

Evaluación de satisfacción de usuarios

Informe de satisfacción de usuarios

**Savia Salud EPS
Atención al Usuario**

noviembre-diciembre

2025

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
ANTECEDENTES	4
OBJETIVOS	5
Objetivo General	5
Objetivos específicos.....	5
ASPECTOS METODOLÓGICOS	6
Muestra	6
Formato encuesta de satisfacción	7
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	8
Caracterización del usuario	8
Servicios evaluados.....	10
Aspectos evaluados	10
Satisfacción del usuario.....	12
Sugerencias, agradecimientos y felicitaciones.....	14
CONCLUSIONES.....	15

INTRODUCCIÓN

El presente informe consolida los resultados obtenidos durante los meses de **noviembre y diciembre de 2025**, a partir del análisis de **768 encuestas de satisfacción** aplicadas a afiliados de Savia Salud EPS. Este estudio tiene como propósito medir la **percepción y nivel de satisfacción** de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados, tanto por la **red de atención** como por la **gestión directa de la EPS**.

La información recolectada constituye una fuente estratégica para la **toma de decisiones** y la **implementación de planes de mejoramiento** en los distintos procesos institucionales, permitiendo además el **monitoreo del impacto** a través de parámetros comparativos establecidos de manera **bimestral**.

Durante el periodo evaluado, la aplicación de las encuestas se realizó mediante **contacto telefónico directo con los usuarios**, lo que facilitó una interacción cercana y la recolección de datos confiables. El análisis de esta información permite generar **conclusiones orientadas al fortalecimiento de la calidad en la atención**, promoviendo acciones de mejora continua que respondan a las necesidades y expectativas de la población afiliada.



ANTECEDENTES

Savia Salud EPS es una Entidad Administradora de Planes de Beneficios en Salud que orienta su gestión al aseguramiento de la población pobre y vulnerable, con el propósito de generar impacto positivo en la calidad de vida de sus afiliados. Su modelo de atención se fundamenta en la articulación de servicios, el enfoque territorial y la atención centrada en el usuario.

Como parte de su compromiso con la mejora continua, la EPS implementa de manera **bimestral** un estudio de percepción que permite determinar el **grado de satisfacción de los afiliados**, mediante la aplicación de encuestas estructuradas. Este ejercicio técnico y participativo constituye una herramienta clave para la evaluación de la experiencia del usuario y la identificación de oportunidades de mejora.

Durante el año 2025, los resultados obtenidos evidenciaron el **cumplimiento de la meta institucional** en el indicador de **satisfacción global**, consolidando la efectividad de las estrategias implementadas y reafirmando el compromiso de la EPS con la calidad en la atención.

OBJETIVOS

Objetivo General

Conocer el **nivel de satisfacción y percepción** de los afiliados de Savia Salud EPS respecto a los servicios ofrecidos tanto por la **red prestadora** como por la **gestión directa de la EPS**, con el fin de identificar **oportunidades de mejora** que orienten el desarrollo de acciones estratégicas alineadas con la visión institucional: *“En el 2028 seremos la mejor alternativa de aseguramiento en régimen subsidiado para la población pobre y vulnerable del Departamento de Antioquia.”*

Para lograr este propósito, se considera fundamental la **articulación de todos los procesos de Savia Salud EPS**, centrando los recursos y esfuerzos en el fortalecimiento de la **experiencia del servicio**, promoviendo la **fidelización y satisfacción** de los afiliados.

Objetivos específicos

- Analizar los niveles de satisfacción de los afiliados de Savia Salud EPS, mediante la evaluación de aspectos clave como la información suministrada por el personal encargado de la atención —tanto asistencial como administrativo—, la calidad en la atención recibida, la oportunidad en la prestación del servicio y las condiciones del espacio físico donde se brinda la atención.
- Conocer la percepción y opinión manifestada por los usuarios frente a la calidad en la prestación de los servicios.
- A partir del análisis estadístico, articular los procesos institucionales para identificar oportunidades de mejora que contribuyan al posicionamiento de Savia Salud EPS como la mejor alternativa de aseguramiento en el régimen subsidiado en el departamento de Antioquia.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Población

La población encuestada corresponde a afiliados del departamento de Antioquia que hicieron uso de los servicios ofertados por la red prestadora y las oficinas de Atención al Usuario de Savia Salud EPS.

