FINANCIACION

40. En los últimos 6 meses cuando le han recetado medicamentos en su EPS, los medicamentos o remedios formulados le fueron entregados?

41. Si contesta SI, Le fueron entregados todos o algunos de los medicamentos

|           |           | P-41 Le fueron entregados                     |           |
|-----------|-----------|---|-----------|
|           |           | Todos   | Algunos   |
| <b>01</b> | <b>SI</b> | <b>01</b>                                     | <b>02</b> |
| <b>02</b> | <b>NO</b> | <b>Enc: Si contesta NO o Algunos Pregunte</b> |           |

42. Por qué razón no le fueron entregados los medicamentos (todos o algunos)? (ENC LEA)

|    |   |
|----|---|
| 01 | No están incluidos en el POS                              |
| 02 | No había los medicamentos recetados                       |
| 03 | No había la cantidad requerida                            |
| 04 | No los entregaron por errores o diferencias en la fórmula |
| 05 | No hizo la gestión para reclamarlos                       |
| 06 | Salía más barato comprarlos directamente                  |
| 07 | No me dieron ninguna razón                                |

43. Cuáles de las siguientes fuentes utilizó para cubrir los costos de atención en salud en los últimos 6 meses ? (incluya consulta médica , exámenes y medicamentos):

|  |           |                           |
|--|-----------|---------------------------|
| EPS a la cual es afiliado  | <b>01</b> | <b>PASE A PREGUNTA 45</b> |
| Seguro médico, plan complementario, medicina prepagada u otro seguro | <b>02</b> | <b>PASE A PREGUNTA 45</b> |
| Seguro obligatorio de accidentes, de tránsito (SOAT)                 | <b>03</b> | <b>PASE A PREGUNTA 45</b> |
| Recursos propios y /o familiares                                     | <b>04</b> | <b>PASE A PREGUNTA 44</b> |
| Otra   |           |                           |

44. Por qué razón utilizó recursos propios y /o familiares para cubrir la atención en salud

|   |           |
|---|-----------|
| Los servicios, medicamentos o procedimientos no estaban incluidos en el POS | <b>01</b> |
| Seleccioné un proveedor por fuera de los que me ofrece mi EPS               | <b>02</b> |
| Para que fuera más rápida la atención                                       | <b>03</b> |

Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050

www.minsalud@gov.co



|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| No me dieron la atención a tiempo | <b>04</b> |
| Salía más barato                  | <b>05</b> |
| Otra                              |           |

**45. Solo para los que pertenezcan al régimen contributivo:** Alguna vez la EPS le ha negado un servicio de salud debido a problemas con el pago de sus aportes (demoras o no registro de los pagos)

|    |           |
|----|-----------|
| SI | <b>01</b> |
| NO | <b>02</b> |

## 5. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

**46.** Su EPS lo ha contactado para entregarle información sobre: Enc: lea Cada atributo)

**47.** ¿Los ha utilizado, ha usado esta información?

**48.** ¿Le ha sido útil?

| P-45 Su EPS lo ha contactado para entregarle información sobre: |  |    |    | P-46 ¿Ha utilizado esta información? |    | P-47 ¿Le ha sido útil? |    |
|---|--|----|----|--------------------------------------|----|------------------------|----|
|   |  | SI | NO | SI                                   | NO | SI                     | NO |
| 01  | Sus derechos (carta de derechos)                           | 01 | 02 | 01                                   | 02 | 01                     | 02 |
| 02  | Las instituciones de servicios de salud a las que puede ir | 01 | 02 | 01                                   | 02 | 01                     | 02 |
| 03  | Cómo solicitar una cita                                    | 01 | 02 | 01                                   | 02 | 01                     | 02 |
| 04  | El costo de los servicios                                  | 01 | 02 | 01                                   | 02 | 01                     | 02 |
| 05  | Cómo realizar las autorizaciones                           | 01 | 02 | 01                                   | 02 | 01                     | 02 |

**49.** Su EPS le dio opciones para escoger el sitio de atención del Médico General (IPS Primaria)?

|    |           |
|----|-----------|
| SI | <b>01</b> |
| NO | <b>02</b> |

**50.** En qué forma ha solicitado información o ha realizado trámites ante su EPS?

|    |                  |
|----|------------------|
| 01 | Personalmente    |
| 02 | Telefónicamente  |
| 03 | Por escrito      |
| 04 | Por internet     |
| 05 | No ha solicitado |

**51.** Cómo calificaría en una escala de 1 a 5 en donde 5 significa que es muy fácil y 1 significa que es muy difícil el proceso para obtener información y realizar trámites en la EPS es?

**Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C**

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050

www.minsalud@gov.co



|    |             |
|----|-------------|
| 05 | Muy Fácil   |
| 04 | Fácil       |
| 03 | Regular     |
| 02 | Difícil     |
| 01 | Muy Difícil |
| 99 | NS/NR       |

**52.** Alguna vez usted ha tenido problemas en la atención de con su prestador de servicio ( Lugares donde le dan el servicio de salud)

|    |    |              |
|----|----|--------------|
| SI | 01 | CONTINUA     |
| NO | 02 | PASA PREG 54 |

**52 A.** La EPS le ha ayudado a que su prestador/ lugar donde le prestan el servicio lo atienda correctamente?

|           |       |                 |
|-----------|-------|-----------------|
| <b>01</b> | SI    | CONTINUE        |
| <b>02</b> | NO    | PASE A PREG. 54 |
| <b>99</b> | NS/NR |                 |

**53.** Califique esta ayuda de 1 a 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena

|           |           |
|-----------|-----------|
| Muy buena | <b>01</b> |
| Buena     | <b>02</b> |
| Regular   | <b>03</b> |
| Mala      | <b>04</b> |
| Muy mala  | <b>05</b> |
| NS/NR     | <b>99</b> |

**54.** En una escala de 1 a 5 cómo calificaría la EPS a la cual está afiliado, siendo 1 la calificación que usted le daría como la peor EPS y 5 como la mejor EPS (**Enc: Lea y marque acepte una sola respuesta**)

|          |           |
|----------|-----------|
| La peor  | <b>01</b> |
| Peor     | <b>02</b> |
| Regular  | <b>03</b> |
| Mejor    | <b>04</b> |
| La mejor | <b>05</b> |
| NS/NR    | <b>99</b> |

**55.** Usted recomendaría a sus familiares y amigos afiliarse a su EPS?

|                    |           |
|--------------------|-----------|
| Definitivamente Si | <b>04</b> |
| Probablemente Si   | <b>03</b> |
| Probablemente No   | <b>02</b> |
| Definitivamente No | <b>01</b> |
| NS/NR              | <b>99</b> |

**Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C**

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050  
www.minsalud@gov.co



56. ¿Ha pensado en cambiarse a otra EPS?

|    |       |   |
|----|-------|---|
| 01 | SI    | <b>Cuál es el motivo para que quiera cambiarse de EPS?</b><br>1- Porque no recibe un trato amable y cordial por parte del personal de la EPS<br>2- Porque hay demasiadas demoras para recibir los servicios<br>3- Porque no se ha tenido respuestas efectivas de sus problemas de salud<br>4- Porque es muy difícil/engorroso los trámites para acceder a los servicios de salud de la EPS<br>5- Porque no hay suficientes puntos de atención<br>6- Por motivos personales ( cambio de domicilio, cambio de ciudad) |
| 02 | NO    | <b>PASE A PREGUNTA 58</b>   |
| 99 | NS/NR |   |

57. Si usted está pensando en cambiarse de EPS por qué no lo ha hecho?

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Donde reside sólo hay una EPS        | 01 |
| Por falta de tiempo                  | 02 |
| No sabe cómo hacer el trámite        | 03 |
| El trámite es muy complicado o largo | 04 |
| No hay diferencias entre las EPS     | 05 |

58. Alguna vez ha puesto una queja o un reclamo ante su EPS?

59. Por qué motivo? ENC LEA

|    |          |  |
|----|----------|--|
|    | Preg. 58 | <b>Por qué motivo? Preg. 59</b>  |
| 01 | SI       | 01-Demora en el servicio de autorizaciones<br>02-Cita lejana.<br>03-Cobros indebidos.<br>04- Maltrato por parte del personal de salud<br>05 No se resuelve el problema de salud por parte de los médicos<br>06-Equivocación en tratamiento<br>07-Demoras en los sitios de atención.<br>08- Negación de los servicios por qué no están dentro del POS |
| 02 | NO       | <b>PASE A PREG. 61</b>   |

