# Evaluación de satisfacción de usuarios

# Informe de satisfacción de usuarios

**Savia Salud EPS**
**Atención al Usuario**

**Julio-agosto-septiembre**

**2026**

# 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 ..... 7
Caracterización del usuario ..... 7
Servicios evaluados ..... 9
Aspectos evaluados ..... 9
Satisfacción del usuario ..... 11
Sugerencias, agradecimientos y felicitaciones ..... 13
CONCLUSIONES ..... 14

## INTRODUCCIÓN

El presente informe consolida los resultados obtenidos durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2026, a partir del análisis de 384 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 trimestral conforme a lo establecido en la Resolución 256 de 2016.

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 trimestral 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 sostenido de las metas institucionales de satisfacción global. El presente informe de la vigencia 2026 busca dar continuidad al monitoreo histórico y asegurar que las variaciones estacionales o de la red prestadora mantengan los estándares de excelencia proyectados en la visión institucional.

# OBJETIVOS

## Objetivo General

Medir el nivel de satisfacción global y la percepción de calidad del servicio de los afiliados de Savia Salud EPS, con el fin de consolidar la visión institucional hacia el 2028: consolidarse como la mejor alternativa de aseguramiento en el régimen subsidiado para la población de Antioquia

## Objetivos específicos

- Evaluar la experiencia del usuario a través de cuatro dimensiones clave: oportunidad del servicio, calidad de atención, claridad de la información y estado de la infraestructura física.

- Identificar las principales barreras de acceso y causas de insatisfacción que reportan los afiliados durante su atención asistencial o administrativa

- Generar recomendaciones e insumos técnicos objetivos para articular planes de mejoramiento enfocados en los procesos con mayor criticidad.

## ASPECTOS METODOLÓGICOS

### Población Objeto y Universo.

La población objeto de análisis abarca a la totalidad de los afiliados en el departamento de Antioquia que interactuaron con los canales de atención al usuario o hicieron uso efectivo de los servicios médicos asistenciales cubiertos por la EPS durante el periodo evaluado. El universo de usuarios registrados con actividad para este periodo se consolidó en **N = 863.925 afiliados**

### Muestra

El tamaño definitivo de la muestra se estimó utilizando la ecuación probabilística para poblaciones finitas conocida. Los parámetros aplicados garantizan la solidez de los resultados a escala general:

- **Nivel de Confianza:** 95% (Z = 1.96)
- **Error Máximo Admisible:** 5% (e = 0.05)
- **Homogeneidad de la Población:** p = 0.5; q = 0.5 (Máxima variabilidad supuesta)
- **Tamaño de Muestra Resultante (n):** 384 encuestas efectivas por trimestre.

**Nota Técnica: Alcance y validez de la muestra**: Se hace explícito a los lectores y entes de control que la muestra de 384 encuestas posee validez estadística e inferencial únicamente a nivel global para el departamento de Antioquia.

Con este tamaño de muestra, no es matemáticamente viable realizar inferencia estadística por municipio. Obtener datos municipales independientes con un 95% de confianza y 5% de error exigiría replicar la muestra en cada localidad, obligando a recolectar más de 44.000 encuestas trimestrales a nivel departamental, lo cual es operativa y financieramente inviable para la EPS.

Por lo tanto, los desgloses o menciones territoriales incluidos en este informe son de naturaleza estrictamente descriptiva, indicativa e histórica. Sirven como un radar interno de tendencias locales y monitoreo de quejas, pero no representan valores paramétricos municipales con significancia estadística.

