



## **Informe de satisfacción del usuario Savia Salud 2018**

### **1. Introducción**

Con miras a fidelizar la población y aumentar el número de afiliados de la EPS, el proceso de atención al usuario realizó la medición de satisfacción del usuario del año 2018, donde se evaluó la prestación de los servicios en las oficinas de atención al usuario de la EPS, identificando debilidades y fortalezas que permiten establecer estrategias para mejorar la prestación del servicio de la EPS y la satisfacción del usuario.

### **2. Objetivos**

#### **2.1. Objetivo general**

Conocer la percepción que tienen los usuarios en relación a la prestación de los servicios de salud de nuestra red y la experiencia de atención con Savia Salud EPS en el año 2018.

#### **2.2. Objetivos específicos**

- Entender las expectativas y los requerimientos de los Usuarios.
- Determinar en qué medida se está satisfaciendo esas expectativas y requerimientos.
- Observar las tendencias en las opiniones de los usuarios para poder tomar acciones inmediatamente.
- Valorar la calidad de la información en cuanto a orientación y direccionamiento que se le proporciona a los usuarios en las IPS contratadas y oficinas de atención de Savia Salud EPS.
- Identificar cómo es la actitud del personal en las IPS contratadas y en las oficinas de atención de Savia Salud EPS frente al servicio que demandan los usuarios.

### 3. Metodología

#### 3.1. Población objeto

La población estuvo constituida por los usuarios y/o afiliados a Savia Salud EPS que hicieron uso de los servicios en las IPS contratadas y asistieron a las oficinas de atención de la EPS en el año 2018.

#### 3.2. Parámetros para el cálculo de la muestra

Muestra para estimar la proporción

$$n = \frac{\sum_{h=1}^L W_h^2 \left( \frac{N_h P_h Q_h}{N_h - 1} \right) \frac{1}{(w_h)}}{\left( \frac{Q}{Z_{\alpha/2}} \right)^2 + \frac{1}{N} \sum_{h=1}^L W_h \left( \frac{N_h P_h Q_h}{N_h - 1} \right)}$$

Donde:

$$\text{Sea: } n_h = n(w_h); \text{ donde : } \sum_{h=1}^L w_h = 1$$

$$N = \sum_{h=1}^L N_h$$

$$\hat{P} = \sum_{h=1}^L W_h \hat{P}_h; \text{ donde } \hat{P}_h \text{ es proporción estimada de la estrato } h \text{ y } \hat{P} \text{ es la proporción estimada global}$$

$$\hat{Q}_h = \hat{P}_h - 1$$

$(w_h)$  es la ponderación de la muestra en el estrato  $h$

#### 3.3. Tipo de muestreo

Se utilizó el tipo de muestreo estratificado, el encuestador seleccionó directamente a los usuarios que acudieron a las oficinas de atención de Savia Salud EPS por facilidad de acceso a los usuarios.

Se diseñó el indicador de satisfacción global, el cual tiene una meta del 85% y la fuente de la información se extrae a través de las encuestas de satisfacción aplicadas en el año 2018, a continuación se presenta la distribución de la muestra por región y municipio (tabla 1 y 2).

**Tabla 1. Distribución de la muestra por subregión.**

| Subregion       | Población<br>Total<br>Julio 2018 | Número de encuestas |
|-----------------|----------------------------------|---------------------|
| Bajo Cauca      | 45.364                           | 7                   |
| Magdalena Medio | 53.293                           | 9                   |
| Nordeste        | 70.426                           | 12                  |
| Norte           | 104.800                          | 21                  |
| Occidente       | 81.077                           | 17                  |
| Oriente         | 210.785                          | 37                  |
| Suroeste        | 154.154                          | 27                  |
| Uraba           | 240.896                          | 33                  |
| Valle de Aburra | 746.677                          | 90                  |
| Total           | 1.707.472                        | 253                 |

**Tabla 2. Distribución de la muestra por subregión y municipio.**

| Subregión       | Municipio      | Total afiliados a julio<br>de 2018. | Número de<br>encuestas |
|-----------------|----------------|-------------------------------------|------------------------|
| Bajo Cauca      | Zaragoza       | 3.979                               | 1                      |
|                 | El bagre       | 4.135                               | 1                      |
|                 | Taraza         | 7.935                               | 1                      |
|                 | Caucasia       | 29.315                              | 4                      |
| Magdalena Medio | Caracoli       | 3.025                               | 1                      |
|                 | Puerto nare    | 5.725                               | 1                      |
|                 | Maceo          | 6.060                               | 1                      |
|                 | Puerto triunfo | 7.935                               | 1                      |
|                 | Yondo          | 10.199                              | 2                      |
|                 | Puerto berrio  | 20.349                              | 3                      |
| Nordeste        | Anori          | 3.120                               | 1                      |
|                 | Yali           | 3.669                               | 1                      |
|                 | Amalfi         | 5.255                               | 1                      |

| Subregión | Municipio              | Total afiliados a julio de 2018. | Número de encuestas |
|-----------|------------------------|----------------------------------|---------------------|
|           | Remedios               | 5.382                            | 1                   |
|           | Santo domingo          | 6.614                            | 1                   |
|           | Cisneros               | 6.626                            | 1                   |
|           | Segovia                | 7.749                            | 1                   |
|           | Yolombo                | 8.329                            | 1                   |
|           | Vegachi                | 10.429                           | 2                   |
|           | San Roque              | 13.253                           | 2                   |
| Norte     | Carolina               | 1.516                            | 1                   |
|           | San Jose de la Montaña | 1.939                            | 1                   |
|           | Briceño                | 2.055                            | 1                   |
|           | Entrerrios             | 2.598                            | 1                   |
|           | Belmira                | 3.040                            | 1                   |
|           | Guadalupe              | 3.850                            | 1                   |
|           | Toledo                 | 3.945                            | 1                   |
|           | San andres             | 4.341                            | 1                   |
|           | Gomez plata            | 4.782                            | 1                   |
|           | Don matias             | 6.008                            | 1                   |
|           | Campamento             | 6.166                            | 1                   |
|           | San pedro              | 9.477                            | 2                   |
|           | Santa rosa de osos     | 16.224                           | 2                   |
|           | Ituango                | 18.845                           | 3                   |
|           | Yarumal                | 20.014                           | 3                   |
| Occidente | Armenia                | 744                              | 1                   |
|           | Abriaqui               | 1.422                            | 1                   |
|           | Olaya                  | 1.774                            | 1                   |
|           | Peque                  | 2.408                            | 1                   |
|           | Frontino               | 2.951                            | 1                   |

| Subregión | Municipio     | Total afiliados a julio de 2018. | Número de encuestas |
|-----------|---------------|----------------------------------|---------------------|
|           | Heliconia     | 3.622                            | 1                   |
|           | San jeronimo  | 4.710                            | 1                   |
|           | Buritica      | 4.719                            | 1                   |
|           | Anza          | 5.313                            | 1                   |
|           | Sabanalarga   | 6.586                            | 1                   |
|           | Caicedo       | 6.600                            | 1                   |
|           | Ebejico       | 7.069                            | 1                   |
|           | Antioquia     | 7.091                            | 1                   |
|           | Liborina      | 7.287                            | 1                   |
|           | Sopetran      | 7.353                            | 1                   |
|           | Cañasgordas   | 11.428                           | 2                   |
| Oriente   | Concepcion    | 2.369                            | 1                   |
|           | Guatape       | 2.941                            | 1                   |
|           | Alejandria    | 2.955                            | 1                   |
|           | Retiro        | 3.448                            | 1                   |
|           | Granada       | 4.628                            | 1                   |
|           | San francisco | 4.967                            | 1                   |
|           | La ceja       | 6.307                            | 1                   |
|           | Argelia       | 6.621                            | 1                   |
|           | San carlos    | 6.772                            | 1                   |
|           | Peñol         | 7.317                            | 1                   |
|           | Nariño        | 8.249                            | 1                   |
|           | San rafael    | 8.726                            | 2                   |
|           | La union      | 8.739                            | 2                   |
|           | Cocorna       | 8.818                            | 2                   |
|           | Abejorral     | 9.735                            | 2                   |
|           | San luis      | 10.024                           | 2                   |