60. El resultado de su queja o reclamo fue: (Enc: Lea, acepte una sola respuesta)

|    |  |
|----|--|
| 01 | Le dieron respuesta y se resolvió la queja       |
| 02 | Le dieron respuesta pero no se resolvió la queja |
| 03 | No le dieron respuesta                           |
| 04 | No sabe que paso                                 |

61. La EPS facilita o promueve la participación de las personas en las organizaciones de usuarios?

Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050

www.minsalud@gov.co



|    |       |
|----|-------|
| 01 | SI    |
| 02 | NO    |
| 99 | NS/NR |

Piense por un momento que usted tiene el poder para mejorar la operación de su EPS. De los atributos que le voy a leer dígame cuales son los 3 que mejoraría?

**62. Ordene estos atributos del más importante al menos importante (Enc: Muestre Tarjeta registre los 3 más importantes y el orden de jerarquización de estos)**

|  | Preg 62 | Preg 63 Orden de importancia |
|--|---------|------------------------------|
| Disminuir los tiempos de espera para asignación de citas o autorización de servicios | 01      |                              |
| Ampliar la red de servicios (hospitales, clínicas, centros de salud) disponibles     | 02      |                              |
| Ser atendido más cerca a su casa   | 03      |                              |
| Amabilidad del medico  | 04      |                              |
| Ser atendido por el mismo médico, que sea de confianza                               | 05      |                              |
| Mejorar los programas de promoción y prevención                                      | 06      |                              |
| Mejorar la amabilidad en el trato a los usuarios                                     | 07      |                              |
| Disminuir los tiempos de espera para dar respuesta a una queja o reclamo             | 08      |                              |
| Mejorar la entrega oportuna y completa de los medicamento recetados                  | 09      |                              |
| Otro Cual?   |         |                              |

**63. Cómo considera usted su estado actual de salud? (Enc: Lea y acepte una respuesta)**

|           |    |
|-----------|----|
| Muy Buena | 05 |
| Buena     | 04 |
| Regular   | 03 |
| Mala      | 02 |
| Muy mala  | 01 |
| NS/NR     | 99 |

**64. Ahora hablemos de campañas publicitarias en salud, en el último año usted ha visto oído o leído campañas de promoción y prevención en temas de salud? (Enc: LEA)**

|    |    |                 |
|----|----|-----------------|
| 01 | SI | <b>CONTINUE</b> |
| 02 | NO |                 |

**65. Cuales campañas de promoción y prevención a ha visto oído o leído? Enc No lea**

**66. Usted recuerda haber visto oído o leído campañas de promoción y prevención en:? Enc Lea las campañas que no menciono en la p-71**

**67. ¿De qué manera se ha enterado usted de estas campañas ? (Enc: Lea las campañas que menciono y acepte varias respuestas)**

|  | P-65 | P-66 | Radio | TV | Impresos<br>(periódicos,<br>afiches,<br>separatas,<br>etc.) | Internet<br>(páginas<br>web, redes<br>sociales) | En la<br>EPS | Voz a voz |
|--|------|------|-------|----|---|---|--------------|-----------|
|  |      |      |       |    |   |   |              |           |



|   |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Vacunación en Sarampión para niños Adolescentes de 11 a 20 años | 01 | 01 | 01 | 02 | 03 | 05 | 06 | 07 |
| Vacunación permanente para niños de 0 a 5 años                  | 02 | 02 | 01 | 02 | 03 | 05 | 06 | 07 |
| Plan hábitos saludables (Nutrición, Actividad Física)           | 03 | 03 | 01 | 02 | 03 | 05 | 06 | 07 |
| Prevención del consumo de tabaco                                |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Otro cual?  |    |    | 01 | 02 | 03 | 05 | 06 | 07 |

*Para efectos de seguimiento estaría ud, dispuesto a ser entrevistado nuevamente?*

|    |    |                            |
|----|----|----------------------------|
| 01 | SI |                            |
| 02 | NO | <b>TERMINE AMABLEMENTE</b> |

*Como le gustaría responder esta entrevista*

|                 |    |
|-----------------|----|
| Personalmente   | 01 |
| Telefónicamente | 02 |
| Vía Internet    | 03 |

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION**

Cra. 13 No. 32-76 Bogotá D.C

PBX: (57-1) 3305000 - Línea gratuita: 018000-910097 Fax: (57-1) 3305050

www.minsalud@gov.co