Informe de satisfacción del usuario
Savia Salud EPS
2017

Tabla de contenido

1. Introducción 2
2. Objetivos 4
2.1. Objetivo general 4
2.2. Objetivos específicos 4
3. Metodología 4
3.1. Población objeto 4
3.2. Parámetros para el cálculo de la muestra 4
3.3. Tipo de muestreo 5
3.4. Diseño del formulario de la encuesta 8
3.5. Consideraciones éticas 9
3.6. Recolección de la información 9
3.7. Análisis 10
4. Resultados 10
4.1. Población programada vs población encuestada por región 10
4.1.1. Aspectos sociodemográficos 10
4.1.2. Principales Trámites EPS 13
4.1.3. Principales Trámites IPS 14
4.2. Satisfacción EPS 16
4.2.1. Satisfacción global con la EPS 16
4.2.2. Satisfacción oficina EPS. 16
4.3. Comportamiento de la satisfacción EPS por subregión 17
4.3.1. Satisfacción Área Metropolitana 18
4.3.2. Satisfacción Bajo Cauca 20
4.3.3. Satisfacción Magdalena Medio 21
4.3.4. Satisfacción Nordeste 23
4.3.5. Satisfacción Norte 25

4.3.6. Satisfacción Occidente 28
4.3.7. Satisfacción Oriente..... 30
4.3.8. Satisfacción Suroeste 33
4.3.9. Satisfacción Urabá..... 36
4.4. Participación ciudadana ..... **¡Error! Marcador no definido.**
5. Conclusiones 40

Listado de tablas

Tabla 1. Distribución de la muestra por subregión y municipio..... 5
Tabla 2. Distribución de la muestra por subregión 8
Tabla 3. Satisfacción con la atención de la EPS Área Metropolitana..... 18
Tabla 4. Calidad en la atención IPS Área Metropolitana 19
Tabla 5. Satisfacción con la atención de la EPS Bajo Cauca..... 20
Tabla 6. Calidad en la atención IPS Bajo Cauca 21
Tabla 7. Satisfacción con la atención de la EPS Magdalena Medio 22
Tabla 8. Calidad en la atención IPS Magdalena Medio..... 23
Tabla 9. Satisfacción con la atención de la EPS Nordeste 24
Tabla 10. Calidad en la atención IPS Nordeste..... 25
Tabla 11. Satisfacción con la atención de la EPS Norte..... 26
Tabla 12. Calidad en la atención IPS Norte 27
Tabla 13. Calidad en la atención EPS Occidente..... 28
Tabla 14. Calidad en la atención IPS Occidente 29
Tabla 15. Calidad en la atención EPS Oriente..... 31
Tabla 16. Calidad en la atención IPS Oriente..... 32
Tabla 17. Calidad en la atención EPS Suroeste..... 34
Tabla 18. Calidad en la atención IPS Suroeste 35
Tabla 19. Calidad en la atención EPS Urabá..... 36
Tabla 20. Calidad en la atención IPS Urabá 37

Listado de gráficos

Gráfico 1. Población programada vs población encuestada por subregión 10

Gráfico 2. Distribución por tipo de entrevistado..... 11

Gráfico 3. Distribución por régimen según sexo del afiliado 11

Gráfico 4. Distribución del régimen según grupo edad del afiliado 12

Gráfico 5. Antigüedad de afiliación a la EPS, según tipo de régimen 12

Gráfico 6. Distribución del régimen por zona de residencia del afiliado 13

Gráfico 7. Último trámite que realizó en la EPS 13

Gráfico 8. Distribución del último servicio que recibió 14

Gráfico 9. Entrega completa de la fórmula de medicamentos 14

Gráfico 10. Programas de promoción y prevención 15

Gráfico 11. Atención preventiva en Odontología 15

Gráfico 12. Porcentaje de satisfacción global con la EPS 16

Gráfico 13. Satisfacción con la atención en la oficina de la EPS 17

Gráfico 14. Comportamiento del porcentaje de satisfacción con la EPS por subregión.... 17

1. Introducción

Con miras al cumplimiento del objetivo estratégico: fidelizar la población y crecer en afiliación, el proceso de atención al ciudadano realizó la medición de satisfacción del usuario, donde se evaluó la prestación de los servicios en las oficinas de atención al usuario de la EPS y en algunas IPS de la red contratada, identificando debilidades y fortalezas que permiten establecer estrategias para mejorar la satisfacción del mismo.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Conocer la percepción que tienen los usuarios en relación con la prestación de los servicios de salud de nuestra red y la experiencia de atención con Savia Salud EPS en el año 2017.

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 2017.

3.2. Parámetros para el cálculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula por cada municipio.

$$n = \frac{\mathrm{Z}^2 * \mathrm{P} * \mathrm{Q} * \mathrm{N}}{\mathrm{Z}^2 * \mathrm{P} * \mathrm{q} + (\mathrm{N} - 1) * \mathrm{E}^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra por municipio
N= Tamaño de la población por municipio EPS (18 a 69 años)
Z^2= Nivel de confianza (90%) 1,64 según la tabla de la distribución normal.
P= Proporción que se conoce de estudios anteriores o de la experiencia (Meta de satisfacción de la EPS (85,0%).
q= 1-p (0,15).
E= Error de muestreo 10%.

3.3. Tipo de muestreo

El tipo de muestreo que se utilizó fue a conveniencia, el encuestador seleccionó directamente a los usuarios que acudieron a las oficinas de atención de Savia Salud EPS o IPS de la red prestadora de servicios por facilidad de acceso (tabla 1).

Tabla 1. Distribución de la muestra por subregión y municipio

SUBREGION	MUNICIPIO	POBLACIÓN 18 A 69 AÑOS	NÚMERO DE ENCUESTAS
BAJO CAUCA	CAUCASIA	16.698	35
	EL BAGRE	2.078	34
	TARAZA	4.472	35
	ZARAGOZA	2.099	34
MAGDALENA MEDIO	CARACOLI	1.871	34
	MACEO	3.571	35
	PUERTO BERRIO	11.978	35
	PUERTO NARE	3.422	35
	PUERTO TRIUNFO	4.330	35
	YONDO	5.492	35
NORDESTE	AMALFI	3.168	35
	ANORI	1.962	34
	CISNEROS	4.293	35
	REMEDIOS	3.004	35
	SAN ROQUE	8.060	35
	SANTO DOMINGO	4.255	35
	SEGOVIA	4.460	35
	VEGACHI	6.213	35
	YALI	2.281	34
	YOLOMBO	5.202	35
NORTE	BELMIRA	1.935	34
	BRICEÑO	1.255	34

SUBREGION	MUNICIPIO	POBLACIÓN 18 A 69 AÑOS	NÚMERO DE ENCUESTAS
	CAMPAMENTO	3.652	35
	CAROLINA	958	34
	DON MATIAS	3.966	35
	ENTRERRIOS	1.652	34
	GOMEZ PLATA	3.043	35
	GUADALUPE	2.377	35
	ITUANGO	10.766	35
	SAN ANDRES DE CUERQUIA	2.574	35
	SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.134	34
	SAN PEDRO	6.023	35
	SANTA ROSA DE OSOS	10.043	35
	TOLEDO	2.314	35
	YARUMAL	12.262	35
OCCIDENTE	ABRIAQUI	873	34
	ANZA	3.302	35
	ARMENIA	459	33
	BURITICA	2.679	35
	CAICEDO	4.111	35
	CAÑASGORDAS	6.843	35
	EBEJICO	4.610	35
	FRONTINO	1.828	34
	HELICONIA	2.451	35
	LIBORINA	4.529	35
	OLAYA	1.109	34
	PEQUE	1.376	34
	SABANALARGA	3.838	35
	SAN JERONIMO	2.976	35
	SANTAFE DE ANTIOQUIA	4.482	35
	SOPETRAN	4.634	35
ORIENTE	ABEJORRAL	6.198	35
	ALEJANDRIA	1.864	34
	ARGELIA	3.987	35
	COCORNA	5.259	35
	CONCEPCION	1.502	34
	EL CARMEN DE VIBORAL	7.665	35
	EL SANTUARIO	8.517	35
	GRANADA	2.757	35
	GUARNE	7.031	35

SUBREGION	MUNICIPIO	POBLACIÓN 18 A 69 AÑOS	NÚMERO DE ENCUESTAS
	GUATAPE	1.888	34
	LA CEJA	3.837	35
	LA UNION	5.510	35
	MARINILLA	3.571	35
	NARIÑO	4.867	35
	PEÑOL	4.554	35
	RETIRO	2.281	34
	RIONEGRO	12.691	35
	SAN CARLOS	4.045	35
	SAN FRANCISCO	2.933	35
	SAN LUIS	5.958	35
	SAN RAFAEL	5.353	35
	SAN VICENTE	8.145	35
	SONSON	13.883	35
SUROESTE	AMAGA	2.356	35
	ANDES	15.941	35
	BETANIA	2.482	35
	BETULIA	8.646	35
	CARAMANTA	2.375	35
	CIUDAD BOLIVAR	5.277	35
	CONCORDIA	7.736	35
	FREDONIA	5.505	35
	HISPANIA	281	31
	JARDIN	5.484	35
	LA PINTADA	2.978	35
	MONTEBELLO	2.817	35
	PUEBLORRICO	866	34
	SALGAR	4.174	35
	SANTA BARBARA	5.377	35
	TAMESIS	750	34
	TARSO	1.973	34
	TITIRIBI	2.425	35
	URRAO	14.609	35
	VALPARAISO	1.990	34
	VENECIA	3.803	35
URABA	APARTADO	25.658	35
	ARBOLETES	11.293	35
	CAREPA	12.185	35

SUBREGION	MUNICIPIO	POBLACIÓN 18 A 69 AÑOS	NÚMERO DE ENCUESTAS
	CHIGORODO	16.294	35
	MURINDO	1.132	34
	MUTATA	8.110	35
	NECOCLI	10.718	35
	SAN JUAN DE URABA	8.260	35
	SAN PEDRO DE URABA	15.565	35
	TURBO	22.662	35
	VIGIA DEL FUERTE	2.982	35
VALLE DE ABURRA	BARBOSA	11.326	35
	BELLO	57.780	35
	CALDAS	10.816	35
	COPACABANA	10.850	35
	ENVIGADO	11.013	35
	GIRARDOTA	8.356	35
	ITAGUI	27.230	35
	LA ESTRELLA	6.315	35
	MEDELLIN	355.097	35
	SABANETA	3.892	35
TOTAL GENERAL		**1.072.638**	**4.031**

Fuente: Propia

Tabla 2. Distribución de la muestra por subregión

SUBREGION	POBLACIÓN 18 A 69 AÑOS	NÚMERO DE ENCUESTAS
BAJO CAUCA	25.347	138
MAGDALENA MEDIO	30.664	209
NORDESTE	42.898	348
NORTE	63.954	520
OCCIDENTE	50.100	554
ORIENTE	124.296	801
SUROESTE	97.845	727
URABA	134.859	384
VALLE DE ABURRA	502.675	350
TOTAL	1.072.638	4.031

Fuente: Propia

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 la participación ciudadana.

3.5. Consideraciones éticas

El uso de la información estuvo orientado sólo con fines informativos donde no se viola ninguno de los derechos fundamentales siguiendo los lineamientos dados por el Ministerio de Salud y Protección Social según Resolución 8430 de 1993 y Ley estatutaria 1581 de 2012, las cuales establecen las condiciones generales para la protección de datos personales.

El consentimiento para la realización de la encuesta de satisfacción del usuario se registró de forma escrita dentro de la misma, cuando al iniciar el encuestador describe los objetivos de esta y confirma con el encuestado la aceptación de su diligenciamiento señalando con una “X”.

3.6. Recolección de la información

Si bien la muestra para la recolección de la información correspondía a 116 municipios con 4.031 encuestas, se recolectaron 4.052 encuestas en 113 municipios, mediante la aplicación del instrumento entre los meses de marzo y junio de 2018, el cual fue contestado por afiliados o acudientes de los mismos que hicieron uso de los servicios en el año 2017.

La recolección de los datos estuvo a cargo de los coordinadores regionales, supervisores de oficina, auditores de las IPS y gestores de la EPS.

La digitación de los datos fue realizada por un aprendiz de calidad y atención al ciudadano, con el apoyo del practicante de planeación y gestión del conocimiento, los cuales verificaban la calidad de la información recolectada en la base de datos.

3.7. Análisis

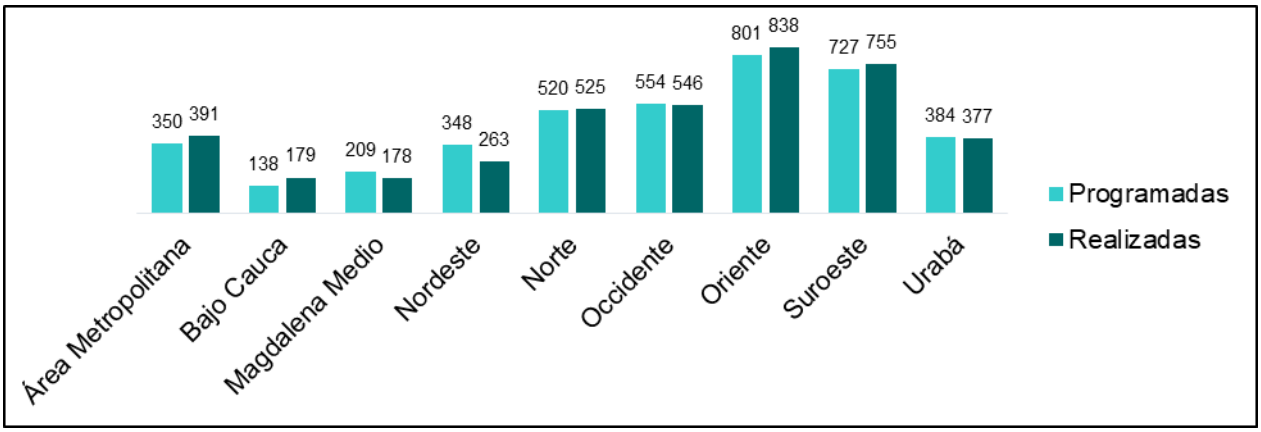
La sistematización de los datos se realizó mediante un formulario en google drive, el cual fue analizado mediante la construcción de tablas univariadas, bivariadas y de resumen en office excel versión 2016.