| Subregión | Municipio         | Total afiliados a julio de 2018. | Número de encuestas |
|-----------|-------------------|----------------------------------|---------------------|
|           | Guarne            | 10.777                           | 2                   |
|           | San vicente       | 12.441                           | 2                   |
|           | Carmen de viboral | 12.617                           | 2                   |
|           | Santuario         | 14.329                           | 2                   |
|           | Marinilla         | 15.755                           | 2                   |
|           | Rionegro          | 19.948                           | 3                   |
|           | Sonson            | 22.302                           | 3                   |
| Suroeste  | Hispania          | 450                              | 1                   |
|           | Tamesis           | 1.251                            | 1                   |
|           | Pueblorrico       | 1.376                            | 1                   |
|           | Valparaiso        | 2.939                            | 1                   |
|           | Tarso             | 3.018                            | 1                   |
|           | Caramanta         | 3.649                            | 1                   |
|           | Amaga             | 3.662                            | 1                   |
|           | Titiribi          | 3.781                            | 1                   |
|           | Betania           | 3.994                            | 1                   |
|           | Montebello        | 4.385                            | 1                   |
|           | La pintada        | 4.454                            | 1                   |
|           | Venecia           | 5.730                            | 1                   |
|           | Salgar            | 6.821                            | 1                   |
|           | Fredonia          | 7.903                            | 1                   |
|           | Santa barbara     | 8.160                            | 1                   |
|           | Jardin            | 8.385                            | 1                   |
|           | Bolivar           | 8.613                            | 1                   |
|           | Concordia         | 11.987                           | 2                   |
|           | Betulia           | 13.968                           | 2                   |
|           | Urrao             | 24.789                           | 3                   |

| Subregión       | Municipio          | Total afiliados a julio de 2018. | Número de encuestas |
|-----------------|--------------------|----------------------------------|---------------------|
|                 | Andes              | 24.839                           | 3                   |
| Uraba           | Murindo            | 2.239                            | 1                   |
|                 | Vigia del fuerte   | 6.009                            | 1                   |
|                 | Mutata             | 14.874                           | 2                   |
|                 | San juan de uraba  | 15.506                           | 2                   |
|                 | Arboletes          | 20.407                           | 3                   |
|                 | Necocli            | 20.782                           | 3                   |
|                 | Carepa             | 21.339                           | 3                   |
|                 | San pedro de uraba | 27.870                           | 4                   |
|                 | Chigorodo          | 28.179                           | 4                   |
|                 | Turbo              | 41.280                           | 5                   |
|                 | Apartado           | 42.411                           | 5                   |
| Valle de Aburra | Sabaneta           | 5.868                            | 1                   |
|                 | La estrella        | 9.437                            | 2                   |
|                 | Girardota          | 12.715                           | 2                   |
|                 | Caldas             | 14.978                           | 2                   |
|                 | Copacabana         | 15.532                           | 2                   |
|                 | Envigado           | 16.118                           | 2                   |
|                 | Barbosa            | 17.512                           | 3                   |
|                 | Itagui             | 38.480                           | 5                   |
|                 | Bello              | 86.430                           | 10                  |
|                 | Medellin           | 529.607                          | 61                  |
| <b>TOTAL</b>    |                    | <b>1.707.472</b>                 | <b>253</b>          |



### 3.4. Diseño del formulario de la encuesta

Para la construcción del instrumento de recolección se tomó como base las necesidades de la EPS y el componente de satisfacción de la Resolución 0256 de 2016 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

La encuesta contiene tres componentes en los que se evaluó: La satisfacción del usuario respecto a los servicios brindados por **las Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS)** que hacen parte de la red contratada, **la satisfacción con la Entidad Promotora de Salud (EPS)** y **gestión de PQRD**.

### 3.5. Consideraciones éticas

El uso de la información estuvo orientado sólo con fines informativos orientada a conocer la satisfacción general de los mismos con los servicios brindados por la EPS, es por ello que la encuesta no contiene información personal de los usuarios encuestados.

La participación en la encuesta es totalmente voluntaria, es por ello que al inicio de la misma el encuestador pregunta al encuestado la aceptación de su diligenciamiento.

### 3.6. Recolección de la información

La muestra se toma con base en la metodología de muestreo estratificado y la formula de tasa global, la recolección de la información se hizo en los 116 municipios con 281 encuestas, la aplicación del instrumento se hace durante el mes de diciembre del año 2018 el cual fue contestado por afiliados o acudientes de los mismos que hicieron uso de los servicios este mismo año.

Para el año 2018 se ajustó el formato de encuesta de satisfacción haciéndolo más amigable para el encuestador y el usuario, adicionalmente se reestructura la metodología de la aplicación de la misma en forma digital, con el fin de mejorar la oportunidad en la entrega de los resultados. Este diseño se hace con asesoría del estadístico del área de tecnología de la información.

La recolección de la información se realizó mediante la aplicación de 281 encuestas en un formulario virtual del 14 al 31 de diciembre de 2018, el cual fue compartido a través de un enlace por medio del correo electrónico de atención al usuario para los colaboradores (gestor, coordinador regional o supervisor) designados por las áreas de Aseguramiento y Acceso a Servicios de Salud.

### 3.7. Análisis

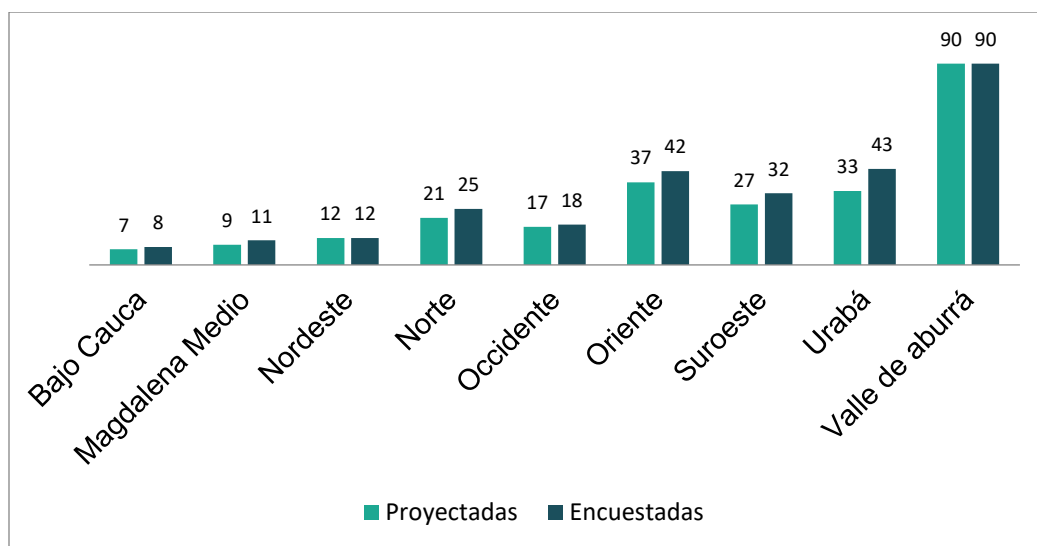
La sistematización de los datos se realizó mediante un formulario en google drive, el cual fue analizado mediante la construcción de tablas univariadas, bivariadas y de resumen en office excel versión 2016.

## 4. Resultados

### 4.1. Población programada vs población encuestada por subregión

La encuesta de satisfacción del usuario fue aplicada a 281 personas, 11,1% más de las proyectadas en la muestra estadística (253); algunas subregiones superaron la meta, es decir, realizaron más encuestas de las proyectadas por la EPS de acuerdo a la muestra, como fueron Bajo Cauca, Magdalena Medio, Norte, Occidente, Oriente, Suroeste y Urabá (gráfico 1).