Para la aplicación de la encuesta de satisfacción se incluyó población mayor de 15 años, afiliada a Savia Salud EPS, considerando un universo total de **677.890 afiliados** en el departamento.

Muestra

La muestra se construyó mediante un **muestreo estratificado**, con el objetivo de estimar la proporción de satisfacción global a partir de un número representativo de afiliados. La asignación se realizó de forma proporcional por municipio, según el número de afiliados registrados en cada territorio.

El tamaño muestral fue determinado con base en criterios probabilísticos, estableciendo un **nivel de confianza del 90%**, un **error de muestreo del 10%** y una **homogeneidad estimada del 50%**. Estos parámetros permitieron calcular una muestra representativa de la población afiliada, garantizando precisión en los resultados. Como resultado, se definió un **tamaño mínimo de muestra de 60 afiliados**, distribuidos proporcionalmente por municipio según el número de afiliados registrados.

Fórmula de cálculo muestral – Muestreo estratificado

Para el cálculo de la muestra estratificada por municipios, se utilizó la siguiente fórmula, que permite estimar la proporción de satisfacción global de los afiliados con representatividad territorial:

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

Donde:

- $n_h = n(w_h)$ Tamaño de muestra por estrato
- $\sum_{h=1}^L w_h = 1$ Suma de ponderaciones por estrato
- $N = \sum_{h=1}^L N_h$ Población total
- \widehat{P}_h = Proporción estimada por estrato
- $\widehat{P} = \sum_{h=1}^L W_h \cdot \widehat{P}_h$ Proporción global estimada
- $\widehat{Q}_h = 1 - \widehat{P}_h$ Complemento de la proporción
- w_h = Ponderación de la muestra en el estrato h
- $Z_{\alpha/2}$ = Valor crítico para nivel de confianza (90%)
- ρ = Error de muestreo (10%)

Formato encuesta de satisfacción

El formato de encuesta utilizado en el estudio fue diseñado como instrumento estructurado de recolección de información, con el objetivo de facilitar la comprensión y agilidad en las respuestas por parte de los afiliados. Su construcción respondió a las necesidades específicas de Savia Salud EPS y se fundamentó en los lineamientos establecidos por la Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social, que regula el componente de satisfacción en la atención en salud.

La encuesta está compuesta por cuatro secciones principales que permiten evaluar integralmente la experiencia del usuario: la caracterización del afiliado, el tipo de servicio recibido, los aspectos relacionados con la atención (como calidad, oportunidad, información y condiciones físicas), y la percepción de satisfacción global. Este instrumento se encuentra formalizado bajo el código AU-1.2-FO02 y constituye una herramienta clave para la medición periódica de la calidad en la prestación de servicios por parte de la EPS y su red prestadora.