## 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.

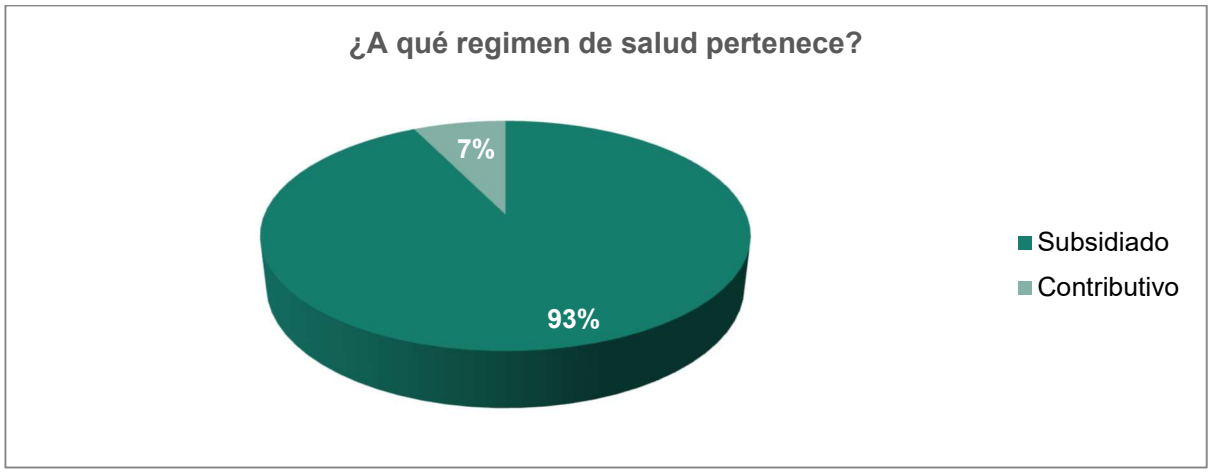
# RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

## Caracterización del usuario

El desglose sociodemográfico de los encuestados permite identificar la representatividad de los regímenes atendidos por la organización:

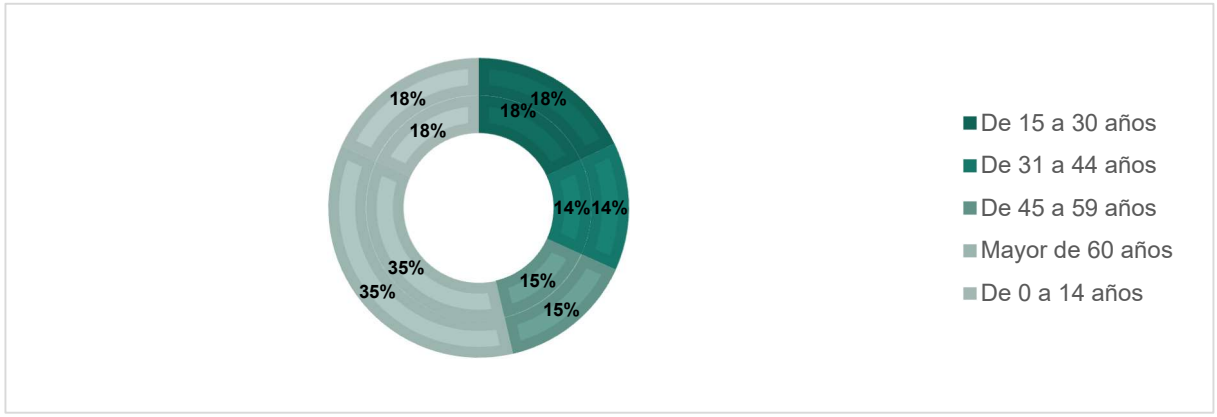
- **Régimen de Afiliación:** El 92,71% (356 encuestados) corresponden al régimen subsidiado, mientras que el 7,29% (28 encuestados) pertenecen al contributivo. (*Ver gráfico 1*).
- **Estructura por Grupos de Edad:** La mayor proporción de evaluadores se ubica en el rango de adultos mayores (>60 años) representando el 35,42% de la muestra total (136 usuarios). La distribución completa se detalla a continuación:
    - Mayores de 60 años: 35,42% (136 personas)
    - De 0 a 14 años (representados): 18,23% (70 personas)
    - De 15 a 30 años: 17,97% (69 personas)
    - De 45 a 59 años: 14,58% (56 personas)
    - De 31 a 44 años: 13,80% (53 personas)

*Gráfico 1. Distribución porcentual por régimen de afiliación – Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS, trimestral julio-agosto-septiembre 2026*




*Fuente: Encuesta de satisfacción*
*Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

*Gráfico 2. Distribución porcentual por grupos de edad – Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS, trimestral julio-agosto-septiembre 2026*




*Fuente: Encuesta de satisfacción*
*Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

## Servicios evaluados

La consulta externa concentró más de la mitad del volumen de las interacciones evaluadas, lo que la sitúa como el proceso de mayor impacto directo en la reputación global del servicio de la EPS.

