

**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD QUE
BRINDAN LAS EMPRESAS PROMOTORAS DE SALUD
– 2005**

Índice de satisfacción de usuarios de salud - ISUS -



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz



Volmar Antonio Pérez Ortiz
Defensor del Pueblo

Darío Mejía Villegas
Secretario General (A cargo del programa de salud y seguridad social)

Diseño y diagramación:
Imprenta Nacional de Colombia

El presente texto se puede reproducir,
fotocopiar o replicar,
total o parcialmente,
siempre que se cite la fuente.

Defensoría del Pueblo
Calle 55 No. 10-32
A.A. 24299 Bogotá, D.C.
Tels: 314 73 00 – 314 40 00

ISBN: 958-9353-44-4

www.defensoria.org.co

Bogotá, D.C., 2005

**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD QUE BRINDAN LAS
EMPRESAS PROMOTORAS DE SALUD – 2005**

Índice de satisfacción de usuarios de salud - ISUS -

RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN

DARÍO MEJÍA VILLEGAS

Secretario General

– A cargo del Programa de Salud y Seguridad Social –

**Equipo Investigativo del Programa de Salud y Seguridad Social de la
Defensoría del Pueblo**

MARTHA LUCÍA GUALTERO REYES

Abogada, magíster en Derecho Penal y Criminología y especialista en Gestión
Pública y Derecho Administrativo

JAIRO ALBERTO BETANCOURT MALDONADO

Economista, especialista en Finanzas Públicas

HILARIO PARDO ARIZA

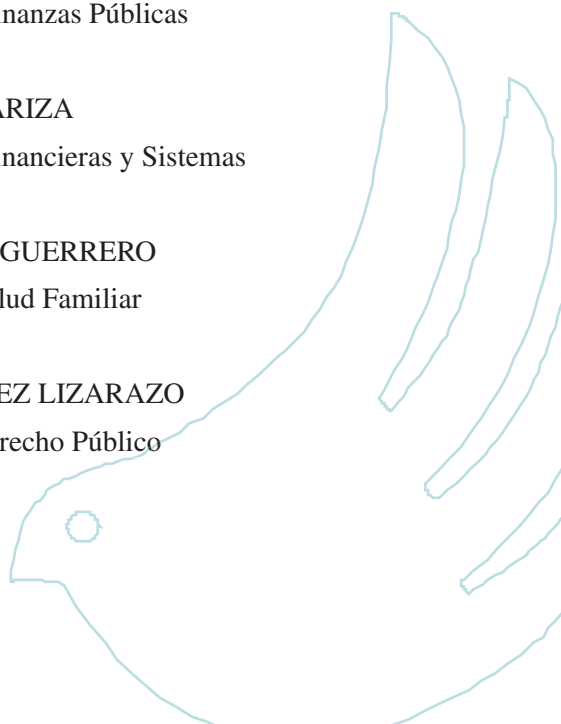
Estadístico, magíster en Ciencias Financieras y Sistemas

ALEXANDRA ORJUELA GUERRERO

Médico, especialista en Salud Familiar

LYDA MARIANA GONZÁLEZ LIZARAZO

Abogada, especialista en Derecho Público



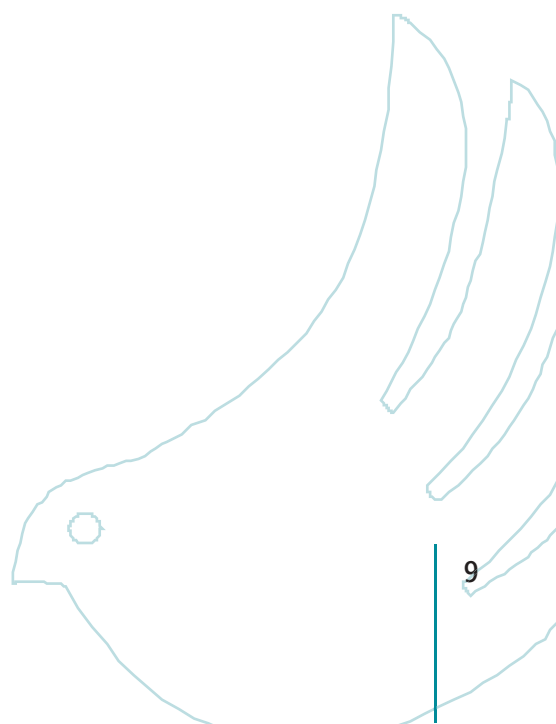


ÍNDICE

	Pág.
Agradecimientos	31
Introducción	35
1. Acción Defensorial	37
1.1. Los elementos del derecho a la salud -tópico asistencial- que se relacionan con las quejas recibidas por la Defensoría del Pueblo.....	37
1.2. Justificación de la encuesta.....	39
1.3. Normas que regulan la calidad en los servicios de salud en Colombia.	40
1.3.1. Ley 100 de 1993:	40
1.3.2. Ley 715 del 2001:	40
1.3.3. Decreto 2309 del 2002 y resoluciones 1439 del 2002, 1434 del 2002, 486 de 2003, Circular Externa No. 15 y demás normas concordantes	40
1.3.4. Ley 812 de 2003	41
2. La Encuesta.....	43
2.1. Características de la muestra	43
2.2. Documentos metodológicos	44
2.3. Análisis estadístico	46
2.3.1. Construcción del Índice de Satisfacción de Usuarios de Salud –ISUS-.....	46
3. Resultados.....	51
3.1. Generales del sistema	51
3.1.1. Acceso a los servicios.....	52
3.1.1.1. Invitación a programas de promoción y prevención.....	53
3.1.1.2. Entrega de medicamentos.....	57
3.1.1.3. Información sobre red de prestadores.....	58

	Pág.
3.1.1.4. Cuotas moderadoras y copagos	59
3.1.2. Libre escogencia	61
3.1.3. Oportunidad	65
3.1.4. Percepción	68
3.2. Régimen contributivo	71
3.2.1. Índice global	71
3.2.1.1. Índice por EPS	72
3.2.1.2. Índice por ciudades	75
3.2.2. Acceso a los servicios	76
3.2.2.1. Acceso a los servicios por EPS	78
3.2.2.2. Acceso a los servicios por ciudades	80
3.2.3. Libre escogencia	81
3.2.3.1. Libre escogencia por EPS	81
3.2.3.2. Libre escogencia por ciudades	83
3.2.4. Oportunidad	84
3.2.4.1. Oportunidad por EPS	84
3.2.4.2. Oportunidad por ciudades	86
3.2.5. Percepción	87
3.2.5.1. Percepción por EPS	87
3.2.5.2. Percepción por ciudades	89
3.3. Régimen subsidiado	90
3.3.1. Índice global	90
3.3.1.1. Índice por ARS	90
3.3.1.2. Índice por ciudades	94
3.3.2. Acceso a los servicios	95
3.3.2.1. Acceso a los servicios por ARS	97
3.3.2.2. Acceso a los servicios por ciudades	99
3.3.3. Libre escogencia	100
3.3.3.1. Libre escogencia por ARS	100

	Pág.
3.3.3.2. Libre escogencia por ciudades.....	102
3.3.4. Oportunidad.....	103
3.3.4.1. Oportunidad por ARS.....	103
3.3.4.2. Oportunidad, por ciudades.....	105
3.3.5. Percepción.....	106
3.3.5.1. Percepción por ARS.....	106
3.3.5.2. Percepción por ciudades.....	108
3.4. Defensor del paciente.....	109
SÍNTESIS Y CONCLUSIONES.....	111
RECOMENDACIONES.....	115



ANEXOS

Anexo No. 1	
Formulario de Encuesta	117
Anexo No. 2	
Distribución de la muestra por EPS y ciudades	119
Anexo No. 3	
Distribución de la muestra por ARS y ciudades	120
Anexo No. 4	
Distribución según procedencia	121
Anexo No. 5	
Distribución según tipo de usuario	121
Anexo No. 6	
Distribución según género	122
Anexo No. 7	
Distribución según nivel educativo	122
Anexo No. 8	
Distribución según estrato	123
Anexo No. 9	
Distribución según ocupación	124
Anexo No. 10	
Utilización de los distintos servicios asistenciales	125
Anexo No. 11	
Tiempos promedio de permanencia en el Sistema y en la Entidad	125
Anexo No. 12	
Información sobre servicios y derechos	126
Anexo No. 13	
Información sobre la Red de prestadores	126
Anexo No. 14	
Estaba afiliado a otra EPS/ARS?	126
Anexo No. 15	
Satisfacción con su anterior EPS/ARS	127
Anexo No. 16	
Satisfacción con la Red de prestadores	127
Anexo No. 17	
Satisfacción con el lugar de ubicación de la central de autorizaciones	127
Anexo No. 18	
Libre escogencia de EPS /ARS	128

	Pág.
Anexo No. 19	
Ha pensado en cambiar de EPS/ARS?.....	128
Anexo No. 20	
Libertad para escoger lugar de atención de Urgencias	128
Anexo No. 21	
Libertad para escoger médico general	129
Anexo No. 22	
Libertad para escoger médico especialista	129
Anexo No. 23	
Libertad para escoger IPS para cirugías	130
Anexo No. 24	
Libertad para escoger IPS para exámenes de laboratorio	130
Anexo No. 25	
Libertad para escoger IPS para imágenes diagnósticas	130
Anexo No. 26	
Libertad para escoger odontólogo	131
Anexo No. 27	
Calificación promedio en cada uno de los servicios	131
Anexo No. 28	
Barrera de acceso por cuota moderadora / copago	132
ANEXOS MEDELLÍN	133
Anexo No. 29	
Índice global según componentes y régimen.....	134
Anexo No. 30	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen.....	134
Anexo No. 31	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y régimen	135
Anexo No. 32	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen.....	135
Anexo No. 33	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen	136
Anexo No. 34	
Índice global según componentes y EPS	137
Anexo No. 35	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS.....	137
Anexo No. 36	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS	138

	Pág.
Anexo No. 37	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS.....	139
Anexo No. 38	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS.....	140
Anexo No. 39	
Índice global según componentes y ARS	140
Anexo No. 40	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS	141
Anexo No. 41	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS.....	141
Anexo No. 42	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS	142
Anexo No. 43	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS.....	142
ANEXOS BARRANQUILLA	143
Anexo No. 44	
Índice global según componentes y régimen.....	144
Anexo No. 45	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen.....	144
Anexo No. 46	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y régimen	145
Anexo No. 47	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen.....	145
Anexo No. 48	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen	146
Anexo No. 49	
Índice global según componentes y EPS	146
Anexo No. 50	
Calificaciones en el componente de acceso a los serviciossegún variables y EPS.....	147
Anexo No. 51	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS	148
Anexo 52	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS.....	149
Anexo No. 53	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS.....	150
Anexo No. 54	
Índice global según componentes y ARS	151

Anexo No. 55	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS	151
Anexo No. 56	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS.....	152
Anexo No. 57	
Calificaciones en el componente de oportunidadsegún variables y ARS	152
Anexo No. 58	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS.....	153
ANEXOS BOGOTA	155
Anexo No. 59	
Índice global según componentes y régimen.....	156
Anexo No. 60	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen.....	156
Anexo No. 61	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y régimen	157
Anexo No. 62	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen.....	157
Anexo No. 63	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen	158
Anexo No. 64	
Índice global según componentes y EPS.....	159
Anexo No. 65	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS.....	160
Anexo No. 66	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS	161
Anexo No. 67	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS.....	162
Anexo No. 68	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS.....	163
Anexo No. 69	
Índice global según componentes y ARS	164
Anexo No. 70	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS	165
Anexo No. 71	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS.....	166
Anexo No. 72	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS	167

	Pág.
Anexo No. 73	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS.....	168
ANEXOS CARTAGENA.....	169
Anexo No. 74	
Índice global según componentes y régimen.....	170
Anexo No. 75	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen.....	170
Anexo No. 76	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y régimen	171
Anexo No. 77	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen.....	171
Anexo No. 78	
Calificaciones en el componente de percepciónsegún variables y régimen	172
Anexo No. 79	
Índice global según componentes y EPS	172
Anexo No. 80	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS.....	173
Anexo No. 81	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS	173
Anexo No. 82	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS	174
Anexo No. 83	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS.....	175
Anexo No. 84	
Índice global según componentes y ARS	176
Anexo No. 85	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS	176
Anexo No. 86	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS.....	177
Anexo No. 87	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS	178
Anexo No. 88	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS.....	179
ANEXOS MANIZALES	181
Anexo No. 89	
Índice global según componentes y régimen.....	182

Anexo No. 90	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen.....	182
Anexo No. 91	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y régimen	183
Anexo No. 92	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen.....	183
Anexo No. 93	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen	184
Anexo No. 94	
Índice global según componentes y EPS	184
Anexo No. 95	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS.....	185
Anexo No. 96	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS	186
Anexo No. 97	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS.....	187
Anexo No. 98	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS.....	188
Anexo No. 99	
Índice global según componentes y ARS	188
Anexo No. 100	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS	189
Anexo No. 101	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS.....	189
Anexo No. 102	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS	189
Anexo No. 103	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS	190
ANEXOS VALLEDUPAR.....	191
Anexo No. 104	
Índice global según componentes y régimen	192
Anexo No. 105	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen.....	192
Anexo No. 106	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y régimen	193
Anexo No. 107	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen.....	193

	Pág.
Anexo No. 108	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen	194
Anexo No. 109	
Índice global según componentes y EPS	194
Anexo No. 110	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS.....	195
Anexo No. 111	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS	195
Anexo No. 112	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS.....	196
Anexo No. 113	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS.....	196
Anexo No. 114	
Índice global según componente y ARS	197
Anexo No. 115	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS	197
Anexo No. 116	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS.....	198
Anexo No. 117	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS	199
Anexo No. 118	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS.....	200
ANEXOS MONTERIA	201
Anexo No. 119	
Índice global según componentes y régimen.....	202
Anexo No. 120	
Calificaciones en el componente de acceso a los serviciossegún variables y régimen.....	202
Anexo No. 121	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y régimen	203
Anexo No. 122	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen.....	203
Anexo No. 123	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen	204
Anexo No. 124	
Índice global según componentes y EPS	204
Anexo No. 125	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS.....	205

Anexo No. 126	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS	205
Anexo No. 127	206
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS	206
Anexo No. 128	206
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS	206
Anexo No. 129	207
Índice global según componentes y ARS	207
Anexo No. 130	207
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS	207
Anexo No. 131	208
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS	208
Anexo No. 132	209
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS	209
Anexo No. 133	209
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS	209
 ANEXOS NEIVA	 211
Anexo No. 134	212
Índice global según componentes y régimen	212
Anexo No. 135	212
Calificaciones en el componente acceso a los servicios según variables y régimen	212
Anexo No. 136	213
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y régimen	213
Anexo No. 137	213
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen	213
Anexo No. 138	214
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen	214
Anexo No. 139	214
Índice global según componentes y EPS	214
Anexo No. 140	215
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS	215
Anexo No. 141	215
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS	215
Anexo No. 142	216
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS	216
Anexo No. 143	216
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS	216

	Pág.
Anexo No. 144	217
Índice global según componentes y ARS	217
Anexo No. 145	217
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS	217
Anexo No. 146	218
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS.....	218
Anexo No. 147	218
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS	218
Anexo No. 148	219
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS.....	219
ANEXOS VILLAVICENCIO	221
Anexo No. 149	222
Índice global según componentes y régimen.....	222
Anexo No. 150	222
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen.....	222
Anexo No. 151	223
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y régimen	223
Anexo No. 152	223
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen.....	223
Anexo No. 153	224
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen	224
Anexo No. 154	224
Índice global según componentes y EPS	224
Anexo No. 155	225
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS.....	225
Anexo No. 156	225
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS	225
Anexo No. 157	226
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS.....	226
Anexo No. 158	226
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS.....	226
Anexo No. 159	227
Índice global según componentes y ARS	227
Anexo No. 160	227
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS	227
Anexo No. 161	228
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS.....	228

	Pág.
Anexo No. 162.....	228
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS	228
Anexo No. 163.....	229
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS.....	229
 ANEXOS PASTO	 231
Anexo No. 164.....	232
Índice global según componentes y régimen.....	232
Anexo No. 165.....	232
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen.....	232
Anexo No. 166.....	233
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y régimen	233
Anexo No. 167.....	233
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen.....	233
Anexo No. 168.....	234
Calificaciones en el componente de percepciónsegún variables y régimen	234
Anexo No. 169.....	234
Índice global según componentes y EPS.....	234
Anexo No. 170.....	235
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS.....	235
Anexo No. 171.....	235
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS	235
Anexo No. 172.....	236
Calificaciones en el componente de oportunidadsegún variables y EPS.....	236
Anexo No. 173.....	236
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS.....	236
Anexo No. 174.....	237
Índice global según componentes y ARS	237
Anexo No. 175.....	237
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS	237
Anexo No. 176.....	237
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS.....	237
Anexo No. 177.....	238
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS	238
Anexo No. 178.....	238
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS.....	238

	Pág.
ANEXOS NEIVA	239
Anexo No. 179	240
Índice global según componentes y régimen	240
Anexo No. 180	240
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen	240
Anexo No. 181	241
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y régimen	241
Anexo No. 182	241
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen	241
Anexo No. 183	242
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen	242
Anexo No. 184	242
Índice global según componentes y EPS	242
Anexo No. 185	243
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS	243
Anexo No. 186	243
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS	243
Anexo No. 187	244
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS	244
Anexo No. 188	244
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS	244
Anexo No. 189	245
Índice global según componentes y ARS	245
Anexo No. 190	245
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS	245
Anexo No. 191	246
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS	246
Anexo No. 192	246
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS	246
Anexo No. 193	247
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS	247

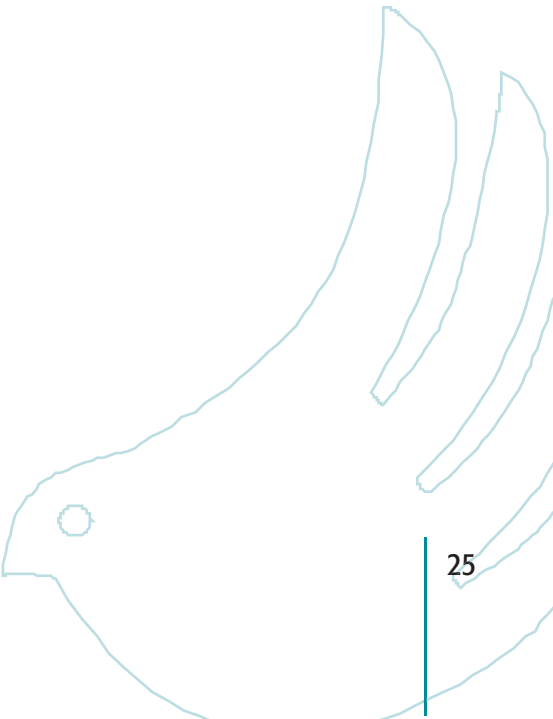
	Pág.
ANEXOS PEREIRA.....	249
Anexo No. 194.....	250
Índice global según componentes y régimen.....	250
Anexo No. 195.....	250
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen.....	250
Anexo No. 196.....	251
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y régimen.....	251
Anexo No. 197.....	251
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen.....	251
Anexo No. 198.....	252
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen.....	252
Anexo No. 199.....	252
Índice global según componentes y EPS.....	252
Anexo No. 200.....	253
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS.....	253
Anexo No. 201.....	253
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS.....	253
Anexo No. 202.....	254
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS.....	254
Anexo No. 203.....	255
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS.....	255
Anexo No. 204.....	255
Índice global según componentes y ARS.....	255
Anexo No. 205.....	256
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS.....	256
Anexo No. 206.....	256
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS.....	256
Anexo No. 207.....	257
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS.....	257
Anexo No. 208.....	257
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS.....	257
ANEXOS BUCARAMANGA.....	259
Anexo No. 209.....	260
Índice global según componentes y régimen.....	260
Anexo No. 210.....	260
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen.....	260

	Pág.
Anexo No. 211	261
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y régimen	261
Anexo No. 212	261
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen.....	261
Anexo No. 213	262
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen	262
Anexo No. 214	262
Índice global según componentes y EPS	262
Anexo No. 215	263
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS	263
Anexo No. 216	264
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS	264
Anexo No. 217	265
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS	265
Anexo No. 218	266
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS	266
Anexo No. 219	267
Índice global según componentes y ARS	267
Anexo No. 220	267
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS	267
Anexo No. 221	268
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS.....	268
Anexo No. 222	268
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS	268
Anexo No. 223	269
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS.....	269
ANEXOS SINCELEJO	271
Anexo No. 224	272
Índice global según componentes y régimen.....	272
Anexo No. 225	272
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen.....	272
Anexo No. 226	273
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y régimen	273
Anexo No. 227	273
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen.....	273
Anexo No. 228	274
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen	274

	Pág.
Anexo No. 229.....	274
Índice global según componentes y EPS.....	274
Anexo No. 230.....	275
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS.....	275
Anexo No. 231.....	275
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS.....	275
Anexo No. 232.....	276
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS.....	276
Anexo No. 233.....	276
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS.....	276
Anexo No. 234.....	277
Índice global según componentes y ARS.....	277
Anexo No. 235.....	277
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS.....	277
Anexo No. 236.....	278
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS.....	278
Anexo No. 237.....	279
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS.....	279
Anexo No. 238.....	280
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS.....	280
 ANEXOS IBAGUÉ.....	 281
Anexo No. 239.....	282
Índice global según componentes y régimen.....	282
Anexo No. 240.....	282
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen.....	282
Anexo No. 241.....	283
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y régimen.....	283
Anexo No. 242.....	283
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen.....	283
Anexo No. 243.....	284
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen.....	284
Anexo No. 244.....	284
Índice global según componentes y EPS.....	284
Anexo No. 245.....	285
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS.....	285
Anexo No. 246.....	285
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS.....	285

	Pág.
Anexo No. 247.....	286
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS.....	286
Anexo No. 248.....	286
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS.....	286
Anexo No. 249.....	287
Índice global según componentes y ARS.....	287
Anexo No. 250.....	287
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS.....	287
Anexo No. 251.....	288
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS.....	288
Anexo No. 252.....	289
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS.....	289
Anexo No. 253.....	290
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS.....	290
ANEXOS CALI.....	291
Anexo No. 254.....	292
Índice global según componentes y régimen.....	292
Anexo No. 255.....	292
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen.....	292
Anexo No. 256.....	293
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y régimen.....	293
Anexo No. 257.....	293
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen.....	293
Anexo No. 258.....	294
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen.....	294
Anexo No. 259.....	295
Índice global según componentes y EPS.....	295
Anexo No. 260.....	296
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS.....	296
Anexo No. 261.....	297
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS.....	297
Anexo No. 262.....	298
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS.....	298
Anexo No. 263.....	299
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS.....	299
Anexo No. 264.....	300
Índice global según componentes y ARS.....	300

	Pág.
Anexo No. 265	300
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS	300
Anexo No. 266	301
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS.....	301
Anexo No. 267	301
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS	301
Anexo No. 268	302
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS	302



ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica N° 1	
Índice global del sistema según componentes	52
Gráfica N° 2	
Libertad de escogencia en los diferentes servicios	65
Gráfica N° 3	
Calificaciones generales de las EPS	72
Gráfica No. 4	
Índice según componentes y ciudades en el régimen contributivo	76
Gráfica N° 5	
Calificación general de ARS	91
Gráfica N° 6	
Índice según componentes y ciudades en el régimen subsidiado	95
Gráfica N° 7	
Distribución según procedencia	121
Gráfica N° 8	
Distribución según género	122
Gráfica N° 9	
Distribución según nivel educativo	123
Gráfica N° 10	
Distribución según ocupación	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	
Índice global del sistema según componentes	51
Tabla No. 2	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables.....	53
Tabla No. 3	
Número de programas de promoción y prevención a los cuales los usuarios fueron invitados	54
Tabla No. 4	
Programas de promoción y prevención de mayor invitación.....	55
Tabla No. 5	
Entrega de medicamentos	58
Tabla No. 6	
Información sobre red de prestadores.....	59
Tabla N° 7	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables	62
Tabla No. 8	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables.....	66
Tabla No. 9	
Oportunidad promedio en el otorgamiento de citas.....	66
Tabla No. 10	
Tiempo promedio de atención en la utilización de los servicios	67
Tabla No. 11	
Frecuencia anual en la utilización de los servicios.....	68
Tabla No. 12	
Calificaciones en el componente de percepción según variables	69
Tabla No. 13	
Índice global del régimen contributivo según componentes.....	71
Tabla No. 14	
Calificación general de EPS	73
Tabla No. 15	
Calificación general de EPS según ciudades	74
Tabla No. 16	
Índice según componentes y ciudades en el régimen contributivo.....	75
Tabla No. 17	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables en el régimen contributivo	78
Tabla No. 18	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS.....	79

	Pág.
Tabla No. 19	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ciudades] en el régimen contributivo	80
Tabla No. 20	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables en el régimen contributivo	81
Tabla No. 21	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS	82
Tabla No. 22	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ciudades en el régimen contributivo	83
Tabla No. 23	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables en el régimen contributivo	84
Tabla No. 24	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS	85
Tabla No. 25	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ciudades en el régimen contributivo	86
Tabla No. 26	
Calificaciones en el componente de percepción según variables en el régimen contributivo .	87
Tabla No. 27	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS.....	88
Tabla No. 28	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ciudades en el régimen contributivo	89
Tabla No. 29	
Índice global del régimen subsidiado según componentes.....	90
Tabla No. 30	
Calificaciones generales de ARS	92
Tabla No. 31	
Calificación general de ARS según ciudades.....	93
Tabla No. 32	
Índice según componentes y ciudades en el régimen subsidiado	94

Tabla No. 33	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables en el régimen subsidiado	96
Tabla No. 34	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS.....	98
Tabla No. 35	
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ciudades en el régimen subsidiado	99
Tabla No. 36	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables en el régimen subsidiado	100
Tabla No. 37	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS.....	101
Tabla No. 38	
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ciudades en el régimen subsidiado	102
Tabla No. 39	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables en el régimen subsidiado	103
Tabla No. 40	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS	104
Tabla No. 41	
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ciudades en el régimen subsidiado	105
Tabla No. 42	
Calificaciones en el componente de percepción según variables en el régimen subsidiado	106
Tabla No. 43	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS	107
Tabla No. 44	
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ciudades en el régimen subsidiado	108
Tabla No. 45	
Opinión sobre creación del Defensor del Paciente	109



Agradecimientos

A los defensores regionales y seccionales y otros funcionarios de la Defensoría del Pueblo, defensores públicos, judicantes, estudiantes y demás personas que colaboraron en la realización de las encuestas en las distintas ciudades del país.

Agradecimiento especial al doctor Juan Carlos Rey Argote, quien acompañó la parte inicial de esta investigación; al doctor Alfredo Rueda Prada, Director General de Gestión de la Demanda en Salud del Ministerio de la Protección Social, por el aporte de la base de afiliados por entidad administradora y al doctor Jorge Enrique Wahanik.

Barranquilla

Dr. Alfredo E. Palencia Molina. Defensor de la Regional Atlántico.

Dr. Lucas Morales Duque. Director del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. Universidad Libre, Seccional Atlántico.

Julián Andrés García, Viviana Viñas Correa, Vanesa Rojano Rada, Helia Marcela Gaviria Cadena, Sandra Erika Ballesteros Silva, Israel Martínez Galindo, Catherine Goenaga Goenaga, Julián Martínez Castaño, María Dolores Carrillo, María Ángela Núñez, Vanesa Illidge Isaza, Ángela Bermúdez López, Melissa Campos, María Pérez Caez, Diana Rodríguez, Olsen Joseph Anteliz Bayona, Ronald Vásquez García, Rosa Hernández, Candy Castillo, Alina Benjumea Trujillo, Sergio Enrique Benavides Cogollo, Jassen Quintero Carrascal, Cristian Alexander Acosta Arciniegas, Gustavo Vega Acuña y Yury Pérez Briasco.

Bogotá

Dra. Corina Duque Ayala. Defensora de la Regional Cundinamarca.

Dr. Rubén Darío Montoya Mejía. Defensor de la Regional Bogotá.

Diana Paola Durán Contreras, Frances Ney Gómez Puertas, Julio Alberto Benavides Umbarila, Oscar Hernán Vega Mora, Rocío Marín Martínez, María Alejandra Briñez, Juan Carlos Prada, Mauricio Blanco Angarita, Carlos Orlando Lopera, David Eduardo Serna Cubillos, Mauricio Vesga, Eduardo Abel Suetta Lugo, Freddy Gómez López, Oswaldo Sarmiento Rodríguez, Carolina Mendoza, Irving Alexander Halaby, Wilson Palacios Sánchez, Luis Antonio Soriano Herrera, Julia Mariela Montoya Lozano, Carlos O. López Hoyos, Sandra Bibiana León Rosas, Ricaurte Saavedra, Adriana Olarte, Tegalde Rincón Lugo, Aníbal Reyes, Roberto Alfredo Sánchez Ávila, Alexandra Ávila Amador, Carolina Peralta Martínez, Liliana Romero Margoliner y Ascanio Tapias.

Bucaramanga

Dr. David Peña Pinzón. Defensor de la Regional Santander.

Johana Sánchez Vega, Carlos Augusto Duarte, Cristina Isabel Ardila Payares, Mary Luz Vargas Díaz, Gloria Inés Angulo, Jorge E. Arévalo Prada, Claudia Patricia Rojas E., Juan Sebastián Ardila, Martha Liliana Muñoz y María Carolina Beltrán.

Cali

Dr. Hernán Sandoval Quintero. Defensor de la Regional Valle del Cauca.

Rocío Román B., Fernando J. Henao, Juan Carlos Arévalo Montenegro, Jhon Henry Posso Luna, Paulo Andrés Ruiz, Héctor Almeida, Julio Cesar Rosero B., Erika Van Arckin Salas, Luis Eduardo Bermúdez, María Angélica Hurtado, Carmen Eugenia García y Edwin Cruz.

Cartagena

Dr. Arturo Nicolás Zea Lozano. Defensor de la Regional Bolívar.

Juan Félix Sanz P., María Eugenia Martelo Suárez, Ariel Sepúlveda, Andrés Guerra G., Yamiris Romero, Marlon Yáñez Camargo, Karen Benito Rebollo y Luis Humberto Rey Mantilla.

Cúcuta

Dra. Carmen Ligia Galvis García. Defensora de la Regional Norte de Santander.

Yelitza Esther Ilevana N., Bárbara Yeny Hernández, María Zoliceb Vargas, Johana Alexandra Contreras, Milena Janeth Carrillo Pacheco, Mónica Liliana Carrillo Pacheco, Carmen Olaya Girón B., Juan Carlos Muñoz, Maicol N. Cabellos, Sonia Ramírez, Andrea Cantor, Nelly Hernández Gil y Juan Carlos Sierra.

Ibagué

Dr. Francisco Taborda. Defensor de la Regional Tolima.

Cristian Valderrama Reyes, Mary Luz Reyes Serna, Oscar Alfonso Bastidas Carrión, Diana Isabel Castaño, Sandra Patricia Sánchez, Gina Lorena Durán Calderón, Eliana Alejandra Campos Cristancho, Freddy González Forero, Carmenza Castillo Rojas, Jhon Freddy Varón Varón.

Manizales

Dr. Gustavo Restrepo Pérez. Defensor de la Regional Caldas.

Jorge William Betancurt, Carlos Arturo Barco Alzate, Viviana Valencia, Carlos Andrés

Giraldo, Alejandro Gutiérrez, Elsa Damaris Zuluaga Arias, Laura Lorena Velásquez Quintero, Diana Paola Marín, Alba Nora Aristizábal, Diana Quintero, Mónica Usma Aguirre y Beatriz M. Santander.

Medellín

Dra. Sandra María Rojas Manrique. Defensora de la Regional Antioquia.

Alfredo Restrepo Ruiz, Juan Diego Quintero Gómez, Henry Cortés Forero, Paula Andrea Angarita, Julián David Henao, Adriana María Chavarría Mazo, Gloria Helena Moreno Monsalve, Maribel Manrique García, Milena Arango Restrepo, Gladis Arrieta Neira, Ana Milena Gil, Sixta Tulia Escobar, Adriana Pulgarín y Ligia Agudelo.

Montería

Dra. María Milene Andrade García. Defensora de la Regional Córdoba.

Guillermo Rafael Pacheco, Pedro Rafael Anaya, José Ignacio Lasso, Luis Alberto Vásquez Varilla, Ana María Larrarte López y Mairéna Yacqueline Gaviria Marín.

Neiva

Dra. María Eugenia Alzate Jiménez. Defensora de la Regional Huila

María Cristina Córdoba Borrero, Alvaro Enrique Ortiz Rivera, Ernesto Medina, Carlos Augusto Cruz Trujillo, Ana Lucía Bermúdez, Lina Johanna Callejas G., Eulalia Chacón Ramírez, Adriana Orozco Cárdenas, Cesar Andrés Muñoz, Johana Alexandra Perdomo y Norbey Sánchez.

Pasto

Dr. Carlos A. Maya Aguirre. Defensor de la Regional Nariño

Victor Hugo Ordóñez, Lida Pantoja Díaz, Carlos Mora, Sandra Bolaños, Renato Andrés Muñoz Belalcázar, Tatiana Passos y Jorge Martínez.

Pereira

Dr. Luis Carlos Leal Vélez. Defensor de la Regional Risaralda

Leydy Yohana Vargas, María Victoria Franco Henao, Ligia Estela San Martín, Mallerly Mejía Quintero, Gloria Inés López Londoño y Alexandra Alonso.

Sincelejo

Dr. Oscar Luis Herrera Revollo. Defensor de la Seccional Sucre.

Wilfrido Wilches, Sadys Alfonso Martínez, Jorge Mercado Merchán, Víctor Miguel Castro Yépez, Miguel M. Salas Salas, Jorge Alfredo Montes, Rosa García Hernández, Roberto Sierra Quiroz, Jairo José Restrán, Narcisa Lora Pedraza.

Valledupar

Dra. Eva María Castillo Vides. Defensora de la Seccional Cesar

Pedro Zaquin M., Roberto Figueroa, Sonia Kammerer, María Carolina Cárdenas, Carlos Gnecco, Dignaél Manzano García y Eglénia Botello Perea.

Villavicencio

Dr. Carlos Enrique Martínez Briceño. Defensor de la Regional Meta.

Meiba Maritza Cristiano, Helena Trejos Guerrero, Ingrid Rumie Guevara, Ricardo Bahamón Ávila, Alejandro Gómez, José J. Lombo, Patricia Navarrete, Alexandra Malagón Perilla, Anira Riscanevo Muñoz, Ricardo Martínez, Carlos A. Trujillo y Oscar Forero.

Evaluación de los servicios de salud que brindan las empresas promotoras de salud¹ 2005

Índice de satisfacción de usuarios de salud - ISUS-

Introducción

Una de las grandes preocupaciones que surgen hoy en Colombia alrededor de la reforma de la Seguridad Social en Salud consiste en evaluar el sistema y mejorar su comportamiento en función de los objetivos y metas propuestos, teniendo en cuenta las necesidades, la demanda y la oferta desde el lado de los usuarios y de los recursos propios del sector. Así, los conceptos de acceso y utilización son una importante herramienta de evaluación al verificar en qué medida el sistema existente cumple con el objetivo específico de “crear condiciones de acceso de la población al servicio en todos los niveles de atención”.

El sistema colombiano de seguridad social en salud sigue en buena medida el esquema de pluralismo estructurado², organizado en torno a cuatro funciones básicas (modulación, financiamiento, articulación y prestación), que procura la integración de todos los agentes en torno al suministro de un plan único de salud, financiado con un pago por capitación³.

El Estado social de derecho que consagra la Constitución Política de Colombia coloca al ser humano en el centro del orden jurídico y tiene como fin primordial preservar y asegurar valores como la vida, la integridad personal y la igualdad dentro de un sistema económico y social justo. Su estructura se erige sobre bases de solidaridad, dignidad y equidad. Dentro de ese contexto toma cuerpo el “Sistema de Seguridad Social Integral”, definido éste como un instrumento institucional y normativo dispuesto para que la comunidad pueda gozar

-
- 1 Las entidades promotoras de salud que administran el Plan Obligatorio de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS – son de dos clases: las de régimen contributivo para la población con capacidad de pago; las de régimen subsidiado para la población más pobre y vulnerable. EPS y ARS, respectivamente.
 - 2 FRENK J & LONDOÑO, J.L. Pluralismo estructurado: Hacia un modelo innovador para la reforma de los sistemas de salud en América Latina. 1997
 - 3 Grupo de economía de la Salud-GES. Observatorio de la Seguridad Social. Facultad de Ciencias Económicas Universidad de Antioquia. Septiembre 2001.

de una real calidad de vida, con base en planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para brindar cobertura integral a las necesidades de salud de los habitantes del territorio nacional.

Sin embargo, la firmeza inicial de estos propósitos suele variar en la práctica, sobre todo cuando se tropieza con intereses particulares y se enfrentan contingencias económicas y políticas, en un marco definido por la precariedad de los controles.

Este ejercicio de opinión se originó –en el año 2003 – debido a las manifestaciones de desilusión de los usuarios y sus constantes quejas ante esta entidad, relacionadas con los ejes centrales del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), lo que dio origen a la primera publicación de la “Evaluación de los Servicios de Salud que brindan las Empresas Promotoras de Salud” en el año 2003. Este estudio generó diversas reacciones en todos los integrantes del sistema, se convirtió en una de las fuentes de evaluación por parte de los usuarios y comprometió a la Defensoría del Pueblo a realizar evaluaciones periódicas (cada 2 años).

VOLMAR PÉREZ ORTIZ

Defensor del Pueblo

1. Acción Defensorial

La verificación y análisis de las quejas en salud recibidas en esta entidad, su gravedad, su frecuencia, su radio de influencia y el hecho de que los usuarios tengan que recurrir a acciones judiciales como la Tutela para exigir contenidos del Plan Obligatorio de Salud POS⁴, se constituyeron en un verdadero comprobador de vulneraciones masivas del derecho a la salud.

Para evaluar el sustento jurídico de las quejas elevadas por los usuarios de los servicios de atención médica, se adoptó en el presente trabajo una metodología que facilita el cotejo de las infracciones puestas en conocimiento de la Defensoría del Pueblo con los principios y contenidos básicos del derecho a la salud (en su componente de aseguramiento)⁵.