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

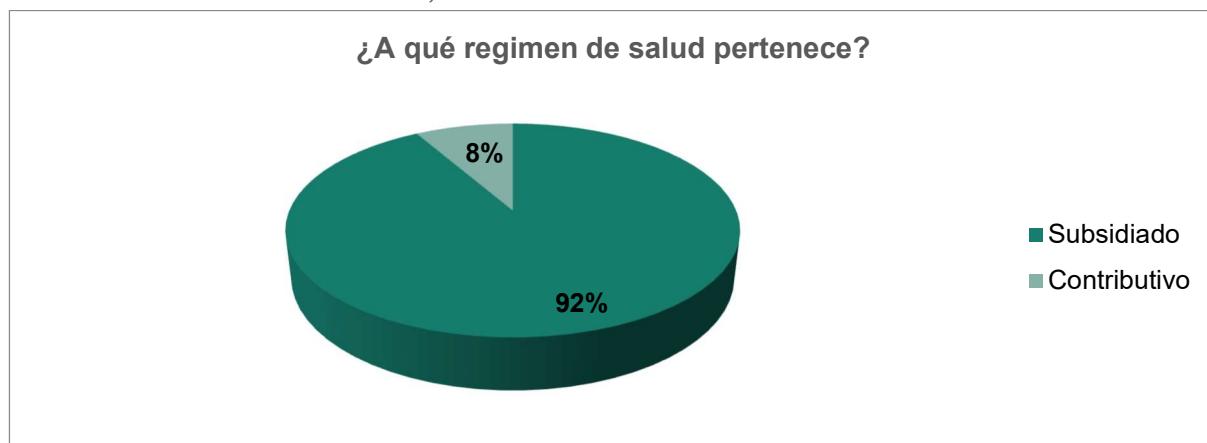
Caracterización del usuario

Los resultados presentados en este apartado corresponden a la tabulación de la información obtenida a partir de la encuesta de satisfacción aplicada por Savia Salud EPS, complementada con observaciones y sugerencias de los usuarios. Esta información constituye una fuente clave para la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora en la calidad de los servicios.

A partir del análisis de las encuestas realizadas, se identificó que el **91,67% de los usuarios encuestados (704 personas)** pertenecen al **régimen subsidiado**, mientras que el **8,33% (64 personas)** manifestaron estar afiliados al **régimen contributivo**. (Ver gráfico 1).

Esta distribución refleja la composición predominante de la población atendida por Savia Salud EPS, lo cual es relevante para orientar estrategias de atención diferencial y focalización de servicios.

Gráfico 1. Distribución porcentual por régimen de afiliación – Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS, bimestral noviembre-diciembre 2025



Fuente: Encuesta de satisfacción

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

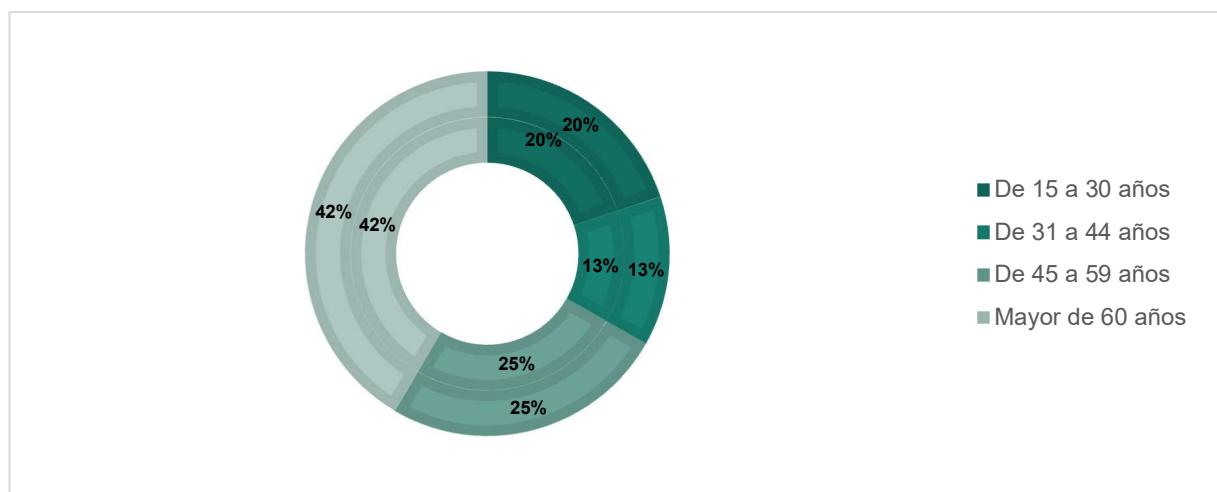
Por medio de los rangos de edad se identificó con un porcentaje del 41,54% (319) que la mayor concentración de población encuestada se presentó en un rango de mayor de 60 años, seguido de mayor de 45 a 59 años con el 25,26% (194), luego la población de 15 a 30 años con un 19,92 (153).