**Gráfico 1. Población programada vs población encuestada por subregión.**



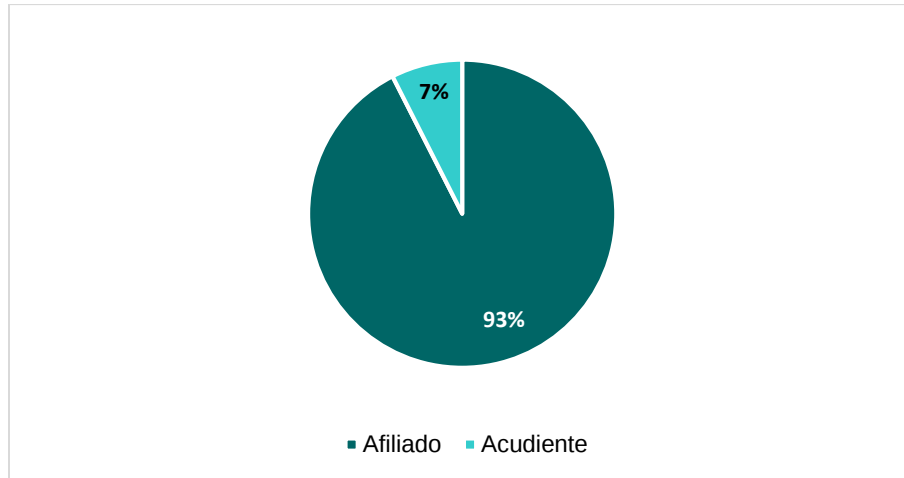
Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018.

#### 4.1.1. Aspectos sociodemográficos

La encuesta se aplicó a los afiliados o acudientes que se encontraban en las oficinas de la EPS, con capacidad cognitiva para responder las preguntas.

De acuerdo a los resultados, el 93% (260) de las personas que respondieron la encuesta de satisfacción del usuario son afiliados a la EPS y el 7% (21) restantes fueron acudientes de los afiliados (gráfico 2).

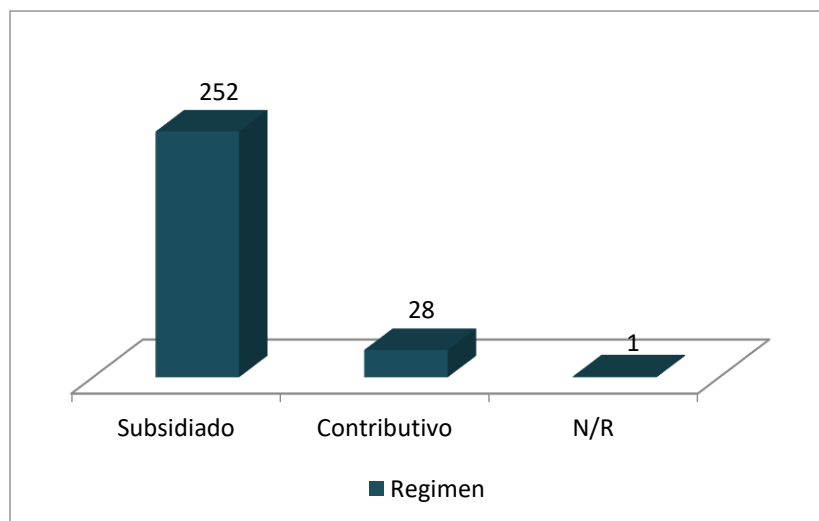
**Gráfico 2. Distribución por tipo de entrevistado.**



*Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018.*

De acuerdo con los datos, el 89,7% (252) de los usuarios que respondieron la encuesta pertenecen al régimen subsidiado, 10,0% (28) al contributivo y un mínimo de 0,4% de usuarios que no saben o no responden, estos resultados son consecuente con la población afiliada a la EPS a diciembre de 2018 donde el 93,0% (1.587.742) son subsidiado y el 3,0% (112.852) son contributivo (gráfico 3).

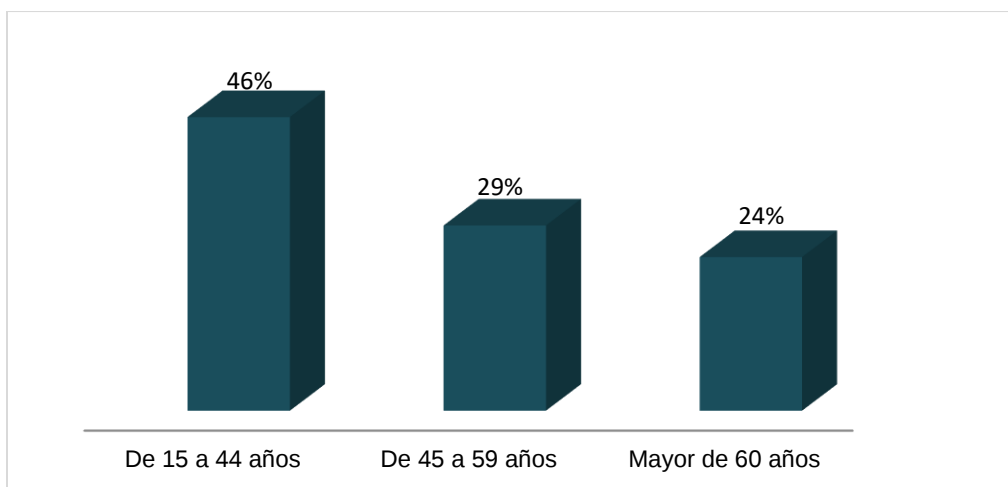
**Gráfico 3. Distribución de la frecuencia del tipo de afiliados por régimen.**



*Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018.*

Con respecto a la edad del afiliado que consulta a las IPS de la red, el mayor porcentaje de los afiliados se encuentra entre 15 y 44 años con el 46% seguido por los de 45 y 59 años, con el 29% seguido por mayores de 60 años con el 24% (gráfico 4).

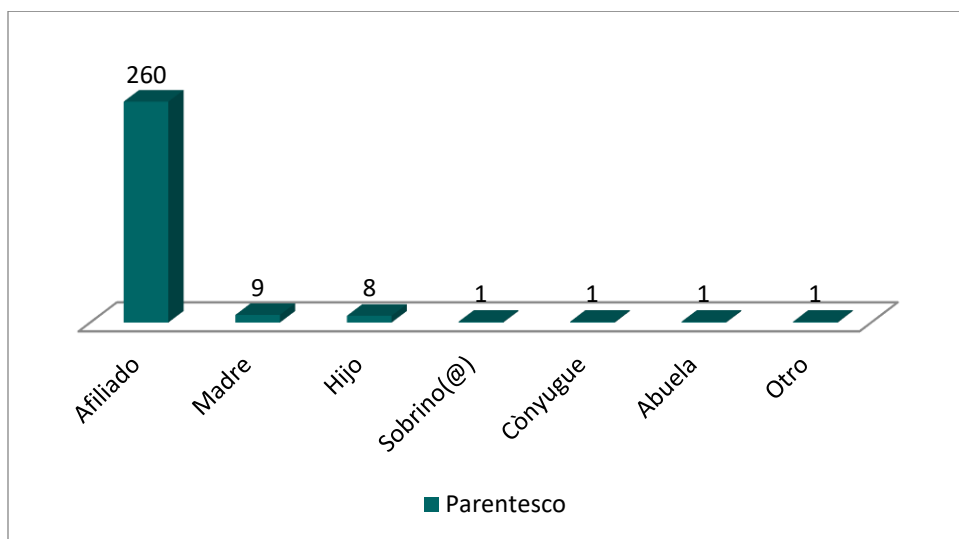
**Gráfico 4. Distribución porcentual según grupo edad del afiliado.**



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018.

Un aspecto importante en la encuesta de satisfacción es el parentesco que tiene el usuario que responde la encuesta con el afiliado que consulta, se encontró que mayoría usuarios que respondieron la encuesta son los mismos afiliados 92,5%(260), seguido de la madre 3,2%(9) y el hijo 2,8%(8) (gráfico 5).

**Gráfico 5. Parentesco con el afiliado que consulta.**

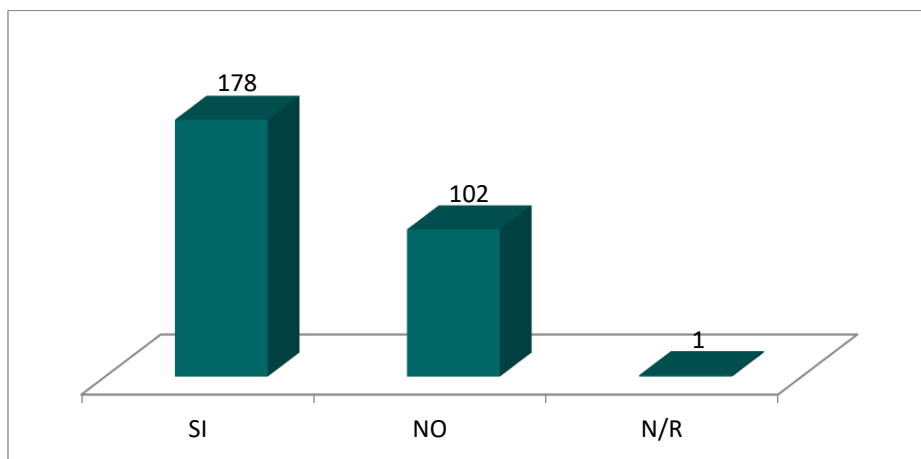


Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018.