Continuando con el ejercicio realizado en el año 2003, se procedió a efectuar la selección y revisión de los apartes específicos de los instrumentos internacionales de derechos humanos que integran el bloque de constitucionalidad colombiano, así como de las normas positivas que consagran los lineamientos esenciales del actual SGSSS.

1.1. Los elementos del derecho a la salud -tópico asistencial- que se relacionan con las quejas recibidas por la Defensoría del Pueblo

La síntesis del contenido mínimo del derecho a la salud (a la luz de los instrumentos internacionales⁶), junto con los principios rectores de nivel constitucional y legal que orientan el Sistema General de Seguridad Social en Salud –SGSSS– en Colombia, señalan los siguientes criterios interrelacionados y complementarios que, según su grado de acatamiento, definen la vigencia del derecho en esta vertiente de la Seguridad Social:

4 DEFENSORÍA DEL PUEBLO. “La Tutela y el Derecho a la Salud”. 2004.

5 El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Naciones Unidas interpreta el derecho a la salud, definido en el apartado 1 del artículo 12 de la Observación 14 de 2000. Consejo Económico y Social de la Organización de las Naciones Unidas, como un derecho inclusivo que no sólo abarca la atención de salud oportuna y apropiada sino también los principales factores determinantes del bienestar humano.

6 El documento más actualizado en materia del derecho a la salud desde la perspectiva de los derechos humanos y su correspondiente protección internacional es la Observación número 14 del año 2000, del Consejo Económico y Social de la Organización de Naciones Unidas, que a su vez interpreta el artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Se debe destacar que en la agenda provisional del nuevo Relator Especial en Materia de Salud, Paul Hunt, quien fue escogido por la Comisión de Derechos Humanos en agosto de 2002, se reiteran los principios sentados en la Observación.

Disponibilidad: Consiste en asegurar un número suficiente de establecimientos, bienes, programas y servicios de salud para la comunidad.

Libre escogencia: Se relaciona con el punto anterior en cuanto que para el positivo ejercicio de la autonomía de la voluntad se deben ofrecer opciones plurales en la utilización de instituciones prestadoras de salud⁷.

Accesibilidad (en su dimensión de no discriminación): El derecho a la accesibilidad garantiza que los establecimientos, servicios, planes y programas de salud estén al alcance de toda la población, incluso –obviamente– de la más vulnerable, sin que sea aceptable su negación, restricción o diferenciación arbitraria⁸.

Accesibilidad física o geográfica: Los establecimientos, bienes y servicios de salud deben estar al alcance geográfico de la población marginal y mas vulnerable. De esta suerte, se debe velar porque las prestaciones debidas se realicen en sitios próximos a los domicilios familiares o laborales de los usuarios.

Accesibilidad económica (Asequibilidad): La equidad debe ser el principio que determine el monto que debe pagarse por los servicios de atención en salud. El factor económico no podrá ser un impedimento de acceso a los sectores más desfavorecidos socialmente. Lo anterior debería descartar –entre otros– los “sobrecostos al aseguramiento” y los “gastos de bolsillo” provenientes de bienes y servicios que debería cubrir el sistema pero que, por la urgencia o la necesidad, se ve obligado a sufragar directamente el usuario.

Acceso a la información: Comprende los derechos de solicitar, recibir y difundir información e ideas relacionadas con los servicios y sus factores básicos correspondientes,

7 La libre escogencia, en nuestro ordenamiento interno, se estipula claramente en la Ley 100 de 1993, artículo 153, como una regla o fundamento del servicio público de salud.

8 El Decreto 2309 de 2002 expedido por el Ministerio de Salud se encarga de regular lo relativo al nuevo sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud del SGSSS: su artículo 4 establece que la Calidad de la Atención de Salud se entenderá como la provisión de servicios accesibles y equitativos; de su artículo 6 se desprende que la accesibilidad es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud. De lo anterior se colige que los instrumentos internacionales en materia de salud van más allá de la simple enunciación y definición genérica que en Colombia hace el precitado decreto sobre la accesibilidad como elemento del derecho a la salud, ya que internacionalmente se toman en cuenta factores como la accesibilidad física y económica y su dimensión de no discriminación.

9 La Ley 100 de 1993, en su artículo 153, ordinal 7º ordena la “atención en salud integral a la población en sus fases de educación, información y fomento de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, en cantidad, oportunidad, calidad y eficiencia,...”

tales como los de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, divulgación sobre derechos y red de prestadores⁹.

Aceptabilidad: Los establecimientos, bienes y servicios de la salud deben respetar las normas que prescribe la ética médica¹⁰ (por ejemplo, la autonomía médica y científica, la invulnerabilidad del concepto del médico tratante, etc.) y deben ser respetuosos de las diferencias culturales.

Calidad: Los establecimientos, bienes y servicios de la salud deben ser apropiados (idóneos) desde el punto de vista científico y médico. Es decir, deben contar con personal médico capacitado, medicamentos y equipo hospitalario científicamente aprobados y en buen estado. La calidad debe asegurarle al paciente los mayores beneficios y los menores riesgos posibles, dentro de los límites de la disponibilidad económica (costos razonables)¹¹.

Oportunidad: Los servicios de salud y de asistencia médica no deben estar sometidos a retrasos innecesarios o injustificados. Sobre los aseguradores y prestadores de salud recae la carga de la atención diligente¹².

1.2. Justificación de la encuesta

La presente indagación espera coadyuvar, igualmente, al designio previsto dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2002 – 2006, según el cual: “*Se planea la creación de un sistema de habilitación y acreditación de las empresas del sector salud, en términos de la calidad de los servicios prestados por ellas. La calificación obtenida, determinará la posibilidad de subsistencia de tales entidades en el sistema.... La opinión de los asegurados respecto de la calidad de los servicios recibidos será un factor determinante en la evaluación de la gestión de tales entidades.*”

De este modo, y a través del medio escogido por la Defensoría, podría finalmente acatarse el empeño legal de hacer “*de conocimiento público (...) la información (necesaria) para garantizar la adecuada calidad en la prestación de los servicios de salud”¹³.*

Por eso es indispensable para el sistema de salud que se produzcan consultas y pronunciamientos masivos que involucren a los usuarios, con el fin de que se puedan establecer niveles o “índices” de vulneración o cumplimiento de los diferentes componentes del derecho a la salud, como medida objetiva de calidad en la promoción y prestación de la atención médica para determinar así el nivel de satisfacción de los usuarios.

10 Ley 23 de 1981.

11 Ley 100 de 1993, artículo 153, ordinal 9°.

12 Ibidem.

13 Ley 100 1993, artículo 227.

1.3. Normas que regulan la calidad en los servicios de salud en Colombia.

1.3.1. Ley 100 de 1993:

El artículo 153 prevé, en relación con el tema de calidad, que el sistema establecerá mecanismos de control de los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en la práctica profesional.

El artículo 186 contempla que el gobierno nacional propiciará la conformación de un sistema de acreditación de las Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud para brindar información a los usuarios sobre su calidad y promover su mejoramiento.

El artículo 227 consagra como facultad del gobierno expedir las normas relativas a la organización de un sistema obligatorio de garantía de calidad en la atención en salud, incluyendo la auditoria médica de obligatorio desarrollo en las Entidades Promotoras de Salud con el objeto de garantizar la adecuada calidad en la prestación de servicios. Dicha información será de conocimiento público.

1.3.2. Ley 715 del 2001:

El artículo 42.14 reza sobre la competencia que el gobierno tiene para reglamentar la garantía de la calidad.

1.3.3. Decreto 2309 del 2002 y resoluciones 1439 del 2002, 1434 del 2002, 486 de 2003, Circular Externa No. 15 y demás normas concordantes.

Estas normas establecen y desarrollan el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud el cual se aplica a los prestadores de servicio de salud, a las Entidades Promotoras de Salud, a las Administradoras de Régimen Subsidiado, a las Entidades Adaptadas, a las Entidades de Medicina Prepagada y a las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud. Igualmente a los prestadores de servicios de salud que operen en los regímenes de excepción previstos en la Ley 100 de 1993.

La calidad en la atención de salud se entenderá como la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional óptimo que tenga en cuenta los recursos disponibles y logre la adhesión y satisfacción del usuario.

El sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud tiene como componentes:

- El sistema único de habilitación
- La auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud.
- El sistema único de acreditación
- El sistema de información para la calidad.

1.3.4. Ley 812 de 2003

El artículo 17 prevé que las entidades públicas nacionales y territoriales son responsables del diseño y ejecución de las políticas públicas que tiendan a la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales establecidos en los instrumentos internacionales de derechos humanos y en la Constitución Política, entidades que deberán suministrar a la Defensoría del Pueblo la información que ésta requiera a fin de que se lleve a cabo el seguimiento y evaluación de esas políticas y se establezca en qué medida desarrollan los derechos económicos, sociales y culturales respectivos y cumplen con las obligaciones que los mismos imponen al Estado colombiano.

La Defensoría del Pueblo elaborará informes sobre el grado de adecuación del diseño y ejecución de las políticas públicas evaluadas con los derechos económicos, sociales y culturales, así como el nivel de realización progresiva de los segundos por las primeras. Así mismo, estos informes harán las recomendaciones pertinentes para que el diseño y ejecución de las políticas evaluadas reflejen las obligaciones del Estado colombiano en materia de derechos económicos, sociales y culturales. Estos informes y sus recomendaciones serán presentados anualmente a las Comisiones Económicas y a las Plenarias del Congreso de la República.

El Gobierno nacional revisará los sistemas de información existentes y adoptará las disposiciones necesarias para garantizar su articulación, eficiencia, eficacia y evitar duplicaciones.

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística, el Departamento Nacional de Planeación y la Defensoría del Pueblo diseñarán, de manera concertada, un sistema de indicadores que permita establecer los avances o retrocesos que se registren en lo que concierne a la efectividad de los derechos económicos, sociales y culturales establecidos en los instrumentos internacionales de derechos humanos y en la Constitución Política.



2. La Encuesta

La realización y supervisión de la segunda encuesta de satisfacción de usuarios de EPS Y ARS estuvo a cargo del Programa de Salud de la Defensoría del Pueblo. El trabajo de campo contó con el apoyo y coordinación de los defensores regionales de Bogotá, Cundinamarca, Valle del Cauca, Antioquia, Atlántico, Santander, Norte de Santander, Bolívar, Tolima, Huila, Caldas, Risaralda, Nariño, Córdoba, Meta y los defensores seccionales de Cesar y Sucre. Además, con el concurso de funcionarios de la Defensoría del Pueblo, judicantes y estudiantes de últimos semestres de algunas universidades, a quienes se les capacitó previamente en aspectos relevantes al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La recolección de información se realizó entre los días 3 de septiembre de 2004 y 15 de enero de 2005 mediante entrevista directa a usuarios del sistema de salud, mayores de 18 años en los centros de autorizaciones de las entidades aseguradoras.

Como experiencia negativa vale la pena mencionar que, igual que en la anterior encuesta, algunos representantes de EPS no permitieron realizarla en el interior de sus instalaciones, a pesar de que los encuestadores asistieron plenamente identificados como representantes de la Defensoría del Pueblo. Ante este obstáculo y para cumplir con la misión trazada, fue necesario abordar a los usuarios a la salida de las EPS. Tal es el caso de Coomeva, Caprecom, Compensar en Bogotá y Saludcoop en Medellín, en donde después de varias gestiones administrativas se accedió a permitir la realización de la encuesta.

2.1. Características de la muestra

La población objetivo de la segunda encuesta fue ampliada a 16 ciudades y se circunscribe a los usuarios de salud, afiliados a los regímenes contributivo y subsidiado en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta, Pereira, Manizales, Pasto, Ibagué, Montería, Neiva, Villavicencio, Valledupar y Sincelejo (Mapa n° 1).

El marco muestral se definió con apoyo en el informe suministrado por la Dirección de Aseguramiento del Ministerio de la Protección Social, sobre el número de afiliados a 31 de diciembre de 2003 y 30 de junio de 2004 para las Empresas Promotoras de Salud (EPS) y Administradoras del Régimen Subsidiado (ARS), respectivamente.

El modelo de muestreo utilizado fue de tipo “aleatorio estratificado con asignación proporcional”, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 1.2%.

El tamaño de la muestra fue de **4.859** usuarios de salud que incluyen un estimado de 5% de “no respuesta”. La distribución selectiva tuvo en cuenta el número de afiliados

por EPS y ARS en cada una de las ciudades escogidas, el cual sirvió como ponderador. El análisis crítico de la información condujo a que se eliminaran 60 formularios (el 1.2% del grupo denominado “de no respuesta”). De este modo, el número final de formularios válidos fue de 4.799.

La unidad de análisis la constituyó el usuario de EPS o ARS que se encontraba solicitando servicios en la sede de autorizaciones de su respectiva entidad aseguradora de salud.

2.2. Documentos metodológicos

Esta segunda encuesta conserva la misma estructura de la primera realizada en el 2003, modificando -entre otros- el componente de “acceso a la información” por “acceso a los servicios” y adicionando en el componente de percepción (antes satisfacción) las calificaciones para cada uno de los servicios. (*Anexo No. 1*).

Estructura del formulario aplicado:

Sección 1: Identificación del usuario

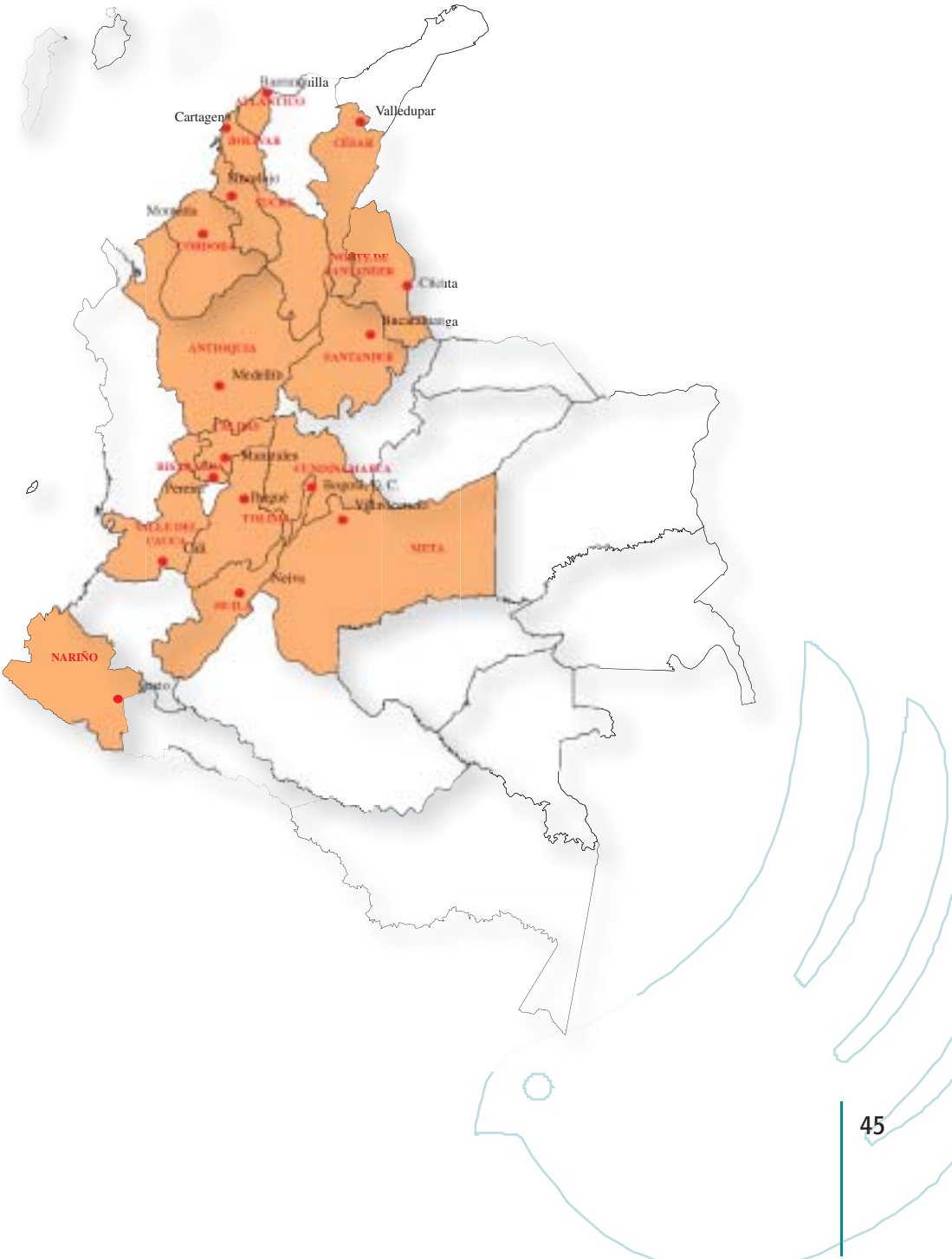
Sección 2: Información de la entidad aseguradora

Sección 3: Servicios médicos prestados por la EPS /ARS

- Urgencias
- Medicina general
- Especialista
- Cirugías
- Exámenes de laboratorio
- Imágenes diagnósticas
- Servicios odontológicos
- Medicamentos

Observaciones

MAPA N° 1
CIUDADES DONDE SE REALIZÓ LA ENCUESTA



2.3. Análisis estadístico

Este análisis se efectuó mediante una evaluación de tipo cuantitativo en la que se combinaron los cuatro componentes básicos de los servicios que brindan las Entidades Promotoras de Salud, y que conjugan los principios básicos del derecho a la salud en materia de atención: acceso a servicios, libre escogencia, oportunidad y percepción de los usuarios.

2.3.1. Construcción del Índice de Satisfacción de Usuarios de Salud –ISUS–

El ISUS combina en una sola medida los cuatro componentes básicos de los servicios que brindan las Entidades Promotoras de Salud.

La metodología para la construcción del ISUS está basada en la información de la encuesta a usuarios de salud, realizada directamente por la Defensoría del Pueblo en el periodo 2004-2005 y su elaboración sigue los mismos lineamientos descritos en la metodología para la escogencia de variables del sistema de selección de beneficiarios de programas sociales (SISBEN)¹⁴ y en la elaboración del índice de vulnerabilidad familiar –IVF– de la población desplazada en Colombia¹⁵.

Inicialmente se direccionaron las variables de tal modo que los valores bajos en las mismas correspondieran a calificaciones bajas.

Posteriormente se unificaron las unidades de medida de todas las variables a través del procedimiento estadístico de análisis de datos denominado “cuantificación óptima” que le asigna valores numéricos a las categorías de las variables de tal manera que establece vínculos entre las observaciones aportadas y el objetivo de medición previsto por medio del análisis de componentes principales cualitativas¹⁶ que se encuentra integrado al paquete estadístico SAS con la denominación PRINQUAL.

Una vez unificada la métrica se separaron en grupos, teniendo en cuenta el análisis conceptual de los principios del derecho a la salud y el análisis estadístico de máxima relación entre las variables. El resultado fue la conformación de cuatro grupos que a continuación se describen.

14 Castaño E. y Moreno, H. Metodología para la escogencia de variables del Sistema de Selección de Beneficiarios de Programas Sociales (SISBEN), Nota técnica # 1, DNP, 1994.

15 Moreno Guerrero Hernando, Índice de Vulnerabilidad Familiar –IVF– de la población desplazada en Colombia, Red de solidaridad Social –RSS–, 2001.}

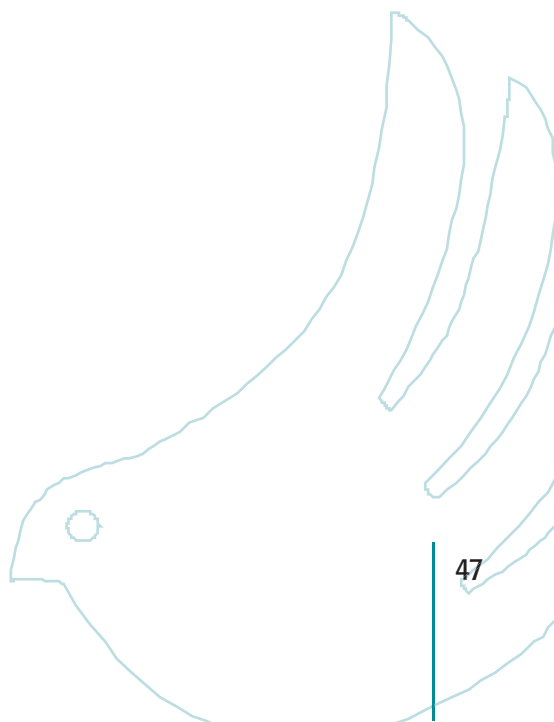
16 Young, F.W., Takane, Y.Y de Leeuw, J.(1978), “ The principal Components of Mixed Measurement Level Multivariate Data: An Alternative Least Squares Method with Optimal Scaling Features”, Psychometrika, 43, 279-281.

El primer componente se refiere al “acceso a servicios” entendido este como la facilidad que tiene el usuario para acceder a los servicios que le presta la entidad aseguradora. En este componente se agruparon las preguntas relacionadas con los derechos del usuario a ser enterado amplia y suficientemente sobre la red de prestadores de servicios con que debe contar cada entidad aseguradora, a recibir información sobre los derechos establecidos en su favor en los diferentes servicios ofrecidos, a participar en cada uno de los programas de promoción y prevención que realizan las entidades, a recibir atención en los diferentes servicios, información sobre lugar de entrega de medicamentos y, valor de cuotas moderadoras y copagos. Su ponderación dentro del índice global es del 13.49%.

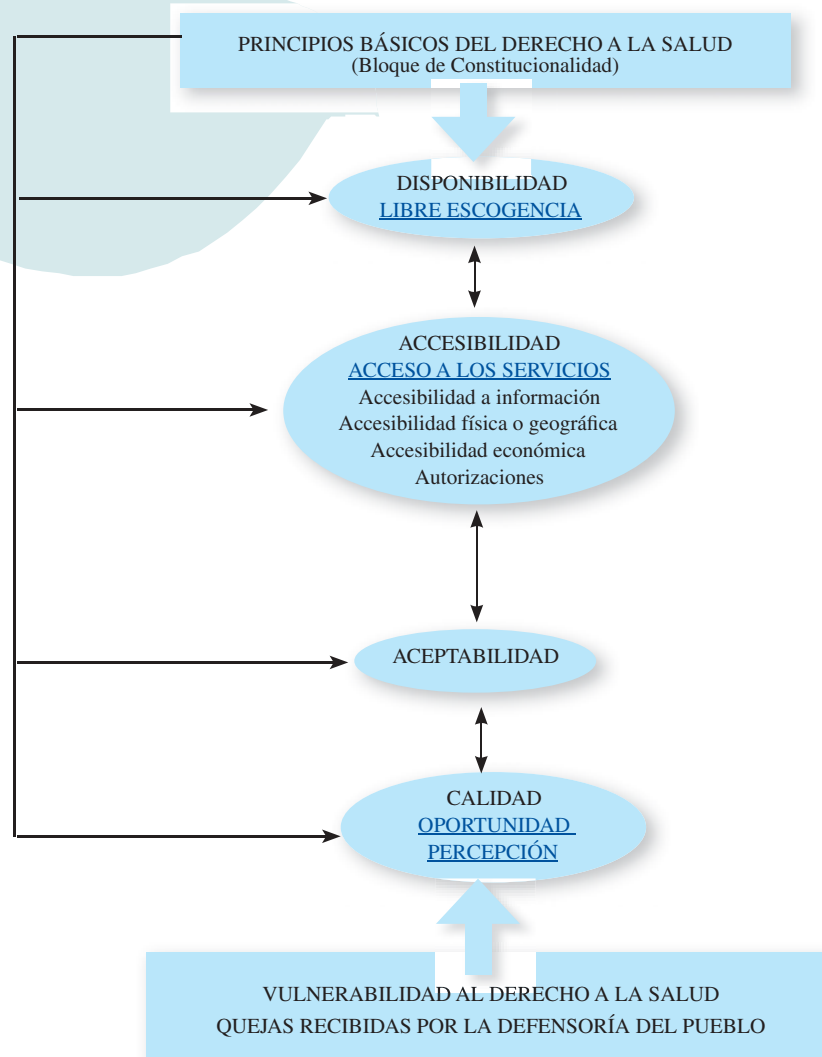
En el segundo componente “libre escogencia” se agruparon las preguntas relacionadas con la facultad que tiene el usuario de elegir: médico general, médico especialista, odontólogo, institución prestadora de servicios de salud (IPS) para la atención de urgencias y realización de cirugías, exámenes de laboratorio e imágenes diagnósticas. Su ponderación dentro del índice global es del 26.70%.

El tercer factor “oportunidad” agrupa las preguntas concernidas con el tiempo que tardó el usuario en ser atendido en cada uno de los servicios o en obtener la entrega de medicamentos. Su ponderación dentro del índice global es del 29.51%.

El cuarto factor “percepción” se refleja en las respuestas relacionadas con el deseo del asegurado de cambiar de EPS o de ARS, satisfacción con la red de prestadores de la entidad aseguradora, satisfacción con la ubicación de la central de autorizaciones junto con las distintas calificaciones que el usuario dio a cada uno de los servicios prestados por su entidad aseguradora. Su ponderación dentro del índice global es del 30.30%.



PAUTAS DE SELECCIÓN DE LOS COMPONENTES RELACIONADOS CON LA ENCUESTA



COMPONENTES DEL DERECHO A LA SALUD POR VARIABLES (Régimen Contributivo y Régimen Subsidiado)

• ACCESO A SERVICIOS

- Información sobre la red de prestadores
- Información sobre derechos y servicios
- Invitación a programas de promoción y prevención
- Atención en urgencias
- Autorizaciones de citas con médico especialista
- Autorizaciones de cirugías
- Autorizaciones de exámenes de laboratorio
- Autorizaciones de imágenes diagnósticas
- Entrega de medicamentos
- Lugar de entrega de medicamentos
- Valor de cuotas moderadoras o copagos

• LIBRE ESCOGENCIA (Selección de:)

- Entidad promotora de salud (no incluido en el índice)
- IPS para urgencias
- Médico general
- Médico especialista
- IPS para cirugías
- Laboratorio clínico
- IPS para imágenes diagnósticas
- Odontólogo

- **OPORTUNIDAD**

- Oportunidad en atención de urgencias
- Oportunidad en medicina general
- Oportunidad en medicina especializada
- Oportunidad en cirugías
- Oportunidad en exámenes de Laboratorio
- Oportunidad en imágenes diagnósticas
- Oportunidad en odontología
- Oportunidad en entrega de medicamentos

- **PERCEPCIÓN**

- Satisfacción con red de prestadores
- Satisfacción con ubicación de la central de autorizaciones
- Deseo de cambio de aseguradora
- Calificación en servicio de urgencias
- Calificación en servicio de medicina General
- Calificación en medicina especializada
- Calificación en servicio de cirugías
- Calificación en laboratorio clínico
- Calificación en imágenes diagnósticas
- Calificación servicio de odontología
- Calificación en entrega de medicamentos
- Calificación en atención administrativa
- Calificación global de la aseguradora

Una vez determinados los grupos o componentes del índice, mediante la técnica estadística de análisis de componentes principales en cada uno de los factores, se obtuvo la ponderación de las variables al interior de los mismos. Finalmente con base en el anterior resultado y mediante la misma técnica se obtiene el índice global, estableciendo una escala de 0 a 100 en donde 100 es el índice máximo que se puede lograr.

A continuación se describen los resultados más relevantes encontrados en la investigación. Para efectos comparativos con la anterior encuesta, los indicadores se presentan en la misma escala, advirtiendo que el significado de la calificación obtenida está marcado por una línea de aceptabilidad mínima de 60.

3. Resultados

3.1. Generales del sistema

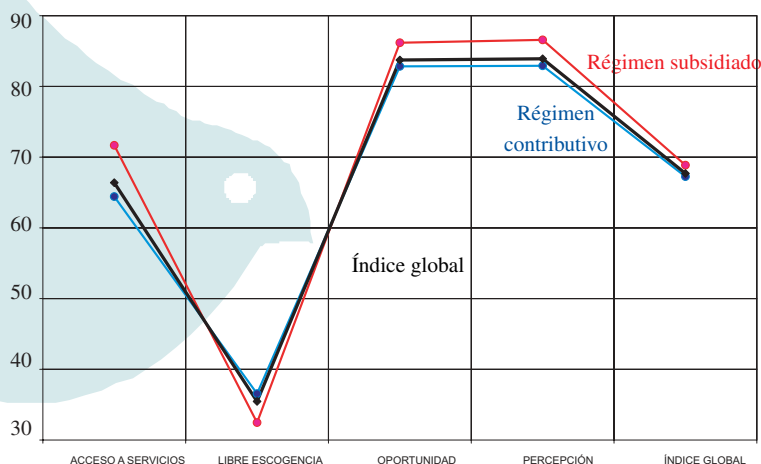
El índice global de satisfacción de los usuarios de salud –ISUS- en esta segunda encuesta presentó un valor de 67,69 sobre 100, en donde el régimen subsidiado fue ligeramente superior (68,87) al régimen contributivo (67,25); no encontrándose diferencias significativas en los índices de satisfacción entre los usuarios de los dos regímenes.

El índice que muestra una mejoría de 6,79 puntos con relación a la encuesta anterior (2003) aún refleja un nivel de aceptabilidad medio bajo entre los encuestados, lo que indica fallas en los servicios que brindan las Aseguradoras de Salud a sus usuarios. La libre escogencia fue el componente que afectó negativamente el índice global (*Tabla n° 1*). Puede considerarse un vicio crónico del sistema o una degeneración de los propósitos iniciales del mismo.

Tabla N° 1
Índice global del sistema según componentes

COMPONENTES	RÉGIMEN		ÍNDICE GLOBAL
	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	
ACCESO A SERVICIOS	64,42	71,67	66,39
LIBRE ESCOGENCIA	36,56	32,47	35,46
OPORTUNIDAD	82,84	86,18	83,74
PERCEPCIÓN	82,91	86,58	83,91
ÍNDICE GLOBAL	67,25	68,87	67,69

Gráfica N° 1
Índice global del sistema según componentes



3.1.1. Acceso a los servicios

El acceso es entendido como la posibilidad de obtener atención de salud cuando se necesita. Su medición es difícil y en general, los estudios evalúan el acceso mediante la opinión directa de individuos para determinar si pudieron obtener atención médica cuando ellos lo necesitaron.

Una medida más apropiada de acceso es por consiguiente la variación en la utilización de los servicios. Si ésta cambia entre poblaciones, es importante evaluar si se debe a factores de diferencia como: demográficos, grupos étnicos, socioeconómicos o, si realmente existen barreras de acceso¹⁷.

No hay que desconocer que la responsabilidad por una adecuada red de prestadores corresponde al asegurador. Además, las fallas que la misma tenga deben ser subsanadas por la EPS o ARS respectiva.

Para este estudio, el acceso a los servicios se entiende como la facilidad que tiene el usuario de acudir a la entidad aseguradora para solicitar información sobre servicios, derechos, autorizaciones, programas de promoción y prevención, costo de cuotas moderadoras, copagos y entrega de medicamentos.

La calificación de este componente (66,39) superó escasamente el mínimo establecido, como consecuencia de las bajas calificaciones en los renglones de: invitación a programas de promoción y prevención (6,17/100), entrega oportuna y completa de los medicamentos (59,29), información sobre red de prestadores (59,34) e información sobre servicios a que tiene derecho (61,01). Se destaca una mejor puntuación del régimen subsidiado sobre el contributivo. (Tabla n° 2).

¹⁷ OPS / OMS, Programa de organización y gestión de servicios de salud. División de desarrollo de sistemas y servicios de salud y programa especial de análisis de la situación en salud. Versión borrador. 15 de septiembre de 2000.

Tabla No. 2
Calificaciones en el componente de acceso
a los servicios según variables

	RÉGIMEN		GENERAL
	Contributivo	Subsidiado	
Lugar de entrega de medicamentos	94,10	84,80	91,61
Autorización de imágenes diagnósticas	87,68	87,56	87,65
Autorización de exámenes de Laboratorio	87,87	86,38	87,48
Autorización de cirugías	86,42	82,06	85,19
Atención en Urgencias	84,62	84,56	84,61
Autorización con médico especialista	84,30	83,84	84,18
Acceso por costo de bonos	73,78	66,31	72,47
Información sobre servicios	60,63	62,04	61,01
Información sobre red de prestadores	59,05	60,12	59,34
Entrega de medicamentos	56,84	66,03	59,29
Invitación a programas de promoción y prevención	6,17		6,17
ACCESO A SERVICIOS	64,42	71,67	66,39

A continuación se analizan aquellos renglones cuyas calificaciones estuvieron por debajo del mínimo aceptable.

3.1.1.1. Invitación a programas de promoción y prevención

Dentro del componente de acceso a la información este es el punto más crítico pues el 60% de los usuarios manifiestan que no han sido invitados a programa de promoción y prevención. No obstante lo anterior, es importante resaltar en el régimen contributivo, que aunque algunas EPS hacen campañas, estas no son percibidas como tales por los usuarios, ya que el 62,6% manifiestan no haber sido invitados, resultado similar a la encuesta anterior.

Para el cálculo del índice del Régimen Subsidiado, esta variable fue excluida por cuanto las actividades de promoción y prevención, a partir de la vigencia de la Ley 715 de 2001,

están a cargo de las secretarías de salud de las entidades territoriales y no de las ARS. Sin embargo, se encontró que el 52,7% de los afiliados afirman no conocer de dichas actividades, las cuales deben ser complementarias al Plan de Beneficios de este régimen. (Tabla n° 3). Lo anterior, denota una mejor gestión de los entes territoriales respecto de la labor que deben realizar directamente las EPS en el régimen contributivo (62,6%), sin que el traspaso de esa tarea de las ARS a los municipios haya generado una revolución.

Tabla No. 3
Número de programas de promoción y prevención
a los cuales los usuarios fueron invitados

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Ninguno	5.601.666	62,6%	1.752.977	52,7%	7.354.643	59,9%
1	1.015.283	11,3%	460.931	13,9%	1.476.215	12,0%
2	821.856	9,2%	335.364	10,1%	1.157.220	9,4%
3	596.501	6,7%	238.741	7,2%	835.241	6,8%
4	381.092	4,3%	166.925	5,0%	548.017	4,5%
5	176.607	2,0%	119.205	3,6%	295.812	2,4%
6	149.441	1,7%	88.398	2,7%	237.839	1,9%
7	74.920	0,8%	41.896	1,3%	116.817	1,0%
8	35.365	0,4%	26.195	0,8%	61.560	0,5%
9	89.877	1,0%	91.221	2,7%	181.098	1,5%
10	3.750	0,0%	4.039	0,1%	7.789	0,1%
Total	8.946.359	100,0%	3.325.891	100,0%	12.272.250	100,0%

Se resalta que el fundamento de las actividades de promoción y prevención, como su nombre lo enuncia, es la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad a través de programas que detecten de manera temprana riesgos o patologías que a futuro puedan desembocar en afecciones que deterioren la salud de los usuarios y que incluso pueden llegar a ser de alto impacto económico, tanto para las entidades aseguradoras como para el conjunto del SGSSS.

Entre las personas que fueron invitadas a programas de promoción y prevención (40% de los encuestados), se encontró que la mayor frecuencia se presenta en programas de vacunación y citologías (*Tabla n° 4*).

Cabe destacar que la invitación a otro tipo de programas diferentes de los enunciados es muy baja, tal es el caso de los programas de crecimiento y desarrollo y control prenatal - entre otros-, sin tener en cuenta la importancia que estos tienen para la detección de riesgos tempranos y su oportuna intervención para evitar incluso llegar a patologías de alto costo.

Es de anotar que los usuarios no mencionan invitación a programas como salud sexual y reproductiva, actividades que son de alta incidencia en la actualidad teniendo en cuenta la gran cantidad de embarazos no deseados en adolescentes, infección por VIH/SIDA y la falta de control prenatal que causa una incidencia de 100 muertes maternas por cada 100.000 nacidos vivos según estudio de la OPS¹⁸.

Tabla No. 4
Programas de promoción y prevención de mayor invitación

	RÉGIMEN		Total
	Contributivo	Subsidiado	
	%	%	%
VACUNACIÓN	44,8%	53,3%	47,5%
CITOLOGÍAS	42,4%	50,3%	44,9%
HIGIENE ORAL	37,9%	38,2%	38,0%
HIPERTENSIÓN	36,2%	37,6%	36,7%
PLANIFICACIÓN FAMILIAR	32,2%	37,7%	34,0%
OPTOMETRÍA	22,6%	25,4%	23,5%
DIABETES	23,8%	22,8%	23,5%
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	18,2%	28,6%	21,5%
CONTROL PRENATAL	18,1%	22,9%	19,6%
OTRO	5,0%	1,5%	3,9%

18 Maternidad Saludable OPS. 1998. Página Web www.col.ops-ms.org/familia/Maternidad/3cifras.htm

Según estudios realizados por investigadores del Instituto Nacional de Cancerología (INC)¹⁹, la mortalidad por cáncer muestra mayor riesgo en la región central del país, zona con mayor desarrollo económico y social, lo que coincide con el patrón mundial, en el que los países desarrollados presentan tasas de incidencia y mortalidad más elevadas que las naciones en desarrollo.

La tendencia de la mortalidad por cáncer de mama es ascendente en todos los departamentos a excepción de Boyacá, Bogotá y Huila. La mortalidad por esta patología se encuentra más concentrada en las capitales, ciudades donde se supone mayor acceso a los servicios de salud.

Aunque existen formas de prevención de cáncer de seno como el auto examen, el examen clínico y la mamografía, éste se ha incrementado en los últimos 40 años en países de Latinoamérica, lo que indica que se deben mejorar los programas de prevención y promoción (screening) para así implementar tratamientos adecuados.

Como lo recomiendan los investigadores del INC *“La concentración del riesgo en los grandes centros urbanos amerita ser revisada en primera instancia en relación con el acceso a los servicios de salud”*, en especial si se observa que la tendencia al descenso en la capital del país se puede asociar a un diagnóstico más temprano y a un mejor tratamiento.

Según el estudio en mención, la mortalidad por cáncer de cuello de útero presentó un descenso en la mayoría de los departamentos, y especialmente en Bogotá; simultáneamente, Atlántico, Tolima y Nariño presentaron un incremento significativo. Las zonas de mayor riesgo corresponden a municipios cercanos a los grandes ríos y a las zonas de frontera²⁰ que tipifican un comportamiento cultural semejante con relación a la *“amplia aceptación de la poliginia, uniones temporales y definición de la masculinidad en función del número de relaciones sexuales con diferentes mujeres”*, además de la prostitución que tiene allí una mayor intensidad respecto de otras zonas del país.