En el análisis por rangos de edad, se identificó que la **mayor concentración de población encuestada** corresponde al grupo de **mayor de 60 años**, con un **41,54%** (319 personas). Este segmento representa la proporción más significativa dentro del total de participantes en la encuesta de satisfacción.

Le sigue el grupo de **45 a 59 años**, con una participación del **25,26%** (194 personas), y posteriormente el grupo de **15 a 30 años** que representa el **19,92%** (153 personas).

Por su parte, el **rango de edad con menor participación** fue el de **31 a 44 años**, con un **13,28%** (102 personas), lo que sugiere una menor representatividad de este grupo en el periodo evaluado.

*Gráfico 2. Distribución porcentual por grupos de edad – Encuesta de satisfacción
Savia Salud EPS, bimestral noviembre-diciembre 2025*



Fuente: Encuesta de satisfacción

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Servicios evaluados

En el análisis de los servicios evaluados por los afiliados, se logró identificar diversas barreras y dificultades que enfrenta la población durante su proceso de atención. Esta evaluación permite establecer medidas de mejoramiento orientadas a mitigar los puntos de insatisfacción y fortalecer la calidad en la atención brindada.

Durante el bimestral noviembre-diciembre de 2025, el servicio de **consulta externa** se posicionó como el más evaluado, con una participación del **48,31%** (371 respuestas). Esta tendencia se relaciona directamente con la alta demanda que presenta dicho servicio entre los afiliados, lo que lo convierte en un punto crítico para el análisis y la implementación de acciones correctivas. (Ver *tabla 1*).

Tabla 1. Distribución por tipo de servicio evaluado – Encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS, bimestral noviembre-diciembre 2025

¿A cuál de los siguientes servicios tuviste acceso o deseas evaluar?	Cantidad	%
Consulta Externa	371	48,31%
Entrega de Medicamentos	164	21,35%
Cirugía	69	8,98%
Oficina atención al usuario Savia Salud EPS	65	8,46%
Hospitalización	54	7,03%
Programas de Promoción y Prevención	45	5,86%
Total general	768	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción

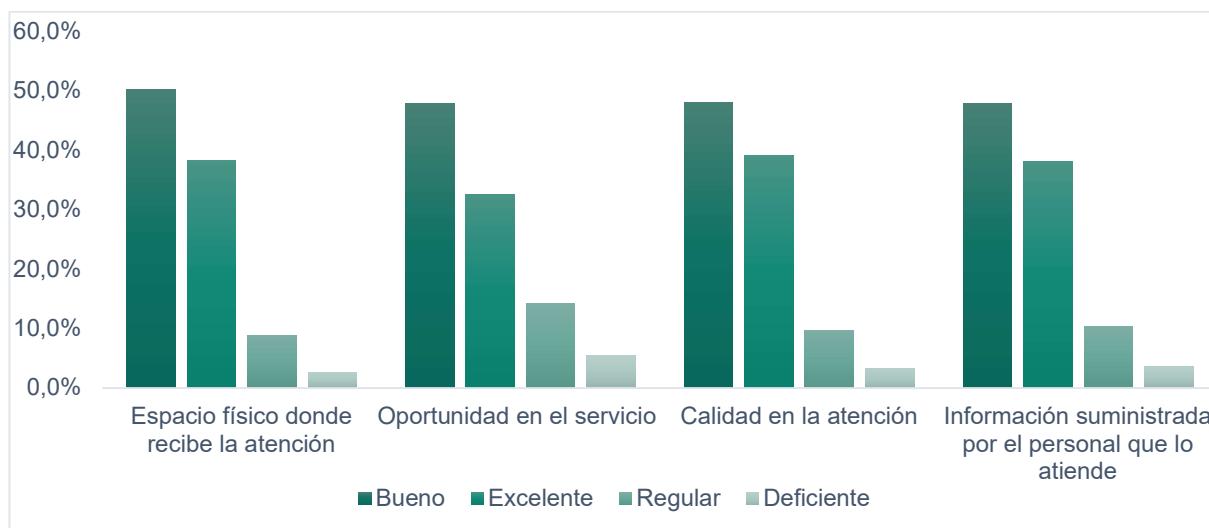
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Aspectos evaluados