*Tabla 1. Distribución por tipo de servicio evaluado – Encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS, trimestral julio-agosto-septiembre 2026*

| ¿A cuál de los siguientes servicios tuviste acceso o deseas evaluar? | Cantidad | % |
|---|---|---|
| Consulta Externa | 202 | 52,60% |
| Oficina atención al usuario Savia Salud EPS | 75 | 19,53% |
| Entrega de Medicamentos | 68 | 17,71% |
| Cirugía | 18 | 4,69% |
| Hospitalización | 14 | 3,65% |
| Programas de Promoción y Prevención | 7 | 1,82% |
| **Total general** | **384** | **100%** |

*Fuente: Encuesta de satisfacción*
*Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

## Aspectos evaluados

La valoración por componentes arrojó que la percepción general del afiliado es predominantemente favorable en la categoría "Bueno" (62,2% promedio acumulado). Los hallazgos específicos por atributo se desglosan a continuación:

- **Espacio físico donde recibe la atención:** Es el atributo con mejor desempeño global. Obtiene el porcentaje más alto en la categoría "Bueno" (69,3%) y registra el menor nivel de insatisfacción del estudio (solo 7,8% sumando "Regular" y "Deficiente"). Esto indica que la infraestructura, comodidad y condiciones físicas de las sedes cumplen satisfactoriamente con las expectativas de los afiliados.

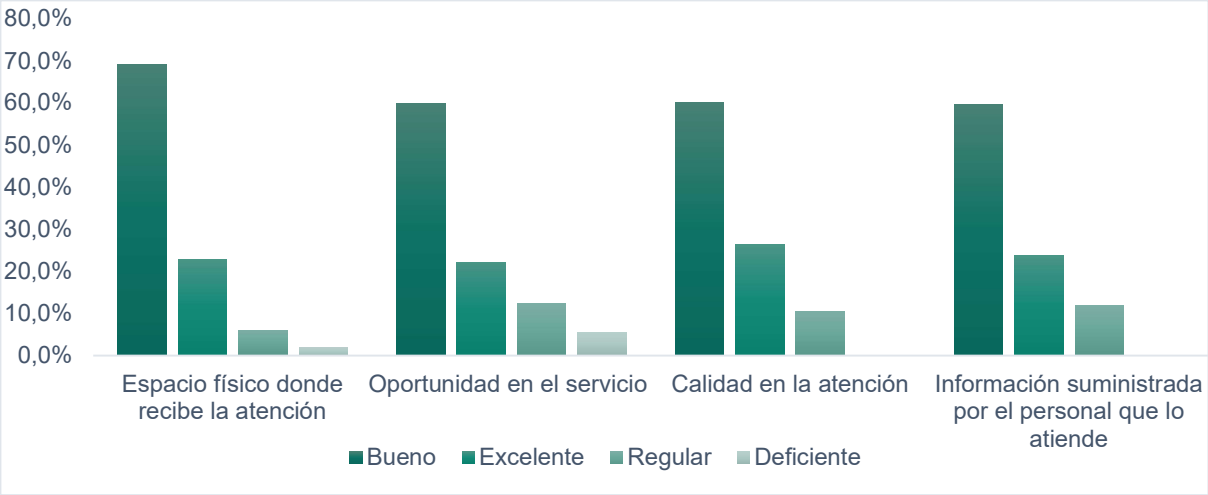
- **Oportunidad en el servicio**: Se consolida como la dimensión más crítica del modelo de atención. Concentra los porcentajes más altos de insatisfacción en todo el estudio, con un **12,5% en "Regular"** y un **5,5% en "Deficiente"** (18,0% negativo en total). Refleja que el principal punto de dolor de los usuarios está

ligado a los tiempos de espera y agilidad en los trámites o asignaciones.