En este sentido, si bien no es fácil controlar o cambiar abruptamente el estilo de vida, los patrones culturales, etc., las normas reglamentarias como la Resolución 412 de 2000 y el Acuerdo 117 de 1998 no incluyen acciones de tipo preventivo. Se debe insistir en reglamentar los programas de capacitación y divulgación que adviertan respecto del cáncer por tabaquismo, consumo de alcohol, enfermedades de transmisión sexual, VIH y otras patologías de interés en salud pública.

Para un diagnóstico precoz y un tratamiento oportuno, existen estrategias como la de realizar tamizaje de inspección visual directa del virus papiloma humano que se encuentra

19 INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E. – Instituto Geográfico Agustín Codazzi, Marion Piñeros P. y otros Atlas de Mortalidad por cáncer en Colombia,. Bogotá - 2003.

20 MARION PIÑEROS P y otros. Atlas de Mortalidad por cáncer en Colombia, Instituto Nacional de Cancerología E.S.E. – Instituto Geográfico Agustín Codazzi. Bogotá – 2003. Pág. 63

estrechamente relacionado con el cáncer de cuello uterino y de colposcopia terapéutica si fuera necesaria en este mismo procedimiento. Esto, comparado con la citología rutinaria, muestra mejores resultados costo – efectivos²¹.

En conclusión, los programas de promoción y prevención constituyen la herramienta fundamental para evitar el aumento de las patologías descritas, debido a su importancia para mantener a la población sana y a las enfermedades crónicas controladas, con gran beneficio social y económico. El estudio demuestra que éstos programas son deficientes en el sistema, lo que expone a los usuarios a los riesgos antes mencionados.

3.1.1.2. Entrega de medicamentos

La entrega de medicamentos es uno de los puntos neurálgicos del sistema y la calificación nuevamente (como en el año 2003) no sobrepasa el límite aceptable. En efecto, solamente el 51,63% de los usuarios a quienes se les entregaron medicamentos manifiestan haberlos recibido todos el mismo día, los demás (47,44%) acusaron problemas: entregas en diferentes días, entregas parciales o simplemente falta de entrega (*Tabla n° 5*).

Para aquellos usuarios a quienes les entregaron los medicamentos parcialmente, la mayoría manifiesta que este faltante nunca fue entregado, teniendo que comprarlo de su bolsillo. En este sentido, el Programa de Salud de la Defensoría del Pueblo en estudios anteriores ha recomendado “*estatuir controles que permitan verificar la entrega completa y oportuna de medicamentos a través del cotejo periódico de las listas de formulación y de despacho; controles que podrían reforzarse con la exigencia que se haga al asegurado de consignar siempre por escrito su inconformidad o, por el contrario, diligenciar un registro detallado de recibo con salvedad.*”²² Tema en el cual la Defensoría del Pueblo será reiterativa, hasta lograr que se cumpla a cabalidad con el derecho a acceder a los medicamentos, como lo dictan las normas internacionales sobre el derecho a la salud.²³

De otra parte, como lo establecen diversos estudios, el gasto en que tienen que incurrir los usuarios para aprovisionarse de todos los medicamentos formulados, afecta gravemente la canasta familiar ya que recae mayoritariamente en la población más vulnerable²⁴.

21 GOLDY SJ, JUN, DENNY L, POLLACK A, WRIGHT. Revista jama. Junio 27 de 2001 Pág. 285 (24);3107-15

22 DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Programa de Salud. Evaluación de los Servicios de Salud que brindan las Empresas Promotoras de Salud. 2003

23 CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL de la Organización de las Naciones Unidas. Observación 14 de 2000.

24 CASTAÑO Y, RAMÓN ABEL, “Elementos fundamentales del equilibrio financiero del sistema general de seguridad social en salud, que inciden en las decisiones de ajuste del POS y/o de la UPC”. Documento preparado por solicitud y en coordinación con el área de salud de la Fundación Corona. Bogotá, mayo 2004, p.20.

Tabla No. 5
Entrega de medicamentos

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
No se los entregaron	461.222	5,81%	112.529	3,86%	573.752	5,29%
Se los entregaron parcialmente	2.512.564	31,64%	648.815	22,26%	3.161.379	29,12%
Le entregaron todos en varios días	950.154	11,97%	464.783	15,94%	1.414.938	13,03%
Le entregaron todos el mismo día	3.967.175	49,96%	1.636.952	56,16%	5.604.127	51,63%
No informa	49.299	0,62%	51.875	1,78%	101.174	0,93%
Total	7.940.415	100,00%	2.914.955	100,00%	10.855.370	100,00%

3.1.1.3. Información sobre red de prestadores

El 40% de los usuarios manifiestan que su entidad aseguradora no les informa sobre la red de prestadores que tiene contratada, conocimiento que es base para el ejercicio de la libre escogencia. (Tabla n° 6)

Las entidades que prestan servicios en el régimen contributivo no están entregando información suficiente ni actualizada de los contratos celebrados con las distintas IPS, lo que hace que los usuarios sufra la negación del servicio por este motivo.

Para el caso del régimen subsidiado, la red de prestadores es muy limitada debido a que el plan es restringido y las ARS solo informan sobre la única IPS contratada que en la mayoría de casos es la red pública local.

Tabla No. 6
Información sobre red de prestadores

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Ha recibido información	5.232.604	58,5%	1.953.575	58,7%	7.186.179	58,6%
No ha recibido información	3.629.060	40,6%	1.295.867	39,0%	4.924.926	40,1%
No informa	84.695	0,9%	76.449	2,3%	161.144	1,3%
Total	8.946.359	100,0%	3.325.891	100,0%	12.272.250	100,0%

3.1.1.4. Cuotas moderadoras y copagos

Aunque los índices por acceso a los servicios en razón del costo de las cuotas moderadoras²⁵ y copagos²⁶ no estuvieron por debajo del mínimo aceptable, tampoco obtuvieron los puntajes deseados, por lo que es necesario hacer las siguientes precisiones con el fin de evitar la negación del servicio por estos conceptos: las cuotas moderadoras son aplicables en el régimen contributivo únicamente a los afiliados cotizantes y a sus beneficiarios, mientras que los copagos se aplicarán exclusivamente a los afiliados beneficiarios del régimen contributivo y a los afiliados al régimen subsidiado.²⁷

Por lo anterior, son susceptibles de cobro de cuota moderadora, la consulta externa médica, odontológica, paramédica y de medicina alternativa aceptada, consulta externa por médico especialista, fórmula de medicamentos para tratamientos ambulatorios, exámenes de diagnóstico por laboratorio clínico, exámenes de diagnóstico por imagenología, y la atención en el servicio de urgencias única y exclusivamente cuando la utilización de estos servicios no obedezca, a juicio de un profesional de la salud autorizado, a problemas que

25 Acuerdo 260 de 2004 del CNSSS. Art. 1. Las cuotas moderadoras tienen por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimular su buen uso, promoviendo en los afiliados la inscripción en los programas de atención integral desarrollados por las EPS.

26 Acuerdo 260 de 2004 del CNSSS. Art. 2. Los copagos son los aportes en dinero que corresponden a una parte del valor del servicio demandado y tienen como finalidad ayudar a financiar el sistema.

27 Acuerdo 260 del CNSSS Arts. 3 y 11.

comprometan la vida o funcionalidad de la persona o que requieran la protección inmediata con servicios de salud²⁸.

En cuanto a los copagos, éstos se deben aplicar a todos los servicios contenidos en el plan obligatorio de salud, con excepción de servicios de promoción y prevención, programas de control en atención materno infantil, programas de control en atención de las enfermedades transmisibles, enfermedades catastróficas o de alto costo, atención inicial de urgencias a excepción de lo enunciado en el párrafo anterior²⁹.

En este sentido, la Defensoría del Pueblo presentó demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 172-7 y 187 de la Ley 100 de 1993, y el Acuerdo 260/04 del Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud.

Esta demanda se justifica por el número de quejas presentadas ante esta Defensoría por los usuarios, las cuales se centran en los altos costos que les representa el hecho de cancelar la cuota moderadora, convirtiéndose ésta en barrera de acceso al tener que cancelar varias cuotas moderadoras para la atención de una misma patología o de su tratamiento, ya que tienen que cancelar cuotas por la consulta con el médico general, para exámenes, medicamentos y remisión a especialistas. Inclusive, algunos usuarios se refieren a los médicos generales como simples “tramitadores” o “intermediarios” para acceder a otros servicios.

Resulta del caso hacer referencia a un estudio de la OISS en el que se analiza la prestación de los servicios de salud en la ciudad de Bogotá a partir de la Encuesta de Calidad de Vida 2003 realizada por el DANE, en la cual se determinó una disminución en la utilización de los servicios de salud en los quintiles 1, 2 y 3 de ingreso de la población afiliada al régimen contributivo, comportamiento que asocian al incremento de los valores de las cuotas moderadoras y copagos, los cuales limitan el acceso a pesar de su aseguramiento.³⁰

Es del caso advertir que, mientras estuvo en vigencia el Acuerdo 30 del 1996 del CNSSS, derogado por el Acuerdo 260 aquí demandado como unidad normativa, la aplicación de los topes máximos de las cuotas moderadoras y copagos era potestativa de cada EPS. Con el argumento de eliminar la competencia desleal en el mercado de aseguramiento en salud, el Acuerdo 260, además de incrementar las tasas, determinó eliminar la definición potestativa del cobro máximo, con lo cual los montos en él establecidos son únicos y obligatorios.

En conclusión, se tiene que los elementos que integran el artículo 48 de la Carta resultan desconocidos por las disposiciones acusadas, ya que no desarrollan ni garantizan los

28 Acuerdo 260 del CNSSS Art. 6

29 Acuerdo 260 del CNSSS Art. 7

30 ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL, “Cobertura, equidad, utilización y calidad de los servicios de salud en Bogotá DC y sus localidades Encuesta de Calidad de Vida 2003, Bogotá DC, 2004 .

principios a que hace referencia, no se sujetan a los términos de ley por cuanto justamente ésta omitió su consagración, y se erigen en una barrera cada vez más onerosa para los derechos de los usuarios, quienes deben marginarse de utilizar los servicios del plan obligatorio, en desmedro del carácter irrenunciable del derecho a la seguridad social, al deber de proveer al aumento progresivo de la cobertura del sistema, y al principio de universalidad.

3.1.2. Libre escogencia

El principio de libre escogencia se relaciona con el de “disponibilidad” en tanto que, para el ejercicio efectivo de la autonomía de la voluntad, se deben ofrecer opciones plurales en la utilización de las Instituciones Prestadoras de Salud.

La libre escogencia fue uno de los principales sustentos con el que se promocionó la reforma de salud ante el Congreso de la República y uno de los supuestos teóricos que junto con la libre competencia, “*constituían argumentos éticos no exentos de ventajas pragmáticas (como la de generar una emulación sana entre las empresas de salud, de la cual debían derivarse incentivos para su mejor desempeño)*”³¹. Igualmente, se señalaba la necesidad de propiciar una competencia sana entre aseguradoras que premiara a aquellas que hubieren adoptado esquemas de atención que consultaran las necesidades y aspiraciones del afiliado (...) “*porque es necesario rendir cuentas a la sociedad sobre la manera como se tratan los afiliados y definir cuál es el valor que se le agrega al sistema (sociedad) por el hecho de estar afiliado a determinada empresa de salud*”.

Los resultados de la encuesta demuestran que este derecho no se está cumpliendo en la realidad y que los propósitos que inspiraron el Sistema General de Seguridad Social en Salud, previsto para garantizar la calidad en la prestación de los servicios médicos, tampoco son efectivos.

La selección de EPS o ARS es una variable que no hace parte del índice general de libre escogencia, por cuanto no depende directamente de los servicios que brinda la entidad. No obstante en el ejercicio del derecho a la libre elección de entidad aseguradora, se encontró un nivel medio de aceptabilidad (76,34), menor en el régimen subsidiado (66,97) que en el contributivo (79,81), explicada en parte como efecto de la nueva contratación de ARS que se presentó a partir del mes de abril de 2004 que implicó cambio de entidades aseguradoras en algunas regiones del país³², lo que ocasionó la desintegración de los núcleos familiares que pertenecían a una misma ARS. (Tabla n°. 7). Adicionalmente, los usuarios de este

31 DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Documento elaborado en el marco del Programa de Seguimiento y Evaluación de las Políticas Públicas para la formación, promoción, defensa, protección y realización de los Derechos Humanos (PROSEDHER). Versión 2002.

32 Decreto 163 de 2004 del Ministerio de Protección Social.

régimen tienen muy poca oportunidad de escoger IPS ya que las ARS deben contratar sus servicios con la red pública en al menos el 40% del valor de la unidad de pago por capitación³³.

De los cuatro (4) componentes que integran el ISUS, la libre elección es el peor calificado por los usuarios con 35,46; la calificación de todos los servicios que integran este componente estuvieron por debajo del mínimo aceptable.

Tabla N° 7
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables

	RÉGIMEN		GENERAL
	Contributivo	Subsidiado	
Libertad de escoger médico general	53,30	43,31	50,65
Libertad de escoger odontólogo	44,29	37,81	42,54
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	40,64	36,67	39,70
Libertad de escoger médico especialista	34,55	30,27	33,41
Libertad de escoger IPS para cirugías	26,63	30,84	27,86
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	22,65	24,91	23,25
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	18,79	24,59	20,15
LIBRE ESCOGENCIA	36,56	32,47	35,46
Libertad de escoger entidad aseguradora	79,81	66,97	76,34

Igualmente los usuarios se quejan de que en algunos municipios pequeños no hay posibilidad de elección por contar con solo un odontólogo y un médico general que atiende a toda la

población. De igual forma, algunas EPS asignan un solo médico general para la atención familiar en el momento de la afiliación, lo que coarta este derecho.

La libre escogencia en el servicio de urgencias no está ligada a la red propia de prestadores de cada entidad aseguradora. La atención inicial de urgencias debe ser prestada en forma obligatoria por todas las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud a todas las personas independientemente de su capacidad socioeconómica, de acuerdo al artículo segundo de la Ley 10 de 1990, artículo segundo del Decreto 412 de 1992, artículo 168 de la Ley 100 de 1993, inciso segundo del artículo 10 de la Resolución 5261 de 1994, numeral 4.1 de la Circular 14 de 1995, numeral 6, párrafo primero del artículo 6 del Acuerdo 30 del CNSSS y artículo 67 de la Ley 715 de 2001. Por consiguiente las IPS de salud del país están obligadas a atender a todas las personas que ingresen al servicio de urgencias.

Otro de los obstáculos en la atención de urgencias es la práctica restrictiva de las IPS al solicitar autorización a la EPS para este tipo de atención, lo que retarda la fluidez del proceso; adicionalmente, cuando la entidad aseguradora no tiene contrato o no autoriza la prestación del servicio con la IPS a la cual se acude, se cobra este servicio a los usuarios.

Para acceder al servicio inicial de urgencias, no se requiere convenio o autorización previa de la entidad promotora de salud o de cualquiera otra entidad responsable; tampoco se requiere remisión de profesional médico ni pago anticipado de cuota moderadora³⁴ ni de copagos³⁵.

De otra parte, la Defensoría del Pueblo no comparte la acuñación del término “urgencia vital” y los diferentes filtros que vienen aplicando las entidades aseguradoras para que los usuarios accedan al servicio de urgencia. Como lo ha mencionado la Defensoría del Pueblo – Programa de Salud - en estudio anterior, *“la deficiente e inoportuna atención de urgencias es causa constante de quejas y reclamos de los usuarios. En efecto, se da cuenta de la incorporación por parte de los aseguradores de aparentes refinamientos técnicos, consideradas meras ambigüedades reglamentarias, que tocan la esencia y sentido de la “urgencia” (como acepción de lo inaplazable), además de desconocer la precisión legal³⁶. Así, por ejemplo, se ha acuñado el término de “urgencia vital” para impedir o restringir*

34 Acuerdo 260 de 2004 del Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud, - Art. 67 de la Ley 715 de 2001.

35 Acuerdo 30 CNSSS Art. 7. Numeral 5.

36 MINISTERIO DE SALUD. Resolución 5261 de 1994, “artículo 9°. Urgencia. Es la alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona y que requiere de la protección inmediata de servicios de salud, a fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas presentes o futuras. En este sentido la urgencia no puede estar limitada por los actuales filtros como el denominado “triage”, debido a que toda alteración física o psíquica que sufra el individuo puede ser leve o tener desenlaces fatales, ya que la misma definición establece la urgencia como mecanismo para prevenir consecuencias críticas presentes o futuras.

a los usuarios el acceso al servicio. También se han adoptado escalas de preferencia en la atención de urgencias de acuerdo a los niveles de su complejidad (Procedimiento comúnmente llamado “Triage”)³⁷.

Sin embargo, en ningún caso el “Triage” puede conllevar la no atención de un paciente sin la correspondiente valoración médica—como frecuentemente ocurre—. Todos los prestadores se encuentran en la obligación legal de realizar la atención inicial de urgencias, en la cual debe cumplirse con la estabilización de los signos vitales hasta llevarlos a niveles compatibles con la vida.

“(....) Aparte de que existe criterio legal....concurren razones médicas y científicas para determinar la presencia de una urgencia. El asunto es que las debe establecer un médico, sin que se pueda descalificar una solicitud bajo el pretexto de que no corresponde a la categoría etérea de la urgencia vital, salvo que lo hubiere determinado un facultativo idóneo, luego de un examen detenido (.....) Sin que se ponga en peligro la vida de la persona mientras se define la naturaleza de la dolencia”³⁸.

En relación a la selección de especialistas, la mayor queja consiste en que las entidades aseguradoras no cuentan con profesionales suficientes en algunas áreas, o solo cuentan con uno por cada especialidad. En reciente investigación de la Defensoría de Pueblo titulada “La Tutela y el Derecho a la Salud” se encontró que el 4,3% de las tutelas se interpuso por citas médicas, concentradas principalmente en oftalmología, neurología y cardiología.

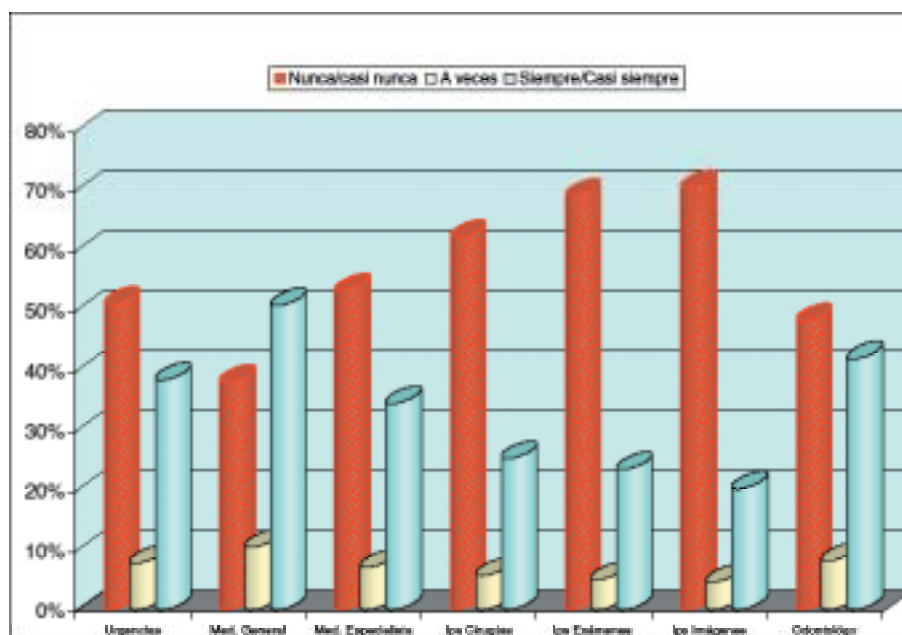
Con relación a los exámenes de laboratorio clínico e imágenes diagnósticas, los usuarios manifiestan su inconformidad por la poca oportunidad que tienen de selección, ya que muchas entidades poseen sus propias IPS o contratan las de menor costo.

Los anexos nros. 20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26 presentan el porcentaje de respuesta de cada uno de los anteriores renglones.

37 El “triage” está definido como una entrevista (preconsulta) que busca identificar los signos de alerta en la condición clínica del paciente a fin de determinar su prioridad de atención. Es un procedimiento que obedece a las necesidades asistenciales de la institución y en ningún caso se puede considerar como una respuesta a necesidades administrativas por cuanto se desvirtuaría su razón de ser. Se trata de un procedimiento diferente a la atención inicial de urgencias y a la consulta médica, en la medida en que solo cumple con algunas características de la fase de diagnóstico como método para definir las prioridades de la atención de urgencias, pero existe en él un acto médico y una relación médico paciente.

38 JUAN MENDOZA VEGA, entrevista con el entonces presidente de la Academia Nacional de Medicina. Bogotá, 12 de marzo de 2003 con los doctores Darío Mejía Villegas y Juan Carlos Rey.

Gráfica N° 2
Libertad de escogencia en los diferentes servicios



3.1.3. Oportunidad

Los servicios de salud no deben estar sometidos a retrasos innecesarios o injustificados y son las aseguradoras quienes deben responder por la oportuna atención de sus usuarios sin interesar si lo hacen a través de sus propias IPS o por contratación.

Los resultados globales de oportunidad presentan un índice “satisfactorio” (*Tabla n° 8*), destacándose una alta oportunidad en la atención en citas de medicina general (93,61), en la toma de exámenes de laboratorio (93,38) y en las citas odontológicas (89,21).

No obstante lo anterior hay que destacar las bajas calificaciones en la oportunidad en cirugías y en la atención de urgencias.

En el caso de la atención de urgencias, los usuarios manifestaron que desde su ingreso para la solicitud del servicio hasta que se lograba el primer contacto con un profesional de la salud transcurría en promedio más de hora y media (101 minutos), lo cual a su juicio supone un riesgo excesivamente alto.

Tabla No. 8
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables

	RÉGIMEN		GENERAL
	Contributivo	Subsidiado	
Oportunidad en citas de medicina general	93,38	94,25	93,61
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	92,93	94,64	93,38
Oportunidad en citas odontológicas	88,48	91,29	89,21
Oportunidad en entrega de medicamentos	83,72	85,89	84,30
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	82,57	87,87	83,81
Oportunidad en citas con medicina especializada	76,92	83,30	78,62
Oportunidad en realización de cirugías	67,36	75,91	69,72
Oportunidad en recibir atención de urgencias	58,31	60,90	58,91
OPORTUNIDAD	82,84	86,18	83,74

Aunque no existe una definición que determine con claridad cuáles son los tiempos oportunos de atención, a manera de ilustración se presentan algunos tiempos de oportunidad establecidos por algunas empresas promotoras de salud—entre otras—Caprecom, Compensar, Salud Total, Susalud, Famisanar, SOS, Solsalud y la anterior Colmena (hoy Colmédica), que fueron suministrados durante la realización de la primera encuesta (Tabla n° 9).

Tabla No. 9
Oportunidad promedio en el otorgamiento de citas

	Oportuna	Tardía
Medicina General	4 días o menos	Más de 4 días
Especialista	8 días o menos	Más de 8 días
Cirugías	15 días o menos	Más de 15 días
Exámenes de laboratorio	4 días o menos	Más de 4 días
Imágenes diagnósticas	4 días o menos	Más de 4 días
Entrega de medicamentos	Inmediata	Más de 1 día
Odontología	4 días o menos	Más de 4 días

Al comparar los anteriores datos con los resultados de la encuesta (*Tabla n° 10*) se puede decir que todos los servicios médicos se concedieron tardíamente, a excepción de los relacionados con exámenes de laboratorio que presentan una oportunidad inferior a 4 días. Se destaca que la atención en el régimen subsidiado presenta mejores indicadores que en el contributivo, aunque con grandes dispersiones.

En el caso de la entrega de medicamentos para aquellos usuarios a quienes se les otorgó en su totalidad, el promedio se encuentra dentro de las 72 horas siguientes a su formulación.

La demora en la realización de cirugías (43 días en promedio) ocasiona complicaciones de salud y comprometen la vida de los pacientes. En investigación complementaria realizada en el año 2004 por la Defensoría del Pueblo en la clínica San Pedro Claver, se encontraron casos absurdos como el represamiento de cirugías cardiovasculares que en algunos casos superaban dos (2) años; inclusive, al momento de la investigación se detectó que algunos de los pacientes que se encontraban en la lista de espera, habían fallecido antes de ser intervenidos.

Tabla No. 10
Tiempo promedio de atención en la utilización de los servicios

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Media	Desviación típica	Media	Desviación típica	Media	Desviación típica
Atención en urgencias	101,37	151,03	97,62	173,24	100,50	156,45
Realización de cirugías	51,26	162,70	21,45	33,06	43,03	140,15
Atención en medicina especializada	23,39	58,64	13,63	23,84	20,86	52,09
Realización de imágenes diagnósticas	12,90	49,57	5,12	6,45	11,08	43,61
Atención en odontología	8,29	11,59	6,11	9,06	7,72	11,02
Atención en medicina general	6,79	11,29	5,44	9,88	6,43	10,95
Realización de exámenes de laboratorio	4,42	17,90	2,85	4,11	4,00	15,53
Entrega de medicamentos	3,17	14,53	1,70	3,91	2,78	12,61

Nota: El tiempo de atención en urgencias se expresa en minutos, los demás tiempos corresponden a días.

De otro lado, las frecuencias anuales de utilización de servicios que arrojó la encuesta, se presentan más elevadas que las frecuencias con las que se calcula el valor de la

UPC³⁹ debido a que aquellas se establecieron con lo indicado por los usuarios efectivos de los servicios de salud encuestados y por el diseño de la recolección de datos. Es de anotar, que la frecuencia de medicina general (4,60) está afectada por los servicios que se desprenden de la patología del usuario y es recurrente en el sentido que es este profesional quien debe autorizar remisiones, lectura de exámenes, controles, refrendación de fórmulas, entre otros servicios. (Tabla n° 11).

Tabla No. 11
Frecuencia anual en la utilización de los servicios

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Media	Des- viación típica	Media	Des- viación típica	Media	Des- viación típica
Utilización de médico general	4,41	4,20	5,14	6,55	4,60	4,93
Utilización de servicio odontológico	3,10	3,43	3,90	5,57	3,31	4,12
Utilización del servicio de urgencias	3,13	3,72	3,24	3,40	3,15	3,65
Utilización de medicina especializada	2,81	3,01	2,98	3,22	2,85	3,06
utilización de servicio de exámenes de laboratorio	2,68	2,73	2,95	3,66	2,75	3,00
Utilización de servicio de imágenes diagnósticas	1,92	1,77	2,16	2,55	1,97	1,99
Utilización de servicio de cirugías	0,76	1,41	0,72	0,91	0,75	1,28

3.1.4. Percepción

Aunque existen varias formas de evaluar sobre la percepción de los usuarios, en la presente encuesta su medición se basa en las distintas calificaciones que el usuario le da a los servicios a los que accede, al deseo de cambio de la entidad que le presta los servicios, a la satisfacción percibida por la red de prestadores que tiene su entidad y al lugar en donde está ubicada la central de autorizaciones. Se considera que ésta es una de las maneras como los usuarios perciben el sistema en general.

39 MINISTERIO DE SALUD. Estudio de costos del POS, 1998.

Percepción no es sinónimo de calidad, pero hace parte de la misma. En este sentido el usuario solo retiene y califica el resultado final, sin importar lo que tuvo que realizar para obtener el servicio, lo cual difiere de calificaciones obtenidas al hacer una mayor discriminación del mismo.

Los resultados de la encuesta revelan indicadores de percepción altos, especialmente en los servicios de medicina general, imágenes diagnósticas y realización de exámenes de laboratorio.

Por otro lado, los servicios que menos satisfacen a los usuarios son: la atención administrativa, la ubicación de las centrales de autorizaciones y la satisfacción con la red de prestadores de su entidad aseguradora (Tabla n° 12).

Tabla No. 12
Calificaciones en el componente de percepción según variables

	RÉGIMEN		Total
	Contributivo	Subsidiado	
Calificación del servicio de medicina general	94,02	96,27	94,62
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	91,33	95,79	92,39
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	91,45	94,53	92,27
Calificación del servicio de medicina especializada	91,01	94,84	92,01
Calificación del servicio de urgencias	89,09	93,20	90,08
Calificación del servicio de odontología	85,24	93,53	86,71
Calificación del servicio de cirugías	84,32	87,16	85,14
Calificación del servicio de entrega de medicamentos	83,35	88,54	84,74
Calificación de la Entidad	81,97	88,70	83,79
Deseo de cambio de Entidad	79,10	88,63	81,68
Calificación de atención administrativa	79,47	85,53	81,09
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	76,81	72,92	75,76
Satisfacción con la red de prestadores	69,21	74,74	70,73
PERCEPCIÓN	82,91	86,58	83,91

No obstante las calificaciones altas, los usuarios presentan reparos a la atención de cada uno de los servicios, así:

En el servicio de medicina general, algunos usuarios cuestionan la experiencia de los médicos, su falta de autonomía en la formulación de medicamentos y la remisión a otro tipo de servicios, así como el escaso tiempo que le dedican a los pacientes (15 minutos o menos).

Denuncias recientes señalan que, al parecer, algunas EPS, para maximizar su rentabilidad establecen algunos indicadores y límites a los profesionales de la salud que afectan la prestación de un servicio de alta calidad.

Reafirmado esta idea, el doctor Víctor M. Muñoz manifiesta: *“es un contrasentido que existan libertades condicionadas limitando a los profesionales de la salud, por cada cien pacientes atendidos, a formular máximo a un 60%, remitir a exámenes de laboratorio a un 31%, a especialistas al 11%, y a terapias al 2%. Esto querría decir entonces que se podría predecir la distribución de enfermedades y a qué EPS y a qué médico asisten las personas”*.

Como esto es imposible, se generan situaciones como la disminución de la probabilidad de hacer diagnósticos oportunos, ya que por buscar ahorros a las empresas se dejan de solicitar exámenes o de realizar remisiones a especialistas, llegando incluso al caso de detectar enfermedades cuando están ya en fase irreversible o terminal (...)»⁴⁰

En medicina especializada, la queja frecuente es la demora en la atención porque el número de profesionales contratados es escaso, lo que ocasiona recargas laborales que generan inconformidad en los usuarios.

Aunque no es responsabilidad de las EPS, los usuarios manifiestan su descontento con el servicio odontológico por las pocas actividades y procedimientos que se encuentran incluidos en el POS, lo que obliga a recurrir a atenciones odontológicas particulares que implican aumentar el gasto de bolsillo.

En autorizaciones para cirugías, la demora en la programación y su tramitología, están ligadas a que las EPS no brindan una red de prestadores adecuada y sin embargo, exceden su capacidad real lo que facilita su represamiento.

Con relación a los medicamentos, las quejas más generalizadas se deben a la formulación de genéricos y la entrega parcial de los mismos. Según los usuarios, los medicamentos prescritos y entregados no les resuelven sus problemas de salud. Adicionalmente manifiestan que los médicos tratantes solo se limitan a formular los mismos medicamentos (Ej. acetaminofen, ibuprofeno, amoxicilina etc.), que son los más económicos dentro del POS, por lo que le solicitan que les formulen medicamentos que sean más efectivos a pesar de los costos a que quedan expuestos.

40 PORTAFOLIO, Columna de la fundación buen gobierno. Bogotá. Abril 17 de 2005.

En la atención administrativa, los usuarios se quejan de la actitud de los funcionarios y la errada orientación hacia la utilización de los servicios, lo que les implica pérdida de tiempo.

Con respecto a la entidad aseguradora, los usuarios consideran que las políticas de contratación de los médicos generales y especialistas no les favorece en razón de su alta rotación, que ocasiona cambio en los criterios de manejo y fallas en la continuidad de los tratamientos; adicionalmente hay trabas cuando son costosos, lo que obliga a recurrir a la tutela como último recurso.

Cuando se indaga sobre la red de prestadores, su insatisfacción se encuentra en la no atención por falta de contratos vigentes con las diferentes IPS, con la calidad de las mismas y la falta de cubrimiento en el ámbito nacional.

Respecto a la central de autorizaciones, la queja mayoritaria radica en la lejanía de ésta respecto a su lugar de residencia o lugar de trabajo, con las consabidas demoras a causa del desplazamiento.

3.2. Régimen contributivo

3.2.1. Índice global

La segunda encuesta arrojó una calificación global para este régimen de 67,25, índice superior a los resultados del año 2003. A excepción del componente denominado libre escogencia, los demás mejoraron en su calificación, especialmente el de percepción.

Hay que anotar que en el componente de acceso a los servicios, en el presente estudio se adicionaron, en relación con la encuesta anterior, otras variables: lugar de entrega de medicamentos, autorizaciones en cada uno de los servicios y limitaciones de acceso por costo de cuotas moderadoras o copagos. Estas variables ayudaron a cuantificar mejor este componente. (Tabla n° 13)

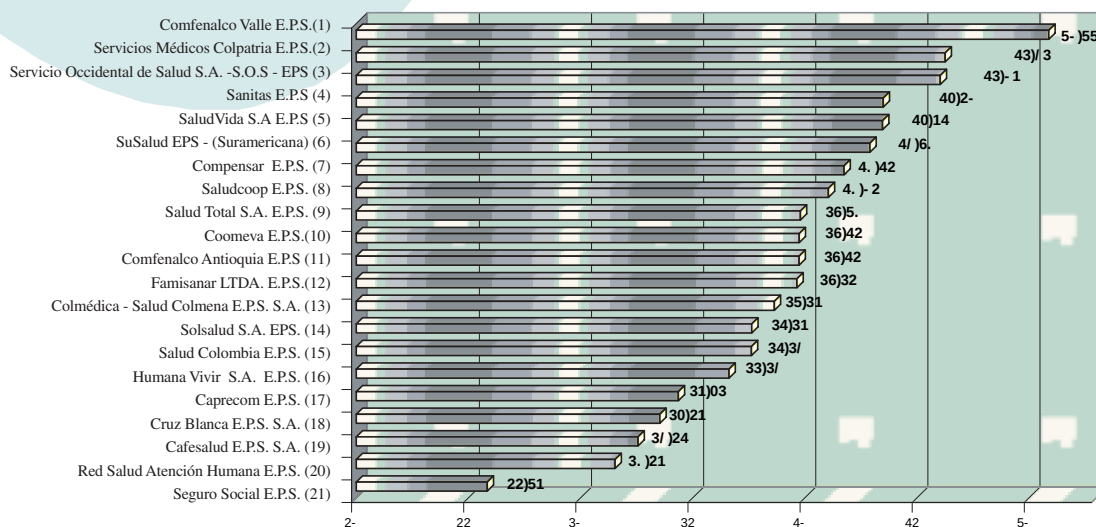
Tabla No. 13
Índice global del régimen contributivo según componentes

	Encuesta		Diferencia
	2.003	2.005	
ACCESO A SERVICIOS	54,50	64,42	9,92
LIBRE ESCOGENCIA	41,40	36,56	-4,84
OPORTUNIDAD	77,60	82,84	5,24
PERCEPCIÓN	73,40	82,91	9,51
ÍNDICE GLOBAL	61,80	67,25	5,45

3.2.1.1. Índice por EPS

En la evaluación de las EPS, Comfenalco Valle, Servicios Médicos Colpatría y Servicio Occidental de Salud, en su orden, ocuparon los tres primeros lugares como resultado de haber obtenido altas calificaciones en la mayoría de los componentes. (Gráfica n° 3)

Gráfica N° 3
Calificaciones generales de las EPS



En total se analizaron veintiún (21) EPS que actualmente operan en el régimen contributivo. A diferencia del año 2003 donde cuatro (4) entidades no alcanzaron el mínimo aceptable, en el presente estudio solamente el Seguro Social se ubicó por debajo del parámetro establecido. Cabe resaltar que algunas de las EPS que obtuvieron entonces puntajes bajos, elevaron su calificación ubicándose en los primeros lugares. (Tabla n° 14)

Por otro lado, las entidades que en el año 2003 ocupaban los tres primeros lugares cayeron a posiciones intermedias, por desmejora en los índices globales, básicamente como consecuencia de la caída del componente de libre escogencia.

En el caso particular de Compensar que fue la mejor calificada en el año 2003, los usuarios manifestaron su inconformidad con la nueva modalidad de centralización de servicios en su propia red.

Tabla No. 14
Calificación general de EPS

	Segunda Encuesta					Primera Encuesta
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL 2005	ÍNDICE GLOBAL 2003
Comfenalco Valle E.P.S.	82,70	52,20	92,78	93,87	80,88	66,50
Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	78,89	46,18	94,01	89,01	76,26	54,70
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	71,96	53,01	88,38	89,65	76,04	52,70
Sanitas E.P.S	70,67	44,85	87,47	88,02	73,50	67,80
SaludVida S.A E.P.S	68,08	38,83	91,76	91,73	73,47	-
SuSalud EPS - (Suramericana)	74,94	40,08	86,33	89,53	72,91	64,30
Compensar E.P.S.	75,14	42,81	80,78	88,75	71,75	79,20
Saludcoop E.P.S.	62,53	44,66	86,52	85,25	71,05	67,90
Salud Total S.A. E.P.S.	70,87	35,70	84,85	87,38	69,81	60,90
Coomeva E.P.S.	70,21	38,29	89,74	80,26	69,75	64,50
Comfenalco Antioquia E.P.S	76,40	23,40	89,83	88,42	69,75	73,60
Famisanar LTDA. E.P.S.	67,44	47,65	78,29	86,56	69,65	63,10
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	67,29	40,12	79,34	86,73	68,64	62,10
Solsalud S.A. EPS.	68,56	29,40	85,59	84,27	67,64	70,80
Salud Colombia E.P.S.	69,65	20,73	87,76	88,53	67,62	-
Humana Vivir S.A. E.P.S.	62,99	37,17	89,38	79,69	66,62	67,70
Caprecom E.P.S.	60,53	37,68	69,31	84,54	64,36	63,00
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	54,67	36,81	84,13	80,07	63,54	64,80
Cafesalud E.P.S. S.A.	64,36	28,60	79,64	76,47	62,57	58,80
Red Salud Atención Humana E.P.S.	52,16	15,01	93,38	85,66	61,54	-
Seguros Social E.P.S.	48,36	20,77	72,65	74,35	55,84	51,80
Total	64,42	36,56	82,84	82,91	67,25	61,80

La siguiente tabla muestra el comportamiento de las EPS en cada una de las ciudades analizadas.