4. Resultados

4.1. Población programada vs población encuestada por subregión

La encuesta de satisfacción del usuario fue aplicada a 4.052 personas, 0,5% más de las proyectadas en la muestra (4.031); algunos municipios superaron la meta, es decir, realizaron más encuestas de las proyectadas por la EPS de acuerdo a la muestra estadística, sin embargo en los municipios de Amalfi y Remedios de la subregión Nordeste y Puerto Berrio del Magdalena Medio no se logró cumplir con la recolección de las encuestas en el tiempo estipulado por la EPS, por tal motivo los resultados de estos municipios no se encuentran en este informe (gráfico 1).

Gráfico 1. Población programada vs población encuestada por subregión



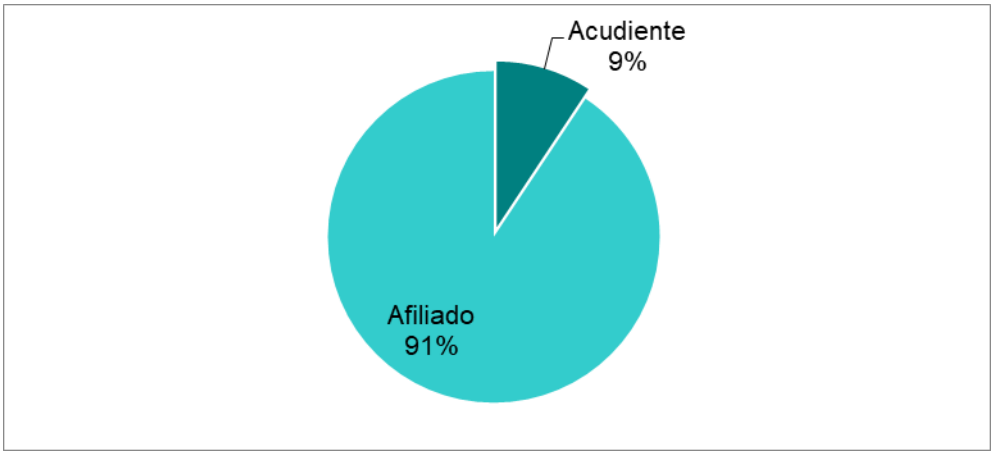
Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

4.1.1. Aspectos sociodemográficos

La encuesta se aplicó a los afiliados o acudientes que se encontraban en las oficinas de la EPS o IPS, con capacidad cognitiva para responder las preguntas, el rango de edad estuvo entre los 10 y 96 años.

De acuerdo a los resultados, el 90,7% (3.674) de las personas que respondieron la encuesta de satisfacción del usuario son afiliados a la EPS y el 9,3% (378) restantes fueron acudientes de los afiliados (gráfico 2).

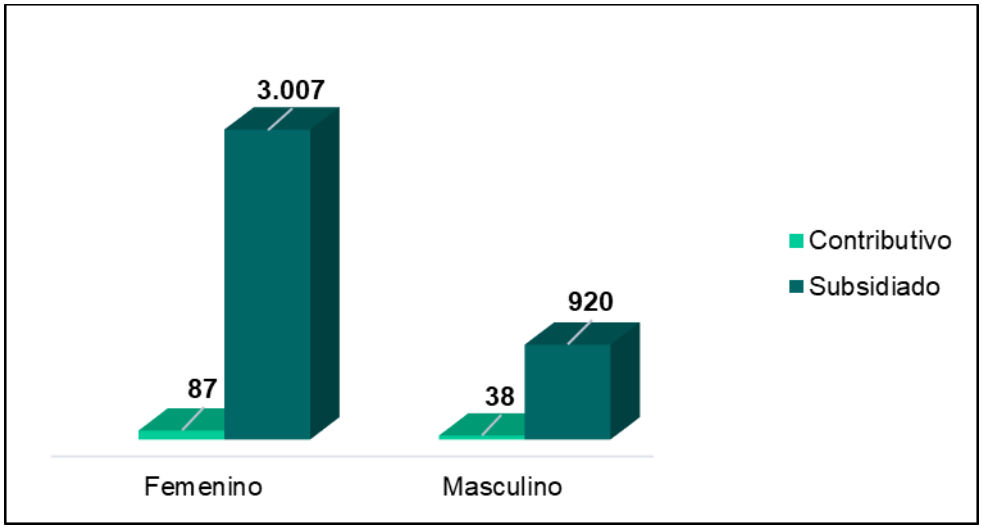
Gráfico 2. Distribución por tipo de entrevistado



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

De acuerdo con los datos, el 76,4% (3.094) de los usuarios que respondieron la encuesta pertenecen al sexo femenino y el 23,6% (958) al masculino, por distribución de género el 96,9% (3.927) pertenecen al régimen subsidiado y el 3,1% (125) al contributivo, consecuente con la población afiliada a la EPS a diciembre de 2017 donde el 94,5% (1.621.346) son subsidiado y el 5,5% (94.904) son contributivo (gráfico 3).

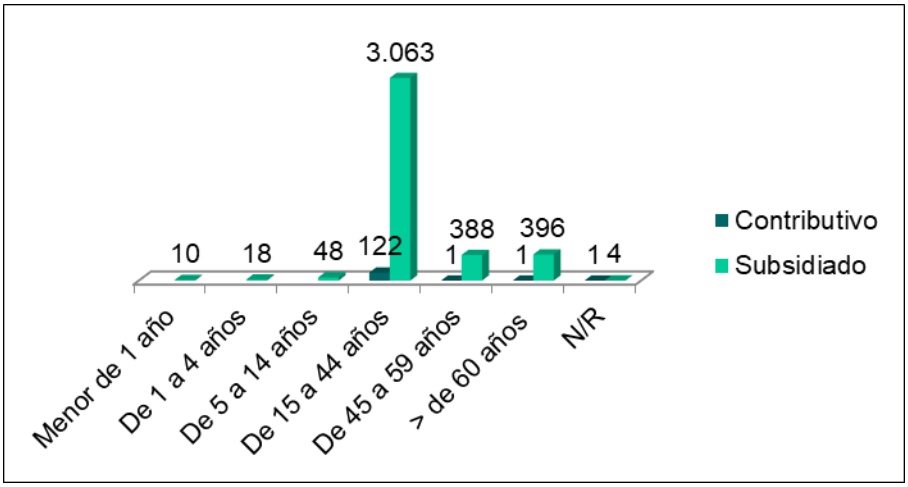
Gráfico 3. Distribución por régimen según sexo del afiliado



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

Con respecto a la edad del afiliado que consulta, la mayor proporción de los afiliados se encuentra entre 15 y 44 años en ambos regímenes con el 78,6% (3.185) seguido por los mayores de 60 años con 9,8% (397) (gráfico 4).

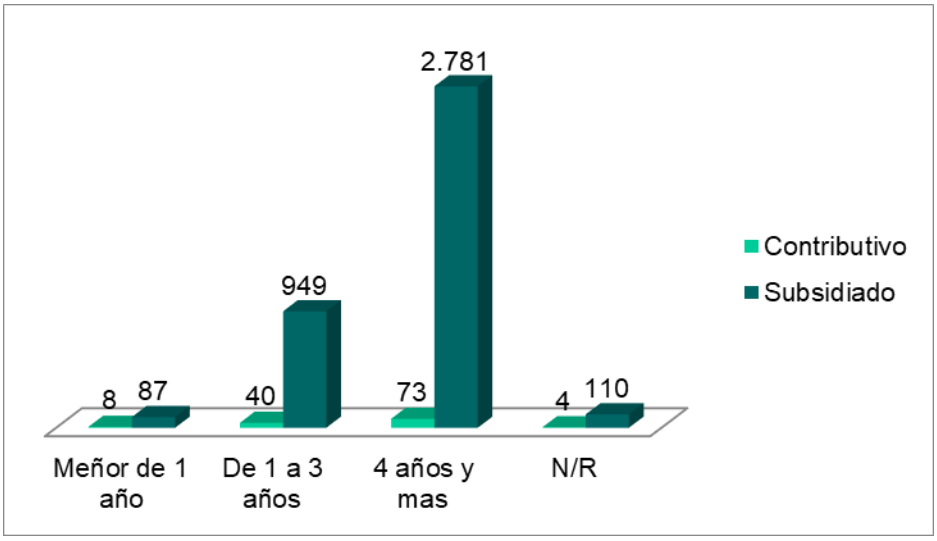
Gráfico 4. Distribución del régimen según grupo edad del afiliado



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

Un aspecto importante en la encuesta de satisfacción es el tiempo que el usuario lleva afiliado a la EPS, para ambos regímenes la mayoría de afiliados superan los 4 años representando un 70,4% (2.854), seguido de 1 a 3 años con el 24,1% (gráfico 5).

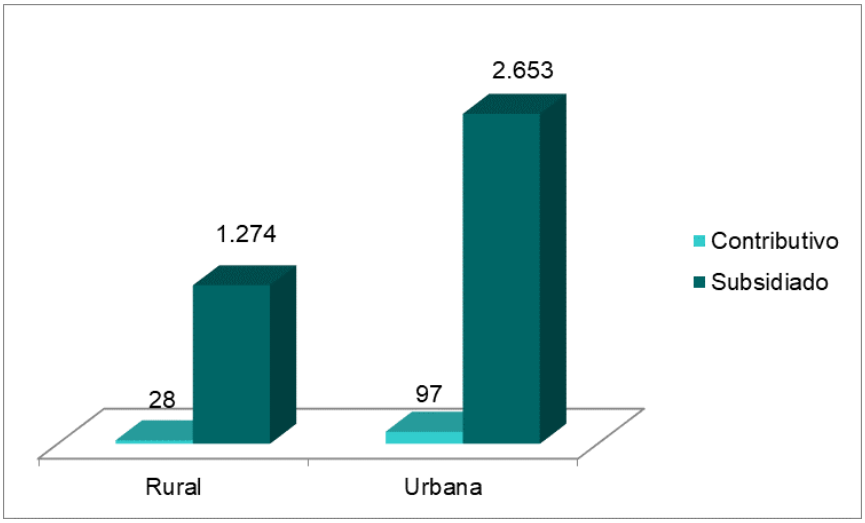
Gráfico 5. Antigüedad de afiliación a la EPS, según tipo de régimen



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

El lugar de residencia que predominó en ambos regímenes fue la zona urbana con el 67,8% (2.750) y en menor porcentaje se ubican los usuarios que viven en zona rural con el 32,1% (1.302) (gráfico 6).

Gráfico 6. Distribución del régimen por zona de residencia del afiliado

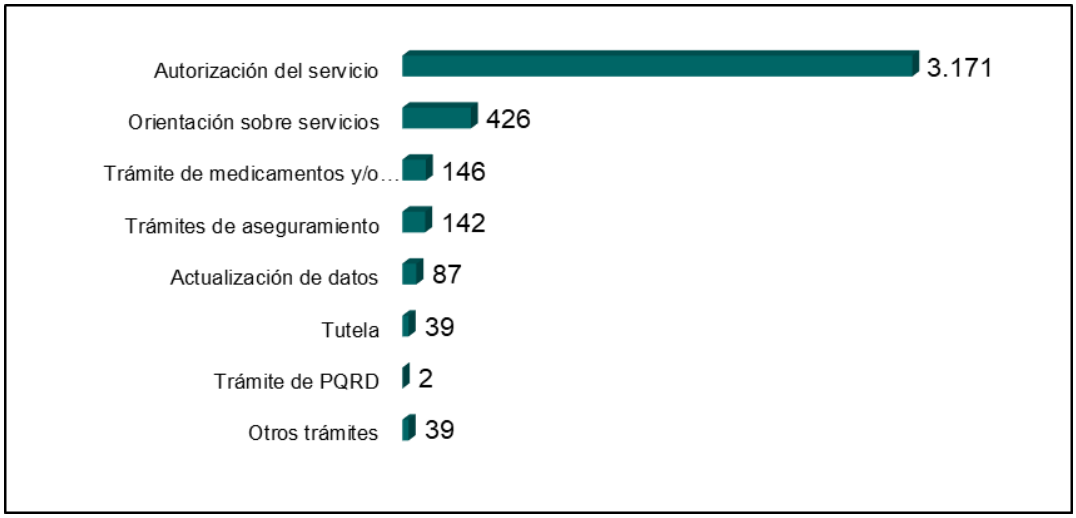


Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

4.1.2. Principales Trámites 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 78,3% (3.171), seguido de la orientación sobre servicios con un 10,5% (426), trámite de medicamentos y/o procedimientos ante el CTC 3,6% (146), trámites de aseguramiento 3,5% (142), actualización de datos 2,1%(87), tutela 1,0% (39), trámite de PQRD 0,0% (2) y otros trámites 1,0% (39) (gráfico 7).