#### 4.2. Programas de Promoción y Prevención.

En cuanto a los programas de promoción y prevención brindados por las IPS se encontró que el 63% de los afiliados está inscrito en alguno de ellos y el 36% no está inscrito (gráfico 6).

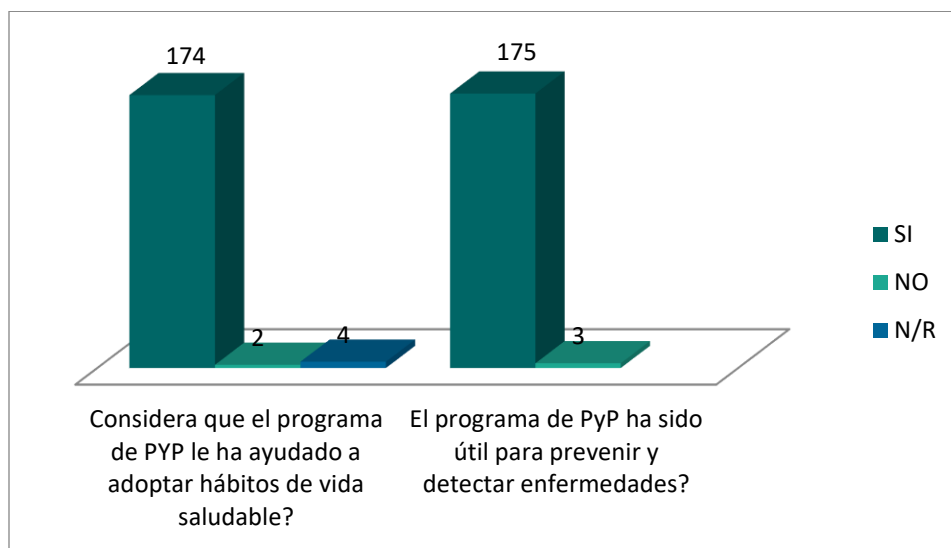
**Gráfico 6. Programas de promoción y prevención.**



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018.

De los 178 afiliados que están inscritos en algún programa de promoción y prevención en su IPS asignada, el 97,8% considera que el programa le ha ayudado a adoptar hábitos de vida saludable, y el 98,3% considera que el programa ha sido útil para prevenir y detectar enfermedades (gráfico 7).

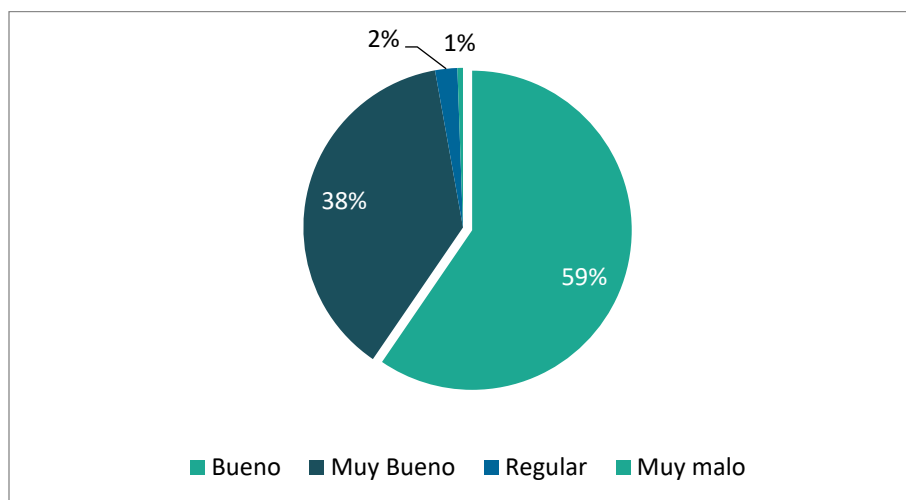
**Gráfico 7. Programas de promoción y prevención, hábitos y utilidad**



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018.

En cuanto a la calificación general que le dan los afiliados inscritos a los programas de promoción y prevención de las IPS, se observa que el 59,0% lo califican como bueno, el 38,0% muy bueno, 2,% regular y en menor porcentaje muy malo con el 1,0% (gráfico 8).

**Gráfico 8. Calificación Programas de promoción y prevención de la IPS asignada.**

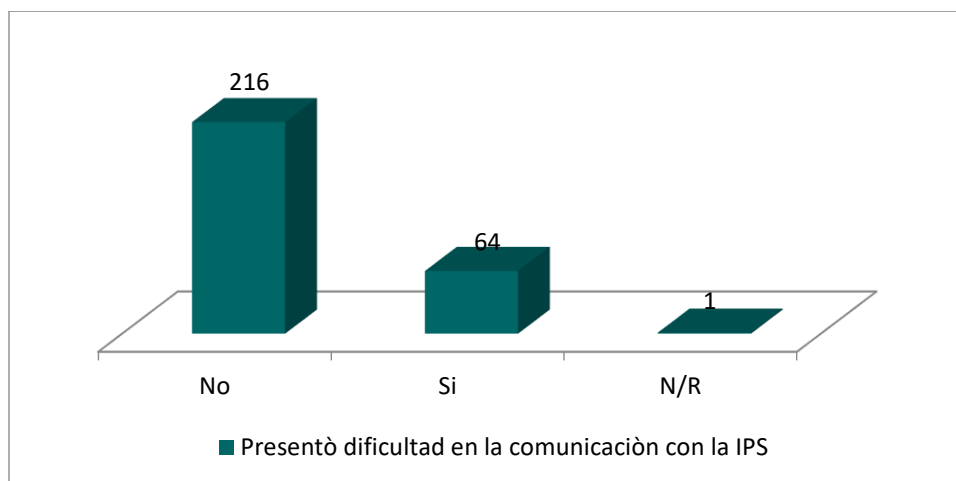


Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018

#### 4.3. Satisfacción con la IPS Asignada

Respecto a la dificultad en la comunicación con la IPS a través de los diferentes canales ofrecidos por la misma, se encontró que el 76,9%(216) no presentaron dificultad en la comunicación, 22,8%(64) si presentaron dificultad y un 0,4 que no saben o no responden (gráfico 9).

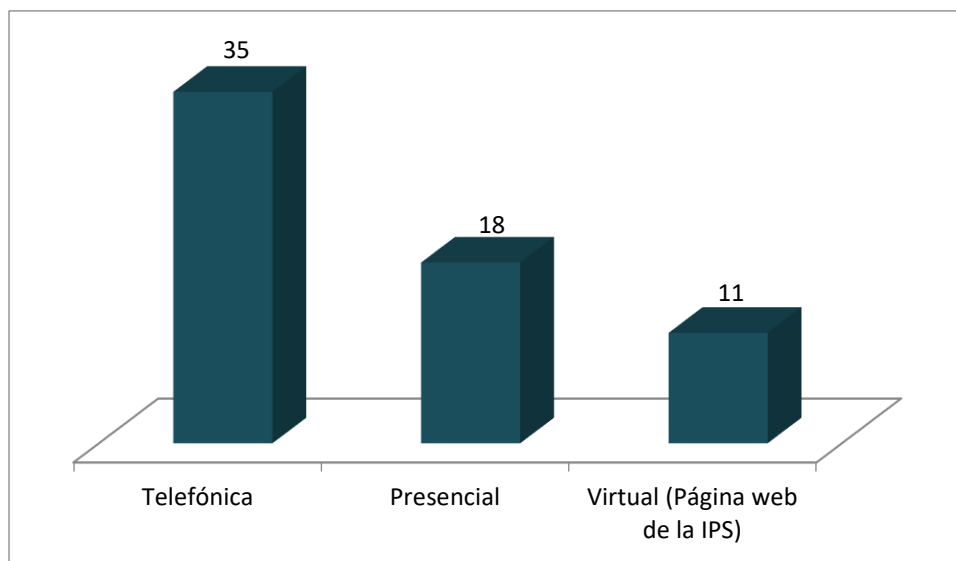
**Gráfico 9. Comunicación con la IPS**



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018

De los medios de comunicación establecidos en las IPS el que presentó mayor dificultad fue la vía telefónica con el 54,7%(35), seguido de la presencial 28,1%(18) y la virtual 17,2%(11) (gráfico 10).