La encuesta de satisfacción aplicada por Savia Salud EPS incluyó la valoración de cuatro componentes clave del proceso de atención: la **información suministrada por el personal encargado**, la **calidad en la atención**, la **oportunidad en el servicio** y el **espacio físico donde se presta el servicio**. Estos aspectos fueron evaluados por los usuarios mediante una escala de percepción que incluye las categorías: **excelente, buena, regular y deficiente**, permitiendo identificar con mayor precisión los factores que inciden en la experiencia del afiliado.

El análisis de estos componentes permite reconocer patrones de insatisfacción y fortalezas en la prestación del servicio, facilitando la formulación de acciones de mejora focalizadas. Por ejemplo, se observa que los aspectos relacionados con la **información brindada por el personal** y la **calidad en la atención** presentan mayores porcentajes en las categorías de “excelente” y “buena”, lo que evidencia una percepción positiva en estos frentes. En contraste, el **espacio físico** y la **oportunidad en el servicio** concentran mayores respuestas en las categorías de “regular” y “deficiente”, lo que sugiere oportunidades de intervención en infraestructura y tiempos de atención.

Gráfico 3. Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de satisfacción SaviaSalud EPS Bimestral noviembre- diciembre 2025



Fuente: Encuesta de satisfacción

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Para el periodo analizado, se observa que las **calificaciones con mayor frecuencia** se concentraron en la categoría de “buena”, con un **promedio del 48,5%** en los distintos aspectos evaluados. Esta tendencia sugiere una percepción general positiva por parte de los usuarios, aunque con oportunidades claras de mejora para alcanzar niveles de excelencia.

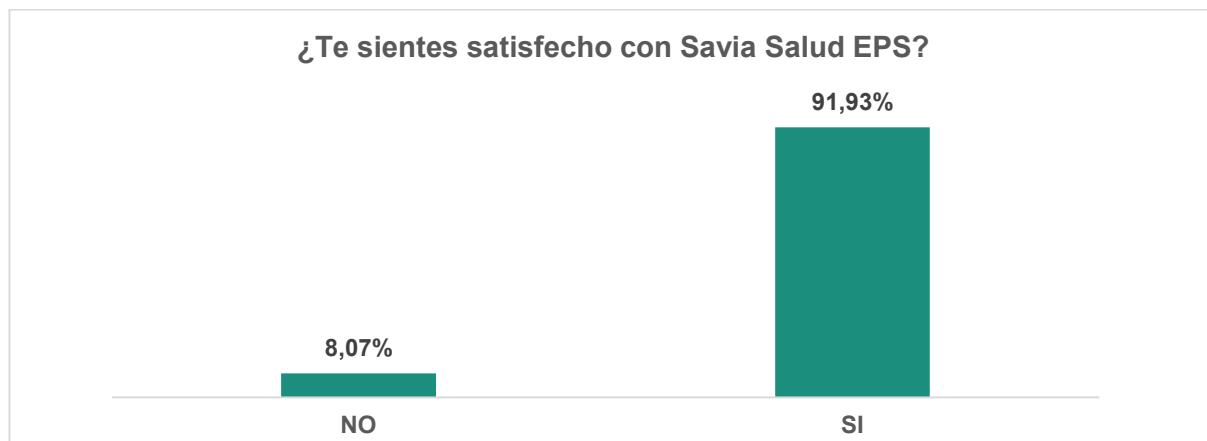
La segunda categoría con mayor representación fue “**excelente**”, con un **37,0%** de las respuestas, lo que evidencia que una proporción significativa de los afiliados reconoce altos estándares en la atención recibida. No obstante, la presencia de valoraciones en las categorías de “**regular**” y “**deficiente**”, especialmente en

componentes como el **espacio físico** y la **oportunidad en el servicio**, indica la necesidad de fortalecer estos frentes mediante acciones correctivas y seguimiento continuo.