Gráfico 7. Último trámite que realizó en la EPS

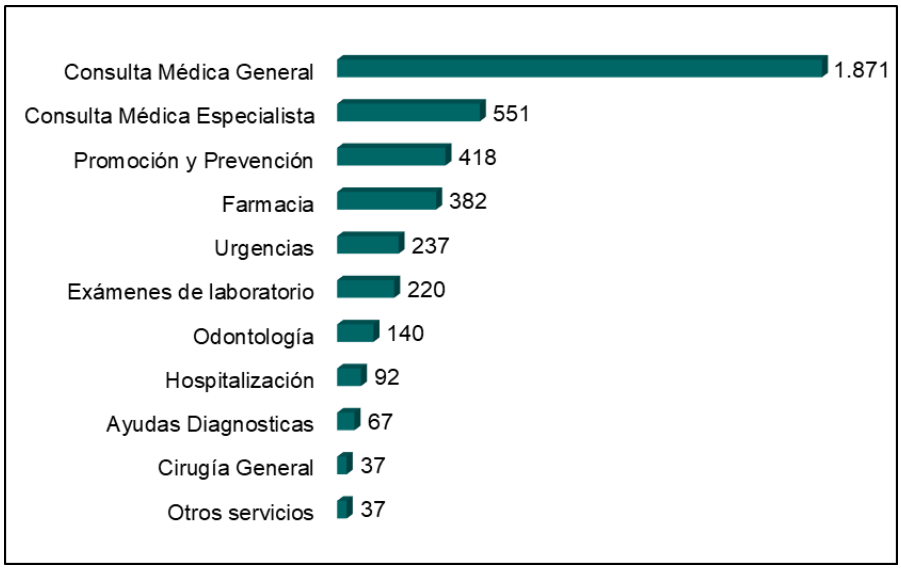


Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

4.1.3. Principales Trámites IPS

Según los usuarios encuestados, los servicios más utilizados en las IPS fueron la consulta médica general con el 46,2% (1.871) en primer lugar, seguido de la consulta médica especializada 13,6% (551) y los Programas de Promoción y Prevención 10,3% (418) (gráfico 8).

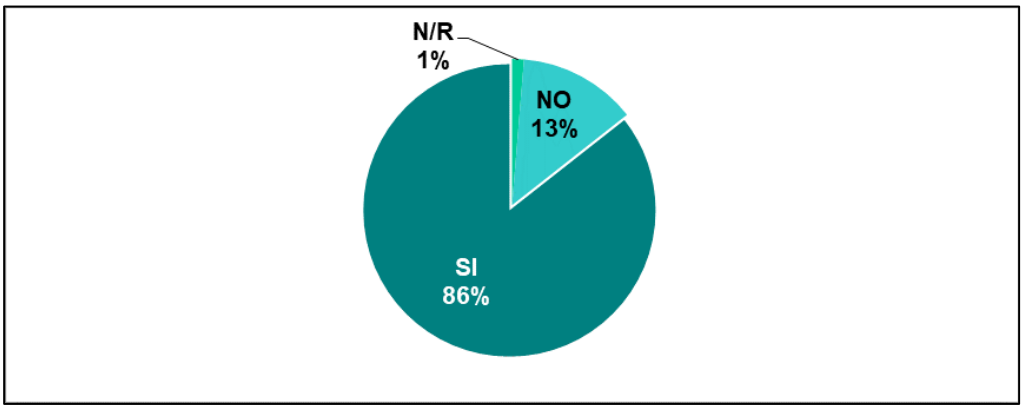
Gráfico 8. Distribución del último servicio que recibió



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

De los 382 encuestados que hicieron uso del servicio farmacéutico, el 85,6% (327) expresan que se realizó la entrega completa de la formula, el 13,1% (50) no le estregaron le entregaron la fórmula completa y el 1,3% restante no sabe o no responde (N/R) (gráfico 9)

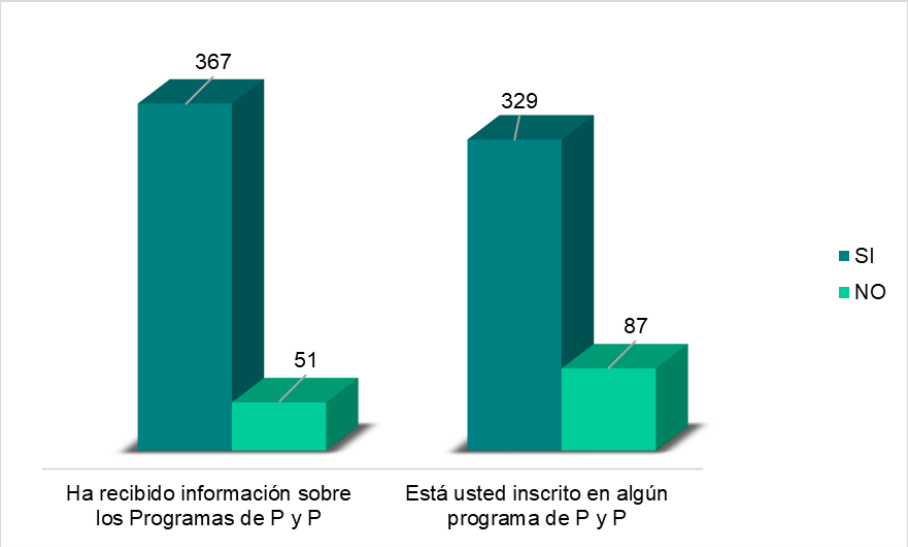
Gráfico 9. Entrega completa de la fórmula de medicamentos



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

En cuanto a los programas de promoción y prevención de los 418 usuarios que hicieron uso de este servicio, el 87,8% (367) recibió información sobre los mismos, de los cuales el 79,2% (331) ya están inscritos en alguno de estos (gráfico 10).

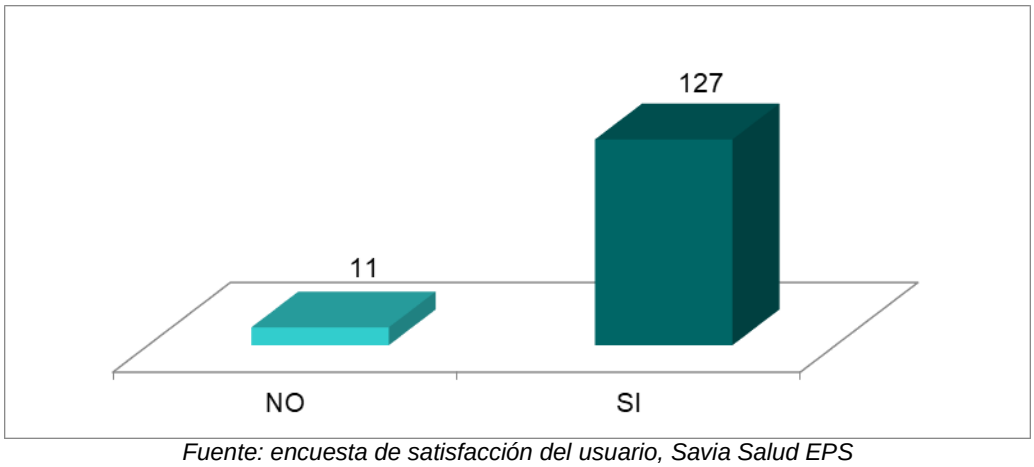
Gráfico 10. Programas de promoción y prevención



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

En cuanto a la atención odontológica, de 138 encuestados el 92,0% (127) de los usuarios que utilizaron este servicio en la IPS asignada expresaron que recibieron atención preventiva en el cuidado de los dientes (gráfico 11).

Gráfico 11. Atención preventiva en Odontología



Fuente: encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS

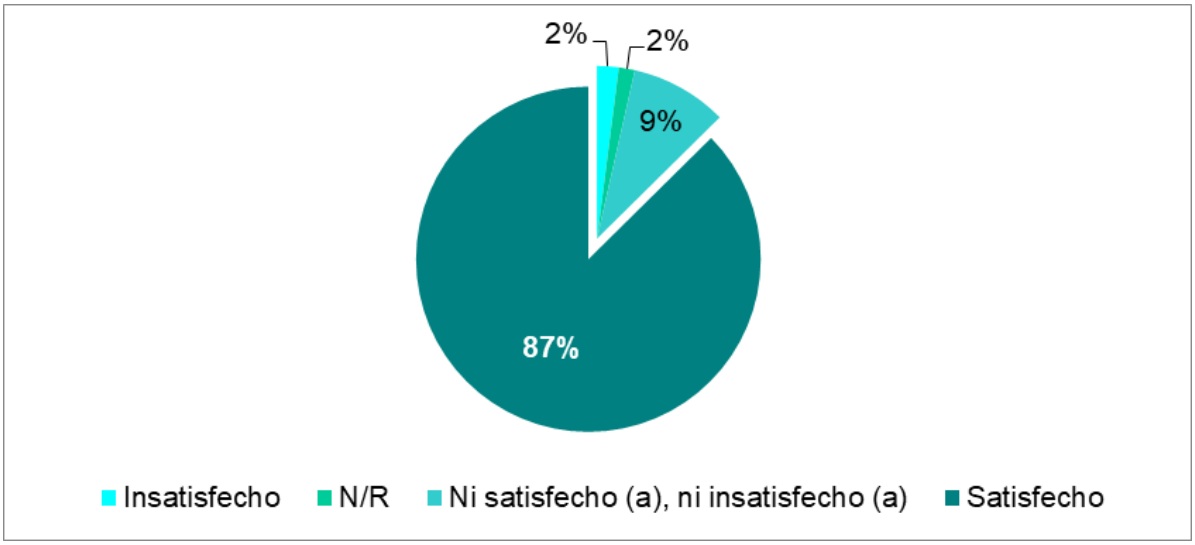
4.2. Satisfacción EPS

4.2.1. Satisfacción global con la EPS

Para facilitar el análisis de la información se agruparon las categorías así: insatisfecho (muy insatisfecho e insatisfecho) y satisfecho (satisfecho y muy satisfecho).

Una 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 87,4% (3.541) de los encuestados se encuentran satisfechos, el 9,0% (368) no se definen ni satisfechos ni insatisfechos, un 2,0% (203) se sienten insatisfechos y por ultimo un 2,0% que no sabe o no responde (N/R) (gráfico 12).

Gráfico 12. Porcentaje de satisfacción global con la EPS

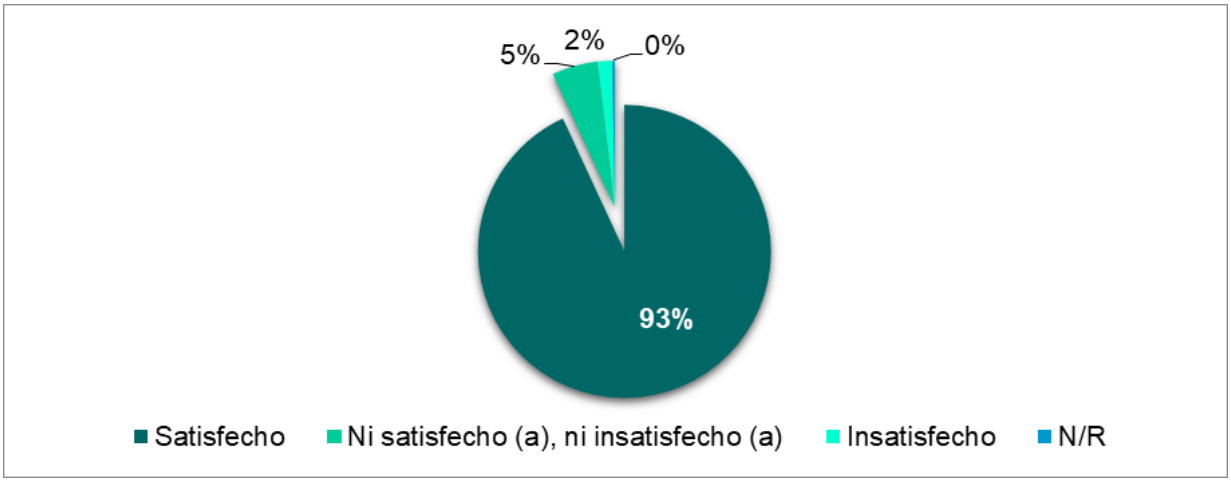


Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

4.2.2. Satisfacción oficinas de atención de la EPS

En cuanto a la satisfacción de los servicios brindados en las oficinas de la EPS, el 93,1% (3.772) de los encuestados expresan estar satisfechos, el 5,0% (203) ni satisfecho ni insatisfecho, 1,6% (65) se encuentran insatisfechos y un porcentaje menor del 0,3% (12) no sabe o no responde (N/R) (gráfico 13).

Gráfico 13. Satisfacción con la atención en la oficina de la EPS

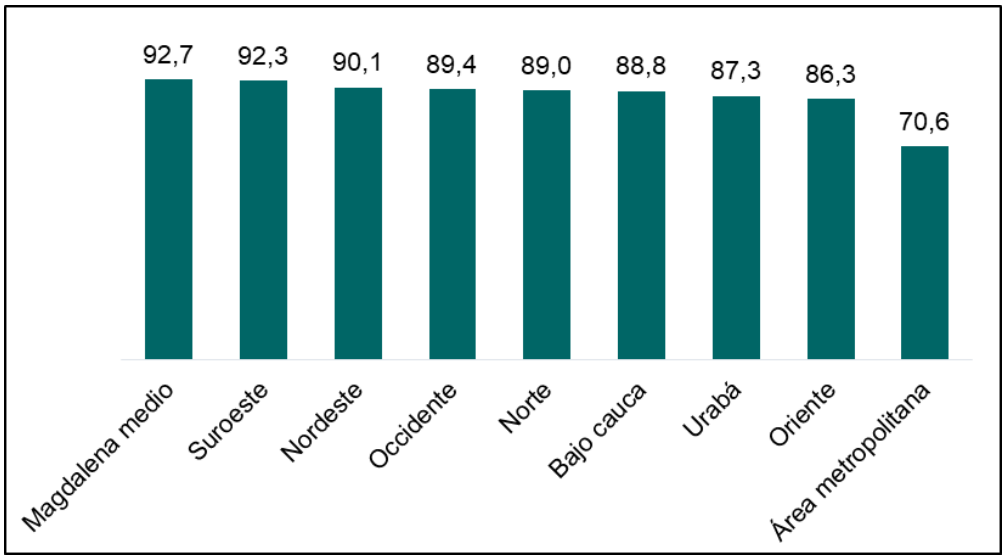


Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

4.3. Comportamiento de la satisfacción EPS e IPS por subregión

Es importante resaltar las primeras subregiones que obtuvieron un porcentaje de satisfacción superior al 90,0%, las cuales fueron: el Magdalena Medio, Suroeste y Nordeste, por otro lado y de acuerdo al 85% que se constituye como la meta del indicador de satisfacción de la EPS la única subregión que no alcanzó la meta fue el Área Metropolitana (gráfico 14).