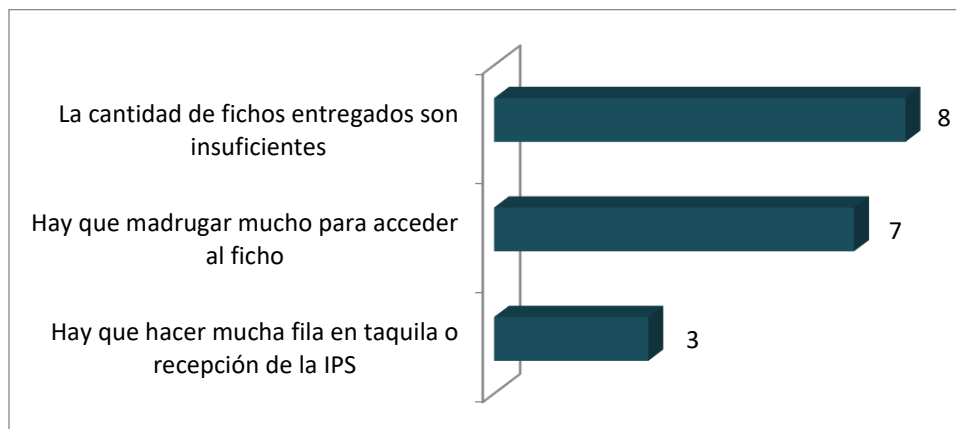
**Gráfico 10. Distribución de la frecuencia de los medios de Comunicación que presentaron dificultad la IPS.**



*Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018*

De los 18 usuarios encuestados que presentaron dificultad en la atención presencial, la principal dificultad para acceder a los servicios en la IPS con este medio de comunicación se debe a que la cantidad de fichos entregados es insuficiente 44,0%(8), seguido de que hay que madrugar mucho para acceder al ficho 39,0%(7) y la realización de fila con el 17,0%(3) (gráfico 11).

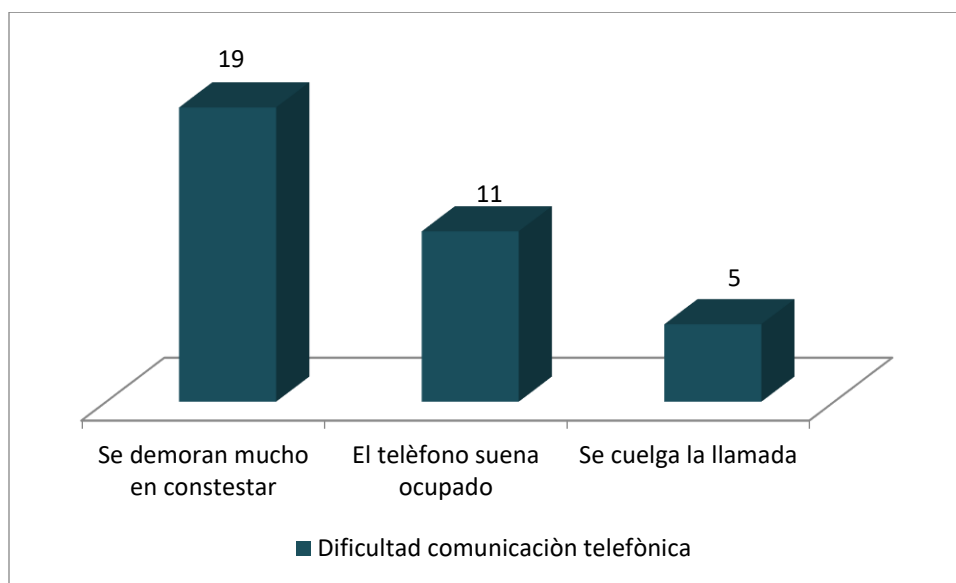
**Gráfico 11. Motivos de dificultad en la comunicación presencial con la IPS.**



*Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018*

Entre las principales causas de dificultad para acceder a los servicios en la IPS de manera telefónica se encuentra demora en contestar 54,3%, teléfono ocupado 31,4% y se cuelga la llamada 14,3%(5) (gráfico 12).

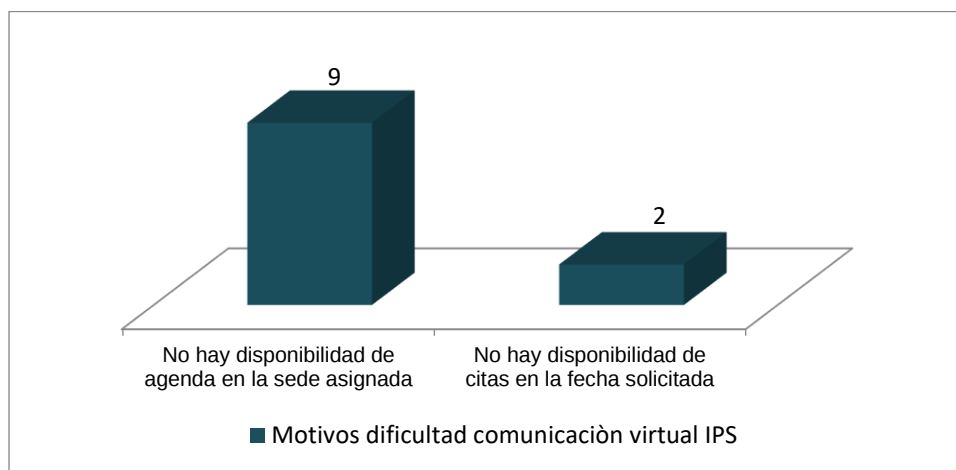
**Gráfico 12. Motivos de dificultad en la comunicación telefónica en la IPS.**



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018

Las principales causas de dificultad para acceder a los servicios en la IPS de manera virtual fue la falta de disponibilidad de agenda en la IPS 81,8%(9) al igual que la falta de disponibilidad de citas en la fecha solicitada 18,2%(2) (gráfico 13).

**Gráfico 13. Motivos de dificultad en la comunicación virtual con la IPS.**

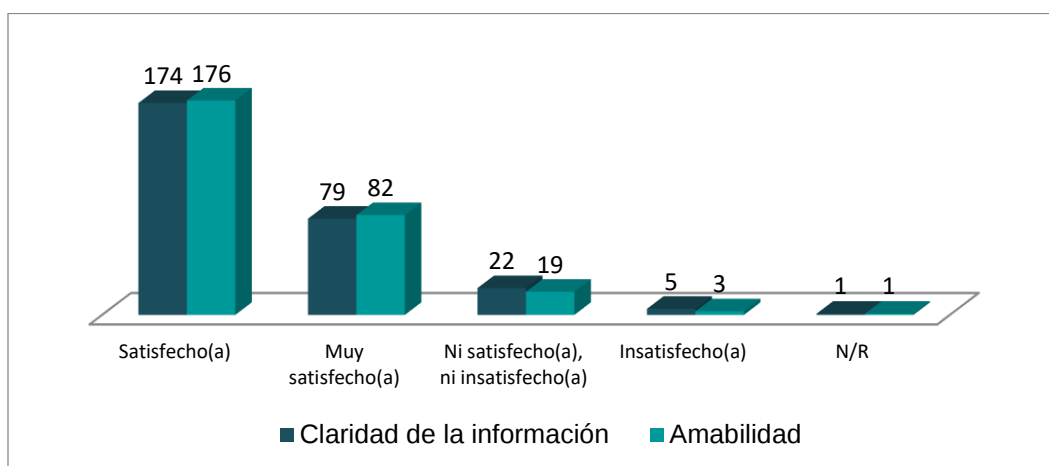


Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018

La mayor proporción de los usuarios encuestados (281), se encuentran satisfechos con la atención recibida en cuanto amabilidad y calidad de la información recibida por parte del personal de taquilla que los atendió en la IPS asignada con un 63, 0% y 62,0% respectivamente.