Tabla No. 15
Calificación general de EPS según ciudades

	CIUDAD																
	Medellín	Barranquilla	Bogotá	Cartagena	Manizales	Valledupar	Montería	Neiva	Villavicencio	Pasto	Cúcuta	Pereira	Bucaramanga	Sincelejo	Ibagué	Cali	ÍNDICE GLOBAL
Comfenalco Valle E.P.S.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	80,88	80,88
Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	81,17	.	76,52	.	.	.	.	.	.	.	.	.	67,58	.	.	82,51	76,26
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	.	.	84,46	.	71,21	.	.	.	.	.	.	77,11	.	.	.	76,44	76,04
Sanitas E.P.S.	64,79	85,39	73,10	84,74	87,01	.	71,16	89,87	80,65	73,07	51,30	83,94	70,94	78,14	68,71	74,59	73,50
SaludVida S.A E.P.S.	.	67,83	73,73	79,39	.	79,47	70,43	.	.	.	70,89	.	67,88	77,55	.	.	73,47
SuSalud EPS - (Suramericana)	72,56	75,17	69,38	71,13	.	.	.	.	.	.	.	.	58,96	.	.	79,46	72,91
Compensar E.P.S.	.	.	71,75	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	71,75
Saludcoop E.P.S.	65,56	67,85	81,34	78,38	69,77	73,92	80,70	64,33	53,17	74,20	66,83	73,54	69,75	72,71	71,15	69,29	71,05
Salud Total S.A. E.P.S.	78,63	69,90	65,89	77,13	76,89	74,18	67,93	65,81	74,27	.	.	75,68	68,10	.	62,67	65,64	69,81
Coomeva E.P.S.	58,99	68,19	83,07	80,31	73,59	81,70	75,00	60,35	73,90	79,30	78,10	73,73	66,82	83,78	73,75	68,72	69,75
Comfenalco Antioquia E.P.S.	67,83	.	.	.	.	.	93,64	.	.	.	.	.	79,95	.	.	.	69,75
Famisanar LTDA. E.P.S.	.	63,65	69,66	79,05	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	69,65
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	65,17	64,53	67,97	82,25	75,70	.	.	.	65,10	.	.	75,17	60,46	.	.	76,99	68,64
Solsalud S.A. EPS.	.	75,18	40,93	.	.	76,76	.	73,77	75,00	.	62,71	.	69,70	.	.	.	67,64
Salud Colombia E.P.S.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	67,62	67,62
Humana Vivir S.A. E.P.S.	60,57	82,04	56,97	63,05	78,13	80,20	65,26	79,92	70,85	65,41	.	71,18	83,90	72,90	70,20	68,15	66,62
Caprecom E.P.S.	.	.	64,36	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	64,36
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	73,52	.	59,41	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	71,87	63,54
Cafesalud E.P.S. S.A.	42,66	74,22	61,37	67,25	77,15	.	.	80,23	.	.	70,19	65,01	71,77	.	77,21	74,67	62,57
Red Salud Atención Humana E.P.S.	.	.	55,85	69,57	.	.	.	.	.	.	67,44	.	.	.	59,26	.	61,54
Seguro Social E. P.S.	51,94	54,00	53,11	58,48	56,36	63,87	46,02	70,34	63,54	61,68	41,69	57,57	55,05	68,17	58,40	63,23	55,84
Total	63,98	67,08	66,46	70,91	68,88	74,51	73,38	70,68	60,25	71,08	62,90	70,44	66,49	73,85	66,48	71,41	67,25

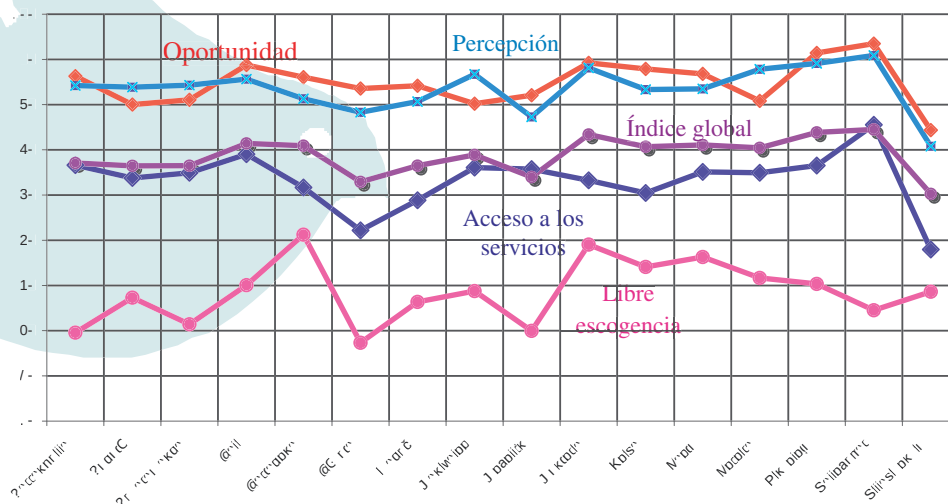
3.2.1.2. Índice por ciudades

En todas las ciudades se presentaron calificaciones por encima del mínimo aceptable. Valledupar, Sincelejo y Cali obtuvieron los mejores puntajes mientras que Villavicencio, Cúcuta y Medellín fueron los más bajos, destacándose que Villavicencio fue la única ciudad en donde se presentó un descenso de 4,62 puntos con relación a las calificaciones obtenidas en el año 2003. (Tabla n° 16) (Gráfica n° 4)

Tabla No. 16
Índice según componentes y ciudades en el régimen contributivo

	SEGUNDA ENCUESTA				ÍNDICE GLOBAL 2005	ÍNDICE GLOBAL 2003
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN		
Valledupar	75,54	34,53	93,49	90,87	74,51	61,39
Sincelejo	66,53	40,34	91,42	89,11	73,85	58,85
Montería	63,25	49,04	89,23	88,11	73,38	-
Cali	69,03	40,06	88,76	85,64	71,41	60,30
Pasto	65,12	46,30	86,79	83,49	71,08	-
Cartagena	61,67	51,25	86,07	81,30	70,91	-
Neiva	60,45	44,09	87,89	83,33	70,69	69,59
Pereira	64,93	41,67	80,82	87,82	70,44	67,90
Manizales	66,07	38,77	80,20	86,71	68,88	-
Barranquilla	66,61	29,56	86,29	84,21	67,08	62,48
Bucaramanga	64,91	31,41	81,05	84,30	66,49	52,61
Ibagué	58,85	36,36	84,17	80,68	66,48	-
Bogotá	63,77	37,31	80,00	83,86	66,46	63,10
Medellín	65,74	29,95	82,08	77,28	63,99	59,84
Cúcuta	52,18	27,33	83,56	78,29	62,90	61,74
Villavicencio	47,95	38,63	74,35	70,80	60,25	64,87
Total	64,42	36,56	82,84	82,91	67,25	61,80

Gráfica No. 4
Índice según componentes y ciudades en el régimen contributivo



3.2.2. Acceso a los servicios

La equidad en salud no se puede entender solo en términos de la distribución de la cobertura en aseguramiento. El hecho de portar un carné que acredita al asegurado no es una condición suficiente para garantizar el acceso efectivo a servicios de calidad. Existen barreras para que el servicio se concrete tales como la disponibilidad de la infraestructura sanitaria, la ubicación geográfica, la capacidad económica y las condiciones culturales.

En teoría, el Estado garantiza la igualdad en el acceso a los servicios de salud a las personas afiliadas a los distintos regímenes y a los no afiliados pobres. En la práctica, se observa que persiste una aguda desigualdad de acceso ya que el tipo de vinculación determina la probabilidad de ser atendido en caso de enfermedad.⁴¹

Los objetivos del Sistema General de Seguridad Social en Salud son: regular el servicio esencial de salud y crear condiciones de acceso de toda la población al servicio en todos los niveles de atención⁴².

41 JAZMIN CAMPOS, MARTHA RIVERA, MARTHA YANIRA CASTAÑEDA, "El malestar de la salud en Colombia, en Revista Economía Colombiana. Pág.23.

42 LEY 100 DE 1993. Art. 152

El papel que desempeñan las Entidades Prestadoras de Salud (sic) se ajusta a la figura del contrato de aseguramiento en el que el prestador asume el riesgo y la administración los recursos. Sin embargo, no se trata de un contrato de seguros clásico porque, en primer lugar, constituye un manejo financiero de prestación media para todos por igual, tanto para el régimen contributivo como para el régimen subsidiado; y, en segundo lugar, los recursos una vez son captados por el sistema de salud no le pertenecen a quien los cancela, sino al sistema en general.⁴³

El acceso real a los servicios de salud implica por parte de las entidades aseguradoras garantizar que su red de prestadores esté conformada por instituciones que presten servicios de baja, mediana y alta complejidad, localmente o por lo menos en el área de influencia operando mediante el sistema de referencia y contrarreferencia para la realización efectiva del derecho a la Salud de sus afiliados. Con una contratación en estas condiciones es como realmente se puede asegurar a los afiliados que la red de prestadores, además del acceso a los servicios, les garantiza efectivamente el principio de la libre escogencia.

El componente de acceso a los servicios obtuvo una calificación de 64,42, donde el puntaje más alto corresponde al lugar de entrega de medicamentos, el cual no se debe confundir con la entrega efectiva de todos los medicamentos, variable que resultó por debajo del mínimo aceptable. Hay que anotar que, en la presente encuesta, se amplió el concepto de “acceso a la información” para convertirlo en “acceso a los servicios” (*Tabla n° 17*).

Las autorizaciones fueron calificadas con índices superiores a 84,30, mientras que las variables que conforman el acceso a la información (derechos y servicios, red de prestadores e invitación a programas de promoción y prevención) presentaron los niveles más bajos, con valores menores a la cuantificación realizada en el año 2003.

La variable que califica la invitación a programas de promoción y prevención (se tuvo en cuenta el número de programas a los que se invitó) presentó el más bajo puntaje: 6,17 sobre 100. Es alarmante que las EPS no cuenten con estrategias efectivas que persuadan a sus afiliados a participar en campañas de promoción y prevención claramente relacionadas con patologías específicas. Solamente el 38,5% manifestó haber sido invitado a estos programas. Los de vacunación, citologías e higiene oral obtuvieron la mayor frecuencia.

43 CORTE CONSTITUCIONAL Sentencia C-1024 de 2001

Tabla No. 17
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios
según variables en el régimen contributivo

	Encuesta	
	2.003	2.005
Lugar de entrega de medicamentos	-	94,10
Autorización de imágenes diagnósticas	98,30	87,68
Autorización de exámenes de laboratorio	99,10	87,87
Autorización de cirugías	93,20	86,42
Atención en urgencias	58,00	84,62
Autorización con médico especialista	96,00	84,31
Acceso por costo de bonos	-	73,78
Información sobre derechos*	62,70	60,63
Información sobre red de prestadores*	64,20	59,05
Entrega de medicamentos	60,50	56,84
Invitación a programas de promoción y prevención*	36,70	6,17
ACCESO A SERVICIOS*	54,50	64,42

* En la encuesta de 2003 solo se evaluó el acceso a la información, los demás ítems integraban otro componente o se adicionaron en el 2005

3.2.2.1. Acceso a los servicios por EPS

De las veintiún (21) EPS evaluadas, tres estuvieron por debajo del mínimo aceptable (Cruz Blanca, Red Salud y Seguro Social).

Respecto a la información sobre red de prestadores, cinco (5) EPS presentaron indicadores por debajo del mínimo aceptable, donde el Seguro Social fue el de peor calificación. En información sobre servicios y derechos, cerca del 50% de las EPS obtuvieron puntajes deficientes siendo el componente de invitaciones de promoción y prevención el mas bajo (Tabla n° 18).

Otra de las variables que presenta problemas es la entrega de medicamentos: el 33,33% de las EPS no sobrepasaron el mínimo aceptable.

Con relación a las dificultades para el acceso a los servicios por costo de cuotas moderadoras y copagos, las EPS Red Salud y Seguro Social obtuvieron puntajes de 54,56 y 53,80 respectivamente, explicable por que se realizaron modificaciones al cobro de cuotas moderadoras so pena de ser censurado por competencia desleal.

Tabla No. 18
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios
según variables y EPS

	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a programas de promoción y prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de laboratorio	Autorización de imágenes diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS 2005	ACCESO A SERVICIOS 2003
Comfenalco Valle E.P.S.	87,76	97,96	13,54	93,69	86,67	92,57	93,72	94,12	97,87	100,00	85,42	82,70	50,30
Servicios Médicos Colpatría E.P.S.	81,66	81,77	14,16	90,94	93,69	90,75	96,30	86,37	84,31	87,63	93,82	78,89	37,70
Comfenalco Antioquia E.P.S.	74,92	73,77	8,19	87,28	86,46	82,00	94,78	99,27	86,86	94,14	84,63	76,40	66,70
Compensar E.P.S.	64,34	84,83	8,45	82,77	86,16	91,04	90,80	96,38	82,71	96,75	96,92	75,14	73,30
SuSalud EPS - (Suramericana)	77,13	78,96	7,92	89,11	84,75	87,97	95,08	91,20	75,12	90,16	87,45	74,94	59,00
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	73,10	67,53	5,93	90,14	85,74	88,06	96,93	93,47	85,46	95,32	83,77	71,96	32,20
Salud Total S.A. E.P.S.	74,59	72,38	4,90	88,77	94,29	88,51	86,55	93,01	63,80	96,83	75,59	70,87	53,90
Sanitas E.P.S.	75,91	80,01	5,13	92,99	93,99	91,90	88,42	91,96	55,78	89,34	79,04	70,67	62,00
Cooimea E.P.S.	61,89	68,28	10,21	85,20	93,60	97,39	93,51	97,13	83,40	93,93	71,98	70,21	52,50
Salud Colombia E.P.S.	80,00	60,00	5,24	67,96	100,00	.	100,00	100,00	61,61	100,00	70,00	69,65	-
Solsalud S.A. EPS.	77,98	58,93	3,32	88,59	82,30	96,46	95,36	92,92	58,92	88,66	74,55	68,56	63,80
SaludVida S.A E.P.S.	66,59	73,09	3,42	85,77	86,89	55,97	79,42	71,58	82,96	92,20	80,07	68,08	-
Famisanar LTDA. E.P.S.	62,47	58,13	7,72	88,73	96,54	93,27	94,73	96,77	63,32	94,40	74,91	67,44	65,20
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	78,35	73,56	3,66	77,60	84,71	89,87	89,74	94,77	68,15	88,77	76,82	67,29	55,20
Cafesalud E.P.S. S.A.	65,58	56,09	4,06	84,52	87,67	89,28	95,42	88,52	40,09	93,77	73,92	64,36	47,60
Humana Vivir S.A. E.P.S.	62,19	55,75	5,55	83,59	84,62	91,32	86,15	89,95	69,71	95,51	63,70	62,99	53,90
Saludcoop E.P.S.	53,65	48,54	6,22	83,98	81,44	82,88	83,75	82,68	47,04	95,93	74,69	62,53	53,90
Caprecom E.P.S.	30,77	30,77	6,68	82,11	81,04	73,57	80,56	100,00	39,39	100,00	62,50	60,53	71,80
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	42,71	50,59	2,96	79,56	85,71	80,88	87,59	89,99	54,16	88,95	84,02	54,67	51,80
Red Salud Atención Humana E.P.S.	46,76	56,89	1,89	96,09	75,23	100,00	82,73	85,26	66,77	79,89	54,56	52,16	-
Seguro Social E.P.S.	32,28	38,18	4,16	77,80	66,05	78,91	76,31	71,81	22,30	95,00	53,80	48,36	49,20
Total	59,05	60,63	6,17	84,62	84,31	86,42	87,87	87,68	56,84	94,10	73,78	64,42	54,50

3.2.2.2. Acceso a los servicios por ciudades

En el ámbito de las ciudades, Ibagué, Cúcuta y Villavicencio presentan los menores puntajes y no pasan el mínimo aceptable.

En relación con la información sobre red de prestadores, solamente Valledupar, Barranquilla, Cali y Bogotá obtienen puntajes superiores a 60. En promoción y prevención se reitera lo expresado durante todo el estudio: en ninguna ciudad se está llevando a cabo eficientemente esta labor.

En la entrega de medicamentos, las bajas calificaciones son un común denominador en todas las ciudades excepto en Cali, Sincelejo y Medellín. De la misma manera los usuarios de Villavicencio, Neiva, Cartagena y Montería presentan mayores reparos en los costos de las cuotas moderadoras y/o copagos. (Tabla n° 19)

Tabla No. 19
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ciudades en el régimen contributivo

	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a programas de promoción y prevención	Atención en urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de laboratorio	Autorización de imágenes diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS 2005	ACCESO A SERVICIOS 2003
Valledupar	78,75	85,07	4,74	100,00	90,87	92,11	92,70	93,06	55,26	100,00	94,19	75,54	54,51
Cali	69,16	70,82	8,26	83,62	83,18	82,38	88,86	82,65	69,42	97,13	76,90	69,03	50,13
Barranquilla	74,56	75,25	3,61	83,65	85,36	88,85	80,21	86,19	52,70	86,98	77,57	66,61	57,39
Sincelejo	53,61	50,59	5,62	87,40	91,92	100,00	91,57	98,26	66,16	97,34	57,42	66,53	44,11
Manizales	52,87	51,66	5,63	91,50	90,59	79,41	94,32	91,45	56,86	93,87	73,52	66,07	-
Medellín	56,71	55,50	5,03	86,85	80,26	86,41	90,22	86,85	65,91	93,48	74,84	65,74	54,01
Pasto	41,96	57,61	8,15	88,99	87,31	88,13	92,19	93,48	52,42	99,60	62,29	65,12	-
Pereira	44,20	48,02	7,03	98,20	89,68	100,00	99,54	92,52	56,64	96,43	69,14	64,93	63,56
Bucaramanga	58,56	44,37	5,58	91,35	87,33	87,60	89,85	87,53	50,14	93,64	63,56	64,91	43,00
Bogotá	61,64	62,82	5,62	84,46	85,98	86,52	88,09	91,40	55,37	94,21	77,59	63,77	56,60
Montería	55,18	49,96	10,29	96,87	89,02	69,50	90,78	83,27	49,10	97,92	55,37	63,25	-
Cartagena	52,04	66,12	6,90	79,20	81,58	91,82	86,80	80,34	57,14	94,99	49,51	61,67	-
Neiva	48,41	48,65	7,22	82,98	78,48	84,37	94,14	80,38	47,56	99,84	46,78	60,45	69,09
Ibagué	34,06	45,32	4,87	75,16	84,14	87,35	90,58	86,10	34,76	96,45	69,01	58,85	-
Cúcuta	25,54	28,21	12,50	68,51	76,16	87,86	64,83	79,64	38,70	98,47	87,84	52,18	44,44
Villavicencio	24,69	46,64	10,81	61,08	69,23	83,50	69,77	72,05	24,86	76,69	51,73	47,95	53,80
Total	59,05	60,63	6,17	84,62	84,31	86,42	87,87	87,68	56,84	94,10	73,78	64,42	54,50

3.2.3. Libre escogencia

Es el componente de más baja calificación con un índice de 36.56. Se observa que, con relación a la prestación efectiva de los servicios de salud el usuario no tiene posibilidad de escoger, inclusive en aquellos servicios que constituyen la entrada al sistema como son la libertad de escoger médico general y el lugar de atención de urgencias. La selección de IPS para imágenes diagnósticas y exámenes de laboratorio son los peor calificados. (Tabla n° 20).

Tabla No. 20
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables en el régimen contributivo

	ENCUESTA	
	2.003	2.005
Libertad de escoger médico general	62,30	53,30
Libertad de escoger odontólogo	48,90	44,29
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias		40,65
Libertad de escoger médico especialista	41,40	34,55
Libertad de escoger IPS para cirugías	35,20	26,63
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	18,00	22,65
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	31,60	18,79
LIBRE ESCOGENCIA	41,40	36,56
Libertad de escoger entidad aseguradora		79,81

3.2.3.1. Libre escogencia por EPS

De las veintiún (21) EPS analizadas ninguna superó el mínimo aceptable. Hay una preocupante situación en EPS que descendieron en la calificación, con relación a la encuesta anterior en más de 12 puntos como Compensar (-28,19), Comfenalco Antioquia (-25,9), Solsalud (-20,1), Cafesalud (-13,0), Humana Vivir (-12,93) y Saludcoop (-12,04) (Tabla n° 21).

De la misma manera, los usuarios de Salud Colombia, Red Salud y Caprecom, en un alto porcentaje manifestaron no tener oportunidad de elección respecto de su entidad aseguradora.

Tabla No. 21
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y EPS

	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA 2005	LIBRE ESCOGENCIA 2003	Libertad de escoger entidad aseguradora
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	52,16	77,90	51,01	49,71	28,53	15,88	64,04	53,01	41,80	88,65
Comfenalco Valle E.P.S.	56,64	61,22	57,63	33,33	50,33	38,56	54,51	52,20	44,90	82,98
Famisanar LTDA. E.P.S.	62,15	59,60	45,77	46,01	36,55	29,52	52,71	47,65	43,40	90,10
Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	44,89	52,94	28,22	44,27	40,28	38,08	43,51	46,18	40,60	95,03
Sanitas E.P.S	72,61	45,70	50,47	71,29	44,49	40,81	40,55	44,85	45,40	64,89
Saludcoop E.P.S.	36,77	73,35	46,75	26,80	20,70	22,83	66,64	44,66	56,70	81,13
Compensar E.P.S.	45,04	34,10	39,78	30,75	54,00	45,13	26,09	42,81	71,00	88,28
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	46,00	45,40	38,75	36,01	34,10	23,76	39,51	40,12	36,50	93,05
SuSalud EPS - (Suramericana)	59,92	61,19	29,46	31,19	18,78	20,62	30,07	40,08	32,50	75,61
SaludVida S.A E.P.S	51,62	54,35	34,22	6,04	14,16	12,33	46,03	38,83	-	82,94
Cooimeva E.P.S.	42,47	53,79	41,61	33,57	15,70	20,99	45,46	38,29	37,70	80,87
Caprecom E.P.S.	43,87	74,00	16,67	34,69	18,30	20,00	79,32	37,68	-	53,85
Humana Vivir S.A. E.P.S.	26,03	59,12	41,63	33,94	16,42	16,44	51,25	37,17	50,10	81,04
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	47,82	51,71	22,94	28,91	20,35	20,19	32,48	36,81	45,10	91,39
Salud Total S.A. E.P.S.	30,35	59,76	32,80	31,81	18,43	10,53	57,17	35,70	43,80	87,93
Solsalud S.A. EPS.	12,64	48,73	19,20	3,55	3,43	1,94	55,74	29,40	49,50	87,78
Cafesalud E.P.S. S.A.	23,52	55,57	25,60	12,39	15,23	5,98	36,52	28,60	41,60	75,85
Comfenalco Antioquia E.P.S	40,21	36,28	28,69	18,10	15,67	6,68	20,56	23,40	49,30	74,38
Seguro Social E.P.S	26,61	36,70	14,15	8,47	8,97	4,35	32,60	20,77	28,50	68,02
Salud Colombia E.P.S.	25,00	31,62	25,00	.	18,53	8,35	0,00	20,73	-	50,00
Red Salud Atención Humana E.P.S.	22,38	24,28	3,90	0,00	0,00	0,00	35,36	15,01	-	55,50
Total	40,64	53,30	34,55	26,63	22,65	18,79	44,29	36,56	41,40	79,81

3.2.3.2. Libre escogencia por ciudades

De las dieciséis (16) ciudades donde se realizó la encuesta, ninguna superó el mínimo aceptable; solamente en el caso de libertad de escoger médico general y odontólogo algunas ciudades presentan índices superiores a 60. (Tabla n° 22).

Con relación a la encuesta anterior, algunas ciudades desmejoraron su calificación, tal es el caso de Cúcuta (-22,29), Villavicencio (-16,19) y Barranquilla (-12,7).

Tabla No. 22
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y ciudades en el régimen contributivo

	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico general	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger ips para cirugías	Libertad de escoger ips para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger ips para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA 2005	LIBRE ESCOGENCIA 2003		Libertad de escoger entidad aseguradora
Cartagena	48,13	75,12	51,80	41,74	22,13	27,12	82,31	51,25	-		91,90
Montería	40,32	75,79	68,84	28,12	20,09	18,30	79,66	49,04	-		67,58
Pasto	37,43	72,18	45,21	16,08	15,71	23,96	66,61	46,30	-		85,49
Neiva	24,75	67,97	48,70	18,54	18,50	7,37	68,60	44,09	52,54		88,91
Pereira	22,84	80,47	40,12	19,66	5,24	3,18	79,35	41,67	46,03		83,30
Sincelejo	31,38	77,95	43,63	20,64	23,95	7,76	43,00	40,34	46,81		95,53
Cali	43,85	55,62	34,76	31,30	30,54	23,87	38,64	40,06	42,99		83,08
Manizales	26,21	68,73	36,49	9,03	17,09	12,82	60,12	38,77	-		69,84
Villavicencio	26,65	72,33	38,10	8,77	7,18	6,92	59,91	38,63	54,82		68,97
Bogotá	50,22	44,02	38,41	38,10	32,78	29,33	39,68	37,31	44,52		81,55
Ibagué	7,65	82,50	22,48	6,43	10,24	5,07	80,78	36,36	-		79,73
Valledupar	53,26	47,92	27,69	45,86	7,34	0,00	90,46	34,53	41,06		88,67
Bucaramanga	18,17	68,09	24,61	15,67	9,08	4,66	43,18	31,41	25,20		90,55
Medellín	41,26	50,49	18,49	17,00	14,07	10,03	29,53	29,95	29,72		68,51
Barranquilla	36,43	43,30	27,21	20,46	8,97	11,07	37,50	29,56	42,31		78,79
Cúcuta	18,44	53,84	28,94	15,95	7,77	6,26	31,77	27,33	49,62		75,19
Total	40,65	53,30	34,55	26,63	22,65	18,79	44,29	36,56	41,40		79,81

3.2.4. Oportunidad

Según la cuantificación, se presentan resultados satisfactorios en este componente, excepto en la oportunidad de atención en urgencias y en la realización de cirugías (*Tabla n° 23*). Los promedios, en este régimen son respectivamente de 101 minutos y 51 días, tiempo muy superior al presentado en el régimen subsidiado (*Tabla n° 10*).

Tabla No. 23
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables en el régimen contributivo

	AÑO DE ENCUESTA	
	2.003	2.005
Oportunidad en citas de medicina general	80,20	93,38
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	89,00	92,93
Oportunidad en citas odontológicas	73,40	88,48
Oportunidad en entrega de medicamentos	83,60	83,72
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	73,40	82,57
Oportunidad en citas con medicina especializada	56,90	76,92
Oportunidad en realización de cirugías	56,80	67,36
Oportunidad en recibir atención de urgencias		58,31
OPORTUNIDAD *	78,10	82,84

* En el 2005 el componente solo calificó oportunidad en el tiempo

3.2.4.1. Oportunidad por EPS

Todas las EPS se encuentran por encima del mínimo aceptable. No obstante, se presentan inconformidades en la demora en recibir atención de urgencias, seguida de la realización de cirugías, donde ocho (8) y cinco (5) EPS respectivamente, obtuvieron un puntaje inferior a 60.

En lo que respecta a la oportunidad en la entrega de medicamentos, es preocupante la calificación alcanzada por el Seguro Social (66,03) y Caprecom (24,47) (Tabla n° 24).

Tabla No. 24
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS

	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	Oportunidad 2005	Oportunidad 2003
Servicios Médicos Colpatría E.P.S.	74,86	97,17	87,88	94,32	100,00	100,00	85,25	99,40	94,01	82,00
Red Salud Atención Humana E.P.S.	79,04	96,89	93,07	100,00	92,65	92,63	91,21	89,23	93,38	-
Comfenalco Valle E.P.S.	74,96	98,76	89,12	37,63	98,00	98,50	96,53	95,18	92,78	84,60
SaludVida S.A E.P.S	64,78	97,53	91,15	89,73	95,34	93,24	97,15	91,74	91,76	-
Comfenalco Antioquia E.P.S	63,47	98,84	86,10	57,66	93,19	88,28	75,46	99,19	89,83	86,80
Cooemeva E.P.S.	67,62	97,08	85,98	83,36	95,88	93,91	92,69	93,52	89,74	82,00
Humana Vivir S.A. E.P.S.	67,90	96,07	84,55	75,99	94,86	90,24	93,44	93,34	89,38	80,90
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	66,91	96,32	83,94	65,29	95,51	84,13	84,24	99,31	88,38	74,20
Salud Colombia E.P.S.	81,81	94,74	77,14	.	96,58	87,22	85,30	80,00	87,76	-
Sanitas E.P.S	62,41	96,28	82,94	71,61	95,02	86,26	84,91	92,91	87,47	78,80
Saludcoop E.P.S.	68,77	97,88	83,15	76,42	96,05	84,45	94,89	77,17	86,52	84,40
SuSalud EPS - (Suramericana)	68,33	95,44	84,03	86,51	95,78	83,75	86,59	84,61	86,33	82,80
Solsalud S.A. EPS.	47,61	95,94	86,91	48,32	94,53	89,14	91,24	87,69	85,59	84,20
Salud Total S.A. E.P.S.	61,70	93,80	79,45	74,60	94,69	88,53	85,46	93,00	84,85	81,90
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	40,03	95,85	84,33	70,91	93,35	90,53	92,01	74,15	84,13	82,80
Compensar E.P.S.	59,01	87,99	67,08	53,88	98,23	83,49	80,32	94,79	80,78	86,40
Cafesalud E.P.S. S.A.	52,67	92,58	75,01	61,91	88,93	68,84	89,49	70,32	79,64	73,70
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	53,61	93,46	77,49	72,74	96,78	87,86	89,62	84,41	79,34	77,90
Famisanar LTDA. E.P.S.	48,99	80,34	61,88	76,20	93,16	84,47	77,88	98,34	78,29	70,90
Seguro Social E.P.S	44,31	89,77	63,76	48,97	84,25	68,61	88,29	66,03	72,65	69,40
Caprecom E.P.S.	22,23	94,74	71,79	81,68	80,26	77,93	96,53	24,47	69,31	78,30
Total	58,31	93,38	76,92	67,36	92,93	82,57	88,48	83,72	82,84	78,10

3.2.4.2. Oportunidad por ciudades

Las ciudades de Villavicencio, Cúcuta, Bucaramanga, Bogotá y Medellín presentan los niveles más críticos en la atención de urgencias al no obtener puntajes superiores a 60. De la misma manera, en Ibagué, Manizales, Sincelejo y Bucaramanga se presentan los índices más bajos en la realización de cirugías, mientras que Villavicencio tiene deficiencias en la entrega oportuna de medicamentos. (Tabla n° 25)

Tabla No. 25
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y ciudades en el régimen contributivo

	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD 2005	OPORTUNIDAD 2003
Valledupar	80,10	99,03	93,97	78,19	96,06	90,37	98,08	88,49	93,49	76,54
Sincelejo	80,11	99,41	84,63	54,78	96,26	97,36	94,05	95,24	91,42	78,56
Montería	67,09	99,18	85,34	90,40	94,57	89,98	97,81	78,80	89,23	-
Cali	65,21	97,45	85,13	71,76	94,52	88,56	92,26	94,11	88,76	76,67
Neiva	63,20	98,88	82,91	62,11	99,94	94,18	97,56	88,29	87,89	83,98
Pasto	75,33	92,70	77,56	85,50	87,69	81,77	88,47	94,30	86,79	-
Barranquilla	61,31	94,79	82,80	72,79	90,14	83,03	93,71	87,62	86,29	82,99
Cartagena	70,38	96,75	82,74	79,35	91,62	89,55	95,41	79,32	86,07	-
Ibagué	67,29	97,33	76,68	44,50	100,00	75,77	98,74	84,31	84,17	-
Cúcuta	48,29	97,69	89,33	76,94	96,04	76,71	95,50	82,19	83,56	83,09
Medellín	54,98	96,48	79,78	62,06	89,79	78,73	85,03	79,93	82,08	80,36
Bucaramanga	49,67	96,90	77,45	56,16	93,56	84,29	93,74	65,03	81,05	78,10
Pereira	64,25	93,10	72,52	60,11	86,06	79,29	90,75	78,29	80,82	81,38
Manizales	65,95	92,23	67,34	54,01	94,47	85,31	85,54	76,34	80,20	-
Bogotá	54,60	88,56	70,59	70,33	93,86	81,89	83,87	84,95	80,00	75,94
Villavicencio	43,38	96,49	69,64	71,92	89,52	62,71	90,94	49,77	74,35	75,98
Total	58,31	93,38	76,92	67,36	92,93	82,57	88,48	83,72	82,84	78,10

3.2.5. Percepción

Es el componente de más alto grado de aceptación entre los usuarios. Tal como se mencionó anteriormente, estos solo retienen y califican el resultado final, sin importar las dificultades que tuvieron para obtener el servicio, las cuales se manifiestan cuando se hace una mayor indagación de los procesos.

Los resultados de la encuesta muestran indicadores de percepción elevados especialmente en los servicios de medicina general, imágenes diagnósticas, realización de exámenes de laboratorio y medicina especializada. La satisfacción con la red de prestadores presenta el indicador más bajo. (Tabla n° 26)

Tabla No. 26
Calificaciones en el componente de percepción
según variables en el régimen contributivo

	AÑO DE ENCUESTA	
	2.003	2.005
Calificación del servicio de medicina general		94,02
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas		91,33
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio		91,45
Calificación del servicio de medicina especializada		91,01
Calificación del servicio de urgencias		89,09
Calificación del servicio de odontología		85,24
Calificación del servicio de cirugías		84,32
Calificación del servicio de entrega de medicamentos		83,35
Calificación de la entidad	72,10	81,97
Deseo de cambio de entidad	74,80	79,10
Calificación de atención administrativa		79,47
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones		76,81
Satisfacción con la red de prestadores		69,21
PERCEPCIÓN	73,40	82,91

3.2.5.1. Percepción por EPS

En general todas las EPS presentan calificaciones altas, sin embargo hay que señalar que entidades como Comfenalco Antioquia, Coomeva, Cruz Blanca y Humana Vivir bajaron sus índices con relación al año 2003. (Tabla n° 27)

Evaluación de los Servicios de Salud que brindan la Empresas Promotoras de Salud - 2005

Entre todas las variables que componen este factor, se destacan las bajas calificaciones obtenidas por Caprecom, Seguro Social, Cruz Blanca y Red Salud en cuanto a la satisfacción con la red de prestadores. Esta calificación implica una inconformidad de los usuarios respecto a las IPS y a los demás servicios que presta cada una de estas entidades.

Tabla No. 27
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS

	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la entidad	PERCEPCIÓN 2005	PERCEPCIÓN 2003
Comfenalco Valle E.P.S.	89,13	89,13	100,00	92,35	98,46	97,48	76,82	98,56	98,64	93,32	94,68	87,99	93,80	93,87	87,70
SaludVida S.A E.P.S	90,99	88,96	85,14	98,67	98,17	97,54	91,67	97,22	99,70	97,14	90,81	88,30	91,41	91,73	-
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	82,38	93,23	78,52	94,89	97,91	92,36	90,19	98,37	99,60	91,66	93,09	83,56	89,12	89,65	63,50
SuSalud EPS - (Surame-ricana)	87,00	83,38	91,60	94,61	97,29	93,50	87,62	93,29	94,34	90,00	89,88	83,82	85,95	89,53	80,20
Servicios Médicos Colpa-tria E.P.S.	79,25	77,34	72,83	97,97	97,25	92,64	95,52	99,07	98,99	94,57	93,74	87,69	90,66	89,01	65,60
Compensar E.P.S.	75,57	82,14	87,59	95,39	95,95	94,23	88,28	96,27	97,11	79,61	92,64	88,07	88,41	88,75	87,20
Salud Colombia E.P.S.	70,00	100,00	80,00	85,23	96,37	98,74	.	100,00	99,73	68,58	95,02	88,27	88,46	88,53	-
Comfenalco Antioquia E.P.S	81,73	78,93	79,57	95,14	96,05	97,59	86,98	92,23	96,35	85,71	91,84	86,68	91,47	88,42	91,30
Sanitas E.P.S	78,87	83,98	85,22	94,33	96,86	96,21	91,60	94,81	94,92	89,71	89,38	81,85	85,64	88,02	83,00
Salud Total S.A. E.P.S.	78,47	77,12	84,10	90,94	97,09	94,89	89,40	94,85	96,40	87,50	88,92	83,94	87,16	87,38	66,00
Colmédica - Salud Colme-na E.P.S. S.A.	81,58	85,68	85,19	81,25	94,51	95,49	77,24	96,52	96,65	89,66	84,09	82,57	84,92	86,73	74,10
Famisanar LTDA. E.P.S.	81,18	69,30	87,73	93,21	96,59	96,68	89,69	96,75	97,18	85,79	89,39	82,44	86,00	86,56	68,90
Red Salud Atención Humana E.P.S.	55,31	80,76	88,71	92,68	98,44	95,24	100,00	97,91	98,01	97,63	92,15	87,65	90,31	85,66	-
Saludcoop E.P.S.	71,52	85,30	80,77	90,48	96,09	92,58	88,91	92,37	92,44	87,87	81,50	81,97	83,15	85,25	79,40
Caprecom E.P.S.	44,44	100,00	61,54	92,38	97,39	95,50	91,12	94,95	91,53	87,05	74,71	78,90	86,00	84,54	61,70
Solsalud S.A. EPS.	74,70	79,42	67,40	92,53	95,54	94,12	87,51	93,73	98,45	89,18	91,37	83,02	81,58	84,27	79,80
Coomeva E.P.S.	66,40	82,36	87,06	84,63	85,85	87,72	77,54	85,18	87,79	77,97	82,49	76,43	75,96	80,26	83,00
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	50,46	81,40	69,50	93,08	94,83	90,81	84,82	91,56	93,42	86,46	86,79	82,63	84,05	80,07	80,90
Humana Vivir S.A. E.P.S.	65,30	64,57	67,33	88,01	93,99	91,93	80,90	89,57	93,43	88,82	88,84	78,57	81,03	79,69	84,60
Cafesalud E.P.S. S.A.	61,48	61,78	66,98	81,42	91,43	90,41	82,25	91,77	85,22	75,64	75,06	75,50	77,85	76,47	66,40
Seguro Social E.P.S.	49,44	65,23	66,90	84,05	91,49	82,85	78,76	84,30	82,46	84,61	70,98	69,02	73,50	74,35	52,90
Total	69,21	76,81	79,10	89,09	94,02	91,01	84,32	91,45	91,33	85,24	83,35	79,47	81,97	82,91	73,40

3.2.5.2. Percepción por ciudades

En todas las capitales analizadas se presenta niveles altos de percepción. No obstante lo anterior, Villavicencio presenta una baja en el índice con relación al año 2003. En satisfacción con la red de prestadores, Neiva, Cúcuta y Villavicencio obtuvieron índices por debajo de 60. En esta última ciudad se encuentra una mayor proporción de usuarios que desean cambiar de entidad aseguradora (*Tabla n° 28*).