Gráfico 14. Comportamiento del porcentaje de satisfacción con la EPS por subregión



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

4.3.1. Satisfacción Área Metropolitana

Como se observa en la tabla No.3 el componente que mayor satisfacción generó entre los usuarios del Área Metropolitana fue la "actitud de la persona que lo atendió" donde de 391 encuestados un 85,0% (334) están satisfechos con la atención de la EPS, los municipios más satisfechos con este componente fueron Girardota con el 100% (35) de los encuestados y Envigado con un 98,0% (44).

"El tiempo para ser atendido" fue el componente de mayor insatisfacción por parte de los usuarios para esta subregión, los municipios más insatisfechos con este motivo fueron la Estrella con un 40,0% (14) y Girardota con un 31,4% (11) (tabla 3).

Tabla 3. Satisfacción con la atención de la EPS Área Metropolitana

SUBREGION MUNICIPIO	3.2 (a) Facilidad para acceder a la atención en la oficina				3.2 (b) El tiempo para ser atendido				3.2 (c) La oportunidad para la entrega de la autorización u orden de servicio				3.2 (d) La actitud de la persona que lo atendió				3.2 (e) La claridad de la información suministrada: Orientación y direccionamiento				3.2 (f) Nivel de satisfacción con la atención recibida en la oficina de la EPS				TOTAL
	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
AREA METROPOLITANA	298	69	24	-	248	90	53	-	270	70	50	1	334	40	16	1	332	45	13	1	314	55	18	4	391
BARBOSA	29	9	-	-	27	8	3	-	30	8	-	-	34	4	-	-	34	4	-	-	34	4	-	-	38
BELLO	16	13	6	-	9	17	9	-	13	6	16	-	20	5	10	-	17	10	8	-	13	14	8	-	35
CALDAS	30	3	2	-	25	8	2	-	28	4	3	-	33	2	-	-	34	1	-	-	32	3	-	-	35
COPACABANA	44	19	1	-	44	17	3	-	45	12	7	-	48	15	1	-	49	15	-	-	46	14	2	2	64
ENVIGADO	41	2	2	-	37	5	3	-	41	2	2	-	44	1	-	-	44	-	-	1	44	-	1	-	45
GIRARDOTA	25	5	5	-	17	7	11	-	22	5	8	-	35	-	-	-	34	1	-	-	34	-	1	-	35
ITAGUI	28	3	4	-	22	9	4	-	24	6	5	-	29	3	3	-	31	2	2	-	29	3	3	-	35
LA ESTRELLA	25	7	3	-	13	8	14	-	13	15	7	-	31	2	1	1	31	2	2	-	26	6	2	1	35
SABANETA	30	3	1	-	29	3	2	-	28	5	-	1	32	2	-	-	29	4	1	-	28	4	1	1	34
MEDELLIN	30	5	-	-	25	8	2	-	26	7	2	-	28	6	1	-	29	6	-	-	28	7	-	-	35

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

Por IPS el componente que presentó la mayor satisfacción entre los usuarios en el Área metropolitana fue “la amabilidad por parte de la persona que le atendió” y “la claridad en la información entregada por la persona que le atendió” con un 79,0%(309) y un 78,5% (307) respectivamente, las instituciones que generan mayor satisfacción por “la amabilidad por parte de la persona que le atendió” fueron la Ese Hospital Manuel Uribe Ángel del municipio de Envigado con un 97,8% (44) y el Hospital San Rafael de Girardota con un 91,4% (35) (tabla 4).

Tabla 4. Calidad en la atención IPS Área Metropolitana

MUNICIPIO	IPS	2.2 (a) El tiempo que se demoraron para darle la cita				2.2 (b) El tiempo transcurrido entre la entrega de la autorización, orden y la prestación del servicio en la IPS (Hospitales, Centros de Salud)				2.2 (c) La amabilidad por parte de la persona que le atendió.				2.2 (d) La claridad en la información entregada por la persona que le atendió				2.2 (e) Tiempo de espera para ser atendido.				2.2 (f) Nivel de satisfacción con la institución que le prestó el servicio.				TOTAL
		Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
AREA METROPOLITANA	IPS Evaluada:	232	83	74	2	242	84	64	1	309	56	22	4	307	60	22	2	230	91	67	3	267	77	39	8	391
BARBOSA	Ese Hospital San Vicente De Paul - Barbosa	21	8	9	-	22	8	8	-	23	11	4	-	23	12	3	-	15	14	9	-	20	12	6	-	38
BELLO	Bellosalud	17	14	4	-	13	16	6	-	20	5	10	-	19	7	9	-	12	9	14	-	17	8	10	-	35
CALDAS	Ese Hospital San Vicente De Paul De Caldas	16	8	11	-	17	6	12	-	31	3	1	-	30	3	2	-	23	7	5	-	27	5	3	-	35
COPACABANA	Ese Hospital Santa Margarita	36	13	15	-	35	16	13	-	42	18	3	1	42	20	2	-	38	20	6	-	37	20	6	1	64
ENVIGADO	Ese Hospital Manuel Uribe Angel	40	5	-	-	43	2	-	-	44	-	-	1	44	1	-	-	36	3	4	2	45	-	-	-	45
GIRARDOTA	Ese Hospital San Rafael	20	6	8	1	27	7	1	-	32	2	1	-	32	1	1	1	20	11	4	-	22	7	1	5	35
ITAGUI	Ese Hospital Del Sur Gabriel Jaramillo	22	6	7	-	22	8	5	-	28	6	1	-	28	5	2	-	22	8	5	-	27	5	3	-	35
LA ESTRELLA	Ese Hospital La Estrella	11	11	13	-	14	12	9	-	31	2	1	1	31	3	1	-	13	9	13	-	23	5	6	1	35
SABANETA	Ese Hospital Venancio Diaz Diaz	23	7	4	-	22	5	7	-	28	6	-	-	29	5	-	-	24	6	4	-	22	10	2	-	34
MEDELLIN	Metrosalud	26	5	3	1	27	4	3	1	30	3	1	1	29	3	2	1	27	4	3	1	27	5	2	1	35

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

4.3.2. Satisfacción Bajo Cauca

Para esta subregión, los componentes que presentaron mayor satisfacción entre los usuarios fue “la actitud de la persona que lo atendió” y “la claridad de la información suministrada: Orientación y direccionamiento” donde el total de los encuestados se sintieron satisfechos con estos dos componentes representando un 100% (141) en cada uno de ellos (tabla 5).

Tabla 5. Satisfacción con la atención de la EPS Bajo Cauca

SUBREGION MUNICIPIO	3.2 (a) Facilidad para acceder a la atención en la oficina				3.2 (b) El tiempo para ser atendido				3.2 (c) La oportunidad para la entrega de la autorización u orden de servicio				3.2 (d) La actitud de la persona que lo atendió				3.2 (e) La claridad de la información suministrada: Orientación y direccionamiento				3.2 (f) Nivel de satisfacción con la atención recibida en la oficina de la EPS				TOTAL
	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
BAJO CAUCA	137	3	-	1	134	7	-	-	130	11	-	-	141	-	-	-	141	-	-	-	139	2	-	-	141
CAUCASIA	32	3	-	-	28	7	-	-	25	10	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	33	2	-	-	35
EL BAGRE	38	-	-	1	39	-	-	-	39	-	-	-	39	-	-	-	39	-	-	-	39	-	-	-	39
TARAZA	37	-	-	-	37	-	-	-	36	1	-	-	37	-	-	-	37	-	-	-	37	-	-	-	37
ZARAGOZA	30	-	-	-	30	-	-	-	30	-	-	-	30	-	-	-	30	-	-	-	30	-	-	-	30

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

Para la subregión del Bajo Cauca, el componente que mayor satisfacción generó en los servicios brindados por la IPS fue “la amabilidad por parte de la persona que le atendió” con un 95,0% (134) de 141 encuestados, las IPS con mayor satisfacción en este componente fueron el Hospital Cesar Uribe Piedrahita del municipio de Caucasia (17) y el Hospital San Antonio del municipio de Zaragoza (23) representando el 100% de satisfacción en cada IPS (tabla 6).

Tabla 6. Calidad en la atención IPS Bajo Cauca

MUNICIPIO	IPS	2.2 (a) El tiempo que se demoraron para darle la cita				2.2 (b) El tiempo transcurrido entre la entrega de la autorización, orden y la prestación del servicio en la IPS (Hospitales, Centros de Salud)				2.2 (c) La amabilidad por parte de la persona que le atendió.				2.2 (d) La claridad en la información entregada por la persona que le atendió				2.2 (e) Tiempo de espera para ser atendido.				2.2 (f) Nivel de satisfacción con la institución que le prestó el servicio.				TOTAL
		Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
BAJO CAUCA		113	20	7	1	113	21	6	1	134	4	3	-	131	7	3	-	116	19	6	-	124	14	2	1	141
CAUCASIA	Ese Hospital Cesar Uribe Piedrahita	17	-	-	-	15	1	-	1	17	-	-	-	17	-	-	-	16	1	-	-	17	-	-	-	17
CAUCASIA	Clinica Pajonal SAS	11	6	1	-	9	7	2	-	16	1	1	-	14	3	1	-	12	5	1	-	13	4	1	-	18
EL BAGRE	ese hospital nuestra señora del carmen	23	9	6	1	27	9	3	-	35	2	2	-	34	3	2	-	24	10	5	-	30	7	1	1	39
TARAZA	ese hospital san antonio - taraza	35	2	-	-	33	3	1	-	36	1	-	-	36	1	-	-	35	2	-	-	36	1	-	-	37
ZARAGOZA	Hospital Cesar Uribe	4	-	-	-	4	-	-	-	4	-	-	-	4	-	-	-	4	-	-	-	4	-	-	-	4
ZARAGOZA	Hospital Nuestra Señora del Carmen	3	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-	3
ZARAGOZA	Hospital San Antonio	20	3	-	-	22	1	-	-	23	-	-	-	23	-	-	-	22	1	-	-	21	2	-	-	23

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

4.3.3. Satisfacción Magdalena Medio

Para la subregión del Magdalena Medio al igual que en Bajo Cauca el componente que generó mayor satisfacción en la calidad de la atención en la EPS fueron “la actitud de la persona que lo atendió” y “la claridad de la información suministrada: Orientación y direccionamiento” con un 97,8% (174) en ambos componentes de 178 encuestados, los municipios con mayor satisfacción en este componente fueron Maceo (35), Puerto Nare (35) y Yondó (39) donde el 100% de los encuestados de cada municipio estuvieron satisfechos con la atención en los componentes mencionados (tabla 7).

Tabla 7. Satisfacción con la atención de la EPS Magdalena Medio

SUBREGION MUNICIPIO	3.2 (a) Facilidad para acceder a la atención en la oficina				3.2 (b) El tiempo para ser atendido				3.2 (c) La oportunidad para la entrega de la autorización u orden de servicio				3.2 (d) La actitud de la persona que lo atendió				3.2 (e) La claridad de la información suministrada: Orientación y direccionamiento				3.2 (f) Nivel de satisfacción con la atención recibida en la oficina de la EPS				TOTAL
	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
MAGDALENA MEDIO	173	4	-	1	171	5	1	1	164	12	1	1	174	3	-	1	174	3	-	1	174	3	-	1	178
CARACOLI	32	3	-	-	33	2	-	-	34	1	-	-	33	1	-	1	33	1	-	1	33	1	-	1	35
MACEO	34	-	-	1	34	-	-	1	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35
PUERTO BERRIO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PUERTO NARE	35	-	-	-	34	1	-	-	33	2	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35
PUERTO TRIUNFO	33	1	-	-	31	2	1	-	24	9	1	-	32	2	-	-	32	2	-	-	32	2	-	-	34
YONDO	39	-	-	-	39	-	-	-	38	-	-	1	39	-	-	-	39	-	-	-	39	-	-	-	39

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

Con relación a la satisfacción de la IPS en el Magdalena Medio el componente que mayor satisfacción generó fue la “La amabilidad por parte de la persona que le atendió” con un 91,6% (163) de 178 encuestados, las IPS con mayor satisfacción en este componente fue la ESE San Pio del municipio de Caracolí (35) y el Hospital Marco A. Cardona (35) de Maceo donde el 100% de los encuestados estuvieron satisfechos con el componente mencionado (tabla 8).

Tabla 8. Calidad en la atención IPS Magdalena Medio

MUNICIPIO	IPS	2.2 (a) El tiempo que se demoraron para darle la cita				2.2 (b) El tiempo transcurrido entre la entrega de la autorización, orden y la prestación del servicio en la IPS (Hospitales, Centros de Salud)				2.2 (c) La amabilidad por parte de la persona que le atendió.				2.2 (d) La claridad en la información entregada por la persona que le atendió				2.2 (e) Tiempo de espera para ser atendido.				2.2 (f) Nivel de satisfacción con la institución que le prestó el servicio.				TOTAL
		Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
MAGDALENA MEDIO		139	30	8	1	146	22	10	-	163	9	6	-	160	12	6	-	144	23	10	1	148	21	8	1	178
CARACOLI	San Pio x Caracoli	33	2	-	-	32	2	1	-	35	-	-	-	34	1	-	-	32	1	1	1	32	2	-	1	35
MACEO	ese hospital Marco A Cardona	34	-	-	1	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	33	2	-	-	35	-	-	-	35
PUERTO BERRIO		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PUERTO NARE	Hospital octavio olivares	30	5	-	-	33	2	-	-	33	2	-	-	35	-	-	-	32	1	2	-	32	2	1	-	35
PUERTO TRIUNFO	Ese Hospital Octavio Olivares	8	18	8	-	11	14	9	-	22	6	6	-	19	9	6	-	11	16	7	-	12	16	6	-	34
YONDO	Ese Hospital hector Abad Gomez - Yondo	34	5	-	-	35	4	-	-	38	1	-	-	37	2	-	-	36	3	-	-	37	1	1	-	39

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

4.3.4. Satisfacción Nordeste

En el Nordeste, el componente que mayor satisfacción generó fue “la actitud de la persona que lo atendió” con un 98,9% (260) de 263 encuestados, los municipios representaron el 100% de satisfacción fueron Anorí (35), Cisneros (20), Santo Domingo (35), Segovia (35), Vegachí (35) y Yolombó (34) (tabla 9).