En un menor porcentaje se encuentran los usuarios que se sintieron insatisfechos con ambos componentes (amabilidad y calidad de la información) que representan un 1, 0% y 2% en los componentes mencionados respectivamente (gráfico 14).

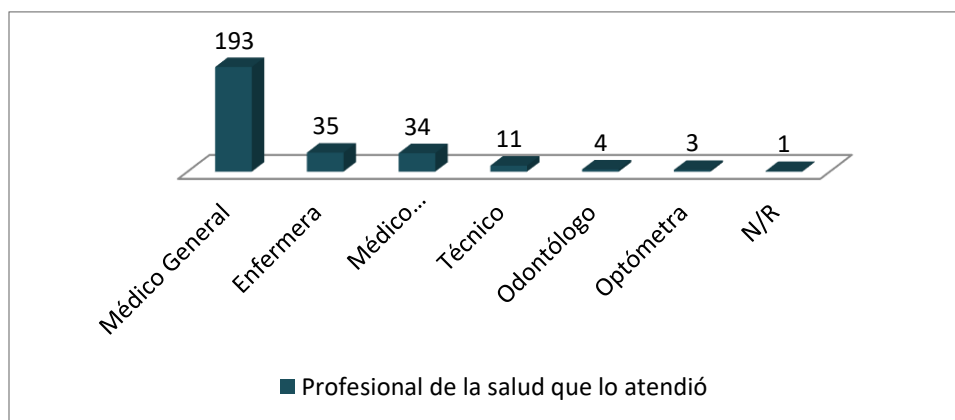
**Gráfico 14. Satisfacción con el personal de la taquilla de la IPS.**



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018

Según los usuarios encuestados, el profesional de la salud que lo atendió en la IPS fue médico general con el 68,7,% (193) en primer lugar, en segundo lugar enfermera con 12,5% (35) y el médico especialista en tercer lugar con el 12,1%(34) (gráfico 15).

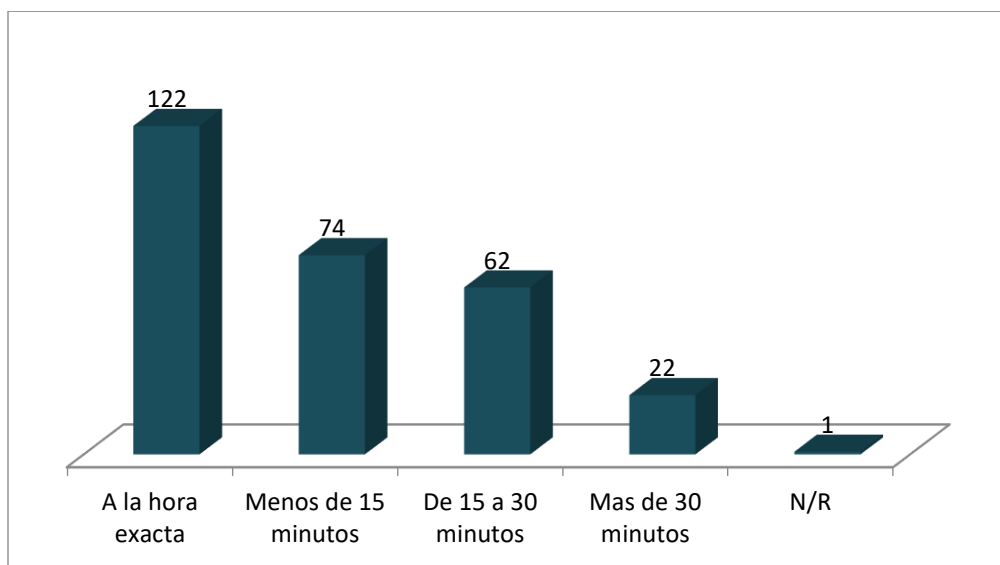
**Gráfico 15. Profesional que lo atendió en la IPS asignada.**



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018

Algo muy importante para el usuario en la prestación del servicio en su IPS, es el cumplimiento de la hora establecida para la atención en la IPS, de los usuarios encuestados, el 43,4% expresan que la hora de atención en IPS fue de acuerdo a la programación, 26,3% menos de 15 minutos, 22,1% de 15 a 30 minutos, 7,8%(22) mas de 15 minutos (gráfico16).

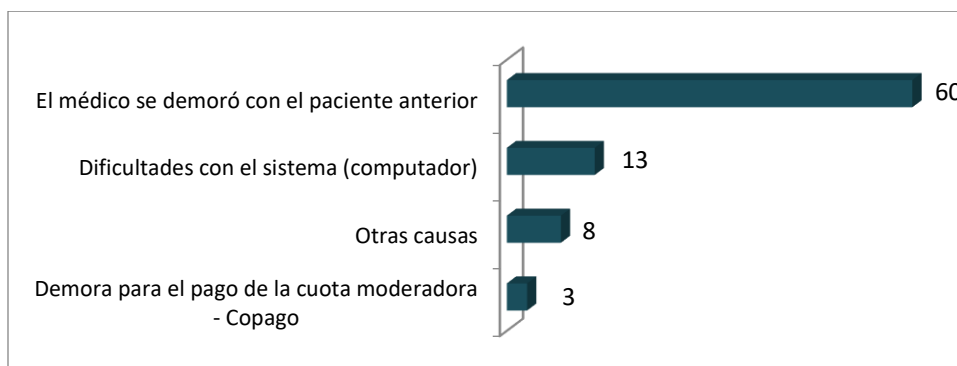
**Gráfico 16. Profesional que lo atendió en la IPS asignada.**



*Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018*

De acuerdo a los datos de la demora en la atención, la causa es la demora con el paciente anterior como principal motivo de incumplimiento en el hora programa por la IPS por parte del profesional de la salud con un 71,4%, seguido de dificultades con el computador 15,5%, demora para el pago de la cuota moderadora 3,6% y otras causas 9,5% incluyen retraso de los médicos en general, demora de las funcionarias en la IPS (gráfico17).

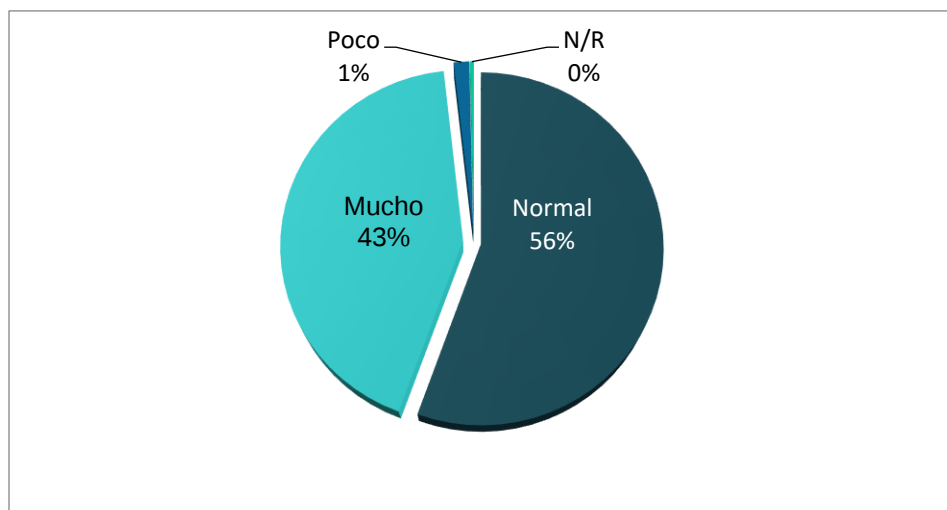
**Gráfico 17. Principales motivos de incumplimiento en la hora asignada para la atención del usuario en la IPS .**



*Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018*

A la pregunta sobre ¿la actitud del profesional que le atendió en su IPS asignada fue amable? A la cual se debía responder con la escala de mucho, normal, poco o nada, el 56% de los encuestados la considerò normal, 43% mucho y un 1% poco (gráfico18).