Tabla No. 28
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ciudades en el régimen contributivo

	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la entidad	PERCEPCIÓN 2005	PERCEPCIÓN 2003
Valledupar	88,20	84,66	88,13	98,58	98,46	95,27	92,60	97,38	97,28	97,42	80,47	85,27	88,01	90,87	71,57
Sincelejo	81,53	80,43	94,69	93,84	97,52	91,37	78,87	91,53	95,76	91,51	87,68	84,18	85,03	89,11	68,07
Montería	62,82	91,27	87,82	95,69	97,61	92,06	84,93	99,25	90,65	96,19	85,03	87,84	86,03	88,11	-
Pereira	74,04	68,51	91,24	95,22	98,22	96,11	93,13	98,78	96,96	95,10	86,73	86,90	87,23	87,82	80,55
Manizales	67,65	87,19	79,85	91,01	96,14	88,71	86,11	93,89	93,44	93,46	82,46	86,30	86,72	86,71	-
Cali	72,61	75,79	84,34	91,14	96,22	93,91	87,95	93,25	95,77	90,06	87,88	80,78	86,83	85,64	72,29
Bucaramanga	66,54	76,40	77,63	86,67	94,46	87,12	90,88	94,17	95,11	89,15	86,48	82,59	82,88	84,30	66,07
Barranquilla	76,50	74,29	87,40	90,96	94,66	91,43	84,52	90,83	87,20	89,59	83,73	76,85	78,64	84,21	71,43
Bogotá	71,44	73,96	79,81	91,52	95,46	94,32	86,52	93,76	95,71	84,78	87,07	80,53	84,07	83,86	73,60
Pasto	62,47	83,19	67,16	90,11	96,89	91,38	88,09	92,78	96,94	82,61	78,59	81,00	80,79	83,49	-
Neiva	51,67	85,92	74,08	93,78	96,07	91,43	82,54	95,66	92,04	93,93	84,88	80,59	79,37	83,33	77,01
Cartagena	61,60	85,50	63,59	87,11	95,70	93,94	83,75	91,50	89,89	85,48	79,08	79,44	80,88	81,30	-
Ibagué	62,21	82,96	62,67	82,80	95,01	89,00	80,00	89,56	91,48	91,12	79,10	77,08	80,36	80,68	-
Cúcuta	55,55	85,00	71,82	77,76	90,54	86,97	85,76	83,13	86,10	74,56	84,24	76,24	80,56	78,29	73,94
Medellín	64,77	79,65	76,78	83,55	85,82	80,77	74,89	84,20	78,52	76,81	73,06	74,47	73,65	77,28	75,43
Villavicencio	51,22	70,92	58,56	75,15	92,31	86,22	77,27	78,99	77,69	65,26	63,45	67,72	69,73	70,80	73,96
Total	69,21	76,81	79,10	89,09	94,02	91,01	84,32	91,45	91,33	85,24	83,35	79,47	81,97	82,91	73,40

3.3. Régimen subsidiado

3.3.1. Índice global

La calificación presentada por el régimen subsidiado para la segunda encuesta fue del 68,87; índice superior a los resultados obtenidos en el año 2003 (57,70) y por encima de la calificación registrada para el régimen contributivo (67,25). Todos los componentes, a excepción de libre escogencia, cuyo valor estuvo muy por debajo del mínimo aceptable (32,47), mejoraron en la evaluación. (Tabla n° 29)

Tabla No. 29
Índice global del régimen subsidiado según componentes

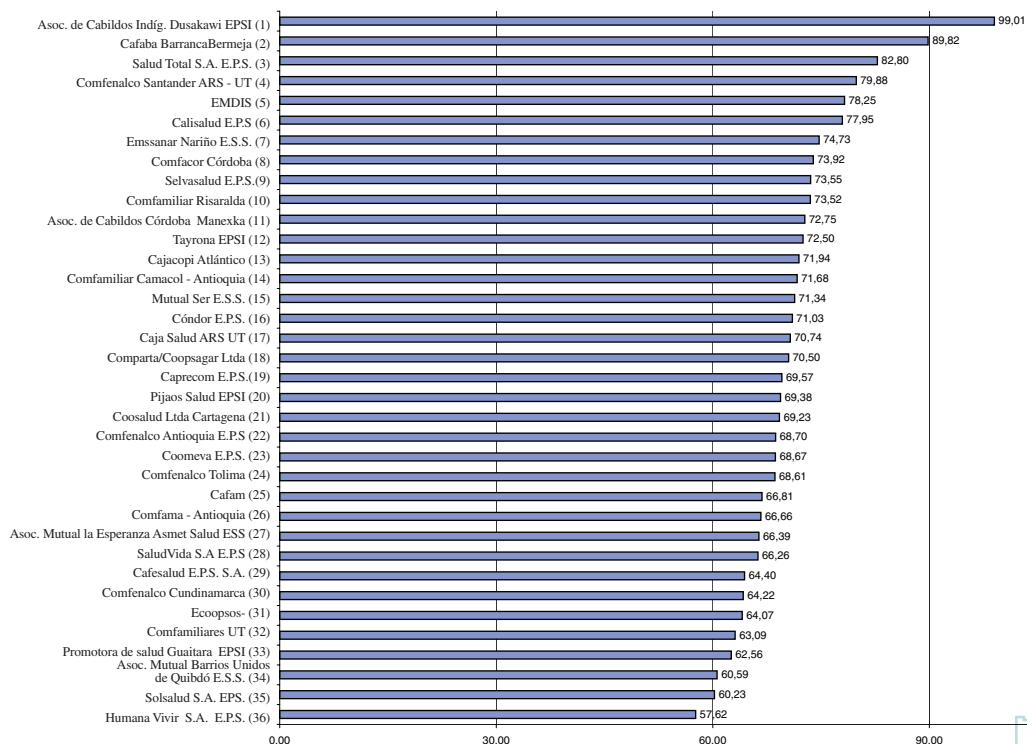
	Encuesta		Diferencia
	2.003	2.005	
ACCESO A SERVICIOS	48,00	71,67	23,67
LIBRE ESCOGENCIA	34,50	32,47	-2,03
OPORTUNIDAD	75,20	86,18	10,98
PERCEPCIÓN	72,40	86,58	14,18
ÍNDICE GLOBAL	57,70	68,87	11,17

3.3.1.1. Índice por ARS

En total se analizaron treinta y seis (36) ARS; a excepción de Humana Vivir, todas obtuvieron puntajes superiores a 60. Al igual que en la encuesta del año 2003, la ARS indígena Dusakawi en concepto de los usuarios se ubicó en primer lugar. Las siguientes posiciones fueron ocupadas por Cafaba Barrancabermeja y Salud Total S.A. Por otro lado, Humana Vivir, Solsalud, Asociación Barrios Unidos de Quibdó y la Promotora de Salud Guaitara obtuvieron respectivamente los puntajes más bajos. (Tabla n° 30)

En comparación con la encuesta anterior, a excepción de las ARS Comparta / Coopsagar Ltda y Comfama – Antioquia las demás mejoraron su calificación.

Gráfica N° 5
Calificación general de ARS



Es necesario aclarar que las ARS indígenas prestan sus servicios en las condiciones muy particulares prescritas en la Ley 691 de 2001 y el Decreto 330 de 2001, por lo que los resultados arrojados ha de entenderse en ese contexto. Es de anotar que, por las especiales condiciones culturales de los pueblos indígenas, el legislador les diseñó un sistema de salud que les confiere especial protección y les asignó un POS-S diferenciado con mayor contenido.⁴⁴

44 Ley 691 de 2001: “Artículo 2o. La presente ley tiene por objeto proteger de manera efectiva los derechos a la salud de los Pueblos Indígenas, garantizando su integridad cultural de tal manera que se asegure su permanencia social y cultural, según los términos establecidos en la Constitución Política, en los Tratados Internacionales y las demás leyes relativas a los pueblos indígenas.”

Tabla No. 30
Calificaciones generales de ARS

	ENCUESTA 2005				ÍNDICE GLOBAL 2005	ENCUESTA 2003 ÍNDICE GLOBAL 2003
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ES-COGENCIA	OPORTUNI-DAD	PERCEP-CIÓN		
Asociación de Cabildos Indígenas Dusakawi EPSI	100,00	100,00	98,31	98,43	99,01	77,80
Cafaba Barranca Bermeja	96,18	66,24	98,48	99,70	89,82	-
Salud Total S.A. E.P.S.	80,47	66,58	85,80	95,11	82,80	53,10
Comfenalco Santander ARS - UT	84,01	43,84	95,52	94,79	79,88	35,70
Empresa Mutua para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	89,89	42,81	91,21	92,32	78,25	47,70
Calisalud E.P.S.	63,10	59,79	85,80	92,08	77,95	53,40
Emssanar Nariño E.S.S.	76,20	39,54	87,11	93,12	74,73	56,90
Comfacor Córdoba	78,38	36,17	91,55	90,07	73,92	49,30
Selvasalud E.P.S.	54,00	43,98	87,94	93,19	73,55	-
Comfamiliar Risaralda	85,21	38,07	81,91	92,02	73,52	33,10
Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	73,10	17,88	97,37	96,96	72,75	47,70
Tayrona EPSI	80,54	18,76	94,40	95,39	72,50	51,00
Cajacopi Atlántico	69,15	43,15	91,18	86,54	71,94	-
Comfamiliar Camacol - Antioquia	91,00	30,85	82,21	89,89	71,68	33,10
Mutual Ser E.S.S.	75,74	34,34	85,71	88,23	71,34	61,60
Cóndor E.P.S.	66,35	41,94	87,65	86,31	71,03	49,30
Caja Salud ARS UT	75,70	35,64	84,08	88,27	70,74	62,20
Comparta/Coopsagar Ltda	74,06	37,12	89,12	90,27	70,50	71,20
Caprecom E.P.S.	67,49	32,91	87,32	88,71	69,57	58,20
Pijaos Salud EPSI	84,02	5,00	92,34	98,05	69,38	59,60
Coosalud Ltda Cartagena	71,40	31,74	88,61	86,51	69,23	64,80
Comfenalco Antioquia E.P.S	72,07	15,65	94,10	89,39	68,70	56,00
Coomeva E.P.S.	68,97	17,12	96,07	95,09	68,67	54,30
Comfenalco Tolima	59,34	31,71	94,90	79,12	68,61	-
Cafam	82,07	11,51	90,37	97,10	66,81	57,40
Comfama - Antioquia	43,42	41,57	86,25	78,74	66,66	69,80
Asociación Mutua la Esperanza Asmet Salud ESS	50,44	34,93	90,88	91,63	66,39	53,10
Salud Vida S.A E.P.S	66,93	28,93	82,26	85,24	66,26	53,20
Cafesalud E.P.S. S.A.	62,74	23,24	81,84	84,33	64,40	58,60
Comfenalco Cundinamarca	89,59	16,09	75,93	85,34	64,22	51,30
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	75,41	11,14	89,01	82,01	64,07	63,50
Comfamiliares UT	78,04	1,79	94,11	81,09	63,09	52,60
Promotora de salud Guaitara EPSI	58,83	4,61	86,57	91,68	62,56	-
Asociación Mutua Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	53,05	13,88	89,86	77,72	60,59	52,60
Solsalud S.A. EPS.	60,55	20,60	80,77	75,44	60,23	59,70
Humana Vivir S.A. E.P.S.	66,17	23,55	82,41	73,13	57,62	53,90
Total	71,67	32,47	86,18	86,58	68,87	57,70

A continuación se presentan los resultados globales obtenidos por las Administradoras del Régimen Subsidiado en las distintas ciudades donde prestan servicios.

Tabla No. 31
Calificación general de ARS según ciudades

	CIUDAD																
	Medellín	Barranquilla	Bogotá	Cartagena	Manizales	Valledupar	Montería	Neiva	Villavicencio	Pasto	Cúcuta	Pereira	Bucaramanga	Sincelejo	Ibagué	Cali	ÍNDICE GLOBAL
Asociación de Cabildos Indígenas Dusakawi EPSI	.	.	.	.	.	99,01	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	99,01
Cafaba BarrancaBermeja	.	89,82	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	89,82
Salud Total S.A. E.P.S.	.	.	82,81	.	.	.	80,05	.	.	.	.	.	.	.	.	.	82,80
Comfenalco Santander ARS - UT	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	79,88	.	.	.	.	79,88
Empresa Mutua para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	.	69,24	.	85,22	.	.	73,82	.	.	.	.	68,02	79,82	.	.	.	78,25
Calisalud E.P.S.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	77,95	77,95
Emssanar Nariño E.S.S.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	63,14	.	.	.	.	.	79,28	74,73
Comfacor Córdoba	.	.	.	.	.	62,95	88,48	.	63,02	.	.	.	.	.	.	.	73,92
Selvasalud E.P.S.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	73,55	73,55
Comfamiliar Risaralda	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	73,52	.	.	.	.	73,52
Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	.	.	.	.	.	.	.	.	64,99	.	.	.	.	80,12	.	.	72,75
Tayrona EPSI	.	.	.	.	.	.	.	.	72,50	.	.	.	.	.	.	.	72,50
Cajacopi Atlántico	.	.	.	63,43	.	82,08	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	71,94
Comfamiliar Camacol - Antioquia	71,68	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	71,68
Mutual Ser E.S.S.	.	70,29	71,70	68,23	.	77,23	74,80	.	.	.	.	.	.	70,93	.	.	71,34
Cóndor E.P.S.	.	.	73,43	.	.	.	.	.	.	69,19	.	.	.	.	.	75,69	71,03
Caja Salud ARS UT	.	.	77,62	.	.	.	.	70,29	.	66,03	59,87	.	68,01	70,88	.	.	70,74
Comparta/Coopsagar Ltda	.	67,59	68,32	70,92	.	93,18	50,67	.	.	69,09	.	67,84	66,26	73,74	.	.	70,50
Caprecom E.P.S.	.	.	79,22	65,08	.	66,00	50,73	67,46	51,32	.	68,93	.	67,36	71,99	63,58	68,82	69,57
Pijaos Salud EPSI	.	.	67,96	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	69,64	.	69,38
Coosalud Ltda Cartagena	.	69,12	59,25	68,59	.	64,56	80,29	.	.	.	.	.	64,43	81,51	.	79,23	69,23
Comfenalco Antioquia E.P.S	68,70	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	68,70
Coomeva E.P.S.	68,67	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	68,67
Comfenalco Tolima	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	68,61	.	68,61
Cafam	.	.	66,81	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	66,81
Comfama - Antioquia	66,66	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	66,66
Asociación Mutua la Esperanza Asmet Salud ESS	.	.	.	.	.	62,42	.	64,62	.	.	.	68,27	61,44	.	59,42	.	66,39
SaludVida S.A E.P.S	66,12	67,88	75,30	60,17	59,64	63,33	58,47	.	.	.	72,59	61,30	.	72,87	61,03	64,11	66,26
Cafesalud E.P.S. S.A.	50,74	.	.	.	.	.	.	85,34	.	.	69,05	70,14	63,98	.	69,09	.	64,40
Comfenalco Cundinamarca	.	.	64,22	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	64,22
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	.	.	63,86	.	.	.	.	64,82	.	.	64,92	.	.	.	.	.	64,07
Comfamiliares UT	.	.	.	63,09	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	63,09
Promotora de salud Guaitara EPSI	.	.	.	.	.	.	.	.	.	62,56	.	.	.	.	.	.	62,56
Asociación Mutua Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	.	64,15	.	59,89	.	52,88	.	.	.	.	.	.	.	60,04	.	.	60,59
Solsalud S.A. EPS.	.	67,72	58,89	63,01	49,56	55,09	75,27	64,55	.	.	72,90	.	59,31	.	58,66	.	60,23
Humana Vivir S.A. E.P.S.	.	83,42	54,96	72,10	.	.	.	83,26	.	.	.	.	.	.	65,94	.	57,62
Total	65,37	70,46	67,97	69,72	54,47	70,98	71,08	70,94	67,92	66,95	64,01	67,69	69,17	72,58	66,64	77,54	68,87

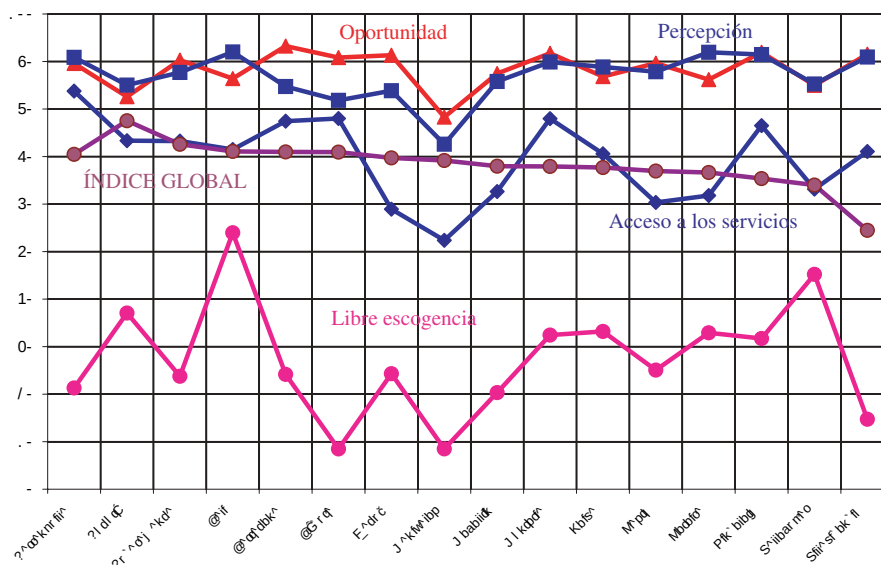
3.3.1.2. Índice por ciudades

Todas las ciudades obtuvieron calificación por encima del mínimo aceptable, con excepción de Manizales. El componente de libre escogencia es el peor calificado (32,47) y, al igual que en el régimen contributivo, ninguna ciudad sobrepasa el valor de 60. En acceso a los servicios, Manizales e Ibagué obtienen calificaciones bajas. (Tabla n° 32)

Tabla No. 32
Índice según componentes y ciudades
en el régimen subsidiado

	SEGUNDA ENCUESTA					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL 2005	ÍNDICE GLOBAL 2003
Cali	71,49	53,97	86,41	92,01	77,54	58,04
Sincelejo	76,51	31,71	91,94	91,46	72,58	53,52
Montería	77,97	32,43	91,73	89,89	71,08	63,56
Valledupar	63,15	45,22	84,99	85,27	70,98	-
Neiva	70,58	33,20	86,83	88,85	70,94	63,56
Barranquilla	83,78	21,30	89,59	90,88	70,46	61,05
Cartagena	77,44	24,16	93,25	84,74	69,72	-
Bucaramanga	73,27	23,77	90,30	87,70	69,17	46,39
Bogotá	73,34	37,07	82,60	85,03	67,97	56,30
Villavicencio	71,07	14,72	91,55	90,95	67,92	52,04
Pereira	61,80	32,91	86,19	91,94	67,69	62,96
Pasto	60,34	25,07	89,65	87,85	66,95	61,05
Ibagué	58,93	24,30	91,32	83,85	66,64	-
Medellín	62,64	20,34	87,48	85,80	65,37	57,87
Cúcuta	78,00	8,49	90,83	81,83	64,01	63,22
Manizales	52,37	8,49	78,30	72,60	54,47	-
Total	71,67	32,47	86,18	86,58	68,87	57,70

Gráfica N° 6
Índice según componentes y ciudades en el régimen subsidiado



3.3.2. Acceso a los servicios

Dentro del Régimen Subsidiado, este componente ha sido objeto de varios estudios, entre ellos se encuentra el efectuado por la Universidad de Antioquia⁴⁵ el cual expresa: “... en toda estructura y análisis para determinar el acceso a los servicios de salud debe tenerse en cuenta que hay barreras que se originan tanto en los recursos como en las características propias de los individuos; es decir, que se debe sentir la necesidad de atención, los recursos deben estar disponibles, deben ser aceptados y se debe tener la habilidad para obtener el servicio. Si alguno de los prerrequisitos no se cumple, el proceso que de un extremo cuenta con la disponibilidad de recursos y del otro con la utilización misma, no se llevaría a cabo y no se hablaría de consumo real; y es precisamente, la presencia de estas barreras lo que diferencia el concepto de acceso del de utilización. Ahora, si hay consumo real se puede hablar de utilización y se evidencia que hubo acceso, pero no permite determinar el grado en que los servicios no fueron usados”.

Este componente obtuvo un índice global de 71,67: las autorizaciones de imágenes diagnósticas y exámenes de laboratorio son los mejor calificados; la información de servicios y derechos e información sobre la red de prestadores obtienen las calificaciones

⁴⁵ Vásquez Velásquez Johana. Determinantes socio económicos del acceso potencial y real a los servicios de salud. Grupo de Economía de la Salud – GES. Centro de Investigaciones económicas – CIE- Régimen Subsidiado de salud en Antioquia. Universidad de Antioquia.

más bajas. Si bien es cierto que el acceso a la información mejoró con relación a la anterior encuesta, los valores no dejan de ser preocupantes porque apenas sobrepasan el mínimo aceptable. Hay que resaltar que la autorización de más baja puntuación es la de cirugías. (Tabla n° 33)

La variable que califica la invitación a programas de promoción y prevención en este régimen no se tuvo en cuenta para el índice global, en razón de lo establecido en el artículo 46 de la Ley 715 de 2001⁴⁶.

Tabla No. 33
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios
según variables en el régimen subsidiado

	Encuesta	
	2.003	2.005
Autorización de imágenes diagnósticas	95,00	87,56
Autorización de exámenes de laboratorio	98,00	86,38
Lugar de entrega de medicamentos	-	84,80
Atención en urgencias	58,40	84,56
Autorización con médico especialista	92,60	83,84
Autorización de cirugías	85,40	82,06
Acceso por costo de bonos	-	66,31
Entrega de medicamentos	53,00	66,03
Información sobre derechos*	53,20	62,04
Información sobre red de prestadores*	58,50	60,12
Invitación a programas de promoción y prevención*	31,80	-
ACCESO A SERVICIOS*	48,00	71,67

* En la encuesta de 2003 solo se evaluó el acceso a la información, los demás ítems integraban otro componente o se adicionaron en el 2005

46 Artículo 46. Competencias en Salud Pública. La gestión en salud pública es función esencial del Estado y para tal fin la Nación y las entidades territoriales concurrirán en su ejecución en los términos señalados en la presente ley. Las entidades territoriales tendrán a su cargo la ejecución de las acciones de salud pública en la promoción y prevención dirigidas a la población de su jurisdicción.

3.3.2.1. Acceso a los servicios por ARS

De las treinta y seis (36) ARS evaluadas, seis (6) estuvieron por debajo del mínimo aceptable, Comfama Antioquia es la de menor puntuación. (*Tabla n° 34*)

En información sobre red de prestadores, el resultado es preocupante: diecinueve (19) de las 36 ARS no sobrepasaron el mínimo aceptable. En el caso de Comfenalco Tolima y Selvasalud EPS, todos los usuarios encuestados manifestaron no haber recibido ningún tipo de información sobre su red.

En información sobre los servicios y derechos, quince (15) ARS presentaron puntajes inferiores a 60. La importancia de este renglón radica en la diferencia de derechos que tiene la persona que es beneficiario de subsidios parciales, los cuales incluyen menos actividades y procedimientos cubiertos por el estado que en el régimen subsidiado pleno. Por lo tanto, éstos deberán asumir el valor de los servicios de salud que no se encuentran incluidos en el artículo 6 del acuerdo 264 de 2004 del CNSSS.

Otra de las variables que presenta inconvenientes es la entrega de medicamentos, aproximadamente una tercera parte de las ARS analizadas no sobrepasaron el mínimo aceptable. Según los usuarios, la razón por la cual este renglón tiene baja calificación, es la manifestación por parte de la ARS en el sentido de que éstos no tienen derecho al suministro de medicamentos.

Una tercera parte de los usuarios de las ARS manifiestan inconformidad debido a que el cobro de bonos o copagos les impide acceder a los servicios de salud, dado que los porcentajes asignados son elevados y no poseen los medios suficientes para cubrir los costos.

La Defensoría del Pueblo tiene conocimiento de la intención del gobierno nacional de incluir el cobro de copagos a la población del Régimen Subsidiado, lo que constituye – a concepto de esta institución – una barrera de acceso para la población menos favorecida.

Tabla No. 34
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios
según variables y ARS

	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a programas de promoción y prevención	Atención en urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de laboratorio	Autorización de imágenes diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos/copagos	ACCESO A SERVICIOS 2005	ACCESO A SERVICIOS 2003
Asociación de Cabildos Indígenas Dusakawi EPSI	100,00	100,00	.	100,00	100,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	.	100,00	69,40
Cafaba Barranca Bermeja	100,00	100,00	.	100,00	91,42	61,98	89,40	69,21	100,00	100,00	100,00	96,18	-
Comfamiliar Camacol - Antioquia	100,00	100,00	.	93,43	100,00	100,00	100,00	100,00	51,81	90,00	100,00	91,00	33,30
Empresa Mutua para el Desarrollo Integral de salud E.S.S. - EMDIS-	93,95	96,21	.	94,23	98,88	100,00	81,91	94,65	81,97	93,07	48,36	89,89	33,30
Comfenalco Cundinamarca	94,29	80,00	.	96,71	92,56	84,95	88,80	92,94	72,72	100,00	100,00	89,59	40,20
Comfamiliar Risaralda	90,00	70,00	.	75,00	80,00	50,00	93,40	100,00	100,00	100,00	70,00	85,21	0,00
Pijaos Salud EPSI	47,15	84,72	.	100,00	86,23	94,15	94,59	66,24	90,76	100,00	80,00	84,02	41,70
Comfenalco Santander ARS - UT	80,00	70,00	.	100,00	100,00	100,00	89,41	60,00	60,00	100,00	100,00	84,01	0,00
Cafam	95,74	91,49	.	66,67	59,69	54,33	52,12	76,27	81,33	80,56	92,31	82,07	48,90
Tayrona EPSI	90,00	60,00	.	100,00	87,50	100,00	100,00	100,00	73,73	100,00	25,00	80,54	50,00
Salud Total S.A. E.P.S.	33,07	85,54	.	94,50	93,77	94,20	95,32	87,30	82,53	84,67	78,10	80,47	45,40
Comfacor Córdoba	70,00	57,47	.	85,50	89,42	61,51	100,00	92,48	67,31	100,00	71,85	78,38	-
Comfamiliares UT	50,00	28,57	.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	33,33	78,04	-
Emssanar Nariño E.S.S.	66,69	61,56	.	93,46	96,19	95,82	90,69	98,07	52,83	100,00	50,01	76,20	20,50
Mutual Ser E.S.S.	70,91	80,17	.	81,61	71,69	60,03	84,80	65,56	74,51	75,89	59,61	75,74	55,00
Caja Salud ARS UT	84,74	79,60	.	73,03	88,24	92,44	91,08	91,81	57,39	92,67	28,85	75,70	62,70
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopos-	52,99	78,13	.	62,81	81,42	100,00	88,32	91,88	48,56	96,95	94,23	75,41	44,40
Comparta/Coopsagar Ltda	77,72	60,94	.	88,96	95,96	98,86	90,21	89,42	69,71	83,50	42,62	74,06	54,30
Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	70,76	55,32	.	80,30	95,06	100,00	82,73	100,00	89,66	50,50	100,00	73,10	33,10
Comfenalco Antioquia E.P.S	70,00	63,16	.	47,90	27,47	49,20	83,33	87,68	88,89	94,12	70,00	72,07	64,90
Coosalud Ltda Cartagena	84,64	76,69	.	87,49	84,88	66,29	91,18	85,12	46,63	71,62	34,84	71,40	41,20
Cajacopi Atlántico	49,64	80,00	.	94,79	68,98	.	90,33	85,88	62,06	86,59	16,97	69,15	-
Comeva E.P.S.	16,67	16,67	.	86,85	100,00	66,67	100,00	100,00	90,91	100,00	80,00	68,97	45,80
Caprecom E.P.S.	48,21	58,81	.	83,37	77,37	83,16	83,00	86,41	66,04	79,85	64,55	67,49	55,90
SaludVida S.A.E.P.S	47,53	44,46	.	87,22	85,83	83,99	81,68	81,33	46,62	88,06	90,95	66,93	51,10
Cóndor E.P.S.	48,42	67,07	.	91,84	94,74	88,26	83,77	97,75	55,21	74,97	47,47	66,35	57,10
Humana Vivir S.A. E.P.S.	50,61	52,88	.	70,28	74,84	90,92	81,81	92,48	61,93	89,81	86,79	66,17	45,70
Calisalud E.P.S.	39,29	28,95	.	95,10	72,62	55,91	82,50	76,92	78,69	59,38	100,00	63,10	43,80
Cafesalud E.P.S. S.A.	54,97	45,22	.	92,24	80,46	91,26	79,25	81,06	56,85	75,19	41,32	62,74	38,40
Solsalud S.A. EPS.	29,80	29,16	.	77,85	84,32	68,10	85,18	88,61	67,52	81,82	82,41	60,55	49,30
Comfenalco Tolima	0,00	10,00	.	100,00	33,33	81,19	57,78	78,82	94,95	100,00	100,00	59,34	-
Promotora de salud Guaitara PSI	20,00	20,00	.	93,43	78,55	73,03	80,21	63,05	40,91	90,00	75,00	58,83	-
Selvasalud E.P.S.	0,00	25,00	.	82,57	100,00	.	100,00	100,00	42,86	71,43	100,00	54,00	-
Asociación Mutua Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	44,94	42,27	.	78,78	87,00	82,26	73,14	69,24	31,13	64,30	39,65	53,05	58,30
Asociación Mutua la Esperanza Asmet Salud ESS	32,15	17,70	.	91,60	84,13	63,01	92,73	87,46	31,76	82,50	71,71	50,44	28,60
Comfama - Antioquia	40,00	60,00	.	100,00	76,74	.	66,67	.	61,61	75,00	0,00	43,42	26,70
Total	60,12	62,04	.	84,56	83,84	82,06	86,38	87,56	66,03	84,80	66,31	71,67	48,00

3.3.2.2. Acceso a los servicios por ciudades

En este régimen, las ciudades de Ibagué y Manizales presentan indicadores por debajo del mínimo aceptable. (Tabla n° 35). En el caso de Manizales, la realización de la encuesta coincidió con el cierre del Hospital de Caldas, situación que en su momento estaba comprometiendo la vida de la población en donde dicha institución tenía influencia.

En información sobre red de prestadores el 50% de las ciudades presentan índices inferiores a 60. En información sobre servicios y derechos, este porcentaje se incrementa al 62%.

En relación con la entrega de medicamentos, los índices no son muy satisfactorios, el 31% las ciudades presentan calificaciones inferiores a 60.

Tabla No. 35
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ciudades en el régimen subsidiado

	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a programas de promoción y prevención	Atención en urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de laboratorio	Autorización de imágenes diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos/ copagos	ACCESO A SERVICIOS 2005	ACCESO A SERVICIOS 2003
Barranquilla	81,16	83,73	.	89,22	87,65	78,83	86,52	86,83	75,25	93,11	59,85	83,78	68,56
Cúcuta	83,99	85,49	.	60,44	68,14	68,01	72,55	75,07	60,11	97,41	73,84	78,00	49,61
Montería	66,98	69,35	.	92,39	88,30	78,26	90,23	81,33	77,11	95,43	90,67	77,97	-
Cartagena	71,84	64,94	.	92,64	92,33	96,67	90,94	92,44	61,79	83,92	63,09	77,44	-
Sincedejo	66,55	63,42	.	89,58	90,42	100,00	84,36	93,80	71,49	75,72	96,48	76,51	35,42
Bogotá	60,73	69,73	.	81,28	83,78	82,84	87,65	85,62	70,43	86,72	68,89	73,34	47,51
Bucaramanga	55,74	45,59	.	89,21	92,31	85,43	93,27	94,12	66,39	75,76	89,91	73,27	37,93
Cali	68,33	55,47	.	89,08	81,19	74,77	83,51	88,33	67,41	72,53	65,08	71,49	40,17
Villavicencio	74,92	44,30	.	88,12	86,61	84,18	96,26	97,39	64,84	84,14	36,62	71,07	39,47
Neiva	50,93	49,82	.	87,84	86,69	82,39	86,16	89,63	57,12	91,31	71,13	70,58	61,33
Valledupar	49,11	55,46	.	82,05	77,26	62,09	77,38	74,97	50,30	79,03	82,54	63,15	61,16
Medellín	47,57	44,01	.	81,81	69,74	75,61	86,50	88,88	64,59	87,14	53,59	62,64	42,29
Pereira	47,08	32,28	.	98,87	93,95	92,52	93,78	86,19	56,24	76,50	73,23	61,80	47,82
Pasto	28,89	48,48	.	94,79	99,53	94,32	88,57	97,69	46,17	87,90	43,52	60,34	-
Ibagué	17,90	38,74	.	88,46	65,00	84,47	63,91	80,16	69,28	94,04	71,80	58,93	-
Manizales	39,48	25,13	.	62,39	87,39	82,60	83,43	91,26	25,71	58,97	100,00	52,37	-
Total	60,12	62,04	.	84,56	83,84	82,06	86,38	87,56	66,03	84,80	66,31	71,67	48,00

3.3.3. Libre escogencia

Es el componente peor calificado al obtener un índice de 32,47; lo que representa una desmejora con relación a la calificación del año 2003. Todas las variables que integran este componente estuvieron por debajo del mínimo aceptable. (Tabla n° 36)

Tabla No. 36
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables en el régimen subsidiado

	ENCUESTA	
	2.003	2.005
Libertad de escoger médico general	54,20	43,31
Libertad de escoger odontólogo	45,50	37,81
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	-	36,67
Libertad de escoger médico especialista	23,10	30,27
Libertad de escoger IPS para cirugías	34,80	30,84
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	13,30	24,92
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	24,50	24,59
LIBRE ESCOGENCIA	34,50	32,47
Libertad de escoger entidad aseguradora	-	66,97

3.3.3.1. Libre escogencia por ARS

El análisis de la libre escogencia por ARS genera verdadera preocupación en todas las entidades aseguradoras. En efecto, solamente tres (3) de las 36 ARS en estudio presentan indicadores satisfactorios (Asociación de Cabildos Indígenas Dusakawi EPSI, Salud Total S.A EPS y Cafaba Barrancabermeja). Las demás, el 88,46% tienen porcentajes por debajo de 60. (Tabla n° 37)

Adicionalmente hay que mencionar que los usuarios de más de un tercera parte de ARS le dan puntajes bajos a la libertad de escoger entidad aseguradora. Tal como se anotó anteriormente, puede ser consecuencia del efecto de la nueva contratación de ARS, que se presentó a partir del mes de abril de 2004, que implicó cambio de entidades aseguradoras en algunas regiones del país.

Tabla No. 37
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS

	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico general	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger ips para cirugías	Libertad de escoger ips para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger ips para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA 2005	LIBRE ESCOGENCIA 2003	Libertad de escoger entidad aseguradora
Asociación de Cabildos Indígenas Dusakawi EPSI	100,00	100,00	100,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	54,00	100,00
Salud Total S.A. E.P.S.	61,61	72,25	74,30	84,04	54,27	49,28	78,12	66,58	20,00	98,59
Cafaba BarrancaBermeja	76,70	85,46	30,65	22,56	92,60	100,00	36,88	66,24	-	60,00
Calisalud E.P.S.	54,13	78,83	43,54	33,33	49,10	35,06	45,73	59,79	67,30	88,57
Selvasalud E.P.S.	37,50	50,00	66,67	0,00	60,00	0,00	60,10	43,98	-	85,71
Comfenalco Santander ARS UT	45,63	82,75	25,00	0,00	13,78	0,00	61,69	43,84	0,00	90,00
Cajacopi Atlántico	39,61	51,00	0,00	.	0,00	0,00	70,92	43,15	-	90,00
Empresa Mutua para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	43,33	52,92	57,69	56,84	34,40	34,08	45,84	42,81	25,00	72,03
Cóndor E.P.S.	57,06	55,39	54,02	71,04	42,98	49,13	36,28	41,94	21,90	75,77
Comfama - Antioquia	65,05	51,71	25,00	100,00	41,37	0,00	13,47	41,57	43,70	100,00
Emssanar Nariño E.S.S.	42,03	57,80	29,41	27,79	42,03	43,14	37,95	39,54	36,80	66,67
Comfamiliar Risaralda	25,00	76,20	40,00	0,00	12,50	0,00	50,75	38,07	0,00	100,00
Comparta/Coopsagar Ltda	41,88	48,21	26,84	0,69	21,06	6,37	50,64	37,12	12,80	47,59
Comfacor Córdoba	43,52	39,28	31,45	41,44	26,59	8,01	65,37	36,17	-	46,76
Caja Salud ARS UT	24,77	46,44	50,61	4,87	31,78	17,20	33,97	35,64	32,00	82,07
Asociación Mutua la Esperanza Asmet Salud ESS	64,35	47,12	36,18	28,03	2,50	56,73	7,85	34,93	34,20	70,64
Mutual Ser E.S.S.	43,45	39,28	13,57	36,19	29,66	25,81	37,92	34,34	30,80	58,52
Caprecom E.P.S.	39,70	46,40	24,56	13,60	11,08	31,69	53,27	32,91	39,30	68,54
Coosalud Ltda Cartagena	40,56	48,06	22,56	13,76	19,78	29,10	28,68	31,74	41,80	70,18
Comfenalco Tolima	0,00	32,40	23,60	0,00	41,37	0,00	50,00	31,71	-	40,00
Comfamiliar Camacol -Atioquia	49,69	33,07	0,00	16,92	0,00	0,00	100,00	30,85	25,00	90,00
SaludVida S.A E.P.S	35,58	50,63	31,41	7,09	7,40	3,43	39,76	28,93	22,00	22,46
Humana Vivir S.A. E.P.S.	42,52	27,53	24,58	28,89	15,90	16,27	28,58	23,55	35,40	85,27
Cafesalud E.P.S. S.A.	19,95	44,54	5,93	4,19	14,24	8,31	34,90	23,24	30,40	25,43
Solsalud S.A. EPS.	7,80	40,88	15,49	3,63	4,53	6,71	18,21	20,60	29,20	50,37
Tayrona EPSI	25,05	20,00	42,86	25,00	12,50	0,00	10,10	18,76	17,20	50,90
Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	21,93	19,86	39,35	70,04	12,74	3,37	25,22	17,88	5,60	100,00
Coomeva E.P.S.	0,00	48,54	0,00	0,00	0,00	0,00	20,72	17,12	10,00	91,67
Comfenalco Cundinamarca	19,43	18,39	7,34	30,67	25,18	8,35	11,23	16,09	45,90	25,71
Comfenalco Antioquia E.P.S	27,10	22,67	0,87	23,81	19,82	25,00	12,92	15,65	37,20	100,00
Asociación Mutua Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	22,90	19,69	6,26	11,78	9,00	3,11	27,83	13,88	16,70	63,97
Cafam	4,13	5,67	11,96	0,00	4,55	0,00	32,62	11,51	37,50	37,78
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	19,10	8,97	8,82	36,71	18,73	0,00	0,71	11,14	47,60	97,78
Pijaos Salud EPSI	8,36	10,84	0,00	21,03	0,00	0,00	0,00	5,00	58,30	55,96
Promotora de salud Guaitara EPSI	16,67	3,07	11,11	0,00	0,00	0,00	0,00	4,61	-	10,00
Comfamiliares UT	0,00	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,79	-	38,46
Total	36,67	43,31	30,27	30,84	24,92	24,59	37,81	32,47	34,50	66,97

3.3.3.2. Libre escogencia por ciudades

De las dieciséis (16) ciudades en que se realizó la encuesta, ninguna superó el mínimo aceptable en cada una de las variables de este componente. Villavicencio, Manizales y Cúcuta presentan los peores indicadores (*Tabla n° 38*).