Tabla 9. Satisfacción con la atención de la EPS Nordeste

SUBREGION MUNICIPIO	3.2 (a) Facilidad para acceder a la atención en la oficina				3.2 (b) El tiempo para ser atendido				3.2 (c) La oportunidad para la entrega de la autorización u orden de servicio				3.2 (d) La actitud de la persona que lo atendió				3.2 (e) La claridad de la información suministrada: Orientación y direccionamiento				3.2 (f) Nivel de satisfacción con la atención recibida en la oficina de la EPS				TOTAL
	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
NORDESTE	258	3	1	1	255	7	-	1	236	18	8	1	260	2	-	1	258	2	-	3	259	3	-	1	263
AMALFI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANORI	35	-	-	-	35	-	-	-	30	4	1	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35
CISNEROS	19	1	-	-	17	3	-	-	20	-	-	-	20	-	-	-	19	-	-	1	20	-	-	-	20
REMEDIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SAN ROQUE	34	-	-	1	34	-	-	1	34	-	-	1	34	-	-	1	34	-	-	1	34	-	-	1	35
SANTO DOMINGO	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35
SEGOVIA	35	-	-	-	34	1	-	-	32	3	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35
VEGACHI	35	-	-	-	34	1	-	-	31	4	-	-	35	-	-	-	34	-	-	1	35	-	-	-	35
YALI	32	2	-	-	32	2	-	-	32	2	-	-	32	2	-	-	32	2	-	-	32	2	-	-	34
YOLOMBO	33	-	1	-	34	-	-	-	22	5	7	-	34	-	-	-	34	-	-	-	33	1	-	-	34

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

Los componentes mejor evaluados en la calidad de atención de la IPS fueron “la amabilidad por parte de la persona le atendió” y “la claridad en la información entregada por la persona que lo atendió” con un 95,8% (252) de 263 encuestados, la IPS con mayor satisfacción en estos componentes fue el Hospital San Antonio del municipio de Cisneros con un 100% (20) de satisfacción respecto del total encuestados (tabla 10).

Tabla 10. Calidad en la atención IPS Nordeste

MUNICIPIO	IPS	2.2 (a) El tiempo que se demoraron para darle la cita				2.2 (b) El tiempo transcurrido entre la entrega de la autorización, orden y la prestación del servicio en la IPS (Hospitales, Centros de Salud)				2.2 (c) La amabilidad por parte de la persona que le atendió.				2.2 (d) La claridad en la información entregada por la persona que le atendió				2.2 (e) Tiempo de espera para ser atendido.				2.2 (f) Nivel de satisfacción con la institución que le prestó el servicio.				TOTAL
		Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
NORDESTE		234	20	6	3	215	39	8	1	252	7	2	2	252	8	2	1	236	18	7	2	248	13	-	2	263
AMALFI		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANORI	Hospital San Juan de Dios Anori	35	-	-	-	34	1	-	-	34	-	-	1	34	1	-	-	34	1	-	-	34	1	-	-	35
CISNEROS	Hospital san antonio	10	7	3	-	13	6	1	-	20	-	-	-	20	-	-	-	16	2	2	-	16	4	-	-	20
REMEDIOS		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SAN ROQUE	Ese Hospital Municipal san Roque	33	1	-	1	33	-	1	1	33	-	1	1	33	-	1	1	33	1	-	1	33	-	-	2	35
SANTO DOMINGO	Ese Hospital San Rafael	33	1	1	-	33	2	-	-	35	-	-	-	33	2	-	-	31	3	1	-	35	-	-	-	35
SEGOVIA	Ese Hospital San Juan de Dios de Segovia	34	1	-	-	26	9	-	-	33	2	-	-	35	-	-	-	33	1	1	-	34	1	-	-	35
VEGACHI	Ese Hospital San Camilo de Lelis	30	4	-	1	26	8	1	-	35	-	-	-	34	1	-	-	31	3	-	1	34	1	-	-	35
YALI	Hospital la Misericordia	32	2	-	-	32	2	-	-	32	2	-	-	32	2	-	-	32	2	-	-	32	2	-	-	34
YOLOMBO	Ese Hospital San Rafael - Yolombo	27	4	2	1	18	11	5	-	30	3	1	-	31	2	1	-	26	5	3	-	30	4	-	-	34

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

4.3.5. Satisfacción Norte

Para la subregión Norte el componente que mayor satisfacción generó fue “la facilidad para acceder a la atención en la oficina” con 93,5% (491) de 525 encuestados para esta subregión, los municipios con mayor satisfacción en este componente fueron Belmira (34), San José de la Montaña (35) y Toledo (35) donde el 100% de los encuestados de los municipios mencionados estuvieron satisfechos con este componente (tabla 11).

Tabla 11. Satisfacción con la atención de la EPS Norte

SUBREGION MUNICIPIO	3.2 (a) Facilidad para acceder a la atención en la oficina				3.2 (b) El tiempo para ser atendido				3.2 (c) La oportunidad para la entrega de la autorización u orden de servicio				3.2 (d) La actitud de la persona que lo atendió				3.2 (e) La claridad de la información suministrada: Orientación y direccionamiento				3.2 (f) Nivel de satisfacción con la atención recibida en la oficina de la EPS				TOTAL
	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
NORTE	491	23	8	3	468	46	7	4	411	82	27	5	488	24	10	3	488	23	9	5	486	29	9	1	525
BELMIRA	34	-	-	-	34	-	-	-	31	3	-	-	34	-	-	-	34	-	-	-	34	-	-	-	34
BRICEÑO	34	1	-	-	35	-	-	-	32	2	1	-	34	1	-	-	35	-	-	-	34	1	-	-	35
CAMPAMENTO	29	5	-	-	24	10	-	-	15	18	1	-	31	3	-	-	31	3	-	-	31	3	-	-	34
CAROLINA	33	1	-	-	27	7	-	-	23	10	1	-	33	1	-	-	33	1	-	-	33	1	-	-	34
DON MATIAS	34	1	-	-	32	2	1	-	32	3	-	-	32	2	1	-	33	1	1	-	33	1	1	-	35
ENTRERRIOS	40	1	1	-	41	-	1	-	39	2	1	-	41	-	1	-	41	-	1	-	41	-	1	-	42
GOMEZ PLATA	28	-	-	1	26	1	-	2	24	3	-	2	28	-	-	1	25	1	-	3	29	-	-	-	29
GUADALUPE	27	9	1	-	27	9	1	-	27	9	1	-	27	9	1	-	27	9	1	-	27	9	1	-	37
ITUANGO	34	1	-	-	34	1	-	-	26	8	1	-	33	2	-	-	34	1	-	-	33	2	-	-	35
SAN ANDRES DE CUERQUIA	34	1	-	1	34	2	-	-	33	1	1	1	35	1	-	-	35	1	-	-	34	1	-	1	36
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	34	-	-	-	33	-	-	1	34	-	-	-	34	-	-	-	34	-	-	-	34	-	-	-	34
SAN PEDRO	33	-	3	-	32	2	2	-	18	8	10	-	29	2	5	-	31	-	5	-	27	4	5	-	36
SANTA ROSA DE OSOS	33	1	-	1	31	3	-	1	28	4	2	1	32	1	-	2	32	1	-	2	32	3	-	-	35
TOLEDO	35	-	-	-	35	-	-	-	32	2	-	1	35	-	-	-	35	-	-	-	34	1	-	-	35
YARUMAL	29	2	3	-	23	9	2	-	17	9	8	-	30	2	2	-	28	5	1	-	30	3	1	-	34

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

En la subregión Norte, al igual que en la subregión nordeste, los componentes mejor evaluados en los servicios de las IPS fueron "la claridad en la información entregada por la persona que le atendió" y "la amabilidad por parte de la persona le atendió" con un 89,3% (469) y un 89,0% (467) respectivamente, las IPS con mayor satisfacción en estos componentes fueron ESE Nuestra Señora del Rosario del municipio de Belmira (34) y la ESE Hospital Laureano Pino del municipio de San José de la Montaña (34) en los cuales su nivel de satisfacción respecto a estos componentes fue del 100% (tabla 12)

Tabla 12. Calidad en la atención IPS Norte

MUNICIPIO	IPS	2.2 (a) El tiempo que se demoraron para darle la cita				2.2 (b) El tiempo transcurrido entre la entrega de la autorización, orden y la prestación del servicio en la IPS (Hospitales, Centros de Salud)				2.2 (c) La amabilidad por parte de la persona que le atendió.				2.2 (d) La claridad en la información entregada por la persona que le atendió				2.2 (e) Tiempo de espera para ser atendido.				2.2 (f) Nivel de satisfacción con la institución que le prestó el servicio.				TOTAL
		Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
NORTE		403	79	32	11	417	69	32	7	467	37	11	10	469	37	12	7	403	95	21	6	444	55	15	11	525
BELMIRA	Ese Nuestra Señora del Rosario	30	3	1	-	28	6	-	-	34	-	-	-	34	-	-	-	31	3	-	-	34	-	-	-	34
BRICEÑO	Ese Hospital Sagrado Corazón de Briceño	32	2	-	1	34	-	1	-	34	-	-	1	35	-	-	-	34	1	-	-	34	1	-	-	35
CAMPAMENTO	Ese Hospital la Sagrada Familia - Campamento	14	16	3	1	19	11	3	1	26	7	-	1	28	5	-	1	14	18	1	1	19	14	-	1	34
CAROLINA	Ese Hospital San Rafael	28	5	1	-	31	3	-	-	33	1	-	-	33	1	-	-	23	10	1	-	33	1	-	-	34
DON MATIAS	Ese Hospital Francisco Eladio Barrera	26	6	3	-	32	2	1	-	33	-	2	-	31	2	2	-	31	4	-	-	32	-	3	-	35
ENTRERRIOS	Ese Hospital Presbitero Emigdio Palacio	20	11	10	1	27	6	9	-	33	5	3	1	34	5	3	-	23	11	8	-	26	11	5	-	42
GOMEZ PLATA	Ese Hospital Santa Isabel	22	2	-	5	24	1	-	4	23	2	-	4	24	-	-	5	21	4	-	4	23	1	-	5	29
GUADALUPE	Ese Hospital Nuestra Señora de Guadalupe	25	10	2	-	26	10	1	-	27	9	1	-	27	9	1	-	25	11	1	-	27	9	1	-	37
ITUANGO	Ese San Juan de Dios	30	4	1	-	31	4	-	-	34	1	-	-	34	1	-	-	29	6	-	-	33	1	1	-	35
SAN ANDRES DE CUERQUIA	Ese Hospital Gustavo Gonzalez Ochoa	29	5	1	1	32	4	-	-	30	4	-	2	32	4	-	-	29	5	2	-	32	3	1	-	36
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	Ese Hospital Laureano Pino	34	-	-	-	34	-	-	-	34	-	-	-	34	-	-	-	34	-	-	-	34	-	-	-	34
SAN PEDRO	Ese Hospital Santa Isabel	28	4	4	-	18	8	10	-	31	2	3	-	29	1	6	-	25	7	4	-	27	6	3	-	36
SANTA ROSA DE OSOS	Hospital San Juan de Dios	32	2	1	-	28	6	-	1	33	-	2	-	33	2	-	-	31	2	2	-	28	3	-	4	35
TOLEDO	Ese Hospital Pedro Claver Aguirre	32	2	1	-	33	2	-	-	32	3	-	-	32	3	-	-	32	3	-	-	33	2	-	-	35
YARUMAL	Ese Hospital San Juan de Dios	21	7	4	2	20	6	7	1	30	3	-	1	29	4	-	1	21	10	2	1	29	3	1	1	34

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

4.3.6. Satisfacción Occidente

En la subregión Occidente el componente que mayor satisfacción generó fue “la actitud de la persona que lo atendió” con un 94,7% (517) de 546 encuestados, los municipios con mayor satisfacción en este componente fueron Abriaquí (34), Caicedo (35), Heliconia (35) y Liborina (35) donde el 100% de los encuestados de los municipios mencionados estuvieron satisfechos con este componente (tabla 13).