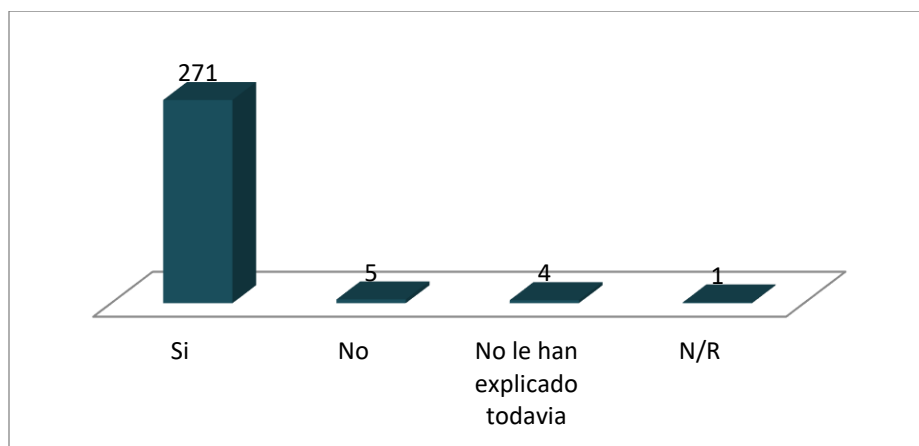
**Gráfico 18. Amabilidad del funcionario que lo atendió en su IPS asignada.**



*Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018*

A la pregunta ¿Le explicaron su situación de salud, de manera que usted la entendiera?, el 96,4%(271) de los encuestados respondió que si le explicaron, 1,8%(5) no le explicaron y en menor porcentaje 1,4(4) no le han explicado todavía (gráfico19).

**Gráfico 19. En su IPS asignada le explicaron su situación de salud de manera que la entendiera.**



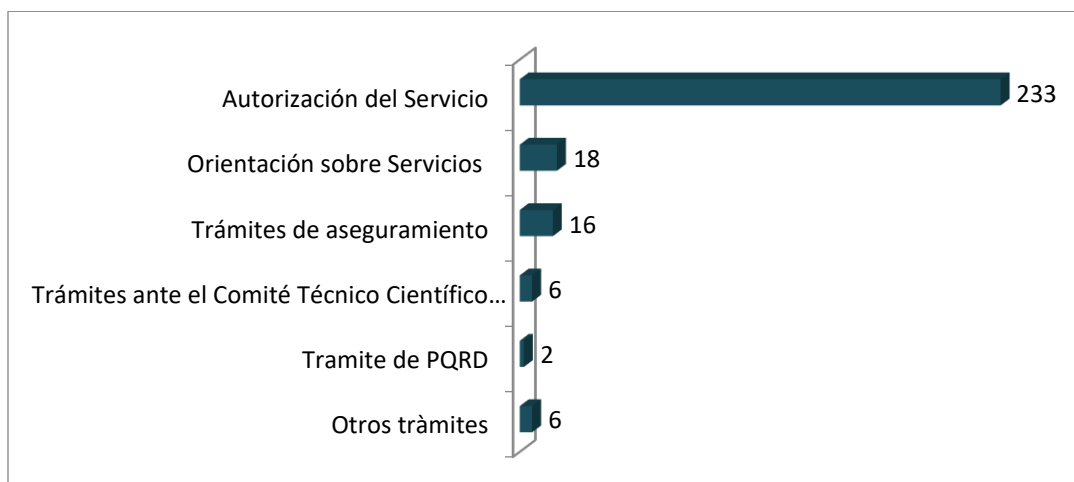
*Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018*

#### 4.4. Satisfacción con Savia Salud EPS

##### 4.4.1. Principales Trámites en Savia Salud EPS

Con relación a los servicios que brinda la EPS, la autorización del servicio fue el trámite más utilizado por los usuarios encuestados con el 82,9% (233), seguido de la orientación sobre servicios como puntos de atención de la EPS e IPS 6,4% (18), trámites de aseguramiento como afiliación, portabilidad, movilidad, incapacidades 5,7(16), trámite de medicamentos y/o procedimientos no PBS ante el CTC 2,1% (6), trámite de PQRD (petición, queja, reclamo o denuncia) 0,7% (2) y otros trámites 2,1% (6) incluye actualización de datos, medicamentos, cambio de municipio entre otros (gráfico 20).

**Gráfico 20. Último trámite que realizó en Savia Salud EPS**

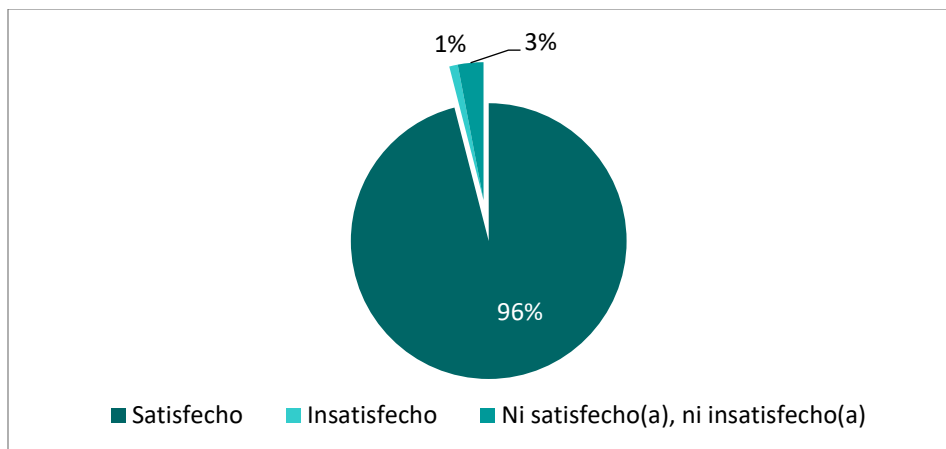


*Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018.*

##### 4.4.2. Satisfacción global con la Savia Salud EPS

Una de las preguntas principales de la encuesta de satisfacción, es la percepción global que tiene el usuario en cuanto a los servicios brindados por la EPS; en la cual el 96% de los encuestados se encuentran satisfechos, el 3% no se definen ni satisfechos ni insatisfechos y el 1% se sienten insatisfechos (gráfico 21).

**Gráfico 21. Porcentaje de satisfacción global con Savia Salud EPS**



*Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018.*

#### 4.4.3. Satisfacción de Savia Salud EPS

Como se observa en la tabla No.3 el componente que mayor satisfacción (satisfecho + muy satisfecho) generó entre los usuarios encuestados fue “la información suministrada por la funcionaria que lo atendió en la oficina respecto a la orientación y direccionamiento” con un 97,9% (275 de 281) seguido de el “tiempo para ser atendido” 95,7%, “actitud de la persona que lo atendió” 95,0%(269 de 281) y por ultimo con la oportunidad para la entrega de la autorización 88,3% (248 de 281) (tabla 3).

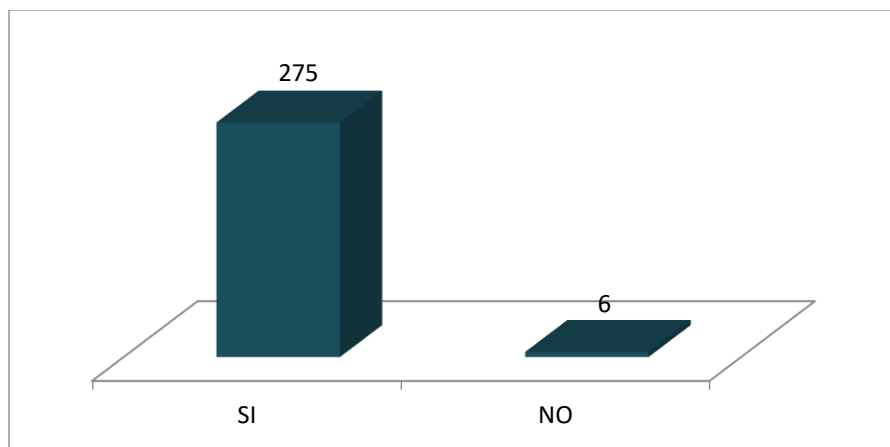
**Tabla 3. Satisfacción con la atención de la EPS**

| Categoría                                                                                                                                                       | Satisfecho(a) | Muy satisfecho(a) | Ni satisfecho(a), ni insatisfecho(a) | Insatisfecho(a) | Muy Insatisfecho(a) | N/R |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|--------------------------------------|-----------------|---------------------|-----|
| ¿Cómo se siente con el tiempo de atención en la oficina de la EPS?                                                                                              | 158           | 111               | 6                                    | 5               | 1                   |     |
| ¿Con la oportunidad para la entrega de la autorización de servicio en la EPS usted se encuentra?                                                                | 178           | 70                | 18                                   | 13              | 1                   | 1   |
| ¿Cómo se siente con la actitud de la funcionaria en la prestación del servicio en la oficina de atención al usuario?                                            | 134           | 133               | 12                                   | 1               |                     | 1   |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la información suministrada por la funcionaria que lo atiende en la oficina respecto a la orientación y direccionamiento? | 155           | 120               | 4                                    | 1               |                     | 1   |

#### 4.4.4. ¿Recomendaría o cambiaría de EPS?

A la pregunta “usted recomendaría a sus familiares y amigos afiliarse a Savia Salud EPS”, el 97,9% (275) de los usuarios encuestados indican que recomendarían la EPS y un 2,1% (6) que no la recomendaría (gráfico 22).