Satisfacción del usuario

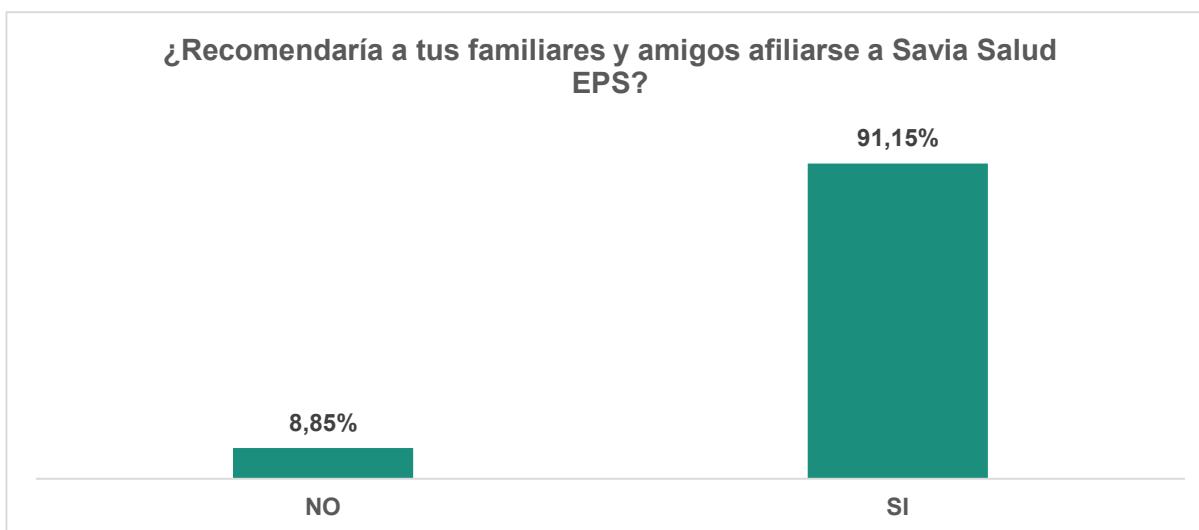
Durante el periodo noviembre-diciembre de 2025, el indicador de **satisfacción global de los usuarios** alcanzó un resultado del **91,93% de afiliados satisfechos** con los servicios prestados por Savia Salud EPS. Este resultado refleja una percepción positiva generalizada entre los usuarios frente a la atención recibida, consolidando la confianza en la gestión institucional. (*Ver gráfico 4*)

Gráfico 4. Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS



Asimismo, el **91,15% de los encuestados manifestó que recomendaría la EPS a sus familiares y amigos**, lo que evidencia un nivel significativo de fidelización y respaldo por parte de la población afiliada. Este indicador es clave para evaluar la reputación institucional y el impacto de las estrategias de atención centradas en el usuario. (*Ver gráfico 5*)