Adicionalmente, hay que mencionar que en el 50% de las ciudades analizadas se presentaron puntuaciones por debajo del mínimo aceptable.

Tabla No. 38
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ciudades en el régimen subsidiado

	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico general	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger ips para cirugías	Libertad de escoger ips para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger ips para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA 2005	LIBRE ESCOGENCIA 2003	Libertad de escoger entidad aseguradora
Cali	52,81	71,18	36,93	33,69	49,39	49,58	44,29	53,97	54,08	78,31
Valledupar	56,07	49,38	34,46	0,00	26,62	20,37	51,59	45,22	50,14	38,04
Bogotá	40,32	44,61	39,57	44,17	30,05	33,24	50,25	37,07	34,39	72,99
Neiva	15,32	52,75	38,55	24,93	11,97	0,98	41,81	33,20	36,13	74,43
Pereira	54,41	67,07	18,41	5,67	5,03	18,19	16,03	32,91	39,00	39,52
Montería	30,81	57,68	24,88	13,73	12,79	12,37	41,84	32,43	-	37,51
Sincelejo	35,94	43,81	25,76	23,50	25,24	6,17	34,57	31,71	17,33	50,25
Pasto	49,88	39,89	29,02	28,45	11,15	25,21	20,85	25,07	-	80,16
Ibagué	10,08	37,29	10,68	8,44	19,34	2,02	49,07	24,30	-	47,82
Cartagena	32,07	34,17	30,45	25,20	17,06	18,28	27,96	24,16	-	75,80
Bucaramanga	26,14	39,16	15,26	4,41	12,26	6,38	43,88	23,77	12,90	61,26
Barranquilla	40,34	25,11	17,37	13,29	19,94	17,78	13,25	21,30	24,57	49,02
Medellín	28,75	30,71	3,20	20,92	15,41	6,11	17,49	20,34	27,20	67,75
Villavicencio	14,26	16,19	27,82	20,30	10,57	0,00	19,56	14,72	15,00	45,33
Manizales	6,05	24,75	16,24	0,00	0,00	0,00	0,00	8,49	-	10,51
Cúcuta	8,76	15,12	15,79	0,00	2,70	0,00	10,51	8,49	37,86	93,61
Total	36,67	43,31	30,27	30,84	24,92	24,59	37,81	32,47	34,50	66,97

3.3.4. Oportunidad

La encuesta arroja resultados satisfactorios en la oportunidad de atención, inclusive con mejores tiempos de oportunidad que en el régimen contributivo, tal como se muestra en la tabla n° 10. No obstante lo anterior, la oportunidad en la atención de urgencias presenta un bajo puntaje, que apenas sobrepasa el mínimo aceptable (*Tabla n° 39*).

Tabla No. 39
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables en el régimen subsidiado

	AÑO DE ENCUESTA	
	2.003	2.005
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	86,70	94,63
Oportunidad en citas de medicina general	76,30	94,26
Oportunidad en citas odontológicas	72,00	91,28
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	79,60	87,87
Oportunidad en entrega de medicamentos	83,40	85,89
Oportunidad en citas con medicina especializada	60,40	83,30
Oportunidad en realización de cirugías	68,70	75,91
Oportunidad en recibir atención de urgencias	-	60,90
OPORTUNIDAD *	77,80	86,18

* En el 2005 el componente solo calificó oportunidad en el tiempo

3.3.4.1. Oportunidad por ARS

Las calificaciones en todas las ARS se encuentran por encima del mínimo aceptable, con índices superiores a 75. Sin embargo en cuanto a oportunidad en atención de urgencias, cerca del 33% de las ARS obtienen índices deficientes. De la misma manera, ocho (8) ARS tienen índices inferiores a 60 en oportunidad en la atención de cirugías. (*Tabla n° 40*)

Tabla No. 40
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS

	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD 2005	OPORTUNIDAD 2003
Cafaba Barranca Bermeja	.	98,73	93,30	97,64	100,00	100,00	100,00	100,00	98,48	-
Asociación de Cabildos Indígenas Dusakawi EPSI	81,60	100,00	100,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	98,31	91,80
Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	87,40	100,00	93,15	100,00	100,00	100,00	100,00	98,17	97,37	80,10
Cooimeva E.P.S.	100,00	98,96	89,72	100,00	93,05	80,24	97,02	100,00	96,07	80,20
Comfenalco Santander ARS - UT	84,67	98,57	88,42	100,00	100,00	82,60	97,69	100,00	95,52	68,90
Comfenalco Tolima	33,33	100,00	90,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	94,90	-
Tayrona EPSI	100,00	100,00	94,73	100,00	100,00	100,00	79,17	81,92	94,40	82,40
Comfamiliar UT	88,50	94,34	87,62	73,11	100,00	100,00	100,00	100,00	94,11	-
Comfenalco Antioquia E.P.S.	92,98	93,75	94,11	98,82	93,05	93,61	97,40	93,75	94,10	93,20
Pijaos Salud EPSI	100,00	99,54	81,07	90,46	97,01	90,63	79,37	100,00	92,34	84,40
Comfacor Córdoba	32,30	93,51	92,64	98,68	100,00	100,00	100,00	81,39	91,55	-
Empresa Mutua para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	63,31	96,03	89,81	96,76	97,91	92,11	88,14	96,02	91,21	84,20
Cajacopi Atlántico	69,90	100,00	92,77	.	94,54	82,96	100,00	80,75	91,18	-
Asociación Mutua la Esperanza Asmet Salud ESS	78,58	96,25	87,18	48,43	88,02	100,00	89,98	99,50	90,88	89,20
Cafam	60,31	94,57	82,86	87,44	95,78	92,66	98,02	97,96	90,37	73,00
Asociación Mutua Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	64,32	96,03	89,12	94,54	99,50	85,85	98,41	91,32	89,86	100,00
Comparta/Coopsagar Ltda	75,85	95,35	85,54	72,24	95,70	90,36	89,51	91,55	89,12	79,90
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopos-	67,18	92,52	84,71	95,21	100,00	86,85	91,86	93,17	89,01	77,20
Coosalud Ltda Cartagena	60,06	95,85	85,31	80,06	94,81	92,35	95,51	91,01	88,61	87,50
Selvasalud E.P.S.	53,21	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83,16	100,00	87,94	-
Cóndor E.P.S.	59,46	94,80	78,99	89,06	100,00	91,34	97,51	92,16	87,65	70,20
Caprecom E.P.S.	54,49	96,81	87,44	72,27	98,29	95,05	91,88	84,48	87,32	79,10
Emssanar Nariño E.S.S.	69,38	95,89	76,27	82,35	97,62	89,45	93,66	83,85	87,11	97,80
Promotora de salud Guaitara EPSI	100,00	96,32	78,67	47,73	96,58	87,22	89,58	82,98	86,57	-
Comfama - Antioquia	77,00	100,00	90,37	97,64	82,76	100,00	89,58	81,92	86,25	93,80
Calisalud E.P.S.	53,31	93,60	88,96	57,14	96,52	100,00	91,28	89,06	85,80	94,10
Salud Total S.A. E.P.S.	85,29	91,34	77,94	83,28	91,90	85,55	91,81	79,83	85,80	68,30
Mutual Ser E.S.S.	57,03	97,42	87,73	56,25	87,75	82,21	86,72	96,16	85,71	77,70
Caja Salud ARS UT	61,29	95,66	83,48	32,60	96,09	83,29	89,72	75,63	84,08	72,00
Humana Vivir S.A. E.P.S.	42,43	88,55	81,70	81,55	95,64	94,08	91,39	84,71	82,41	70,70
SaludVida S.A E.P.S.	53,43	94,69	81,48	85,67	96,32	88,23	88,80	73,67	82,26	81,70
Comfamiliar Camacol - Antioquia	54,61	95,42	80,11	25,00	88,27	80,83	79,17	100,00	82,21	78,20
Comfamiliar Risaralda	81,90	89,58	72,64	46,22	77,23	74,05	82,14	100,00	81,91	80,50
Cafesalud E.P.S. S.A.	54,09	97,81	85,27	64,42	88,17	82,72	86,32	79,48	81,84	82,10
Solsalud S.A. EPS.	39,94	92,09	77,45	62,35	92,41	80,56	86,34	78,05	80,77	78,50
Comfenalco Cundinamarca	32,48	89,38	66,94	18,49	88,40	59,72	79,38	79,86	75,93	72,70
Total	60,90	94,26	83,30	75,91	94,64	87,87	91,29	85,89	86,18	77,80

3.3.4.2. Oportunidad, por ciudades

En todas las ciudades analizadas el componente de oportunidad es superior a 78,30. No obstante lo anterior, se observan deficiencias en la atención de urgencias en las ciudades de Manizales, Pasto, Pereira, Montería, Bogotá, Neiva y Cali. Igualmente en las ciudades de Valledupar, Cúcuta y Neiva se registran calificaciones por debajo de 60 en la oportunidad de cirugías. Cabe resaltar que la ciudad de Valledupar fue la única que presentó puntaje inferior a 60 en la entrega de medicamentos. (Tabla n° 41)

Con relación a la encuesta anterior, Cali, Valledupar, Pereira y Neiva –en su orden– presentaron mayor disminución en el índice.

Tabla No. 41
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ciudades en el régimen subsidiado

	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD 2005	OPORTUNIDAD 2003
Cartagena	73,52	97,01	90,50	87,70	97,89	95,31	97,75	96,28	93,25	-
Sincelejo	62,05	97,64	94,18	74,89	97,10	95,78	94,91	95,78	91,94	80,31
Montería	53,55	99,06	93,36	79,58	99,02	99,14	99,60	88,03	91,73	-
Villavicencio	66,01	96,17	90,38	100,00	100,00	99,70	84,11	79,59	91,55	85,88
Ibagué	65,81	97,97	87,32	87,51	97,89	92,76	91,60	99,61	91,32	-
Cúcuta	75,14	99,13	95,59	50,36	98,24	84,94	93,64	83,04	90,83	89,15
Bucaramanga	64,25	96,76	89,07	82,02	97,08	90,11	94,76	88,86	90,30	81,99
Pasto	51,86	98,02	79,47	96,73	98,41	93,93	97,91	91,91	89,65	-
Barranquilla	72,84	96,28	85,29	86,69	90,43	87,76	86,09	97,86	89,59	86,45
Medellín	74,77	96,68	88,32	80,95	85,58	82,61	89,70	86,53	87,48	83,48
Neiva	56,20	98,62	89,55	52,62	98,71	89,33	97,20	81,57	86,83	87,04
Cali	58,97	93,96	83,46	72,64	95,79	93,89	92,61	89,46	86,41	93,81
Pereira	52,79	95,48	80,81	69,44	91,51	91,40	88,70	92,30	86,19	89,04
Valledupar	63,34	95,95	89,42	45,20	97,63	78,72	91,54	58,06	84,99	90,34
Bogotá	55,06	91,33	78,30	72,31	94,08	82,14	89,64	81,35	82,60	69,20
Manizales	30,71	85,27	60,35	98,43	90,69	90,92	80,98	94,28	78,30	-
Total	60,90	94,26	83,30	75,91	94,64	87,87	91,29	85,89	86,18	77,80

3.3.5. Percepción

Al igual que en el régimen contributivo, este componente obtiene la más alta calificación lo que indica que el usuario finalmente percibe bien los servicios ofrecidos por la entidad aseguradora. Las variables de calificación de atención administrativa, satisfacción con la red de prestadores y satisfacción con la ubicación de la central de autorizaciones presentan los valores más bajos. En esta última, los usuarios manifiestan inconformidad por la distancia de los lugares de autorización respecto a su sitio de residencia lo cual les acarrea mayores costos de transporte. (Tabla n° 42).

Tabla No. 42
Calificaciones en el componente de percepción
según variables en el régimen subsidiado

	AÑO DE ENCUESTA	
	2.003	2.005
Calificación del servicio de medicina general		96,27
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas		95,79
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio		94,53
Calificación del servicio de medicina especializada		94,84
Calificación del servicio de urgencias		93,20
Calificación del servicio de odontología		93,53
Calificación del servicio de cirugías		87,16
Calificación del servicio de entrega de medicamentos		88,54
Calificación de la Entidad	72,20	88,70
Deseo de cambio de Entidad	72,50	88,63
Calificación de atención administrativa		85,53
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones		72,92
Satisfacción con la red de prestadores		74,74
PERCEPCIÓN	72,40	86,58

3.3.5.1. Percepción por ARS

Todas las ARS analizadas presentan indicadores elevados, Cafaba Barrancabermeja, Asociación de Cabildos Indígenas Dusakawi EPSI y Pijaos Salud EPSI, son los de mayor calificación. Hay que mencionar que algunas ARS que en la encuesta del año 2003 habían obtenido calificaciones deficientes, en esta mejoraron ostensiblemente sus índices.

A pesar de los puntajes altos, cabe resaltar las calificaciones bajas obtenidas por Comfenalco Tolima, Comfama Antioquia, Solsalud y Humana Vivir en la satisfacción de los usuarios con la red de prestadores. De la misma manera la ubicación de la central de autorizaciones, para los usuarios de las ARS Comfenalco Cundinamarca, Comfama Antioquia, Comfamiliar UT, Asociación Mutual de Barrios Unidos de Quibdo, Solsalud y Humana Vivir genera inconformidad. (Tabla n° 43).

Tabla No. 43
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS

	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de cirugía	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la entidad	PERCEPCIÓN 2005	PERCEPCIÓN 2003
Cafaba Barranca Bermeja	100,00	100,00	100,00	99,95	99,94	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,28	98,18	100,00	99,70	-
Asociación de Cabildos Indígenas Dusakawi EPSI	100,00	100,00	100,00	100,00	99,81	100,00	.	100,00	100,00	100,00	96,55	94,54	96,20	98,43	90,50
Pijaos Salud EPSI	96,18	100,00	91,53	99,91	99,81	95,77	85,79	100,00	99,75	99,94	99,52	99,30	97,37	98,05	91,80
Cafam	97,87	91,11	100,00	99,86	99,63	95,94	93,23	98,68	95,15	96,42	95,37	96,32	97,73	97,10	66,60
Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	100,00	87,64	100,00	99,69	99,47	98,85	91,62	100,00	99,61	100,00	93,32	92,89	95,06	96,96	91,80
Tayrona EPSI	90,00	100,00	80,00	100,00	98,61	91,80	100,00	96,63	93,67	99,48	96,36	97,37	98,73	95,39	78,90
Salud Total S.A. E.P.S.	87,85	85,54	97,23	96,88	98,80	98,65	97,98	96,69	98,55	99,95	93,29	97,13	95,89	95,11	79,70
Coomeva E.P.S.	83,33	100,00	100,00	99,67	99,74	97,27	77,25	100,00	100,00	85,07	95,30	91,04	92,16	95,09	68,30
Comfenalco Santander ARS - UT	88,89	100,00	90,00	100,00	97,89	100,00	100,00	100,00	84,66	88,89	97,99	90,00	96,92	94,79	75,10
Selvasalud E.P.S.	87,50	71,43	100,00	99,85	99,91	99,37	100,00	100,00	99,18	99,87	95,86	93,17	95,26	93,19	-
Emssanar Nariño E.S.S.	80,00	84,62	100,00	95,93	99,11	96,59	95,51	98,16	98,82	96,31	87,42	91,91	94,85	93,12	85,20
Empresa Mutua para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	89,70	85,34	93,79	96,30	97,80	97,92	91,24	94,04	90,39	99,46	93,16	87,09	91,19	92,32	59,90
Calisalud E.P.S.	92,00	66,67	91,67	99,37	98,71	97,60	94,17	97,75	99,46	90,05	95,03	93,06	95,19	92,08	41,40
Comfamiliar Risaralda	90,00	90,00	87,50	71,56	96,80	72,83	100,00	100,00	99,59	99,78	96,55	90,09	90,49	92,02	55,60
Promotora de salud Guaitara EPSI	100,00	66,67	90,00	99,79	96,84	96,76	87,56	100,00	84,05	99,74	91,60	91,91	90,59	91,68	-
Asociación Mutua la Esperanza Asmet Salud ESS	93,66	79,13	95,85	92,03	96,26	93,14	81,72	95,27	99,70	99,18	85,60	87,67	90,90	91,63	66,70
Comparta/Coopsagar Ltda	81,21	86,36	93,97	94,72	93,85	96,42	89,41	96,06	94,35	99,84	92,70	92,92	91,30	90,27	70,10
Comfacor Córdoba	94,58	72,89	89,16	96,44	97,28	95,53	93,98	100,00	96,22	61,24	93,46	90,67	92,32	90,07	-
Comfamiliar Camacol - Antioquia	90,00	80,00	80,00	97,57	99,74	98,11	96,11	100,00	99,59	100,00	90,35	82,81	87,35	89,89	83,40
Comfenalco Antioquia E.P.S	89,47	73,68	84,21	96,32	98,23	94,51	82,47	100,00	96,94	99,74	91,93	84,90	89,88	89,39	85,70
Caprecom E.P.S.	78,66	75,78	93,76	93,34	97,61	95,75	76,24	95,15	94,79	84,81	90,57	85,49	90,14	88,71	60,90
Caja Salud ARS UT	81,58	78,03	84,57	87,05	97,13	96,24	81,68	94,35	95,87	90,01	89,70	88,22	91,59	88,27	79,60
Mutual Ser E.S.S.	80,61	80,53	91,40	96,60	96,11	94,57	85,78	93,97	93,89	89,08	85,71	84,19	88,42	88,23	81,10
Cajacopi Atlántico	56,50	85,44	100,00	97,88	99,39	93,08	.	91,42	93,40	100,00	88,19	83,25	87,08	86,54	-
Coosalud Ltda Cartagena	72,09	72,99	89,12	92,73	96,72	92,91	88,93	92,48	95,04	99,84	86,68	83,25	87,23	86,51	73,80
Cóndor E.P.S.	87,06	77,69	86,80	92,57	96,28	93,42	84,82	94,49	98,65	97,21	83,49	84,93	88,62	86,31	46,50
Comfenalco Cundinamarca	77,14	44,12	85,71	99,65	98,67	98,18	93,78	100,00	99,46	.	90,26	82,32	88,50	85,34	76,40
Salud Vida S.A E.P.S	58,78	88,15	84,41	95,78	96,54	93,17	83,18	94,55	93,30	95,60	84,01	85,60	87,48	85,24	66,20
Cafesalud E.P.S. S.A.	69,78	70,49	94,54	94,19	95,35	93,82	77,05	91,06	91,49	85,76	73,43	83,65	84,26	84,33	67,90
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	58,27	84,07	86,56	81,53	93,28	84,05	74,85	87,74	75,74	89,91	88,47	79,21	80,78	82,01	84,00
Comfamiliares UT	64,29	50,00	69,23	97,23	95,58	99,05	88,34	90,91	100,00	99,65	90,09	82,08	86,17	81,09	-
Comfenalco Tolima	0,00	90,00	90,00	95,14	95,27	93,08	92,23	94,95	99,39	99,87	92,24	80,37	81,90	79,12	-
Comfama - Antioquia	50,00	33,33	80,00	85,03	96,45	96,61	100,00	96,21	99,59	100,00	89,15	81,34	89,33	78,74	92,00
Asociación Mutua Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	63,53	36,38	84,73	89,68	94,39	91,42	79,97	85,95	90,67	91,89	80,23	77,10	80,38	77,72	29,20
Solsalud S.A. EPS.	59,86	53,48	83,15	81,48	91,21	89,49	64,52	89,11	91,92	68,87	80,45	69,94	80,13	75,44	81,20
Humana Vivir S.A. E.P.S.	49,36	48,28	75,54	81,64	90,18	87,04	77,52	86,03	95,24	97,41	88,01	75,57	78,55	73,13	66,00
Total	74,74	72,92	88,63	93,20	96,27	94,84	87,16	94,53	95,79	93,53	88,54	85,53	88,70	86,58	72,40

3.3.5.2. Percepción por ciudades

La percepción de los usuarios es alta respecto a los servicios ofrecidos en todas las ciudades analizadas, solamente se aprecian bajas calificaciones en la red de prestadores de las ciudades de Manizales e Ibagué y la ubicación de las centrales de autorización en la primera. (Tabla n° 44).

Tabla No. 44
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y ciudades en el régimen subsidiado

	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la entidad	PERCEPCIÓN 2005	PERCEPCIÓN 2003
Cali	81,70	79,98	92,74	95,28	98,46	96,34	91,65	97,23	97,04	92,49	92,19	91,43	94,42	92,01	61,03
Pereira	91,51	83,53	96,00	93,83	96,61	92,99	82,16	93,94	95,83	93,66	89,16	91,69	93,72	91,94	80,36
Sincedejo	90,76	80,95	97,46	96,04	96,50	96,93	89,51	96,76	92,71	83,37	90,21	86,38	87,65	91,46	77,39
Villavicencio	90,53	79,66	83,11	97,75	97,60	92,14	98,04	98,14	94,97	61,35	93,06	93,18	94,59	90,95	74,65
Barranquilla	85,34	78,54	95,08	96,34	96,71	95,59	86,49	95,23	96,67	99,77	90,53	88,29	90,33	90,88	68,20
Montería	83,55	80,69	94,99	97,84	98,42	96,16	86,11	96,57	94,24	91,43	92,19	87,70	90,86	89,89	-
Neiva	77,21	79,28	90,95	91,22	97,29	94,55	86,40	96,77	95,83	98,35	91,45	85,83	88,80	88,85	77,20
Pasto	90,16	75,01	93,45	92,94	97,59	93,11	94,80	95,98	99,61	99,84	82,89	86,16	89,75	87,85	-
Bucaramanga	75,23	72,96	89,48	95,49	96,92	92,39	87,52	95,41	93,49	93,08	90,53	81,42	90,74	87,70	62,54
Medellín	69,00	71,54	89,26	94,99	97,08	96,08	83,73	97,60	93,97	91,18	82,80	82,85	87,30	85,80	78,77
Valledupar	63,52	75,58	85,96	87,01	96,44	92,81	75,39	93,39	94,85	96,41	87,68	84,72	88,06	85,27	77,48
Bogotá	73,13	69,25	87,94	92,21	95,40	95,08	88,49	93,29	96,94	93,12	89,06	85,04	87,70	85,03	72,27
Cartagena	71,84	67,45	84,38	93,75	95,62	95,28	85,63	91,87	92,34	99,74	87,14	82,38	85,75	84,74	-
Ibagué	43,86	89,65	88,51	94,89	96,24	92,92	87,61	96,03	97,26	99,49	86,55	81,51	85,29	83,85	-
Cúcuta	75,04	64,24	73,54	88,78	94,18	89,50	62,72	87,18	89,21	88,02	86,55	82,61	86,65	81,83	80,44
Manizales	27,56	56,87	70,00	75,91	94,79	87,58	70,35	94,38	92,21	99,74	80,05	69,09	79,56	72,60	-
Total	74,74	72,92	88,63	93,20	96,27	94,84	87,16	94,53	95,79	93,53	88,54	85,53	88,70	86,58	72,40

3.4. Defensor del paciente

Adicionalmente dentro de la encuesta se indagó a los usuarios sobre la necesidad de crear la figura del defensor del paciente en cada una de las entidades aseguradoras. El 94,6% de los usuarios estuvieron de acuerdo, siendo superior este clamor en el régimen contributivo que en el subsidiado. (Tabla n° 45).

Tabla No. 45
Opinión sobre creación del Defensor del Paciente

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Sí	8.579.756	95,9%	3.024.048	90,9%	11.603.804	94,6%
No	220.988	2,5%	125.497	3,8%	346.485	2,8%
No informa	145.615	1,6%	176.347	5,3%	321.961	2,6%
Total	8.946.359	100,0%	3.325.891	100,0%	12.272.250	100,0%

Ante la contundencia de esta respuesta, la Defensoría del Pueblo solicitó al Congreso incluir dentro del proyecto de Ley 052 de 2004, el siguiente artículo:

“- Adiciónese el Capítulo VII con el siguiente nuevo artículo que indique: Artículo (nuevo).- Créase el Defensor del Paciente. El Gobierno nacional contará con un plazo máximo de seis meses a partir de la expedición de la presente ley para reglamentar su estructura, atribuciones y operatividad. Funcionará en cada una de las entidades aseguradoras, elegido por los usuarios de las EPS, ARS o entidades que hagan sus veces y su costo será asumido por la respectiva entidad de aseguramiento. Las decisiones y recomendaciones de esta nueva instancia deberán tener valor vinculante”.

El Defensor del Paciente no solo defenderá las garantías constitucionales de los pacientes, sino ayudará a mejorar la gestión y la calidad en el servicio de salud para optimizar los factores de accesibilidad, transparencia, calidad, modernidad y vocación de servicio a los pacientes. Gozará de independencia y actuará con imparcialidad y su actividad se basará en objetivos como: la consolidación de los derechos de los pacientes, la mejora de la calidad asistencial y del asesoramiento a pacientes en asuntos judiciales, mejor información entre las aseguradoras y sus usuarios y acusación oportuna y objetiva de las violaciones a la ética por parte de los profesionales de la Salud.

Entre sus funciones estarían las de recoger y encauzar las reclamaciones de los pacientes no satisfechas por el propio Sistema de Salud; dar vigor a la participación de los usuarios en las políticas sanitarias; mediar, proponer soluciones y sugerencias; actuar como órgano consultivo en cuestiones de su competencia y servir como instrumento de mejora de la calidad.



Síntesis y conclusiones

Los resultados generales del estudio demuestran que se sigue presentado deficiencias en el esquema de aseguramiento del SGSSS, por cuanto el índice global de calidad percibida por los usuarios –obtenido en la presente encuesta (67.69 sobre 100)– sigue siendo insatisfactorio. Ello pese a que se superó en 6.79 puntos el índice del estudio anterior, correspondiente al año 2003. Debe recordarse que el actual sistema de aseguramiento en salud lleva más de una década en funcionamiento. En el régimen subsidiado, los usuarios valoran los servicios del aseguramiento mejor que los del régimen contributivo.

La libre escogencia continúa siendo el componente del derecho a la salud más vulnerado, al punto que afectó negativamente el índice global. La calificación de este factor fue de 35,46 puntos sobre 100, menor en 4,34 a la del año 2003. En toda la gama de prestación de servicios sanitarios, los usuarios no tienen una verdadera opción de escogencia. Existe una insuficiente red de prestadores por niveles de atención por cuanto las entidades aseguradoras no ofrecen una pluralidad de opciones, y remiten a los usuarios hacia sus redes propias o hacia la única red contratada.

En el régimen contributivo el usuario no interviene siquiera en la selección de aquellos elementos que constituyen la entrada al sistema: médico general, lugar de atención de urgencias, etc. La selección de IPS para imágenes diagnósticas y exámenes de laboratorio son los renglones peor calificados.

En el régimen subsidiado, las limitaciones en la red de prestadores son de dos clases: que las ARS están obligadas a concentrar el 40% de su contratación con IPS públicas locales, independientemente de la calidad, oportunidad y eficiencia de sus servicios. Además por razones poblacionales y geográficas la red de prestadores en muchos municipios pequeños del país es única, no existe alternativa para escoger.

En cuanto al acceso a los servicios de salud que engloba: información, autorización de prestaciones, invitación a programas de promoción y prevención, cuotas moderadoras o copagos y entrega de medicamentos, fue el segundo componente de más baja calificación dentro del índice global (66,39 sobre 100). Las variables que más afectaron la calificación del componente de acceso a servicios fueron: la casi imperceptible invitación a programas de promoción y prevención, la no entrega de medicamentos, la muy escasa información sobre la red de prestadores y la atención en el servicio de urgencias.

Cabe destacar que en el régimen subsidiado el acceso a los servicios obtuvo una mejor calificación que en el contributivo: 71,67 puntos sobre 100. Las autorizaciones de imágenes diagnósticas y los exámenes de laboratorio son los mejor calificados; por su parte, la información sobre servicios y derechos, así como la orientación sobre la red de prestadores obtienen las calificaciones más bajas. Es de resaltar que el tipo de autorización de servicios de más precaria puntuación es el correspondiente a cirugías.

Las campañas de promoción y prevención que ofrecen las EPS y los entes territoriales (régimen subsidiado) no son percibidas como tales por los usuarios, ni existe una clara reglamentación al respecto. Por ello su calificación fue de 6,17 sobre 100. El 62,6% de los usuarios del régimen contributivo manifiesta no haber sido invitado a programa alguno de promoción y prevención. En ese mismo sentido se pronuncia el 52% de los afiliados al régimen subsidiado, que en materia de promoción y prevención, administran los entes territoriales, lo que arroja un menor indicador de ineficiencia de parte de estos últimos (10 puntos).

Los aseguradores públicos y privados de salud, que cuentan con los recursos para ello, no diseñan estrategias efectivas para persuadir a los usuarios de la importancia de los referidos programas.

La invitación a programas de crecimiento y desarrollo, control prenatal y salud sexual y reproductiva -entre otros- es casi nula: no se tiene en cuenta la trascendencia que estos tienen para la detección de riesgos tempranos y su oportuna intervención para evitar patologías de alto costo.

La entrega de medicamentos constituye uno de los puntos más débiles del sistema. Un alto porcentaje de los usuarios (57%) tienen que comprar total o parcialmente el contenido de la formulación, lo que deteriora gravemente su ingreso real, su salud e integridad y la vida si no se cuenta con recursos adicionales a la prima de salud que se ha sufragado y que debería cubrirlos.

Una de las quejas más recurrentes apunta a señalar que los médicos tratantes se limitan a ordenar, con prescindencia de la clase de patología, los mismos medicamentos (Ej. acetaminofén, ibuprofeno, amoxicilina, etc.), que son los más económicos dentro del POS.

De otra parte las EPS no informan a sus usuarios sobre los servicios a los que tienen derecho, ni sobre su red de prestadores actualizada. En muchos casos los contratos con clínicas y hospitales se terminan sin que los usuarios tengan conocimiento de ello, lo que les genera una negativa inicial en el servicio y perjuicios en las actividades, procedimientos y tratamientos que se vengán adelantando, aparte de costos de transporte y pérdida de tiempo (ausentismo laboral y escolar). La insatisfacción se extiende a la calidad de las IPS contratadas y a la falta de cubrimiento en el ámbito nacional.

El procedimiento general de autorización para acceder a los diferentes servicios sanitarios obtuvo un puntaje destacado de 84,30 sobre 100.

El costo de las cuotas moderadoras, copagos y cuotas de recuperación se constituye en barrera de acceso a los servicios para la cuarta parte de los usuarios consultados. Con base en el anterior resultado, la Defensoría del Pueblo presentó demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 172-7 y 187 de la Ley 100 de 1993 y el Acuerdo 260/04 del Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud.

Los resultados en el componente de oportunidad presentan un índice satisfactorio, destacándose una alta oportunidad en la atención en citas de medicina general (93,61), en la toma de exámenes de laboratorio (93,38) y en las citas odontológicas (89,21). La atención en el régimen subsidiado presenta mejores indicadores que en el contributivo, aunque con grandes variaciones.

En el caso de la atención de urgencias, los usuarios manifestaron que desde su ingreso para la solicitud del servicio hasta que se lograba el primer contacto con un profesional de la salud transcurría en promedio más de hora y media (101 minutos), lo cual, a su juicio, supone un riesgo excesivo para una situación de inminencia.

La demora en la realización de cirugías (43 días en promedio) ocasiona complicaciones de salud y compromete la vida de los pacientes. En investigación complementaria realizada en el año 2004 por la Defensoría del Pueblo en la clínica San Pedro Claver, se encontraron casos absurdos como el represamiento de cirugías cardiovasculares que en algunos casos superaban dos (2) años; inclusive, al momento de la investigación se detectó que algunos de los pacientes que se encontraban en la lista de espera, habían fallecido antes de ser intervenidos.

El componente de “percepción general” es el de más alto grado de aceptación entre los usuarios, justificado en que el usuario retiene y califica el resultado final, sin importar los trámites que tuvo que realizar para obtener el servicio. Los servicios de medicina general, imágenes diagnósticas, realización de exámenes de laboratorio y medicina especializada presentaron índices superiores a 90 sobre 100, mientras que las variables de calificación de atención administrativa, satisfacción con la red de prestadores y complacencia por razón de la ubicación geográfica de la central de autorizaciones presentan los valores más bajos.

No obstante lo anterior, en el servicio de medicina general, algunos usuarios cuestionan la experiencia de los médicos, su falta de autonomía en la formulación de medicamentos y en la remisión a otro tipo de servicios, así como el escaso tiempo que le dedican a los pacientes (15 minutos o menos).

Con respecto a la entidad aseguradora, los usuarios consideran que las políticas de contratación de los médicos generales y especialistas no les favorece en razón de su alta rotación lo que ocasiona cambio en los criterios de manejo y fallas en la continuidad de los tratamientos; adicionalmente hay trabas cuando sus servicios son costosos, lo que obliga a recurrir a la tutela como último recurso.

En el presente estudio, las cuatro primeras EPS clasificadas por los usuarios son Comfenalco Valle, Servicios Médicos Colpatria, Servicio Occidental de Salud S.A. y Sanitas que, en comparación con la evaluación realizada en el año 2003, mejoraron considerablemente sus posiciones.

Por otro lado, las entidades que ocuparon los tres primeros lugares en el año 2003 (Compensar, Comfenalco Antioquia y Solsalud EPS) cayeron a posiciones intermedias,

por desmejora en los índices globales, básicamente como consecuencia de la caída del componente de libre escogencia.

A excepción de Humana Vivir, todas las ARS analizadas obtuvieron puntajes superiores a 60 (mínimo satisfactorio). Igual que en la encuesta del año 2003, la ARS indígena Dusakawi en concepto de los usuarios se ubicó en primer lugar. Las siguientes posiciones fueron ocupadas por Cafaba Barrancabermeja y Salud Total S.A. Por otro lado, Humana Vivir, Solsalud, Asociación Barrios Unidos de Quibdó y la Promotora de Salud Guaitara obtuvieron respectivamente los puntajes más bajos.

En el régimen subsidiado la información sobre la red de prestadores el resultado es preocupante, diecinueve (19) de las 36 ARS no sobrepasaron el mínimo aceptable. En el caso de Comfenalco Tolima y Selvasalud EPS los usuarios encuestados manifestaron no haber recibido ningún tipo de información sobre su red.

El 94.6% de los usuarios está de acuerdo con la necesidad de crear la figura del **Defensor del Paciente** en cada una de las entidades aseguradoras, con el fin de evitar vulneraciones al derecho a la salud.

Recomendaciones

Sugerir a las autoridades de salud que si se encuentran imposibilitadas para dar cumplimiento a la ley, y particularmente a la Ley del Plan de Desarrollo del gobierno del que hacen parte -que les ordena la consulta permanente a los usuarios del SGSSS para determinar la calidad de los servicios, y ,como consecuencia de ello, la supervivencia de las empresas de salud-, que analicen las delicadas conclusiones del presente estudio y del que le sirvió de antecedente en el año 2003, para que se tomen las medidas que restrinjan el creciente caudal de violaciones a los derechos humanos de los usuarios del sistema de salud.

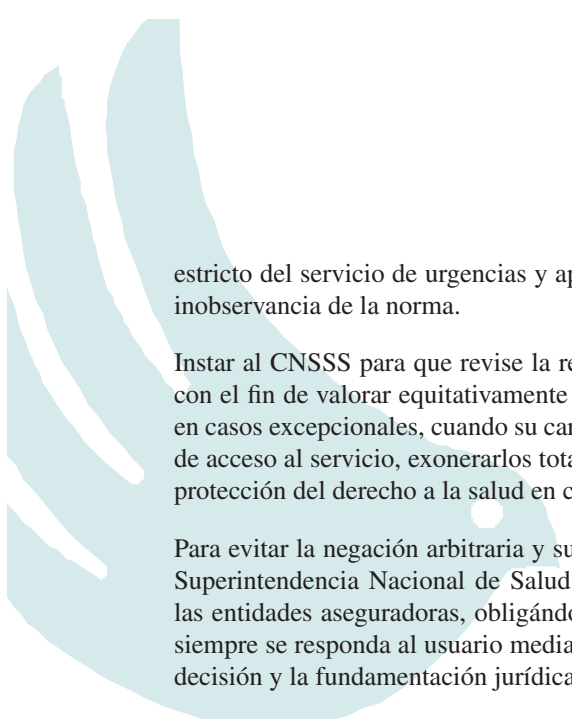
Instar al Ministerio de la Protección Social para que asuma la responsabilidad que le corresponde en materia de salud pública en lo referente a las actividades del plan de atención básica (PAB), promoción de la salud y prevención de la enfermedad y desarrolle estrategias para la instauración de políticas gubernamentales que tengan en cuenta los indicadores consagrados en la Ley 812 de 2003 (Ley del Plan): estilos de vida saludables; violencia intrafamiliar y sexual; prevención y control de enfermedades crónicas, salud sexual y reproductiva; política de salud mental con especial atención en afecciones derivadas de la violencia; desarrollo del sistema de información y vigilancia nutricional; y a la reducción, entre otros, de la incidencia del embarazo en adolescentes, el VIH/ SIDA, la malaria y el cáncer de cuello uterino.