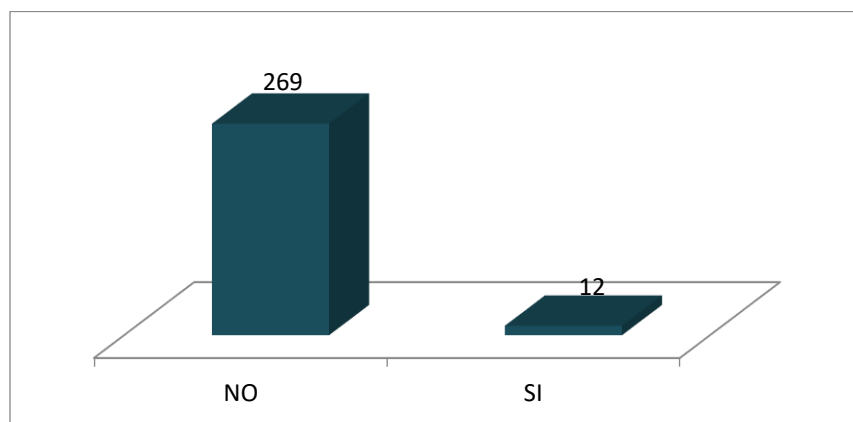
**Gráfico 22. Recomendaría a sus familiares y amigos afiliarse a la EPS**



*Fuente: encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018.*

Respecto a la intención de cambiar de EPS, el 95,7% (269) de los usuarios expresan su deseo de permanecer en esta, y el 4,3% (12) si ha pensado hacerlo (gráfico 23).

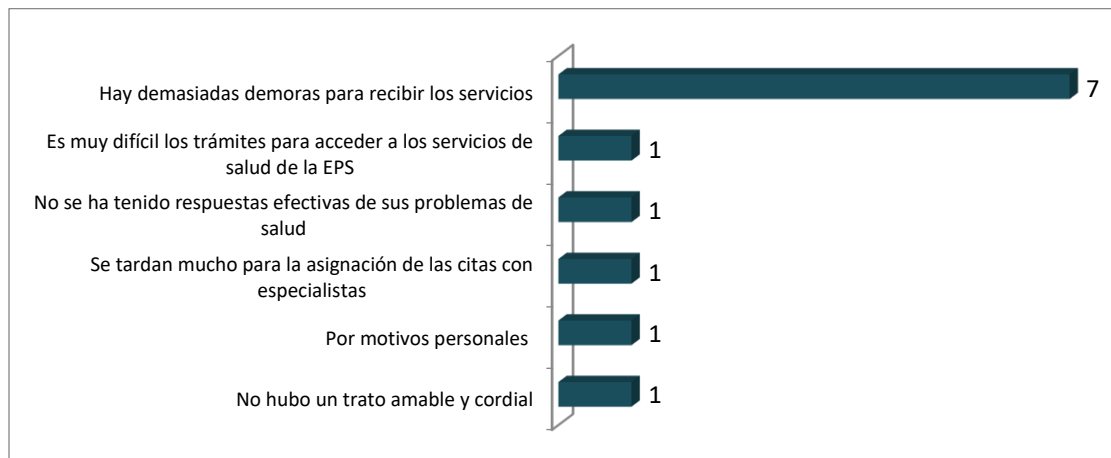
**Gráfico 23. Ha pensado cambiarse de EPS.**



*Fuente: encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018.*

El motivo principal por el cual los afiliados han pensado en cambiarse de EPS (12), se debe a la demoras para recibir el servicio con el 58,3% (7), seguido de la dificultad para acceder a servicios de la EPS, no se ha tenido respuesta efectiva a los problemas de salud, se tardan mucho en la asignación de las citas entre otros (gráfico 24).

**Gráfico 24. Motivo para cambiarse de la EPS**

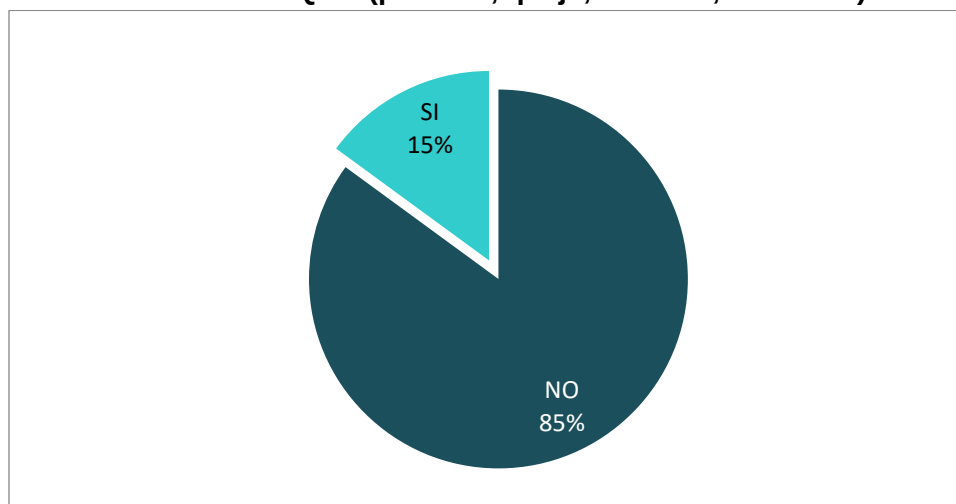


*Fuente: encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018.*

#### 4.5. PQRD

Para la evaluación de los componentes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), se realizaron preguntas sobre la utilización de canales para la radicación de PQRD, a lo cual 85,0% de los encuestados responden que no han radicado, en menor porcentaje se encuentran los que si han radicado con el 15,0%(42) (gráfico 25)

**Gráfico 25. PQRD (petición, queja, reclamo, denuncia)**



*Fuente: encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2018*



## 5. Conclusiones

El porcentaje de satisfacción en la evaluación del 2018 fue del 96,0%, superando la meta de satisfacción de Savia Salud EPS de 85,0%.

El mayor porcentaje de los usuarios que van a las oficinas a realizar trámites ante la EPS son los mismos afiliados 92,5%(260), seguido de la madre 3,2%(9) y el hijo 2,8%(8).

De los afiliados inscritos el programa de PYP le ha ayudado a adoptar hábitos de vida saludable, y el 98,3% considera que el programa ha sido útil para prevenir y detectar enfermedades.

De la experiencia de la atención en la IPS, la “amabilidad y claridad en la información por parte del funcionario que los atendió” fue la variable que generó mayor satisfacción entre los encuestados.

De los servicios que brinda la EPS, la generación de autorización fue el trámite más utilizado entre los encuestados que asisten a las oficinas de la EPS consecuente con la razón de ser de la oficina de atención de la EPS.

La claridad de la información suministrada: Orientación y direccionamiento y el tiempo para ser atendido fueron los componentes que más satisfacción generaron en la experiencia de la atención en la EPS.

El 97,9% de los usuarios recomendarían a Savia Salud EPS a sus familiares y amigos, lo que representa un alto porcentaje de satisfacción de los usuarios con Savia Salud EPS.

La demora para recibir el servicio en las oficinas fue el principal motivo por el cual los usuarios han pensado cambiarse de Savia Salud EPS.