Tabla 13. Calidad en la atención EPS Occidente

SUBREGION MUNICIPIO	3.2 (a) Facilidad para acceder a la atención en la oficina				3.2 (b) El tiempo para ser atendido				3.2 (c) La oportunidad para la entrega de la autorización u orden de servicio				3.2 (d) La actitud de la persona que lo atendió				3.2 (e) La claridad de la información suministrada: Orientación y direccionamiento				3.2 (f) Nivel de satisfacción con la atención recibida en la oficina de la EPS				TOTAL
	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
OCCIDENTE	486	15	43	2	472	54	19	1	377	43	126	-	517	10	18	1	515	13	17	1	494	32	18	2	546
ABRIAQUI	33	-	1	-	33	-	1	-	24	-	10	-	34	-	-	-	34	-	-	-	34	-	-	-	34
ANZA	33	-	2	-	30	4	1	-	17	4	14	-	33	1	1	-	34	-	1	-	31	3	-	1	35
ARMENIA	32	1	-	-	32	1	-	-	31	1	1	-	32	1	-	-	32	1	-	-	32	1	-	-	33
BURITICA	34	1	-	-	32	2	1	-	19	1	15	-	34	1	-	-	34	1	-	-	34	1	-	-	35
CAICEDO	34	1	-	-	32	2	-	1	34	1	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35
CAÑASGORDAS	33	-	-	-	31	2	-	-	29	3	1	-	32	1	-	-	31	2	-	-	33	-	-	-	33
EBEJICO	29	-	5	-	34	-	-	-	25	2	7	-	33	-	1	-	32	-	1	1	32	1	1	-	34
FRONTINO	28	-	-	-	28	-	-	-	21	5	2	-	27	1	-	-	23	4	1	-	25	2	1	-	28
HELICONIA	32	3	-	-	35	-	-	-	30	5	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35
LIBORINA	26	-	9	-	33	2	-	-	26	4	5	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35
OLAYA	11	1	21	1	15	11	8	-	7	3	24	-	29	3	2	-	29	3	2	-	16	11	7	-	34
PEQUE	33	-	-	1	33	1	-	-	34	-	-	-	33	-	-	1	34	-	-	-	34	-	-	-	34
SABANALARGA	30	1	4	-	26	6	3	-	18	-	17	-	29	-	6	-	29	-	6	-	28	4	3	-	35
SAN JERONIMO	33	2	-	-	26	7	2	-	19	5	11	-	28	1	6	-	30	1	4	-	26	4	4	1	35
SANTAFE DE ANTIOQUIA	31	4	1	-	24	10	2	-	22	6	8	-	34	1	1	-	35	-	1	-	32	3	1	-	36
SOPETRAN	34	1	-	-	28	6	1	-	21	3	11	-	34	-	1	-	33	1	1	-	32	2	1	-	35

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

En la subregión occidente, al igual que en la subregión nordeste y norte, los componentes mejor evaluados en las IPS fueron “la amabilidad por parte de la persona le atendió” con un 91,2%(498) de 546 encuestados en esta subregión, las IPS con mayor satisfacción en estos componentes fueron la ESE Hospital Guillermo Gaviria del municipio de Caicedo (35) y la Ese Hospital San Francisco del municipio de Peque (34) donde el 100% de los encuestados que asistieron a las IPS de los municipios mencionados estuvieron satisfechos con este componente (tabla 14).

Tabla 14. Calidad en la atención IPS Occidente

MUNICIPIO	IPS	2.2 (a) El tiempo que se demoraron para darle la cita				2.2 (b) El tiempo transcurrido entre la entrega de la autorización, orden y la prestación del servicio en la IPS (Hospitales, Centros de Salud)				2.2 (c) La amabilidad por parte de la persona que le atendió.				2.2 (d) La claridad en la información entregada por la persona que le atendió				2.2 (e) Tiempo de espera para ser atendido.				2.2 (f) Nivel de satisfacción con la institución que le prestó el servicio.				TOTAL
		Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
OCCIDENTE		364	58	117	7	371	40	129	6	498	33	14	1	493	34	18	1	444	52	48	2	440	78	26	2	546
ABRIAQUI	Hospital San Juan de Dios Abriaqui	28	-	6	-	23	1	10	-	32	2	-	-	32	2	-	-	32	2	-	-	31	2	-	1	34
ANZA	Ese San Francisco de Asis	19	5	11	-	15	4	15	1	31	4	-	-	31	4	-	-	27	2	6	-	27	4	4	-	35
ARMENIA	Hospital San Martin de Porres	24	3	4	2	27	1	3	2	30	1	1	1	30	1	1	1	27	2	3	1	27	1	5	-	33
BURITICA	Ese Hospital San Antonio - Buritica	22	4	9	-	20	1	14	-	26	8	1	-	27	7	1	-	27	6	2	-	26	8	1	-	35
CAICEDO	Ese Hospital Guillermo Gaviria Correa	29	6	-	-	34	1	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35
CAÑASGORDAS	Hospital San Carlos	27	5	1	-	31	2	-	-	31	-	2	-	31	1	1	-	28	1	4	-	29	4	-	-	33
EBEJICO	Ese Hospital San Rafael	17	3	14	-	19	5	10	-	30	3	1	-	30	3	1	-	27	4	3	-	24	9	1	-	34
FRONTINO	Ese Hospital Maria antonia Toro de Elejalde	24	2	1	-	25	1	1	-	26	1	-	-	25	2	-	-	18	8	1	-	25	2	-	-	27
FRONTINO	Metrosalud	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	1
HELICONIA	Hospital San Rafael	24	5	3	3	25	5	3	2	33	-	2	-	34	-	1	-	35	-	-	-	31	2	2	-	35
LIBORINA	Ese San Lorenzo	20	4	11	-	22	3	10	-	33	2	-	-	33	1	1	-	23	4	8	-	21	12	1	1	35
OLAYA	Ese Hospital San Miguel	17	2	15	-	14	1	19	-	28	5	1	-	27	5	2	-	26	6	2	-	23	8	3	-	34
PEQUE	Ese Hospital San Francisco - Peque	26	5	2	1	28	4	2	-	34	-	-	-	33	1	-	-	28	2	3	1	30	3	1	-	34

MUNICIPIO	IPS	2.2 (a) El tiempo que se demoraron para darle la cita				2.2 (b) El tiempo transcurrido entre la entrega de la autorización, orden y la prestación del servicio en la IPS (Hospitales, Centros de Salud)				2.2 (c) La amabilidad por parte de la persona que le atendió.				2.2 (d) La claridad en la información entregada por la persona que le atendió				2.2 (e) Tiempo de espera para ser atendido.				2.2 (f) Nivel de satisfacción con la institución que le prestó el servicio.				TOTAL
		Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
OCCIDENTE	[illegible]	364	58	117	7	371	40	129	6	498	33	14	1	493	34	18	1	444	52	48	2	440	78	26	2	546
SABANALARGA	Ese Hospital San Pedro	21	3	11	-	23	2	10	-	31	3	1	-	31	2	2	-	30	3	2	-	31	3	1	-	35
SAN JERONIMO	Ese san Luis Beltran	26	4	5	-	19	4	12	-	33	-	2	-	33	-	2	-	29	4	2	-	28	4	3	-	35
SANTAFE DE ANTIOQUIA	Ese San Juan de Dios	27	2	6	1	26	3	7	-	35	1	-	-	32	2	2	-	25	5	6	-	26	9	1	-	36
SOPETRAN	Ese Hospital Horacio Muñoz Suescun	13	5	17	-	20	2	12	1	30	3	2	-	29	3	3	-	27	3	5	-	26	7	2	-	35

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

4.3.7. Satisfacción Oriente

Para la subregión Oriente el componente que mayor satisfacción generó fue “la actitud de la persona que lo atendió” con 95,9% (840) de 876 encuestados, los municipios con mayor satisfacción en este componente fueron Abejorral (35), Argelia (40), El Carmen de Viboral (38), Granada (36), Guatapé (38), El Peñol (37), San Carlos (38) y San Rafael (35) donde el 100% de los encuestados de estos estuvieron satisfechos con este componente (tabla 15).

Tabla 15. Calidad en la atención EPS Oriente

SUBREGION MUNICIPIO	3.2 (a) Facilidad para acceder a la atención en la oficina				3.2 (b) El tiempo para ser atendido				3.2 (c) La oportunidad para la entrega de la autorización u orden de servicio				3.2 (d) La actitud de la persona que lo atendió				3.2 (e) La claridad de la información suministrada: Orientación y direccionamiento				3.2 (f) Nivel de satisfacción con la atención recibida en la oficina de la EPS				TOTAL
	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
ORIENTE	810	45	17	4	784	59	30	3	750	81	41	4	840	22	10	4	838	23	13	2	828	36	11	1	876
ABEJORRAL	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35
ALEJANDRIA	35	1	-	-	35	1	-	-	32	2	2	-	35	1	-	-	34	2	-	-	35	1	-	-	36
ARGELIA	40	-	-	-	40	-	-	-	40	-	-	-	40	-	-	-	40	-	-	-	40	-	-	-	40
COCORNA	44	1	-	-	42	-	2	1	42	1	2	-	44	-	1	-	45	-	-	-	43	1	1	-	45
CONCEPCION	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	34	-	-	1	35	-	-	-	35	-	-	-	35
EL CARMEN DE VIBORAL	34	2	1	1	34	4	-	-	30	1	7	-	38	-	-	-	33	3	2	-	34	4	-	-	38
EL SANTUARIO	37	2	-	-	35	3	1	-	32	4	2	1	36	3	-	-	36	3	-	-	38	1	-	-	39
GRANADA	36	-	-	-	36	-	-	-	33	3	-	-	36	-	-	-	36	-	-	-	36	-	-	-	36
GUARNE	31	4	3	1	33	4	2	-	33	6	-	-	38	1	-	-	36	2	-	1	35	4	-	-	39
GUATAPE	38	-	-	-	38	-	-	-	35	2	1	-	38	-	-	-	38	-	-	-	38	-	-	-	38
LA CEJA	20	14	-	1	15	12	8	-	20	10	5	-	31	3	-	1	32	3	-	-	32	3	-	-	35
LA UNION	41	-	1	-	41	1	-	-	40	-	2	-	41	-	1	-	41	-	1	-	40	1	1	-	42
MARINILLA	36	3	2	-	32	5	3	1	34	5	2	-	37	3	1	-	39	1	1	-	37	3	1	-	41
NARIÑO	38	1	1	-	38	2	-	-	37	3	-	-	39	1	-	-	38	1	1	-	39	1	-	-	40
PEÑOL	37	-	-	-	35	2	-	-	33	4	-	-	37	-	-	-	37	-	-	-	37	-	-	-	37
RETIRO	36	-	-	-	34	2	-	-	34	-	2	-	34	-	2	-	34	-	2	-	34	-	2	-	36
RIONEGRO	24	6	5	-	16	10	9	-	17	11	7	-	23	8	3	1	24	7	4	-	22	9	4	-	35
SAN CARLOS	36	2	-	-	37	1	-	-	35	3	-	-	38	-	-	-	38	-	-	-	38	-	-	-	38
SAN FRANCISCO	38	1	2	-	36	3	2	-	27	11	3	-	40	-	1	-	40	-	1	-	38	2	1	-	41
SAN LUIS	36	2	-	-	36	2	-	-	37	1	-	-	37	1	-	-	37	1	-	-	37	1	-	-	38
SAN RAFAEL	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35
SAN VICENTE	32	3	-	1	31	4	-	1	32	2	1	1	34	1	-	1	35	-	-	1	35	-	-	1	36
SONSON	36	3	2	-	35	3	3	-	22	12	5	2	40	-	1	-	40	-	1	-	35	5	1	-	41

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

En la subregión del Oriente, al igual que en la subregión Occidente, el componente mejor evaluado en las IPS fue “la claridad en la información entregada por la persona que le atendió” con un 92,5% (810) de 876 encuestados, las IPS con mayor satisfacción en estos componentes fueron la ESE José María Córdoba del municipio de Concepción (35) y la ESE Hospital Presbitero Alonso Maria Giraldo del municipio de donde San Rafael (35) el 100% de los encuestados que asistieron a las IPS de los municipios mencionados estuvieron satisfechos con este componente (tabla 16).

savia SALUD EPS

Tabla 16. Calidad en la atención IPS Oriente

MUNICIPIO	IPS	2.2 (a) El tiempo que se demoraron para darle la cita				2.2 (b) El tiempo transcurrido entre la entrega de la autorización, orden y la prestación del servicio en la IPS (Hospitales, Centros de Salud)				2.2 (c) La amabilidad por parte de la persona que le atendió.				2.2 (d) La claridad en la información entregada por la persona que le atendió				2.2 (e) Tiempo de espera para ser atendido.				2.2 (f) Nivel de satisfacción con la institución que le prestó el servicio.				TOTAL
		Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
ORIENTE		668	124	79	5	677	91	71	37	798	64	13	1	810	47	16	3	728	93	53	2	780	67	29	-	876
ABEJORRAL	Ese Hospital San Juan De Dios	32	2	1	-	33	2	-	-	34	1	-	-	34	1	-	-	30	5	-	-	33	2	-	-	35
ALEJANDRIA	Hospital Luis Arbelaez	24	4	8	-	24	2	10	-	33	-	3	-	31	2	3	-	29	1	6	-	31	1	4	-	36
ARGELIA	Ese Hospital San Julian De Argelia	34	4	2	-	39	1	-	-	35	5	-	-	37	3	-	-	33	5	2	-	30	9	1	-	40
COCORNA	Ese Hospital San Juan De Dios	41	4	-	-	38	3	4	-	40	4	-	1	43	2	-	-	40	3	2	-	42	1	2	-	45
CONCEPCION	José María Córdoba Concepción	34	1	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35
EL CARMEN DE VIBORAL	Ese Hospital San Juan De Dios - Carmen De Viboral	24	4	9	1	24	4	10	-	35	2	1	-	31	5	2	-	30	4	4	-	30	3	5	-	38
EL SANTUARIO	Ese Hospital San Juan De Dios	36	1	2	-	35	1	3	-	38	1	-	-	38	1	-	-	36	2	1	-	34	5	-	-	39
GRANADA	Ese Hospital Padre Clemente Giraldo	31	4	1	-	31	5	-	-	34	1	1	-	30	4	1	1	30	5	1	-	31	4	1	-	36
GUARNE	Ese Hospital Nuestra Señora De La Candelaria	24	9	5	1	30	8	1	-	36	3	-	-	33	4	2	-	30	6	2	1	35	3	1	-	39
GUATAPE	Ese Hospital La Inmaculada	31	4	2	1	35	2	1	-	37	-	1	-	36	1	1	-	30	6	2	-	35	2	1	-	38
LA CEJA	Ese Hospital La Ceja	25	8	2	-	24	10	1	-	29	6	-	-	34	1	-	-	25	3	7	-	34	1	-	-	35
LA UNION	Ese Hospital San Roque	30	9	3	-	37	2	3	-	41	1	-	-	41	1	-	-	38	4	-	-	38	4	-	-	42
MARINILLA	Ese Hospital San Juan De Dios - Marinilla	24	10	7	-	23	7	11	-	35	5	1	-	37	3	1	-	31	9	1	-	36	4	1	-	41
NARIÑO	Hospital San Joaquin	31	8	1	-	37	3	-	-	39	1	-	-	38	1	1	-	37	2	1	-	38	1	1	-	40
PEÑOL	Hospital San Juan De Dios	27	3	7	-	31	1	5	-	35	2	-	-	36	1	-	-	31	5	1	-	35	2	-	-	37
RETIRO	Hospital San Juan De Dios Retiro	25	5	6	-	30	1	4	1	34	2	-	-	34	2	-	-	28	4	4	-	31	4	1	-	36
RIONEGRO	Ese Hospital San Juan De Dios	11	6	2	-	9	7	3	-	13	5	1	-	14	4	1	-	11	5	3	-	11	6	2	-	19
RIONEGRO	Hsjdr Sede Gilberto Mejía Mejía	8	5	3	-	5	6	5	-	12	4	-	-	14	2	-	-	7	4	5	-	10	5	1	-	16