- **Calidad en la atención:** Presenta el nivel de satisfacción superior ("Excelente") más alto entre todos los atributos, alcanzando un **26,3%**. Además, no registra calificaciones en el rango "Deficiente", lo que demuestra que la percepción sobre el trato clínico u operativo directo es predominantemente favorable.

- **Información suministrada por el personal que lo atiende:** Aunque el 83,3% de la percepción se sitúa entre "Bueno" y "Excelente", es el segundo componente con mayor oportunidad de mejora debido a que un 12,0% de los encuestados lo califica como "Regular". Esto evidencia que aún persisten dudas o falta de claridad al momento de explicar requisitos, autorizaciones o pasos a seguir en los trámites.

Gráfico 3. Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de satisfacción SaviaSalud EPS *trimestral julio-agosto-septiembre 2026*

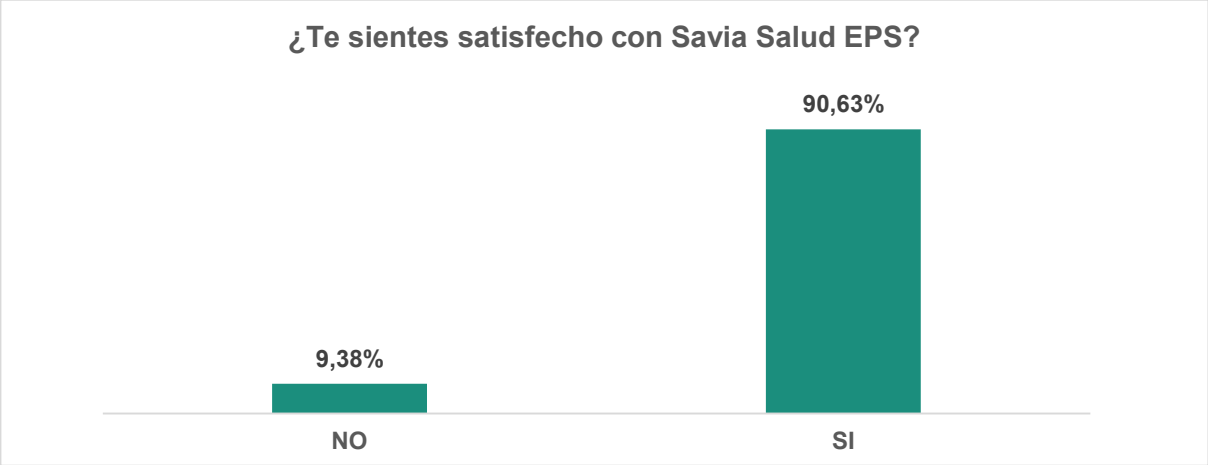



*Fuente: Encuesta de satisfacción*
*Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

## Satisfacción del usuario

Durante el periodo julio, agosto y septiembre de 2026, el indicador de satisfacción global de los usuarios alcanzó un resultado del 90,63% 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)*

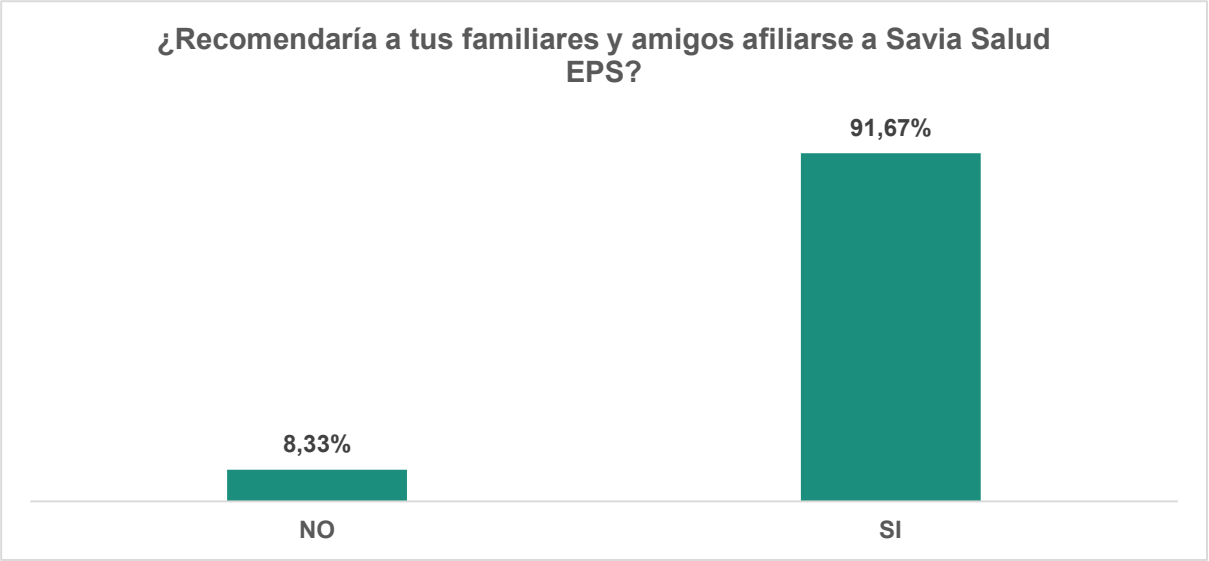
Gráfico 4. Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS




*Fuente: Encuesta de satisfacción*
*Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Asimismo, el 91,67% 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*

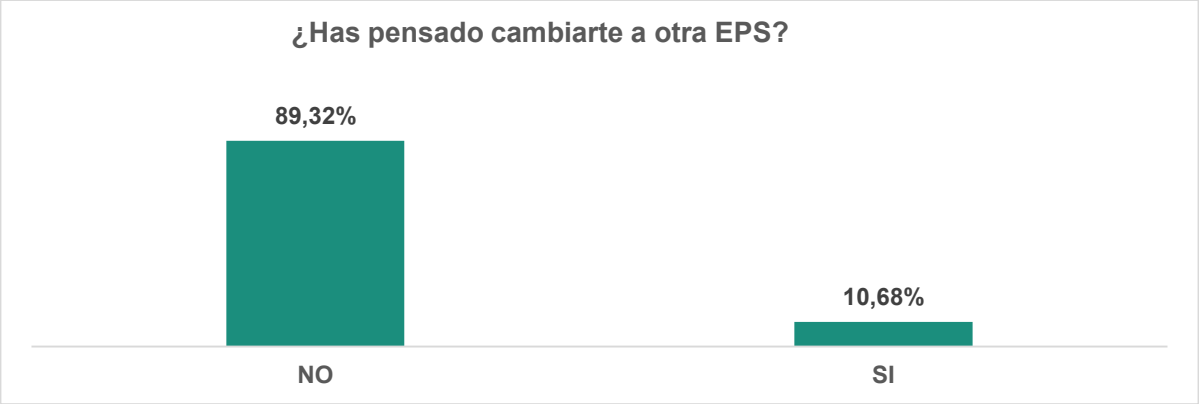



*Fuente: Encuesta de satisfacción*
*Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Por otro lado, el indicador de proporción de usuarios que ha considerado cambiarse de EPS se ubicó en 10,68%, 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:

**Sugerencias**

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

- “Tener la posibilidad de una capacitación para que los adultos mayores aprendan a desenvolverse con la página de la EPS o una oficina encargada expresamente para la atención y requerimiento de ellos.”
- “Agilizar la aprobación y el proceso de remisiones y las solicitudes de ámbito hospitalario.”
- “Agilizar la autorización de las órdenes médicas para que se cumpla con el tiempo estipulado de respuesta.”
- “Mejorar la entrega de los medicamentos, para que los entreguen cumplidamente y no haya tanta demora.”

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 julio, agosto y septiembre de 2026 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 **90,63% de usuarios satisfechos**, superando la meta institucional del 90%.

- Un amplio **91,67%** de los afiliados actúa de forma proactiva como promotor institucional al manifestar su disposición de recomendar los servicios a su núcleo familiar.

- El indicador de usuarios que han considerado cambiarse de EPS **cumple con la meta establecida (<15%)**, reportando un **10,68%**, siendo las principales causas la demora en la atención y el acceso limitado a servicios.

- El **86,0% 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 **52,60% de las respuestas**, lo que evidencia su alta demanda y relevancia en la experiencia del usuario.