Instar a las entidades aseguradoras, a las direcciones territoriales de salud y a las instituciones prestadoras de servicios de salud para que diseñen estrategias efectivas de vinculación de los usuarios a los programas de promoción y prevención, de tal forma que se obtenga como resultado un mejor estado de salud de los usuarios. Estas fórmulas deben contemplar –entre otras actividades- las invitaciones directas a los afiliados y las campañas masivas a través de los medios de comunicación.

Requerir al Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud para que revise el contenido del plan obligatorio de salud y ajuste las actividades, procedimientos y medicamentos a las demandas reales de los usuarios, de acuerdo al perfil epidemiológico, la morbilidad sentida, los años de vida saludable – AVISAS- y el análisis de frecuencia de tutelas en salud.

Instar al Ministerio de la Protección Social a que defina, regule y aplique en forma clara el concepto de urgencia, con el fin de evitar la utilización de expresiones ambiguas como las de “urgencia vital”, “consulta prioritaria” y demás filtros y trabas que se vienen aplicando al margen de la normatividad vigente.

Conminar a la Superintendencia Nacional de Salud a que, en ejercicio de la facultad de vigilancia y control, de manera preventiva, exija a todas las instituciones prestadoras de servicios de salud dar cumplimiento a su Circular No. 14 de 1995, respecto al contenido



estricto del servicio de urgencias y aplicar las sanciones correspondientes en los casos de inobservancia de la norma.

Instar al CNSSS para que revise la reglamentación sobre copagos y cuotas moderadoras, con el fin de valorar equitativamente las condiciones económicas reales de los usuarios y en casos excepcionales, cuando su carencia de recursos económicos constituya una barrera de acceso al servicio, exonerarlos total o parcialmente del pago, con el fin de garantizar la protección del derecho a la salud en conexidad con el derecho a la vida.

Para evitar la negación arbitraria y sumaria de la atención médica, instar nuevamente a la Superintendencia Nacional de Salud a que imparta las instrucciones correspondientes a las entidades aseguradoras, obligándolas a formalizar este procedimiento, de modo que siempre se responda al usuario mediante comunicación escrita, justificando la razón de su decisión y la fundamentación jurídica de la misma.

Instar nuevamente a las autoridades de salud concernidas en la presente investigación, a estatuir –cuando menos– controles sencillos que permitan verificar la entrega completa y oportuna de medicamentos, a través, por ejemplo, del cotejo periódico o muestral de las listas de formulación y de despacho; controles que podrían reforzarse con la exigencia que se haga al asegurado de consignar siempre por escrito su conformidad o, por el contrario, diligenciar un registro detallado de “recibo con salvedad”.

Recomendar al Gobierno nacional y al Congreso de la República adoptar la figura del Defensor del Paciente, con la reglamentación correspondiente, como mecanismo vinculante de participación ciudadana.

Conminar a la nación, los departamentos, distritos y municipios a que, a través de créditos de fomento, se diseñen proyectos para la actualización de tecnología en las IPS públicas, teniendo en cuenta la obligatoriedad de las ARS de contratar no menos del 40% con la red pública, obligación que debe tener una contraprestación de cumplimiento con los requisitos de habilitación y garantía de calidad.

Anexo No. 1

Formulario de Encuesta

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ENCUESTA A USUARIOS DE EPS Y ARS
REGIONAL / SECCIONAL

EPS O ARS A LA QUE PERTENECE _____

Régimen al que pertenece CONTRIBUTIVO ☒ SUBSIDIADO ☒

I. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO Formulario No. _____

1. Municipio _____

2. Procedencia Urbano ☒ Rural ☒

3. Estrato Socioeconómico ☒ ☒ ☒ ☒ ☒ ☒

4. Tipo de Usuario Cotizante ☒ Beneficiario ☒ Afiliado RS ☒

5. Edad (años) _____

6. Género Masculino ☒ Femenino ☒

7. Ocupación Empleado ☒ Independiente ☒ Desempleado ☒ Estudiante ☒

 Pensionado ☒ Hogar ☒ Otro ☒ ¿Cuál? _____

8. Nivel Educativo (Último Nivel Alcanzado)

 Ninguno ☒ Primaria ☒ Secundaria ☒ Técnico/ Tecnólogo ☒

 Universitario ☒ Postgrado ☒ Otro ☒ ¿Cuál? _____

II. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD ASEGURADORA

9. ¿Cuanto tiempo lleva afiliado a esta entidad? _____

10. ¿Cuanto tiempo **CONTINUO** lleva afiliado al sistema de salud? _____

11. ¿Su EPS /ARS le ha informado cual es su red de prestadores? Si ☒ No ☒

12. ¿Está satisfecho con la red de prestadores contratada por su EPS/ARS? Si ☒ No ☒

Porqué? _____

13. ¿Está satisfecho con el lugar en donde está ubicada la central de autorizaciones de su EPS/ARS? Si ☒ No ☒

Porqué? _____

14. ¿Su EPS /ARS le ha informado los servicios a que tiene derecho? Si ☒ No ☒

15. ¿Lo han invitado a programas de promoción y prevención? Si ☒ No ☒ **pase a 17**

16. ¿A cuales de los siguientes programas lo han invitado?

 Vacunación ☒ Citologías ☒ Planificación Familiar ☒ Otro ☒

 Hipertensión ☒ Optometría ☒ Crecimiento y desarrollo ☒ ¿Cuál? _____

 Diabetes ☒ Control Prenatal ☒ Higiene Oral ☒

17. ¿Anteriormente usted estaba afiliado a otra EPS/ARS? Si ☒ No ☒

18. ¿Estaba satisfecho con su anterior EPS/ARS? Si ☒ No ☒

19. ¿Escogió libremente su EPS/ARS actual? Si ☒ No ☒

20. ¿Ha pensado en cambiar de EPS/ARS? Si ☒ No ☒

Porqué? _____

III. SERVICIOS MÉDICOS PRESTADOS POR SU EPS/ARS

URGENCIAS

21. ¿Ha necesitado el servicio de urgencias? Si ☒ No ☒ **pase a 27**

22. ¿Recibió la atención requerida? Nunca ☒ Casi nunca ☒ A veces ☒

 Casi siempre ☒ Siempre ☒

23. ¿Cuanto tiempo demoró para recibir la atención? _____ (horas)

24. ¿Tiene oportunidad de seleccionar el sitio de atención? Nunca ☒ Casi nunca ☒ A veces ☒

 Casi siempre ☒ Siempre ☒

25. ¿Cuántas veces al año utiliza este servicio? _____

26. De cero (0) a cinco (5) califique la atención en este servicio _____

MEDICINA GENERAL

27. ¿Ha asistido a consulta con el médico General? Si ☒ No ☒ **pase a 32**

28. ¿Cuántas veces al año utiliza este servicio? _____

29. ¿Una vez autorizada la cita, en cuanto tiempo fue atendido? _____

30. ¿Tiene oportunidad de seleccionar el médico general? Nunca ☒ Casi nunca ☒ A veces ☒

 Casi siempre ☒ Siempre ☒

31. De cero (0) a cinco (5) califique la atención en este servicio _____

Evaluación de los Servicios de Salud que brindan la Empresas Promotoras de Salud - 2005

MEDICO ESPECIALISTA			
32. ¿ Le han ordenado citas con el médico especialista?	Si ☐	No ☐	<i>pase a 38</i>
33. ¿ Le autorizaron la cita con el médico especialista?	Nunca ☐ Casi siempre ☐	Casi nunca ☐ Siempre ☐	A veces ☐
34. ¿Una vez autorizada la cita, en cuanto tiempo fue atendido?			
35. ¿Tiene oportunidad de seleccionar el médico especialista?	Nunca ☐ Casi siempre ☐	Casi nunca ☐ Siempre ☐	A veces ☐
36. ¿Cuántas veces al año utiliza este servicio?			
37. De cero (0) a cinco (5) califique la atención en este servicio			
CIRUGIAS			
38. ¿ Le han ordenado la práctica de cirugías?	Si ☐	No ☐	<i>pase a 44</i>
39. ¿ Le autorizaron la práctica de la cirugía?	Nunca ☐ Casi siempre ☐	Casi nunca ☐ Siempre ☐	A veces ☐
40. ¿Una vez autorizada la cirugía, en cuanto tiempo fue realizada?			
41. ¿Tiene oportunidad de seleccionar el hospital o la clínica donde le practican la cirugía?	Nunca ☐ Casi siempre ☐	Casi nunca ☐ Siempre ☐	A veces ☐
42. ¿Cuántas veces al año utiliza este servicio?			
43. De cero (0) a cinco (5) califique la atención en este servicio			
EXÁMENES DE LABORATORIO			
44. ¿ Le han ordenado exámenes de laboratorio?	Si ☐	No ☐	<i>pase a 50</i>
45. ¿ Le autorizaron la realización de estos exámenes?	Nunca ☐ Casi siempre ☐	Casi nunca ☐ Siempre ☐	A veces ☐
46. ¿Una vez autorizados los exámenes, en cuanto tiempo fueron realizados?			
47. ¿Tiene oportunidad de seleccionar el lugar donde le hacen los exámenes?	Nunca ☐ Casi siempre ☐	Casi nunca ☐ Siempre ☐	A veces ☐
48. ¿Cuántas veces al año utiliza este servicio?			
49. De cero (0) a cinco (5) califique la atención en este servicio			
IMÁGENES DIAGNOSTICAS			
50. ¿ Le han ordenado Imágenes diagnósticas?	Si ☐	No ☐	<i>pase a 56</i>
51. ¿ Le autorizaron la realización de estas Imágenes diagnósticas?	Nunca ☐ Casi siempre ☐	Casi nunca ☐ Siempre ☐	A veces ☐
52. ¿Una vez autorizadas, en cuanto tiempo fueron realizadas?			
53. ¿Tiene oportunidad de seleccionar el lugar donde le practican estas Imágenes diagnósticas?	Nunca ☐ Casi siempre ☐	Casi nunca ☐ Siempre ☐	A veces ☐
54. ¿Cuántas veces al año utiliza este servicio?			
55. De cero (0) a cinco (5) califique la atención en este servicio			
SERVICIOS ODONTOLÓGICOS			
56. ¿ Ha asistido a servicio odontológico?	Si ☐	No ☐	<i>pase a 61</i>
57. ¿Una vez autorizada la cita, en cuanto tiempo fue atendido?			
58. ¿Tiene oportunidad de seleccionar el odontólogo?	Nunca ☐ Casi siempre ☐	Casi nunca ☐ Siempre ☐	A veces ☐
59. ¿Cuántas veces al año utiliza este servicio?			
60. De cero (0) a cinco (5) califique la atención en este servicio			
MEDICAMENTOS			
61. ¿ Le han formulado medicamentos?	Si ☐	No ☐	<i>pase a 66</i>
62. ¿ Como fue la entrega de medicamentos?	No se los entregaron ☐ Todos en varios días ☐	Parcialmente ☐ Todos el mismo día ☐	
63. ¿Una vez dada la fórmula, en cuanto tiempo le entregan los medicamentos?			
64. ¿En donde le entregan los medicamentos?	En el mismo lugar ☐	En un lugar cerca ☐	En un lugar distante ☐
65. De cero (0) a cinco (5) califique la atención en este servicio			
66. De cero (0) a cinco (5) califique la atención administrativa de su EPS/ARS			
67. Cual es el valor de su bono (copago - cuota moderadora)?	\$ _____		
68. Considera que el costo del bono (copago - cuota moderadora) le impide acceder a los servicios de salud?	Si ☐	No ☐	
69. Estaría de acuerdo con que su EPS/ARS creara la figura de DEFENSOR DEL PACIENTE?	Si ☐	No ☐	
70. En general, de cero (0) a cinco (5), califique su EPS/ARS			
OBSERVACIONES EN RELACIÓN CON SU EPS/ARS:			

Nombre del Encuestador _____ Fecha de realización _____

Anexo No. 2
Distribución de la muestra por EPS y ciudades

	CIUDAD																																	
	Medellín		Barranquilla		Bogotá		Cartagena		Manizales		Valledupar		Montería		Neiva		Villavicencio		Pasto		Cúcuta		Pereira		Bucaramanga		Sincelejo		Ibagué		Cali		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Seguro Social E.P.S	79	16,4	36	7,5	135	28,0	21	4,3	18	3,7	10	2,1	8	1,7	10	2,1	10	2,1	10	2,1	15	3,1	13	2,7	18	3,7	10	2,1	16	3,3	74	15,3	483	100
Saludcoop E.P.S.	19	5,9	24	7,4	63	19,5	10	3,1	10	3,1	10	3,1	15	4,6	17	5,3	31	9,6	18	5,6	25	7,7	16	5,0	14	4,3	10	3,1	10	3,1	31	9,6	323	100
Coomeva E.P.S.	60	19,4	50	16,2	16	5,2	23	7,4	10	3,2	10	3,2	10	3,2	11	3,6	9	2,9	10	3,2	14	4,5	10	3,2	12	3,9	9	2,9	9	2,9	46	14,9	309	100
Salud Total S.A. E.P.S.	23	8,9	36	13,9	79	30,5	13	5,0	16	6,2	10	3,9	10	3,9	10	3,9	10	3,9					10	3,9	10	3,9			15	5,8	17	6,6	259	100
Sanitas E.P.S	9	3,6	10	4,0	107	43,1	10	4,0	9	3,6			11	4,4	10	4,0	10	4,0	10	4,0	10	4,0	10	4,0	10	4,0	10	4,0	10	4,0	12	4,8	248	100
Cafesalud E.P.S. S.A.	22	10,2	10	4,7	103	47,9	10	4,7	10	4,7					10	4,7					10	4,7	10	4,7	10	4,7			10	4,7	10	4,7	215	100
Humana Vivir S.A. E.P.S.	11	5,9	10	5,4	21	11,4	33	17,8	10	5,4	10	5,4	10	5,4	10	5,4	10	5,4	10	5,4			10	5,4	10	5,4	10	5,4	10	5,4	10	5,4	185	100
Famisanar LTDA. E.P.S.			10	5,5	163	89,1	10	5,5																									183	100
SuSalud EPS - (Suramericana)	102	58,0	12	6,8	27	15,3	10	5,7																	10	5,7					15	8,5	176	100
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	25	16,0			107	68,6																								24	15,4	156	100	
Compensar E.P.S.					145	100,0																										145	100	
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	10	9,4	10	9,4	26	24,5	10	9,4	10	9,4							10	9,4					10	9,4	10	9,4					10	9,4	106	100
SaludVida S.A. E.P.S			10	12,7	10	12,7	10	12,7			10	12,7	10	12,7							10	12,7			10	12,7	9	11,4					79	100
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS					10	13,9			10	13,9													10	13,9							42	58,3	72	100
Solsalud S.A. EPS.			10	14,7	9	13,2					10	14,7			9	13,2	10	14,7			10	14,7			10	14,7							68	100
Comfenalco Antioquia E.P.S	31	60,8											10	19,6											10	19,6							51	100
Comfenalco Valle E.P.S.																														49	100,0	49	100	
Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	10	23,3			14	32,6																		10	23,3					9	20,9	43	100	
Red Salud Atención Humana E.P.S.					10	25,0	10	25,0												10	25,0							10	25,0			40	100	
Caprecom E.P.S.					13	100,0																										13	100	
Salud Colombia E.P.S.																														10	100,0	10	100	
Total	401	12,5	228	7,1	1.058	32,9	170	5,3	103	3,2	70	2,2	84	2,6	87	2,7	100	3,1	58	1,8	104	3,2	99	3,1	144	4,5	58	1,8	90	2,8	359	11,2	3.213	100

deS

	CIUDAD																																	
	Medellín		Barranquilla		Bogotá		Cartagena		Manizales		Valledupar		Montería		Neiva		Villavicencio		Pasto		Cúcuta		Pereira		Bucaramanga		Sincelejo		Ibagué		Cali		Total	
	n	%	n		n		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Caprecom E.P.S.					14	11,1	16	12,7			10	7,9	10	7,9	20	15,9	5	4,0			11	8,7			10	7,9	10	7,9	10	7,9	10	7,9	126	100
Humana Vivir S.A. E.P.S.			10	8,0	85	68,0	10	8,0						10	8,0											10	8,0					125	100	
SaludVida S.A E.P.S	9	7,7	10	8,5	12	10,3	10	8,5	10	8,5	10	8,5	10	8,5						10	8,5	10	8,5			11	9,4	10	8,5	5	4,3	117	100	
Solsalud S.A. EPS.			10	8,8	25	21,9	10	8,8	10	8,8	10	8,8	10	8,8	10	8,8				9	7,9			10	8,8			10	8,8			114	100	
Caja Salud ARS UT					35	33,3								20	19,0			10	9,5	20	19,0			10	9,5	10	9,5					105	100	
Coosalud Ltda Cartagena			10	10,5	14	14,7	19	20,0			10	10,5	10	10,5										10	10,5	11	11,6			11	11,6	95	100	
Comparta/Coopsagar Ltda			10	11,4	10	11,4	6	6,8			10	11,4	10	11,4					11	12,5			10	11,4	10	11,4	11	12,5					88	100
Salud Total S.A. E.P.S.					76	88,4							10	11,6																			86	100
Mutual Ser E.S.S.			12	17,1	21	30,0	10	14,3			7	10,0	10	14,3											10	14,3							70	100
Cafesalud E.P.S. S.A.	11	17,7												10	16,1				10	16,1	11	17,7	10	16,1				10	16,1				62	100
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS											10	20,0		10	20,0					10	20,0			10	20,0			10	20,0				50	100
Cafam					47	100,0																											47	100
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-			10	21,7			9	19,6					10	21,7									10	21,7	7	15,2							46	100
Cóndor E.P.S.					12	29,3												19	46,3										10	24,4	41	100		
Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.			10	25,0			10	25,0			10	25,0													10	25,0							40	100
Emssanar Nariño E.S.S.																	11	28,2												28	71,8	39	100	
Calisalud E.P.S.																													38	100,0	38	100		
Comfenalco Cundinamarca					35	100,0																										35	100	
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud "Ecoopso-					15	44,1								10	29,4				9	26,5												34	100	
Comfacor Córdoba											10	33,3	10	33,3			10	33,3														30	100	
Cajacopi Atlántico						10	50,0					10	50,0																			20	100	
Comfenalco Antioquia E.P.S	20	100,0																														20	100	
Asociación de Cabildos Córdoba Manexka															10	52,6								9	47,4						19	100		
Comfamiliares UT						14	100,0																									14	100	
Pijaos Salud EPSI				4	28,6																						10	71,4				14	100	
Coomeva E.P.S.	12	100,0																														12	100	
Comfama - Antioquia	11	100,0																														11	100	
Asociación de Cabildos Indígenas Dusakawi EPSI											10	100,0																				10	100	
Cafaba BarrancaBermeja			10	100,0																												10	100	
Comfamiliar Camacol - Antioquia	10	100,0																														10	100	
Comfamiliar Risaralda																				10	100,0											10	100	
Comfenalco Santander ARS - UT																							10	100,0								10	100	
Comfenalco Tolima																											10	100,0					10	100
Promotora de salud Guaitara EPSI																		10	100,0													10	100	
Tayrona EPSI																10	100,0																10	100
Selvasalud E.P.S.																														8	100,0	8	100	
Total	73	4,6	92	5,8	405	25,5	124	7,8	20	1,3	107	6,7	90	5,7	90	5,7	35	2,2	50	3,2	80	5,0	41	2,6	90	5,7	88	5,5	91	5,7	110	6,9	1.586	100

Anexo No. 4 Distribución según procedencia

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Urbano	8.353.051	93,37%	2.971.530	89,35%	11.324.581	92,28%
Rural	593.308	6,63%	354.361	10,65%	947.669	7,72%
Total	8.946.359	100,00%	3.325.891	100,00%	12.272.250	100,00%

Gráfica No. 7



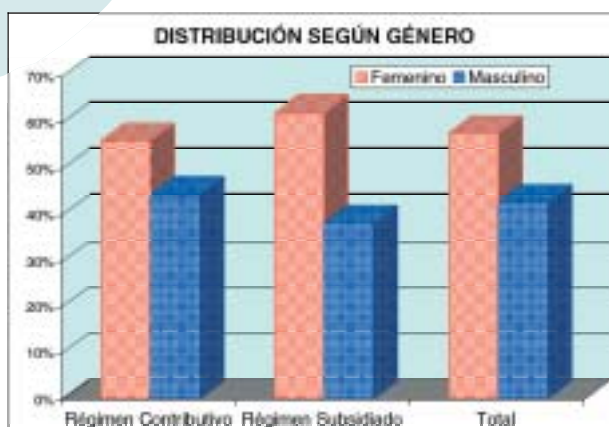
Anexo No. 5 Distribución según tipo de usuario

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Cotizante	5.505.369	61,54%	0	0,00%	5.505.369	44,86%
Beneficiario	3.440.990	38,46%	0	0,00%	3.440.990	28,04%
Afiliado Régimen Subsidiado	0	0,00%	3.325.891	100,00%	3.325.891	27,10%
Total	8.946.359	100,00%	3.325.891	100,00%	12.272.250	100,00%

Anexo No. 6 Distribución según género

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Masculino	3.955.090	44,2%	1.267.269	38,1%	5.222.359	42,6%
Femenino	4.991.269	55,8%	2.058.622	61,9%	7.049.891	57,4%
Total	8.946.359	100.0%	3.325.891	100.0%	12.272.250	100.0%

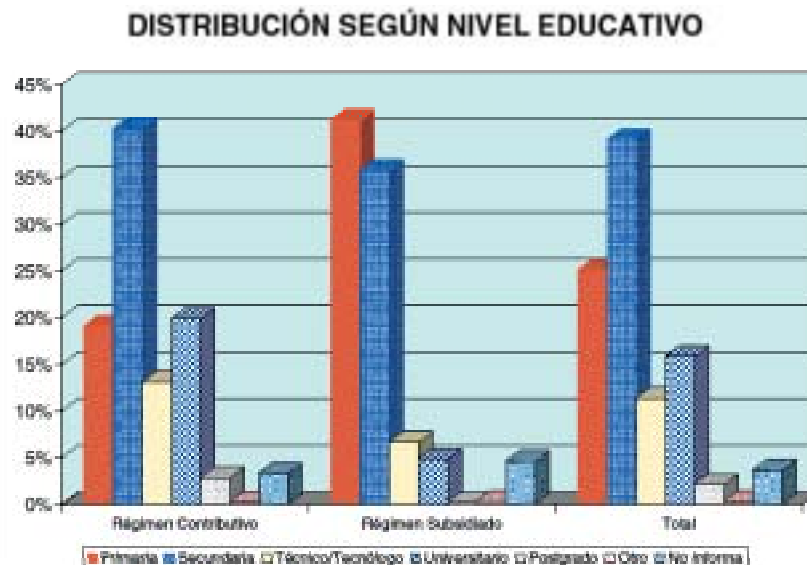
Gráfica No. 8



Anexo No. 7 Distribución según nivel educativo

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Ninguno	121.789	1,4%	215.242	6,5%	337.032	2,7%
Primaria	1.709.301	19,1%	1.369.155	41,2%	3.078.456	25,1%
Secundaria	3.600.847	40,3%	1.189.885	35,8%	4.790.732	39,0%
Técnico/Tecnólogo	1.171.232	13,1%	220.873	6,6%	1.392.105	11,3%
Universitario	1.779.780	19,9%	160.420	4,8%	1.940.201	15,8%
Postgrado	251.443	2,8%	7.541	0,2%	258.984	2,1%
Otro	19.233	0,2%	10.370	0,3%	29.603	0,2%
No informa	292.733	3,3%	152.405	4,6%	445.138	3,6%
Total	8.946.359	100,0%	3.325.891	100,0%	12.272.250	100,0%

Gráfica N° 9



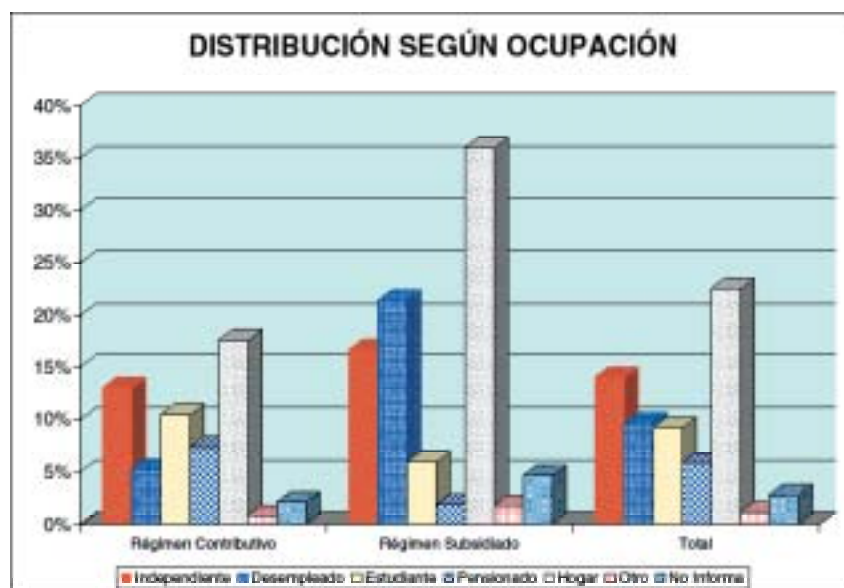
Anexo No. 8
Distribución según estrato

		RÉGIMEN				Total	
		Contributivo		Subsidiado			
		Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
ESTRATO	1	725.483	8,1%	1.252.038	37,6%	1.977.520	16,1%
	2	2.578.173	28,8%	1.663.033	50,0%	4.241.205	34,6%
	3	3.843.448	43,0%	272.407	8,2%	4.115.855	33,5%
	4	1.320.295	14,8%	26.465	0,8%	1.346.760	11,0%
	5	331.800	3,7%	19.989	0,6%	351.789	2,9%
	6	64.036	0,7%	7.180	0,2%	71.216	0,6%
	No informa	83.124	0,9%	84.781	2,6%	167.905	1,4%
	Total	8.946.359	100,0%	3.325.891	100,0%	12.272.250	100,0%

Anexo No. 9 Distribución según ocupación

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Empleado Dependiente	3.911.426	43,7%	399.606	12,0%	4.311.032	35,1%
Independiente	1.162.375	13,0%	552.180	16,6%	1.714.556	14,0%
Desempleado	464.782	5,2%	711.415	21,4%	1.176.197	9,6%
Estudiante	931.754	10,4%	196.424	5,9%	1.128.178	9,2%
Pensionado	653.603	7,3%	60.635	1,8%	714.238	5,8%
Hogar	1.567.848	17,5%	1.194.716	35,9%	2.762.564	22,5%
Otro	70.225	0,8%	58.839	1,8%	129.064	1,1%
No Informa	184.345	2,1%	152.077	4,6%	336.422	2,7%
Total	8.946.359	100,0%	3.325.891	100,0%	12.272.250	100,0%

Gráfica N° 10



Anexo No. 10

Utilización de los distintos servicios asistenciales

		RÉGIMEN				Total	
		Contributivo		Subsidiado			
		Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
¿HA ASISTIDO A CONSULTA CON EL MÉDICO GENERAL?	Sí	8.275.878	92,5%	3.009.397	90,5%	11.285.275	92,0%
	No	670.481	7,5%	316.494	9,5%	986.975	8,0%
¿HA NECESITADO EL SERVICIO DE URGENCIAS?	Sí	5.820.393	65,1%	1.847.204	55,5%	7.667.597	62,5%
	No	3.125.966	34,9%	1.478.687	44,5%	4.604.653	37,5%
¿LE HAN ORDENADO CITA CON MÉDICO ESPECIALISTA?	Sí	4.667.781	52,2%	1.700.581	51,1%	6.368.362	51,9%
	No	4.278.578	47,8%	1.625.310	48,9%	5.903.888	48,1%
¿LE HAN ORDENADO EXÁMENES DE LABORATORIO?	Sí	6.564.027	73,4%	2.385.047	71,7%	8.949.073	72,9%
	No	2.382.332	26,6%	940.844	28,3%	3.323.177	27,1%
¿LE HAN ORDENADO CIRUGÍAS?	Sí	2.181.725	24,4%	898.508	27,0%	3.080.234	25,1%
	No	6.764.634	75,6%	2.427.383	73,0%	9.192.016	74,9%
¿LE HAN ORDENADO IMÁGENES DIAGNÓSTICAS?	Sí	3.445.231	38,5%	1.080.476	32,5%	4.525.707	36,9%
	No	5.501.128	61,5%	2.245.415	67,5%	7.746.543	63,1%
¿HA ASISTIDO SERVICIO ODONTOLÓGICO?	Sí	5.024.913	56,2%	1.853.820	55,7%	6.878.732	56,1%
	No	3.921.446	43,8%	1.472.071	44,3%	5.393.517	43,9%
¿LE HAN FORMULADO MEDICAMENTOS?	Sí	7.940.415	88,8%	2.914.955	87,6%	10.855.370	88,5%
	No	1.005.944	11,2%	410.936	12,4%	1.416.880	11,5%

Anexo No. 11

Tiempos promedio de permanencia en el Sistema y en la Entidad

		TIEMPO DE AFILIACIÓN AL SISTEMA		TIEMPO DE AFILIACIÓN A LA ENTIDAD	
		Años promedio	Desviación típica	Años promedio	Desviación típica
RÉGIMEN	Contributivo	9,08	8,07	5,70	6,49
	Subsidiado	5,77	6,17	3,82	2,85
	Total	8,22	7,76	5,19	5,80

Anexo No. 12

Información sobre servicios y derechos

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Sí	5.385.312	60,2%	2.027.770	61,0%	7.413.082	60,4%
No	3.496.761	39,1%	1.240.524	37,3%	4.737.285	38,6%
No informa	64.286	0,7%	57.597	1,7%	121.883	1,0%
Total	8.946.359	100,0%	3.325.891	100,0%	12.272.250	100,0%

Anexo No. 13

Información sobre la Red de prestadores

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Sí	5.232.604	58,49%	1.953.575	58,74%	7.186.179	58,56%
No	3.629.060	40,56%	1.295.867	38,96%	4.924.926	40,13%
No informa	84.695	0,95%	76.449	2,30%	161.144	1,31%
Total	8.946.359	100,00%	3.325.891	100,00%	12.272.250	100,00%

Anexo No. 14

Estaba afiliado a otra EPS/ARS?

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Sí	5.345.613	59,75%	1.484.161	44,62%	6.829.774	55,65%
No	3.373.795	37,71%	1.747.188	52,53%	5.120.983	41,73%
No informa	226.950	2,54%	94.542	2,84%	321.493	2,62%
Total	8.946.359	100,00%	3.325.891	100,00%	12.272.250	100,00%

Anexo No. 15**Satisfacción con su anterior EPS/ARS**

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Sí	2.549.988	47,70%	904.013	60,91%	3.454.001	50,57%
No	2.732.901	51,12%	562.864	37,92%	3.295.765	48,26%
No informa	62.724	1,17%	17.285	1,16%	80.009	1,17%
Total	5.345.613	100,00%	1.484.161	100,00%	6.829.774	100,00%

Anexo No. 16**Satisfacción con la Red de prestadores**

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Sí	5.725.703	64,0%	2.354.118	70,8%	8.079.822	65,8%
No	2.547.543	28,5%	795.561	23,9%	3.343.103	27,2%
No informa	673.113	7,5%	176.212	5,3%	849.325	6,9%
Total	8.946.359	100,0%	3.325.891	100,0%	12.272.250	100,0%

Anexo No. 17**Satisfacción con el lugar de ubicación de la central de autorizaciones**

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Sí	6.565.315	73,4%	2.300.387	69,2%	8.865.702	72,2%
No	1.981.948	22,2%	854.491	25,7%	2.836.439	23,1%
No informa	399.096	4,5%	171.013	5,1%	570.109	4,6%
Total	8.946.359	100,0%	3.325.891	100,0%	12.272.250	100,0%

Anexo No. 18 Libre escogencia de EPS /ARS

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Sí	6.883.707	76,94%	2.139.602	64,33%	9.023.308	73,53%
No	1.741.044	19,46%	1.055.240	31,73%	2.796.284	22,79%
No informa	321.608	3,59%	131.049	3,94%	452.657	3,69%
Total	8.946.359	100,00%	3.325.891	100,00%	12.272.250	100,00%

Anexo No. 19 Ha pensado en cambiar de EPS/ARS?