MUNICIPIO	IPS	2.2 (a) El tiempo que se demoraron para darle la cita				2.2 (b) El tiempo transcurrido entre la entrega de la autorización, orden y la prestación del servicio en la IPS (Hospitales, Centros de Salud)				2.2 (c) La amabilidad por parte de la persona que le atendió.				2.2 (d) La claridad en la información entregada por la persona que le atendió				2.2 (e) Tiempo de espera para ser atendido.				2.2 (f) Nivel de satisfacción con la institución que le prestó el servicio.				TOTAL
		Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
ORIENTE		668	124	79	5	677	91	71	37	798	64	13	1	810	47	16	3	728	93	53	2	780	67	29	-	876
SAN CARLOS	Ese Hospital San Vicente De Paul	27	8	3	-	27	9	-	2	32	6	-	-	34	4	-	-	27	7	4	-	28	7	3	-	38
SAN FRANCISCO	Ese Hospital San Francisco De Asis	26	9	6	-	4	7	-	30	39	2	-	-	40	1	-	-	34	5	2	-	39	1	1	-	41
SAN LUIS	Ese Hospital San Rafael De San Luis	30	5	3	-	36	-	2	-	36	-	2	-	36	-	2	-	34	2	2	-	35	1	2	-	38
SAN RAFAEL	Ese Hospital Presbitero Alonso Maria Giraldo	30	3	1	1	31	2	2	-	34	1	-	-	35	-	-	-	34	-	1	-	35	-	-	-	35
SAN VICENTE	Ese Hospital San Vicente	30	4	2	-	30	4	2	-	32	3	1	-	32	2	1	1	31	3	2	-	34	1	1	-	36
SONSON	Ese Hospital San Juan De Dios	33	4	3	1	29	4	4	4	30	9	2	-	37	2	1	1	37	3	-	1	40	-	1	-	41

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

4.3.8. Satisfacción Suroeste

Para la subregión Suroeste el componente que mayor satisfacción generó fue “la claridad de la información suministrada: Orientación y direccionamiento” con un 97,4% (735) de 755 encuestados en esta subregión, los municipios con mayor satisfacción en este componente fueron Betania (39), Betulia (52), Caramanta (35), Hispania (32), Jardín (33), Montebello (37), Salgar (35), Tarso (36), Urrao (35), Valparaíso (35) y Venecia (34) donde el 100% de los encuestados de estos estuvieron satisfechos con este componente (tabla 17).

Tabla 17. Calidad en la atención EPS Suroeste

SUBREGION MUNICIPIO	3.2 (a) Facilidad para acceder a la atención en la oficina				3.2 (b) El tiempo para ser atendido				3.2 (c) La oportunidad para la entrega de la autorización u orden de servicio				3.2 (d) La actitud de la persona que lo atendió				3.2 (e) La claridad de la información suministrada: Orientación y direccionamiento				3.2 (f) Nivel de satisfacción con la atención recibida en la oficina de la EPS				TOTAL
	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
SUROESTE	718	32	2	3	695	45	13	2	655	63	36	1	731	18	5	1	735	15	2	3	732	19	2	2	755
AMAGA	33	1	1	-	33	2	-	-	28	7	-	-	26	8	1	-	30	4	1	-	30	5	-	-	35
ANDES	34	2	-	-	27	4	5	-	25	4	7	-	34	1	1	-	33	3	-	-	33	3	-	-	36
BETANIA	39	-	-	-	38	1	-	-	39	-	-	-	39	-	-	-	39	-	-	-	38	-	-	1	39
BETULIA	52	-	-	-	50	1	-	1	52	-	-	-	52	-	-	-	52	-	-	-	52	-	-	-	52
CARAMANTA	35	-	-	-	35	-	-	-	33	1	1	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35
CIUDAD BOLIVAR	27	4	1	-	25	4	3	-	30	2	-	-	30	2	-	-	30	2	-	-	29	2	1	-	32
CONCORDIA	35	-	-	-	35	-	-	-	34	1	-	-	35	-	-	-	34	1	-	-	34	1	-	-	35
FREDONIA	26	10	-	1	22	11	3	1	23	5	9	-	35	1	1	-	34	2	1	-	33	3	1	-	37
HISPANIA	32	-	-	-	29	2	1	-	28	2	2	-	30	-	1	1	32	-	-	-	32	-	-	-	32
JARDIN	33	-	-	-	33	-	-	-	32	-	1	-	33	-	-	-	33	-	-	-	33	-	-	-	33
LA PINTADA	33	2	-	1	34	1	1	-	32	2	2	-	34	1	1	-	34	1	-	1	34	2	-	-	36
MONTEBELLO	35	2	-	-	37	-	-	-	32	5	-	-	37	-	-	-	37	-	-	-	37	-	-	-	37
PUEBLORRICO	33	2	-	1	36	-	-	-	24	4	8	-	35	1	-	-	35	1	-	-	35	1	-	-	36
SALGAR	35	-	-	-	35	-	-	-	32	2	-	1	35	-	-	-	35	-	-	-	34	1	-	-	35
SANTA BARBARA	34	2	-	-	33	3	-	-	29	2	5	-	36	-	-	-	35	-	-	1	36	-	-	-	36
TAMESIS	32	2	-	-	30	4	-	-	19	15	-	-	32	2	-	-	33	1	-	-	33	1	-	-	34
TARSO	36	-	-	-	35	1	-	-	35	1	-	-	36	-	-	-	36	-	-	-	36	-	-	-	36
TITIRIBI	35	-	-	-	35	-	-	-	34	1	-	-	35	-	-	-	34	-	-	1	35	-	-	-	35
URRAO	30	5	-	-	24	11	-	-	32	3	-	-	33	2	-	-	35	-	-	-	34	-	-	1	35
VALPARAISO	35	-	-	-	35	-	-	-	32	2	1	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35
VENECIA	34	-	-	-	34	-	-	-	30	4	-	-	34	-	-	-	34	-	-	-	34	-	-	-	34

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

En la subregión del Suroeste el componente mejor evaluado en las IPS fue “la amabilidad por parte de la persona le atendió” con un 91,4% (690) de 755 encuestados, las IPS con mayor satisfacción en este componente fueron ESE Hospital San Juan del Suroeste del municipio de Hispania (32), el Hospital Gabriel Peláez de Jardín (33), el Hospital san Vicente de Paul de Pueblorrico (36), Ese Hospital San José de Salgar (35) y la ESE Hospital San José del municipio de Titiribí (35) donde el 100% de los encuestados que asistieron a las IPS de los municipios mencionados estuvieron satisfechos respecto al componente evaluado (tabla 18).

Tabla 18. Calidad en la atención IPS Suroeste

MUNICIPIO	IPS	2.2 (a) El tiempo que se demoraron para darle la cita				2.2 (b) El tiempo transcurrido entre la entrega de la autorización, orden y la prestación del servicio en la IPS (Hospitales, Centros de Salud)				2.2 (c) La amabilidad por parte de la persona que le atendió.				2.2 (d) La claridad en la información entregada por la persona que le atendió				2.2 (e) Tiempo de espera para ser atendido.				2.2 (f) Nivel de satisfacción con la institución que le prestó el servicio.				TOTAL
		Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
SUROESTE		563	108	79	5	618	89	44	4	690	52	12	1	687	56	12	-	622	95	37	1	661	79	14	1	755
AMAGA	Hospital San Fernando	3	5	27	-	27	6	2	-	30	4	1	-	30	4	1	-	31	3	1	-	27	8	-	-	35
ANDES	Hospital San Rafael	19	10	7	-	21	8	7	-	25	9	2	-	27	8	1	-	20	8	8	-	25	9	2	-	36
BETANIA	Hospital San Antonio	38	-	1	-	39	-	-	-	38	1	-	-	38	1	-	-	37	2	-	-	38	1	-	-	39
BETULIA	Hospital German Vélez Gutiérrez	49	2	1	-	49	2	1	-	50	2	-	-	50	2	-	-	51	1	-	-	49	3	-	-	52
CARAMANTA	Hospital San Antonio	27	4	4	-	26	4	5	-	29	2	4	-	31	1	3	-	28	2	5	-	25	8	2	-	35
CIUDAD BOLIVAR	Ese Hospital La Merced	21	6	4	1	21	5	6	-	26	5	1	-	26	4	2	-	22	7	3	-	26	5	1	-	32
CONCORDIA	Ese San Juan De Dios	34	-	1	-	35	-	-	-	33	2	-	-	34	1	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	35
FREDONIA	Ese Hospital Santa Lucia	22	10	4	1	23	8	6	-	33	3	1	-	30	7	-	-	29	6	2	-	28	7	2	-	37
HISPANIA	Ese Hospital San Juan Del Suroeste	24	4	4	-	26	3	3	-	32	-	-	-	31	1	-	-	29	2	1	-	29	1	2	-	32
JARDIN	Hospital Gabriel Peláez	32	1	-	-	32	-	1	-	33	-	-	-	33	-	-	-	32	1	-	-	31	1	-	1	33
LA PINTADA	Ese Hospital Antonio Roldan Betancur	22	5	9	-	23	5	8	-	31	3	2	-	28	5	3	-	26	5	5	-	25	11	-	-	36
MONTEBELLO	Hospital San Antonio	28	8	-	1	24	9	-	4	33	4	-	-	33	4	-	-	26	9	2	-	37	-	-	-	37
PUEBLORRICO	San Vicente De Paul	34	2	-	-	36	-	-	-	36	-	-	-	35	1	-	-	35	1	-	-	36	-	-	-	36
SALGAR	Ese Hospital San José	24	7	3	1	35	-	-	-	35	-	-	-	33	2	-	-	32	1	1	1	35	-	-	-	35
SANTA BARBARA	Ese Hospital Santa María	33	2	1	-	34	1	1	-	33	2	-	1	35	1	-	-	33	2	1	-	34	1	1	-	36
TAMESIS	Hospital San Juan De Dios	27	6	1	-	24	8	2	-	27	7	-	-	29	4	1	-	28	6	-	-	27	6	1	-	34
TARSO	Ese Hospital San Pablo	29	7	-	-	29	7	-	-	34	2	-	-	36	-	-	-	13	21	2	-	32	3	1	-	36
TITIRIBI	Hospital San Juan De Dios	33	2	-	-	34	1	-	-	35	-	-	-	35	-	-	-	34	-	1	-	34	1	-	-	35
URRAO	Ese Hospital Iván Restrepo Gómez	25	5	5	-	25	9	1	-	33	2	-	-	31	4	-	-	26	9	-	-	30	5	-	-	35
VALPARAISO	Ese Hospital San Juan De Dios	27	5	2	1	27	7	1	-	32	2	1	-	31	3	1	-	29	5	1	-	29	5	1	-	35
VENECIA	Hospital San Rafael	12	17	5	-	28	6	-	-	32	2	-	-	31	3	-	-	26	4	4	-	29	4	1	-	34

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

4.3.9. Satisfacción Urabá

En Urabá el componente que mayor satisfacción generó fue “la claridad de la información suministrada: Orientación y direccionamiento” con un 95,8% (361) de 377 encuestados para esta subregión, los municipios con mayor satisfacción en este componente fueron Arboletes (25), Mutatá (36), San Juan de Urabá (36) y San Pedro de Urabá (37) donde el 100% de los encuestados de estos estuvieron satisfechos con este componente (tabla 19).

Tabla 19. Calidad en la atención EPS Urabá

SUBREGION MUNICIPIO	3.2 (a) Facilidad para acceder a la atención en la oficina				3.2 (b) El tiempo para ser atendido				3.2 (c) La oportunidad para la entrega de la autorización u orden de servicio				3.2 (d) La actitud de la persona que lo atendió				3.2 (e) La claridad de la información suministrada: Orientación y direccionamiento				3.2 (f) Nivel de satisfacción con la atención recibida en la oficina de la EPS				TOTAL
	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
URABA	324	26	27	-	274	46	57	-	296	54	27	-	344	21	11	1	361	15	1	-	346	24	7	-	377
APARTADO	25	4	6	-	8	8	19	-	21	6	8	-	30	1	4	-	31	4	-	-	29	4	2	-	35
ARBOLETES	22	3	-	-	9	10	6	-	18	2	5	-	18	5	2	-	25	-	-	-	25	-	-	-	25
CAREPA	28	4	3	-	24	5	6	-	20	6	9	-	31	3	-	1	34	1	-	-	32	1	2	-	35
CHIGORODO	14	5	16	-	14	2	19	-	23	10	2	-	27	3	5	-	31	3	1	-	27	6	2	-	35
MURINDO	36	-	-	-	36	-	-	-	26	9	1	-	35	1	-	-	35	1	-	-	32	3	1	-	36
MUTATA	36	-	-	-	35	1	-	-	35	1	-	-	36	-	-	-	36	-	-	-	36	-	-	-	36
NECOCLI	31	4	-	-	30	5	-	-	33	2	-	-	31	4	-	-	32	3	-	-	32	3	-	-	35
SAN JUAN DE URABA	32	4	-	-	27	4	5	-	31	5	-	-	36	-	-	-	36	-	-	-	36	-	-	-	36
SAN PEDRO DE URABA	36	-	1	-	36	-	1	-	33	2	2	-	37	-	-	-	37	-	-	-	36	1	-	-	37
TURBO	25	2	1	-	20	7	1	-	24	4	-	-	26	2	-	-	26	2	-	-	26	2	-	-	28
VIGIA DEL FUERTE	39	-	-	-	35	4	-	-	32	7	-	-	37	2	-	-	38	1	-	-	35	4	-	-	39

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

El componente mejor evaluado en los servicios que brinda la IPS fue “la amabilidad por parte de la persona le atendió” con un 88.9% (335) de 377 encuestados, la IPS con mayor satisfacción en estos componentes fue el Hospital Pedro Nel Cardona del municipio de Arboletes con un 100% (25) (tabla 20).