Gráfico 5. Proporción de usuarios que recomendaría la EPS a familiares y amigos



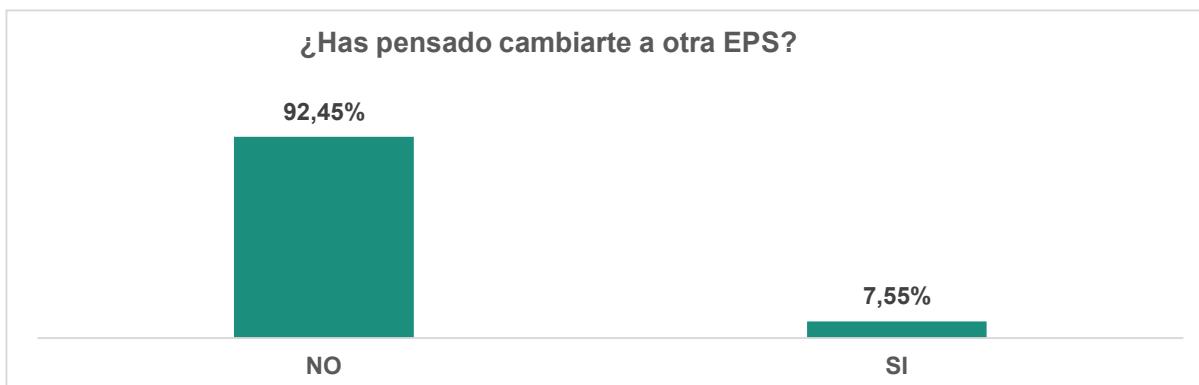
Fuente: Encuesta de satisfacción

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Por otro lado, el indicador de **proporción de usuarios que ha considerado cambiarse de EPS** se ubicó en **7,55%**, cumpliendo con la meta establecida de mantenerse por debajo del 15%. Este resultado es favorable, aunque requiere atención, ya que entre quienes expresaron dicha intención se identificaron como **principales motivos la demora en la prestación de servicios y la falta de acceso oportuno a la atención en salud.** (Ver gráfico 6)

Estos hallazgos permiten orientar acciones de mejora focalizadas en la oportunidad y accesibilidad de los servicios, fortaleciendo la experiencia del usuario y reduciendo los factores que inciden en la intención de cambio.

Gráfico 6. Proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS



Fuente: Encuesta de satisfacción

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Sugerencias, agradecimientos y felicitaciones

Durante el periodo evaluado, los usuarios tuvieron la oportunidad de manifestar libremente sus percepciones a través del espacio voluntario de la encuesta de satisfacción. A continuación, se presentan los principales comentarios agrupados por categoría:

Agradecimientos y Felicitaciones

Los siguientes mensajes reflejan una percepción positiva frente a la atención recibida:

- “Amo a Savia Salud”
- “El servicio es excelente”
- “Todo muy bien”

Estos comentarios evidencian reconocimiento por parte de los usuarios hacia el servicio prestado, destacando aspectos como amabilidad, oportunidad y resolución efectiva.

Sugerencias

Entre las oportunidades de mejora identificadas, se destacan los siguientes aspectos:

- “Mejorar la entrega de medicamentos”
- “Tener mas eficiencia en el agendamiento de las citas”
- “Mejor la atención al cliente”
- “Agilizar las autorizaciones”

Estas observaciones permiten orientar acciones específicas en los procesos asistenciales y administrativos, especialmente en la red prestadora, con el fin de fortalecer la experiencia del usuario y reducir puntos de insatisfacción.

CONCLUSIONES

Para el periodo noviembre-diciembre de 2025 el resultado obtenido a partir del desarrollo de la encuesta de satisfacción de Savia Salud EPS a los usuarios del departamento de Antioquia se logró identificar:

- Se alcanzó el **cumplimiento del indicador de satisfacción global**, con un resultado del **91,93% de usuarios satisfechos**, superando la meta institucional del 90%.
- El **91,15% de los usuarios recomendaría Savia Salud EPS** a familiares y amigos, reflejando una percepción positiva del servicio.
- El indicador de usuarios que han considerado cambiarse de EPS **cumple con la meta establecida (<15%)**, reportando un **7,55%**, siendo las principales causas la demora en la atención y el acceso limitado a servicios.
- El **85,5% de los usuarios calificó los servicios como excelentes o buenos**, destacando aspectos como calidad, oportunidad, información y condiciones físicas.
- La **consulta externa fue el servicio más evaluado**, representando el **48,31% de las respuestas**, lo que evidencia su alta demanda y relevancia en la experiencia del usuario.