Tabla 20. Calidad en la atención IPS Urabá

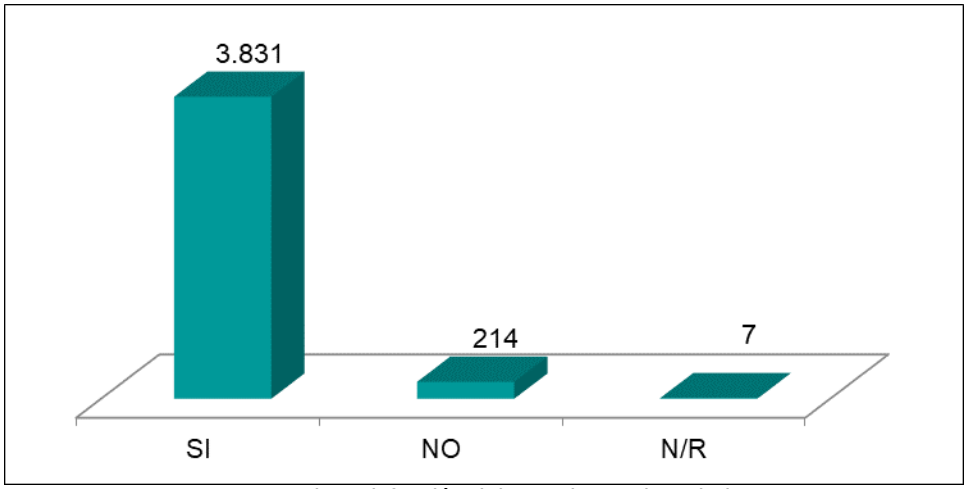
MUNICIPIO	IPS	2.2 (a) El tiempo que se demoraron para darle la cita				2.2 (b) El tiempo transcurrido entre la entrega de la autorización, orden y la prestación del servicio en la IPS (Hospitales, Centros de Salud)				2.2 (c) La amabilidad por parte de la persona que le atendió.				2.2 (d) La claridad en la información entregada por la persona que le atendió				2.2 (e) Tiempo de espera para ser atendido.				2.2 (f) Nivel de satisfacción con la institución que le prestó el servicio.				TOTAL
		Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	Satisfecho	Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho	N/R	
URABA		265	66	45	1	266	64	47	-	333	35	8	1	335	33	9	-	265	72	39	1	290	64	20	3	377
APARTADO	Ips Universitaria	18	5	12	-	21	4	10	-	30	2	3	-	30	2	3	-	23	4	8	-	27	2	5	1	35
ARBOLETES	Hospital Pedro Nel Cardona	21	3	1	-	11	8	6	-	24	1	-	-	25	-	-	-	15	8	2	-	19	5	1	-	25
CAREPA	Hospital San Francisco Luis Jimenez	19	3	13	-	19	5	11	-	32	2	-	1	31	3	1	-	22	4	9	-	27	5	2	1	35
CHIGORODO	Hospital Maria Auxiliadora	17	6	12	-	16	6	13	-	31	4	-	-	33	1	1	-	19	2	13	1	23	7	5	-	35
MURINDO	Ese Hospital San Bartolome	30	4	1	1	32	3	1	-	34	1	1	-	33	3	-	-	21	13	2	-	30	5	1	-	36
MUTATA	Ese Hospital La Anunciacion	20	11	5	-	26	6	4	-	30	4	2	-	29	4	3	-	21	10	5	-	20	12	4	-	36
NECOCLI	Ese Hospital San Sebastian De Uraba	28	7	-	-	30	5	-	-	30	5	-	-	32	3	-	-	29	6	-	-	30	5	-	-	35
SAN JUAN DE URABA	Hospital Hector Abad Gomez	30	5	1	-	29	6	1	-	33	2	1	-	33	3	-	-	31	5	-	-	32	2	1	1	36
SAN PEDRO DE URABA	Ese Hospital Oscar Emiro Vergara Cruz	36	1	-	-	36	1	-	-	35	1	1	-	35	1	1	-	36	1	-	-	35	2	-	-	37
TURBO	Ese Hospital Francisco Valderrama	15	13	-	-	14	13	1	-	17	11	-	-	18	10	-	-	15	13	-	-	17	10	1	-	28
VIGIA DEL FUERTE	Ese Hospital Atrato Medio Antioqueño	31	8	-	-	32	7	-	-	37	2	-	-	36	3	-	-	33	6	-	-	30	9	-	-	39

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017

4.4. ¿Recomendaría o cambiaría de EPS?

A la pregunta “usted recomendaría a sus familiares y amigos afiliarse a Savia Salud EPS”, el 94,5% (3.831) de los usuarios encuestados indican que recomendarían la EPS y un 5,3% (214) que no la recomendaría (gráfico 15).

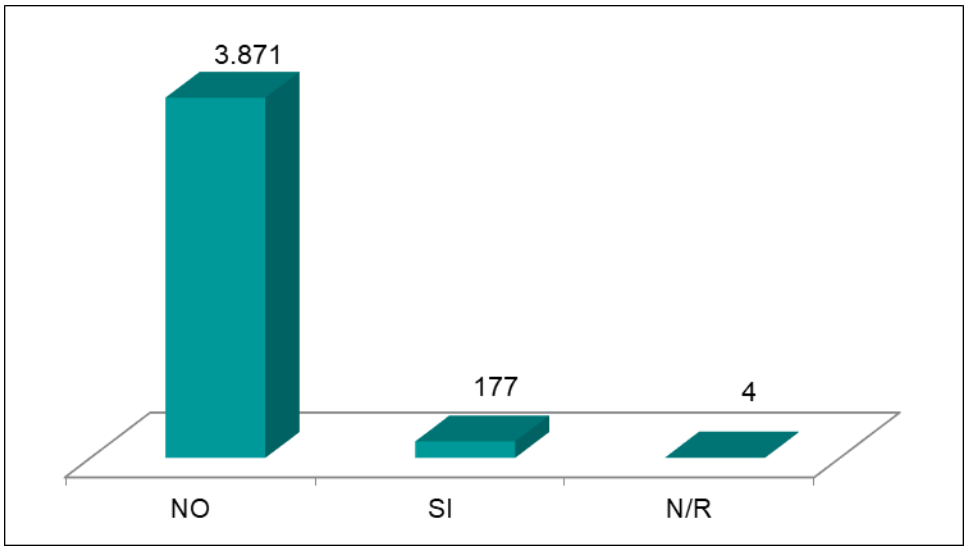
Gráfico 15. Recomendaría a sus familiares y amigos afiliarse a la EPS



Fuente: encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

Respecto a la intención de cambiar de EPS, el 95,5% (3.871) de los usuarios expresan su deseo de permanecer en esta, y el 4,4% (177) si ha pensado en hacerlo (gráfico 16).

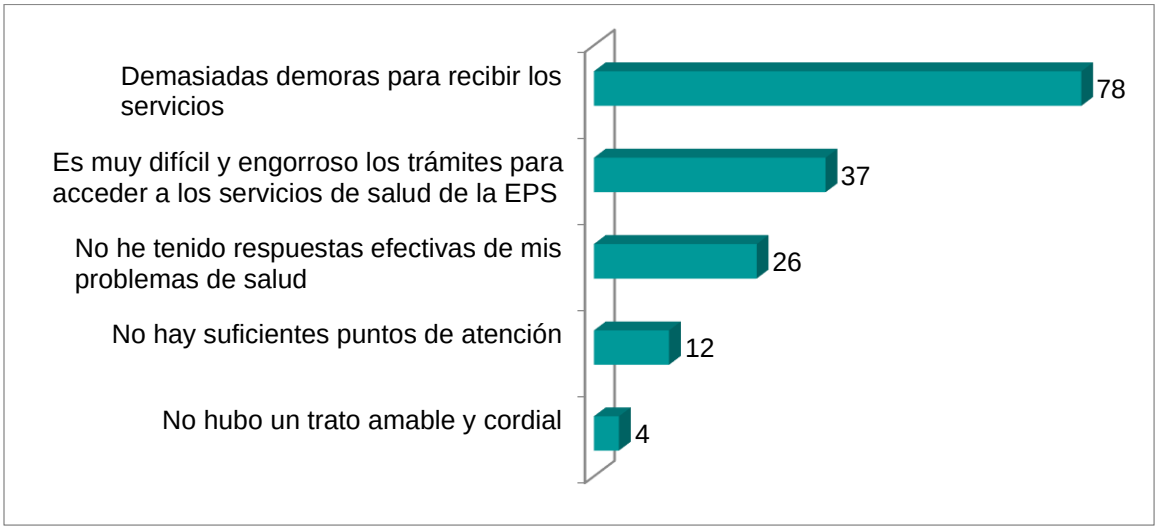
Gráfico 16. Ha pensado cambiarse de EPS



Fuente: encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

El motivo principal por el cual los afiliados han pensado en cambiarse de EPS (177), se debe a la demoras para recibir el servicio con el 44,1% (78), seguido de la dificultad para acceder a los tramites con el 18,3% (37) y en tercer lugar la falta de respuesta efectiva a sus problemas de salud (gráfico 17).

Gráfico 17. Motivo para cambiarse de la EPS



Fuente: encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

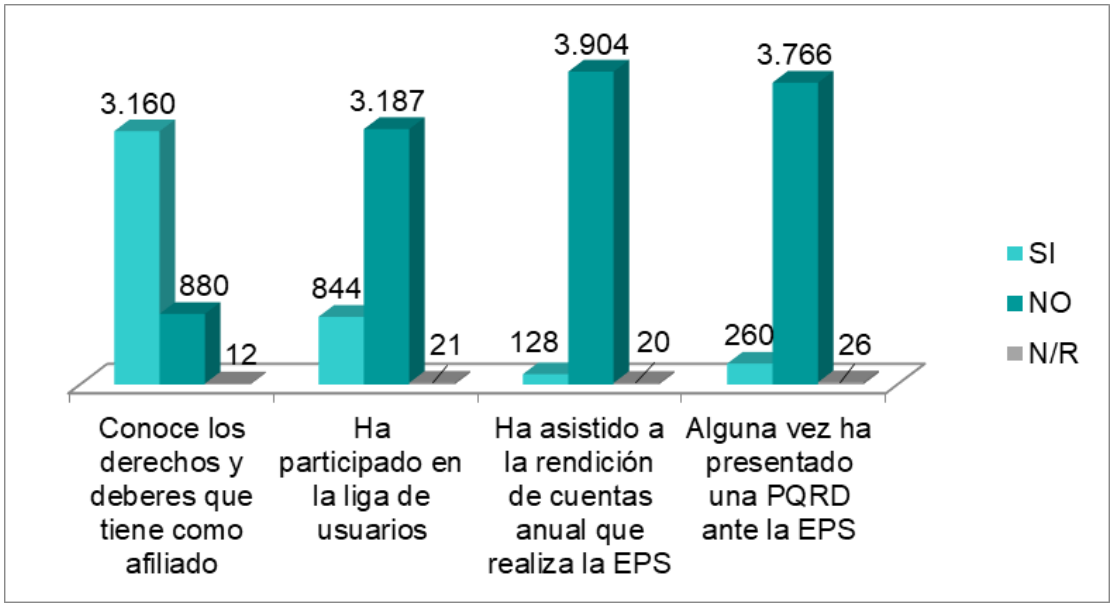
4.5. Participación ciudadana

Para la evaluación de los componentes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) y participación ciudadana, se realizaron preguntas relacionadas con el conocimiento de los deberes y derechos, participación en liga de usuarios y rendición de cuentas, así como la utilización de canales para la radicación de PQRD.

En cuanto al conocimiento de los deberes y derechos, el 78,0% (3.160) de los encuestados expresan conocerlos, el 21,7% (880) expresa no tener conocimiento de los mismos y el 0,3% (12) no sabe o no responde (N/R).

Igualmente se identificó que un 78,7% (3.187) de los encuestados no participan en la liga de usuarios y el 96,3% (3.904) de los que respondieron la encuesta no asisten a la rendición de cuentas que realiza la EPS. Así mismo el 92,9% (3.766) de los encuestados no radicación ninguna PQRD (gráfico 18).

Gráfico 18. PQRD y participación ciudadana



Fuente: encuesta de satisfacción del usuario, Savia Salud EPS, 2017.

5. Conclusiones

El porcentaje de satisfacción en la evaluación del 2017 fue del 87,0%, superando en un 2,0% la meta de satisfacción de la EPS que es del 85,0%.

De los servicios brindados por las IPS el más utilizado por los usuarios encuestados fue la consulta médica general con el 46,2%.

En la dispensación del medicamento el 90,0% de los usuarios que utilizaron este servicio expresan que se les entrego la formula completa.

En los programas de promoción y prevención de las IPS el 87,7% de los encuestados han recibido información de estos y el 79,2% están inscritos en alguno.

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.

La actitud de la persona que lo atendió y la claridad de la información suministrada: Orientación y direccionamiento, fueron los componentes que más satisfacción generaron en la experiencia de la atención en la EPS.

El 94,5% de los usuarios recomendarían a Savia Salud EPS a sus familiares y amigos.

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

En el componente de participación ciudadana la liga de usuarios, la asistencia a la rendición de cuentas y la radicación de las PQRD son los espacios de interacción con el usuario y es donde menos participan los encuestados.