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Sí	1.819.965	20,34%	366.988	11,03%	2.186.953	17,82%
No	6.889.303	77,01%	2.860.599	86,01%	9.749.902	79,45%
No informa	237.091	2,65%	98.304	2,96%	335.395	2,73%
Total	8.946.359	100,00%	3.325.891	100,00%	12.272.250	100,00%

Anexo No. 20 Libertad para escoger lugar de atención de Urgencias

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Nunca	2.671.103	45,9%	886.385	48,0%	3.557.488	46,4%
Casi nunca	251.707	4,3%	99.492	5,4%	351.200	4,6%
A veces	451.226	7,7%	146.128	7,9%	597.355	7,8%
Casi siempre	634.028	10,9%	151.979	8,2%	786.007	10,2%
Siempre	1.670.960	28,7%	487.018	26,4%	2.157.978	28,1%
No informa	144.825	2,5%	76.847	4,2%	221.673	2,9%
Total	5.823.850	100,0%	1.847.849	100,0%	7.671.700	100,0%

Anexo No. 21
Libertad para escoger médico general

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Nunca	2.420.610	29,2%	1.189.448	39,5%	3.610.058	32,0%
Casi nunca	466.852	5,6%	222.698	7,4%	689.551	6,1%
A veces	916.933	11,1%	266.908	8,9%	1.183.841	10,5%
Casi siempre	845.217	10,2%	232.784	7,7%	1.078.000	9,5%
Siempre	3.583.290	43,3%	1.061.625	35,3%	4.644.915	41,1%
No informa	48.165	0,6%	37.374	1,2%	85.540	0,8%
Total	8.281.068	100,0%	3.010.837	100,0%	11.291.905	100,0%

Anexo No. 22
Libertad para escoger médico especialista

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Nunca	2.131.449	45,6%	800.887	46,6%	2.932.336	45,8%
Casi nunca	333.582	7,1%	137.496	8,0%	471.078	7,4%
A veces	291.581	6,2%	160.938	9,4%	452.519	7,1%
Casi siempre	461.325	9,9%	98.033	5,7%	559.358	8,7%
Siempre	1.233.417	26,4%	408.555	23,7%	1.641.972	25,7%
No informa	224.866	4,8%	114.607	6,7%	339.472	5,3%
Total	4.676.219	100,0%	1.720.517	100,0%	6.396.736	100,0%

Anexo No. 23

Libertad para escoger IPS para cirugías

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Nunca	1.270.045	57,5%	484.378	52,7%	1.754.423	56,1%
Casi nunca	129.646	5,9%	58.112	6,3%	187.758	6,0%
A veces	136.997	6,2%	41.078	4,5%	178.075	5,7%
Casi siempre	111.409	5,0%	59.600	6,5%	171.009	5,5%
Siempre	415.569	18,8%	202.991	22,1%	618.560	19,8%
No informa	145.126	6,6%	73.671	8,0%	218.798	7,0%
Total	2.208.792	100,0%	919.831	100,0%	3.128.623	100,0%

Anexo No. 24

Libertad para escoger IPS para exámenes de laboratorio

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Nunca	4.210.366	64,1%	1.358.301	56,8%	5.568.667	62,2%
Casi nunca	384.457	5,9%	221.249	9,3%	605.706	6,8%
A veces	303.948	4,6%	145.522	6,1%	449.469	5,0%
Casi siempre	345.052	5,3%	118.942	5,0%	463.993	5,2%
Siempre	1.171.231	17,8%	462.105	19,3%	1.633.335	18,2%
No informa	152.069	2,3%	84.623	3,5%	236.692	2,6%
Total	6.567.121	100,0%	2.390.741	100,0%	8.957.863	100,0%

Anexo No. 25

Libertad para escoger IPS para imágenes diagnósticas

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Nunca	2.369.249	68,5%	641.532	59,2%	3.010.781	66,3%
Casi nunca	128.129	3,7%	56.267	5,2%	184.396	4,1%
A veces	146.181	4,2%	63.571	5,9%	209.751	4,6%
Casi siempre	174.911	5,1%	45.454	4,2%	220.366	4,9%
Siempre	487.628	14,1%	209.081	19,3%	696.710	15,3%
No informa	150.250	4,3%	68.116	6,3%	218.365	4,8%
Total	3.456.349	100,0%	1.084.021	100,0%	4.540.369	100,0%

Anexo No. 26
Libertad para escoger odontólogo

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Nunca	2.142.614	42,6%	884.886	47,5%	3.027.501	43,9%
Casi nunca	211.707	4,2%	82.681	4,4%	294.388	4,3%
A veces	387.370	7,7%	178.119	9,6%	565.489	8,2%
Casi siempre	389.021	7,7%	134.799	7,2%	523.820	7,6%
Siempre	1.821.759	36,2%	542.967	29,2%	2.364.726	34,3%
No informa	81.620	1,6%	38.798	2,1%	120.418	1,7%
Total	5.034.091	100,0%	1.862.251	100,0%	6.896.342	100,0%

Anexo No. 27
Calificación promedio en cada uno de los servicios

	RÉGIMEN		Total
	Contributivo	Subsidiado	
CALIFIQUE EL SERVICIO DE CIRUGÍAS	4,03	4,20	4,08
CALIFIQUE EL SERVICIO DE EXÁMENES DE LABORATORIO	4,00	4,14	4,04
CALIFIQUE EL SERVICIO DE IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	3,97	4,24	4,04
CALIFIQUE EL SERVICIO DE MEDICINA ESPECIALIZADA	3,87	4,14	3,94
CALIFIQUE EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA	3,88	4,09	3,93
CALIFIQUE EL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL	3,85	4,10	3,92
CALIFIQUE LA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EPS/ARS	3,73	4,10	3,83
CALIFIQUE EL SERVICIO DE URGENCIAS	3,68	3,98	3,75
CALIFIQUE EL SERVICIO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS	3,52	3,89	3,61
CALIFIQUE, DE MANERA GENERAL A SU EPS/ARS	3,80	4,16	3,89

Anexo No. 28
Barrera de acceso por cuota moderadora / copago

	RÉGIMEN				Total	
	Contributivo		Subsidiado			
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
Sí	2.238.928	25,0%	614.954	18,5%	2.853.882	23,3%
No	6.301.643	70,4%	1.210.278	36,4%	7.511.921	61,2%
No informa	405.788	4,5%	1.500.659	45,1%	1.906.447	15,5%
Total	8.946.359	100,0%	3.325.891	100,0%	12.272.250	100,0%

ANEXOS MEDELLÍN



RESULTADOS LOCALES SEGÚN ENTIDAD ASEGURADORA

	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	ÍNDICE GLOBAL		RÉGIMEN SUBSIDIADO	ÍNDICE GLOBAL
1	Sanitas E.P.S	85,39	1	Comfamiliar Camacol - Antioquia	71,68
2	Humana Vivir S.A. E.P.S.	82,04	2	Comfenalco Antioquia E.P.S	68,70
3	Solsalud S.A. EPS.	75,18	3	Coomeva E.P.S.	68,67
4	SuSalud EPS - (Suramericana)	75,17	4	Comfama - Antioquia	66,66
5	Cafesalud E.P.S. S.A.	74,22	5	SaludVida S.A E.P.S	66,12
6	Salud Total S.A. E.P.S.	69,90	6	Cafesalud E.P.S. S.A.	50,74
7	Coomeva E.P.S.	68,19		General	65,37
8	Saludcoop E.P.S.	67,85			
9	SaludVida S.A E.P.S	67,83			
10	Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	64,53			
11	Famisanar LTDA. E.P.S.	63,65			
12	Seguro Social E.P.S	54,00			
	General	67,08			

Anexo No. 29
Índice global según componentes y régimen

CIUDAD Medellín			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
ACCESO A SERVICIOS	65,74	62,64	65,26
LIBRE ESCOGENCIA	29,95	20,34	28,43
OPORTUNIDAD	82,08	87,48	82,92
PERCEPCIÓN	77,28	85,80	78,61
ÍNDICE GLOBAL	63,98	65,37	64,20

Anexo No. 30
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen

CIUDAD Medellín			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Lugar de entrega de medicamentos	93,48	87,14	92,53
Autorización de exámenes de laboratorio	90,22	86,50	89,80
Autorización de imágenes diagnósticas	86,85	88,88	87,03
Atención en urgencias	86,85	81,81	86,33
Autorización de cirugías	86,41	75,61	84,95
Autorización con médico especialista	80,26	69,74	78,78
Acceso por costo de bonos	74,84	53,59	71,74
Entrega de medicamentos	65,91	64,59	65,70
Información sobre red de prestadores	56,71	47,57	55,29
Información sobre servicios	55,50	44,01	53,74
Invitación a programas de promoción y prevención	5,03	.	5,03
ACCESO A SERVICIOS	65,74	62,64	65,26

Anexo No. 31
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y régimen

CIUDAD Medellín			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Libertad de escoger médico general	50,49	30,71	47,58
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	41,26	28,75	39,65
Libertad de escoger odontólogo	29,53	17,49	27,72
Libertad de escoger IPS para cirugías	17,00	20,92	17,61
Libertad de escoger médico especialista	18,49	3,20	15,66
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	14,07	15,41	14,24
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	10,03	6,11	9,63
LIBRE ESCOGENCIA	29,95	20,34	28,43
Libertad de escoger entidad aseguradora	68,51	67,75	68,40

Anexo No. 32
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y régimen

CIUDAD Medellín			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Oportunidad en citas de medicina general	96,48	96,68	96,51
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	89,79	85,58	89,30
Oportunidad en citas odontológicas	85,03	89,70	85,60
Oportunidad en citas con medicina especializada	79,78	88,32	81,02
Oportunidad en entrega de medicamentos	79,93	86,53	80,99
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	78,73	82,61	79,12
Oportunidad en realización de cirugías	62,06	80,95	64,54
Oportunidad en recibir atención de urgencias	54,98	74,77	57,31
OPORTUNIDAD	82,08	87,48	82,92

Anexo No. 33
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y régimen

CIUDAD Medellín			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Calificación del servicio de medicina general	85,82	97,08	87,46
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	84,20	97,60	86,24
Calificación del servicio de urgencias	83,55	94,99	85,09
Calificación del servicio de medicina especializada	80,77	96,08	83,17
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	78,52	93,97	80,48
Deseo de cambio de entidad	76,78	89,26	78,71
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	79,65	71,54	78,38
Calificación del servicio de odontología	76,81	91,18	78,14
Calificación del servicio de cirugías	74,89	83,73	76,56
Calificación de la entidad	73,65	87,30	75,77
Calificación de atención administrativa	74,47	82,85	75,60
Calificación del servicio de entrega de medicamentos	73,06	82,80	74,71
Satisfacción con la red de prestadores	64,77	69,00	65,49
PERCEPCIÓN	77,28	85,80	78,61

Anexo No. 34

Índice global según componentes y EPS

CIUDAD Medellín					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	77,91	44,05	100,00	96,82	81,17
Salud Total S.A. E.P.S.	78,41	55,17	89,40	90,99	78,63
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	72,75	32,95	92,29	91,29	73,52
SuSalud EPS - (Suramericana)	73,30	41,37	84,87	90,09	72,56
Comfenalco Antioquia E.P.S	76,25	18,17	89,10	87,60	67,83
Saludcoop E.P.S.	66,10	35,68	73,65	83,78	65,56
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	57,51	24,63	85,06	94,97	65,17
Sanitas E.P.S	74,40	9,22	94,60	80,99	64,79
Humana Vivir S.A. E.P.S.	66,34	21,49	82,21	71,68	60,57
Coomeva E.P.S.	64,05	28,82	89,64	55,63	58,99
Seguro Social E.P.S	50,57	18,21	69,33	67,39	51,94
Cafesalud E.P.S. S.A.	47,60	6,08	64,23	51,96	42,66
General	65,74	29,95	82,08	77,28	63,98

Anexo No. 35

Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS

CIUDAD Medellín												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS
Salud Total S.A. E.P.S.	86,96	78,26	3,04	96,11	100,00	100,00	95,01	100,00	85,16	94,74	91,30	78,41
Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	90,00	70,00	3,11	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	.	77,91
Comfenalco Antioquia E.P.S	74,19	74,19	8,47	86,04	85,79	80,34	94,73	100,00	87,10	93,55	83,87	76,25
Sanitas E.P.S	55,56	77,78	11,54	100,00	100,00	.	85,71	100,00	94,32	100,00	88,89	74,40
SuSalud EPS - (Suramericana)	74,26	72,28	7,55	89,65	80,34	85,57	94,52	90,17	78,85	85,42	87,00	73,30
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	80,00	60,00	0,93	91,32	100,00	100,00	97,49	100,00	61,36	100,00	79,17	72,75
Humana Vivir S.A. E.P.S.	81,82	54,55	1,82	53,92	100,00	62,93	89,40	83,33	55,45	80,00	90,00	66,34
Saludcoop E.P.S.	68,42	16,67	0,00	79,03	89,06	93,73	100,00	91,53	79,42	100,00	57,89	66,10
Coomeva E.P.S.	31,03	45,00	4,61	80,34	89,74	97,49	97,71	98,16	89,30	100,00	83,33	64,05
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	40,00	80,00	8,13	80,53	50,00	.	100,00	57,63	90,91	100,00	60,00	57,51
Seguro Social E.P.S	24,36	41,77	4,20	86,76	55,30	70,54	73,53	63,49	27,27	98,53	65,82	50,57
Cafesalud E.P.S. S.A.	59,09	13,64	0,35	82,35	92,86	100,00	90,00	87,50	0,00	82,35	0,00	47,60
General	56,71	55,50	5,03	86,85	80,26	86,41	90,22	86,85	65,91	93,48	74,84	65,74

Anexo No. 36
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y EPS

CIUDAD Medellín										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
Salud Total S.A. E.P.S.	43,37	64,71	57,14	50,00	68,75	8,33	71,43	55,17		86,96
Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	66,67	77,00	0,00	75,00	16,67	33,33	.	44,05		20,00
SuSalud EPS - (Suramericana)	66,13	67,53	15,78	31,97	17,37	16,66	25,71	41,37		72,92
Saludcoop E.P.S.	7,14	66,56	46,77	16,67	17,65	20,00	52,25	35,68		41,18
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	54,59	60,55	7,14	20,40	9,52	18,18	22,76	32,95		88,00
Coomeva E.P.S.	28,44	53,80	29,14	20,70	11,11	13,64	31,85	28,82		76,27
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	0,00	23,14	0,00	.	12,05	55,40	38,81	24,63		88,89
Humana Vivir S.A. E.P.S.	16,72	42,00	0,00	0,00	0,00	9,23	33,33	21,49		54,55
Seguro Social E.P.S	26,07	33,67	7,64	5,29	3,74	3,89	36,93	18,21		52,56
Comfenalco Antioquia E.P.S	34,16	30,49	21,22	14,29	14,26	2,51	13,36	18,17		73,33
Sanitas E.P.S	0,00	7,66	6,56	.	5,41	0,00	13,47	9,22		77,78
Cafesalud E.P.S. S.A.	23,53	19,63	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,08		50,00
General	41,26	50,49	18,49	17,00	14,07	10,03	29,53	29,95		68,51

Anexo No. 37
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y EPS

CIUDAD Medellín									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	.	100,00	100,00
Sanitas E.P.S	100,00	100,00	91,51	.	96,09	100,00	93,06	96,20	94,60
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	53,72	100,00	88,33	77,36	97,39	92,40	96,88	95,65	92,29
Comeva E.P.S.	62,26	96,22	86,57	87,44	96,04	94,19	93,50	93,01	89,64
Salud Total S.A. E.P.S.	65,09	100,00	94,10	50,00	92,21	88,38	85,79	100,00	89,40
Comfenalco Antioquia E.P.S	62,84	98,77	85,08	55,73	92,95	86,98	72,55	99,11	89,10
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	51,34	98,04	96,23	.	74,14	74,44	94,79	94,68	85,06
SuSalud EPS - (Suramericana)	68,64	95,27	84,28	81,15	94,08	82,09	83,76	82,06	84,87
Humana Vivir S.A. E.P.S.	51,14	94,61	83,01	61,56	96,58	73,07	76,77	100,00	82,21
Saludcoop E.P.S.	16,01	93,43	72,14	57,31	100,00	94,89	60,00	76,92	73,65
Seguro Social E.P.S	31,58	95,54	64,46	41,16	79,25	65,65	84,09	47,55	69,33
Cafesalud E.P.S. S.A.	43,00	98,14	60,94	34,64	70,58	43,48	76,06	21,68	64,23
General	54,98	96,48	79,78	62,06	89,79	78,73	85,03	79,93	82,08

Anexo No. 38

Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS

CIUDAD Medellín														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	100,00	100,00	90,00	99,94	97,83	99,62	92,23	100,00	100,00	.	98,52	91,91	96,20	96,82
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	100,00	100,00	88,89	99,59	97,65	98,11	.	100,00	100,00	100,00	90,70	94,54	87,17	94,97
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	92,00	84,00	72,00	93,79	98,05	94,42	100,00	98,56	99,85	94,90	85,14	93,93	91,78	91,29
Salud Total S.A. E.P.S.	91,30	78,26	73,91	98,92	99,85	99,73	100,00	98,11	99,80	96,70	90,30	89,84	94,98	90,99
SuSalud EPS - (Suramericana)	89,01	90,22	92,93	95,47	97,16	91,37	88,28	92,59	92,71	89,21	89,05	82,52	85,13	90,09
Comfenalco Antioquia E.P.S	80,00	77,42	79,31	94,51	95,76	97,31	85,78	91,64	95,96	84,46	91,19	85,59	90,87	87,60
Saludcoop E.P.S.	82,35	94,44	66,67	87,99	97,34	87,61	76,61	96,21	79,51	69,73	87,83	77,73	75,03	83,78
Sanitas E.P.S	55,56	77,78	77,78	86,23	94,63	93,08	.	87,01	87,08	84,03	89,02	77,28	84,36	80,99
Humana Vivir S.A. E.P.S.	54,55	45,45	36,36	81,84	94,80	84,06	67,60	79,01	50,97	79,57	91,98	79,33	79,75	71,68
Seguro Social E.P.S	21,43	82,89	68,35	81,06	82,07	68,96	63,67	78,47	62,41	70,14	58,64	61,92	64,73	67,39
Coomeva E.P.S.	39,62	70,91	81,36	50,05	52,12	54,84	55,22	52,29	63,23	48,82	49,54	57,65	42,65	55,63
Cafesalud E.P.S. S.A.	31,82	27,27	27,27	63,41	80,09	75,75	69,72	79,27	58,65	55,90	20,68	62,69	55,61	51,96
General	64,77	79,65	76,78	83,55	85,82	80,77	74,89	84,20	78,52	76,81	73,06	74,47	73,65	77,28

Anexo No. 39

Índice global según componentes y ARS

CIUDAD Medellín					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Comfamiliar Camacol - Antioquia	91,00	30,85	82,21	89,89	71,68
Comfenalco Antioquia E.P.S	72,07	15,65	94,10	89,39	68,70
Coomeva E.P.S.	68,97	17,12	96,07	95,09	68,67
Comfama - Antioquia	43,42	41,57	86,25	78,74	66,66
SaludVida S.A E.P.S	59,35	24,34	84,02	88,12	66,12
Cafesalud E.P.S. S.A.	50,36	2,69	71,60	72,90	50,74
General	62,64	20,34	87,48	85,80	65,37

Anexo No. 40
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios
según variables y ARS

CIUDAD Medellín												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos o copagos	ACCESO A SERVICIOS
Comfamiliar Camacol - Antioquia	100,00	100,00	.	93,43	100,00	100,00	100,00	100,00	51,81	90,00	100,00	91,00
Comfenalco Antioquia E.P.S.	70,00	63,16	.	47,90	27,47	49,20	83,33	87,68	88,89	94,12	70,00	72,07
Cooameva E.P.S.	16,67	16,67	.	86,85	100,00	66,67	100,00	100,00	90,91	100,00	80,00	68,97
SaludVida S.A E.P.S.	33,33	22,22	.	93,43	50,00	81,19	69,61	100,00	38,63	71,43	100,00	59,35
Cafesalud E.P.S. S.A.	36,36	18,18	.	100,00	80,00	100,00	92,46	80,00	19,83	80,00	0,00	50,36
Comfama - Antioquia	40,00	60,00	.	100,00	76,74	.	66,67	.	61,61	75,00	0,00	43,42
General	47,57	44,01	.	81,81	69,74	75,61	86,50	88,88	64,59	87,14	53,59	62,64

Anexo No. 41
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS

CIUDAD Medellín										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
Comfama - Antioquia	65,05	51,71	25,00	100,00	41,37	0,00	13,47	41,57		100,00
Comfamiliar Camacol - Antioquia	49,69	33,07	0,00	16,92	0,00	0,00	100,00	30,85		90,00
SaludVida S.A E.P.S.	53,02	46,28	0,00	0,00	0,00	0,00	20,00	24,34		11,11
Cooameva E.P.S.	0,00	48,54	0,00	0,00	0,00	0,00	20,72	17,12		91,67
Comfenalco Antioquia E.P.S.	27,10	22,67	0,87	23,81	19,82	25,00	12,92	15,65		100,00
Cafesalud E.P.S. S.A.	0,00	0,00	0,00	0,00	21,17	0,00	0,00	2,69		0,00
General	28,75	30,71	3,20	20,92	15,41	6,11	17,49	20,34		67,75

Anexo No. 42
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y ARS

CIUDAD Medellín									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Cooemeva E.P.S.	100,00	98,96	89,72	100,00	93,05	80,24	97,02	100,00	96,07
Comfenalco Antioquia E.P.S	92,98	93,75	94,11	98,82	93,05	93,61	97,40	93,75	94,10
Comfama - Antioquia	77,00	100,00	90,37	97,64	82,76	100,00	89,58	81,92	86,25
SaludVida S.A E.P.S	90,80	93,10	75,92	98,82	85,71	65,21	82,85	78,12	84,02
Comfamiliar Camacol - Antioquia	54,61	95,42	80,11	25,00	88,27	80,83	79,17	100,00	82,21
Cafesalud E.P.S. S.A.	40,07	100,00	87,34	69,24	71,32	77,28	75,83	52,44	71,60
General	74,77	96,68	88,32	80,95	85,58	82,61	89,70	86,53	87,48

Anexo No. 43
Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS

CIUDAD Medellín													
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad
Cooemeva E.P.S.	83,33	100,00	100,00	99,67	99,74	97,27	77,25	100,00	100,00	85,07	95,30	91,04	92,16
Comfamiliar Camacol - Antioquia	90,00	80,00	80,00	97,57	99,74	98,11	96,11	100,00	99,59	100,00	90,35	82,81	87,35
Comfenalco Antioquia E.P.S	89,47	73,68	84,21	96,32	98,23	94,51	82,47	100,00	96,94	99,74	91,93	84,90	89,88
SaludVida S.A E.P.S	55,56	100,00	88,89	97,08	97,08	.	100,00	100,00	88,72	99,79	83,43	82,04	90,95
Comfama - Antioquia	50,00	33,33	80,00	85,03	96,45	96,61	100,00	96,21	99,59	100,00	89,15	81,34	89,33
Cafesalud E.P.S. S.A.	36,36	45,45	100,00	97,86	91,51	96,61	76,35	87,01	86,69	74,74	42,34	76,80	71,89
General	69,00	71,54	89,26	94,99	97,08	96,08	83,73	97,60	93,97	91,18	82,80	82,85	87,30

ANEXOS BARRANQUILLA



RESULTADOS LOCALES SEGÚN ENTIDAD ASEGURADORA

	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	ÍNDICE GLOBAL		RÉGIMEN SUBSIDIADO	ÍNDICE GLOBAL
1	Sanitas E.P.S	85,39	1	Cafaba BarrancaBermeja	89,82
2	Humana Vivir S.A. E.P.S.	82,04	2	Humana Vivir S.A. E.P.S.	83,42
3	Solsalud S.A. EPS.	75,18	3	Mutual Ser E.S.S.	70,29
4	SuSalud EPS - (Suramericana)	75,17	4	Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	69,24
5	Cafesalud E.P.S. S.A.	74,22	5	Coosalud Ltda Cartagena	69,12
6	Salud Total S.A. E.P.S.	69,90	6	SaludVida S.A E.P.S	67,88
7	Coomeva E.P.S.	68,19	7	Solsalud S.A. EPS.	67,72
8	Saludcoop E.P.S.	67,85	8	Comparta/Coopsagar Ltda	67,59
9	SaludVida S.A E.P.S	67,83	9	Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	64,15
10	Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	64,53		General	70,46
11	Famisanar LTDA. E.P.S.	63,65			
12	Seguro Social E.P.S	54,00			
	General	67,08			

Anexo No. 44
Índice global según componentes y régimen

CIUDAD Barranquilla			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
ACCESO A SERVICIOS	66,61	83,78	70,64
LIBRE ESCOGENCIA	29,56	21,30	27,58
OPORTUNIDAD	86,29	89,59	87,07
PERCEPCIÓN	84,21	90,88	85,77
ÍNDICE GLOBAL	67,08	70,46	67,87

Anexo No. 45
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen

CIUDAD Barranquilla			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Lugar de entrega de medicamentos	86,98	93,11	88,50
Autorización de imágenes diagnósticas	86,19	86,83	86,41
Autorización con médico especialista	85,36	87,65	86,00
Autorización de cirugías	88,85	78,83	85,71
Atención en urgencias	83,65	89,22	85,34
Autorización de exámenes de laboratorio	80,21	86,52	82,05
Información sobre servicios	75,25	83,73	77,22
Información sobre red de prestadores	74,56	81,16	76,12
Acceso por costo de bonos	77,57	59,85	75,73
Entrega de medicamentos	52,70	75,25	58,12
Invitación a programas de promoción y prevención	3,61	.	3,61
ACCESO A SERVICIOS	66,61	83,78	70,64

Anexo No. 46
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y régimen

CIUDAD Barranquilla			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Libertad de escoger médico general	43,30	25,11	38,85
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	36,43	40,34	37,64
Libertad de escoger odontólogo	37,50	13,25	30,20
Libertad de escoger médico especialista	27,21	17,37	24,58
Libertad de escoger IPS para cirugías	20,46	13,29	18,52
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	11,07	17,78	13,33
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	8,97	19,94	12,14
LIBRE ESCOGENCIA	29,56	21,30	27,58
Libertad de escoger entidad aseguradora	78,79	49,02	71,65

Anexo No. 47
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y régimen

CIUDAD Barranquilla			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Oportunidad en citas de medicina general	94,79	96,28	95,15
Oportunidad en citas odontológicas	93,71	86,09	91,48
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	90,14	90,43	90,23
Oportunidad en entrega de medicamentos	87,62	97,86	89,95
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	83,03	87,76	84,55
Oportunidad en citas con medicina especializada	82,80	85,29	83,40
Oportunidad en realización de cirugías	72,79	86,69	76,57
Oportunidad en recibir atención de urgencias	61,31	72,84	64,17
OPORTUNIDAD	86,29	89,59	87,07

Anexo No. 48
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen

CIUDAD Barranquilla			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Calificación del servicio de medicina general	94,66	96,71	95,16
Calificación del servicio de urgencias	90,96	96,34	92,62
Calificación del servicio de medicina especializada	91,43	95,59	92,49
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	90,83	95,23	92,12
Calificación del servicio de odontología	89,59	99,77	91,50
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	87,20	96,67	90,43
Deseo de cambio de Entidad	87,40	95,08	89,24
Calificación del servicio de entrega de medicamentos	83,73	90,53	85,35
Calificación del servicio de cirugías	84,52	86,49	85,09
Calificación de la Entidad	78,64	90,33	81,43
Calificación de atención administrativa	76,85	88,29	79,54
Satisfacción con la red de prestadores	76,50	85,34	78,61
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	74,29	78,54	75,31
PERCEPCIÓN	84,21	90,88	85,77

Anexo No. 49
Índice global según componentes y EPS

CIUDAD Barranquilla					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Sanitas E.P.S	80,65	69,86	89,84	96,60	85,39
Humana Vivir S.A. E.P.S.	73,72	73,67	88,22	86,62	82,04
Solsalud S.A. EPS.	75,75	33,71	96,48	90,74	75,18
SuSalud EPS - (Suramericana)	78,76	39,57	93,80	87,01	75,17
Cafesalud E.P.S. S.A.	70,48	43,26	90,67	86,92	74,22
Salud Total S.A. E.P.S.	74,00	21,63	91,97	89,34	69,90
Coomeva E.P.S.	70,57	28,28	88,54	84,83	68,19
Saludcoop E.P.S.	61,87	36,33	90,83	85,60	67,85
SaludVida S.A E.P.S	70,87	8,34	93,01	94,53	67,83
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	62,50	24,38	81,32	84,36	64,53
Famisanar LTDA. E.P.S.	52,44	26,01	98,03	77,23	63,65
Seguro Social E.P.S	49,36	19,45	70,11	73,39	54,00
General	66,61	29,56	86,29	84,21	67,08

Anexo No. 50
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios
según variables y EPS

CIUDAD Barranquilla												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS
Sanitas E.P.S	100,00	100,00	4,79	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	55,45	90,00	90,00	80,65
SuSalud EPS - (Suramericana)	66,67	83,33	11,40	96,06	92,25	100,00	94,14	87,68	95,87	100,00	83,33	78,76
Solsalud S.A. EPS.	100,00	100,00	3,24	70,41	86,71	81,19	69,84	38,42	100,00	62,50	100,00	75,75
Salud Total S.A. E.P.S.	100,00	97,22	1,64	81,80	100,00	100,00	60,57	92,94	47,47	100,00	97,22	74,00
Humana Vivir S.A. E.P.S.	30,00	100,00	6,68	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	77,27	70,00	80,00	73,72
SaludVida S.A E.P.S	80,00	90,00	3,24	73,70	84,98	100,00	78,17	100,00	81,82	100,00	70,00	70,87
Coomeva E.P.S.	72,00	87,76	4,45	88,98	96,45	93,73	89,20	100,00	75,38	76,09	68,09	70,57
Cafesalud E.P.S. S.A.	70,00	60,00	2,33	90,14	100,00	100,00	85,71	.	66,67	100,00	90,00	70,48
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	100,00	80,00	3,56	72,97	69,37	100,00	67,12	66,67	50,91	55,56	66,67	62,50
Saludcoop E.P.S.	73,91	45,83	0,84	75,00	76,74	100,00	100,00	100,00	40,91	100,00	87,50	61,87
Famisanar LTDA. E.P.S.	40,00	60,00	0,00	63,08	80,00	50,00	87,50	79,47	66,67	100,00	44,44	52,44
Seguro Social E.P.S	50,00	47,22	3,06	71,18	66,67	70,79	71,21	73,06	5,15	77,78	55,17	49,36
General	74,56	75,25	3,61	83,65	85,36	88,85	80,21	86,19	52,70	86,98	77,57	66,61

Anexo No. 51
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y EPS

CIUDAD Barranquilla										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
Humana Vivir S.A. E.P.S.	42,86	100,00	100,00	100,00	87,50	60,00	80,00	73,67		70,00
Sanitas E.P.S.	83,33	100,00	80,00	42,83	22,22	50,00	75,00	69,86		88,89
Cafesalud E.P.S. S.A.	29,13	55,39	16,78	42,83	35,93	.	100,00	43,26		44,44
SuSalud EPS - (Suramericana)	70,00	44,79	33,33	40,00	11,11	20,00	28,36	39,57		75,00
Saludcoop E.P.S.	33,33	57,87	0,00	0,00	0,00	0,00	13,47	36,33		81,82
Solsalud S.A. EPS.	44,35	22,09	45,05	59,39	30,01	25,05	39,50	33,71		50,00
Coomeva E.P.S.	43,64	30,01	31,86	21,42	9,29	17,86	34,25	28,28		72,34
Famisanar LTDA. E.P.S.	63,76	56,83	14,42	0,00	5,41	18,47	13,81	26,01		44,44
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	25,97	30,00	26,28	67,67	11,11	0,00	16,67	24,38		62,50
Salud Total S.A. E.P.S.	27,10	35,01	16,67	20,00	0,00	0,00	32,88	21,63		80,56
Seguro Social E.P.S.	11,03	49,91	13,57	0,00	6,27	0,00	55,09	19,45		91,67
SaludVida S.A E.P.S.	35,93	6,20	17,70	0,00	6,89	11,08	0,00	8,34		100,00
General	36,43	43,30	27,21	20,46	8,97	11,07	37,50	29,56		78,79

Anexo 52

Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS

CIUDAD Barranquilla									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Famisanar LTDA. E.P.S.	100,00	98,53	96,70	97,64	100,00	91,48	100,00	94,68	98,03
Solsalud S.A. EPS.	100,00	98,32	93,41	82,07	100,00	100,00	97,02	100,00	96,48
SuSalud EPS - (Suramericana)	75,74	97,86	93,83	99,06	100,00	94,89	95,37	90,91	93,80
SaludVida S.A E.P.S	63,81	97,62	91,33	100,00	88,27	89,78	100,00	100,00	93,01
Salud Total S.A. E.P.S.	71,65	95,09	87,55	99,06	90,52	82,96	98,11	94,86	91,97
Saludcoop E.P.S.	47,41	98,23	95,59	82,07	97,89	91,48	96,12	78,36	90,83
Cafesalud E.P.S. S.A.	74,01	94,11	89,45	100,00	100,00	.	100,00	94,09	90,67
Sanitas E.P.S	63,21	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	84,38	77,78	89,84
Coomeva E.P.S.	61,47	97,05	87,63	74,37	87,85	94,35	94,97	92,01	88,54
Humana Vivir S.A. E.P.S.	64,69	100,00	91,71	69,24	87,50	100,00	96,53	87,34	88,22
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	47,56	93,46	80,91	46,22	94,59	91,48	86,11	80,03	81,32
Seguro Social E.P.S	51,02	86,26	52,86	38,77	77,89	66,48	87,26	74,68	70,11
General	61,31	94,79	82,80	72,79	90,14	83,03	93,71	87,62	86,29

Anexo No. 53

Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS

CIUDAD Barranquilla														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Sanitas E.P.S	100,00	100,00	100,00	99,59	99,64	94,81	84,46	96,63	99,80	99,67	90,18	94,73	88,61	96,60
SaludVida S.A E.P.S	100,00	88,89	90,00	99,86	99,74	98,58	100,00	100,00	99,84	99,74	95,32	92,72	93,67	94,53
Solsalud S.A. EPS.	90,00	80,00	100,00	99,79	99,72	96,22	84,46	91,34	81,02	93,08	89,23	84,63	89,88	90,74
Salud Total S.A. E.P.S.	100,00	63,89	100,00	83,09	98,69	95,91	93,78	96,50	99,18	99,48	89,61	80,22	85,72	89,34
SuSalud EPS - (Suramericana)	81,82	83,33	91,67	95,66	93,42	93,71	86,94	93,26	92,08	84,21	91,07	78,45	81,01	87,01
Cafesalud E.P.S. S.A.	80,00	90,00	88,89	91,19	96,47	89,17	100,00	100,00	.	76,57	87,14	79,09	82,78	86,92
Humana Vivir S.A. E.P.S.	100,00	90,00	100,00	88,08	93,43	93,40	83,83	88,63	94,85	84,12	90,05	79,55	75,18	86,62
Saludcoop E.P.S.	87,50	89,47	81,82	99,59	94,99	99,05	89,64	87,35	93,13	84,03	88,17	78,30	80,36	85,60
Coomeva E.P.S.	66,67	81,63	89,36	94,71	94,26	93,15	81,34	91,53	92,85	87,89	87,24	79,31	78,18	84,83
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	100,00	55,56	100,00	91,24	92,70	88,15	84,46	88,47	72,95	91,76	74,99	78,55	81,38	84,36
Famisanar LTDA. E.P.S.	62,50	55,56	55,56	83,80	94,80	91,52	65,76	91,34	99,73	84,38	93,10	82,19	83,09	77,23
Seguro Social E.P.S	43,75	56,25	69,44	85,39	90,18	87,18	79,26	82,07	75,88	90,37	64,07	64,17	67,87	73,39
General	76,50	74,29	87,40	90,96	94,66	91,43	84,52	90,83	87,20	89,59	83,73	76,85	78,64	84,21

Anexo No. 54

Índice global según componentes y ARS

CIUDAD Barranquilla					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Cafaba BarrancaBermeja	96,18	66,24	98,48	99,70	89,82
Humana Vivir S.A. E.P.S.	89,50	54,60	94,65	95,51	83,42
Mutual Ser E.S.S.	97,42	15,77	83,92	94,49	70,29
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	90,27	16,60	83,84	93,21	69,24
Coosalud Ltda Cartagena	75,05	14,85	90,91	93,40	69,12
SaludVida S.A E.P.S	85,64	20,85	89,67	81,17	67,88
Solsalud S.A. EPS.	87,22	11,68	87,50	90,25	67,72
Comparta/Coopsagar Ltda	76,23	20,56	94,79	88,39	67,59
Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	57,98	11,79	94,94	82,70	64,15
General	83,78	21,30	89,59	90,88	70,46

Anexo No. 55

Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS

CIUDAD Barranquilla												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos o copagos	ACCESO A SERVICIOS
Mutual Ser E.S.S.	100,00	100,00	.	100,00	85,71	100,00	90,00	100,00	100,00	100,00	.	97,42
Cafaba BarrancaBermeja	100,00	100,00	.	100,00	91,42	61,98	89,40	69,21	100,00	100,00	100,00	96,18
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	90,00	100,00	.	93,51	100,00	100,00	75,00	100,00	78,78	100,00	66,67	90,27
Humana Vivir S.A. E.P.S.	90,00	90,00	.	80,00	100,00	100,00	100,00	100,00	78,78	100,00	.	89,50
Solsalud S.A. EPS.	80,00	100,00	.	84,22	51,74	0,00	86,81	80,00	90,91	90,00	100,00	87,22
SaludVida S.A E.P.S	70,00	90,00	.	64,22	79,98	.	87,89	100,00	69,32	100,00	100,00	85,64
Comparta/Coopsagar Ltda	80,00	50,00	.	90,00	100,00	100,00	88,89	85,71	66,67	88,89	60,00	76,23
Coosalud Ltda Cartagena	70,00	80,00	.	89,13	73,38	46,39	73,61	63,05	61,81	100,00	66,67	75,05
Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	50,00	50,00	.	85,21	100,00	100,00	87,50	66,67	30,91	70,00	22,22	57,98
General	81,16	83,73	.	89,22	87,65	78,83	86,52	86,83	75,25	93,11	59,85	83,78

Anexo No. 56
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y ARS

CIUDAD Barranquilla										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
Cafaba BarrancaBermeja	76,70	85,46	30,65	22,56	92,60	100,00	36,88	66,24		60,00
Humana Vivir S.A. E.P.S.	88,89	80,00	80,00	25,00	28,57	37,50	25,00	54,60		55,56
SaludVida S.A E.P.S	16,51	7,75	33,33	.	33,98	0,00	52,62	20,85		50,00
Comparta/Coopsagar Ltda	47,25	33,07	20,00	0,00	11,11	0,00	0,00	20,56		40,00
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	25,03	20,00	25,00	50,00	17,23	50,00	12,50	16,60		60,00
Mutual Ser E.S.S.	44,76	5,17	0,00	0,00	19,64	33,33	9,09	15,77		25,00
Coosalud Ltda Cartagena	20,28	22,40	12,57	0,00	10,00	0,00	14,04	14,85		30,00
Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	28,16	19,26	3,75	14,28	11,11	0,00	11,05	11,79		80,00
Solsalud S.A. EPS.	5,05	10,00	0,00	.	28,57	0,00	0,00	11,68		60,00
General	40,34	25,11	17,37	13,29	19,94	17,78	13,25	21,30		49,02

Anexo No. 57
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y ARS

CIUDAD Barranquilla									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Cafaba BarrancaBermeja	.	98,73	93,30	97,64	100,00	100,00	100,00	100,00	98,48
Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	81,60	96,32	89,38	100,00	100,00	85,32	100,00	100,00	94,94
Comparta/Coopsagar Ltda	100,00	93,36	86,77	99,21	93,92	95,74	76,73	100,00	94,79
Humana Vivir S.A. E.P.S.	36,83	94,57	88,03	100,00	100,00	95,06	100,00	96,68	94,65
Coosalud Ltda Cartagena	36,83	96,32	78,60	98,23	100,00	86,82	89,34	100,00	90,91
SaludVida S.A E.P.S	67,37	95,63	87,44	.	100,00	82,96	94,18	96,68	89,67
Solsalud S.A. EPS.	45,29	98,67	89,82	.	93,92	87,22	88,97	93,36	87,50
Mutual Ser E.S.S.	81,60	100,00	82,66	23,11	61,47	65,13	79,17	100,00	83,92
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	52,88	90,59	79,43	100,00	100,00	100,00	76,44	91,14	83,84
General	72,84	96,28	85,29	86,69	90,43	87,76	86,09	97,86	89,59

Anexo No. 58
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y ARS

CIUDAD Barranquilla														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Cafaba BarrancaBermeja	100,00	100,00	100,00	99,95	99,94	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,28	98,18	100,00	99,70
Humana Vivir S.A. E.P.S.	90,00	100,00	100,00	93,83	96,80	89,55	83,67	100,00	99,90	100,00	96,12	94,73	91,14	95,51
Mutual Ser E.S.S.	100,00	81,82	100,00	98,42	98,57	98,38	100,00	100,00	99,18	100,00	91,38	84,83	92,62	94,49
Coosalud Ltda Cartagena	80,00	100,00	90,00	98,29	98,42	91,99	83,24	100,00	99,39	99,83	88,97	91,09	93,12	93,40
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	90,00	100,00	100,00	96,62	95,58	98,11	84,46	92,42	99,18	99,48	89,28	82,81	86,80	93,21
Solsalud S.A. EPS.	77,78	77,78	90,00	99,84	98,35	90,57	62,83	88,63	90,97	99,74	94,22	91,91	91,86	90,25
Comparta/Coopsagar Ltda	90,00	80,00	90,00	90,85	88,61	100,00	100,00	93,26	90,61	99,48	88,49	97,37	92,72	88,39
Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	70,00	30,00	100,00	98,02	98,22	96,49	83,41	89,90	99,46	99,87	83,95	81,18	83,71	82,70
SaludVida S.A E.P.S	60,00	55,56	70,00	88,82	94,80	93,71	.	95,67	99,73	100,00	93,32	84,82	87,51	81,17
General	85,34	78,54	95,08	96,34	96,71	95,59	86,49	95,23	96,67	99,77	90,53	88,29	90,33	90,88



ANEXOS BOGOTA



RESULTADOS LOCALES SEGÚN ENTIDAD ASEGURADORA

	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	ÍNDICE GLOBAL		RÉGIMEN SUBSIDIADO	ÍNDICE GLOBAL
1	Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	84,46	1	Salud Total S.A. E.P.S.	82,81
2	Cooimea E.P.S.	83,07	2	Caprecom E.P.S.	79,22
3	Saludcoop E.P.S.	81,34	3	Caja Salud ARS UT	77,62
4	Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	76,52	4	SaludVida S.A E.P.S	75,30
5	SaludVida S.A E.P.S	73,73	5	Cóndor E.P.S.	73,43
6	Sanitas E.P.S	73,10	6	Mutual Ser E.S.S.	71,70
7	Compensar E.P.S.	71,75	7	Comparta/Coopsagar Ltda	68,32
8	Famisanar LTDA. E.P.S.	69,66	8	Pijaos Salud EPSI	67,96
9	SuSalud EPS - (Suramericana)	69,38	9	Cafam	66,81
10	Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	67,97	10	Comfenalco Cundinamarca	64,22
11	Salud Total S.A. E.P.S.	65,89	11	Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	63,86
12	Caprecom E.P.S.	64,36	12	Coosalud Ltda Cartagena	59,25
13	Cafesalud E.P.S. S.A.	61,37	13	Solsalud S.A. EPS.	58,89
14	Cruz Blanca E.P.S. S.A.	59,41	14	Humana Vivir S.A. E.P.S.	54,96
15	Humana Vivir S.A. E.P.S.	56,97		General	67,97
16	Red Salud Atención Humana E.P.S.	55,85			
17	Seguro Social E.P.S	53,11			
18	Solsalud S.A. EPS.	40,93			
	General	66,46			

Anexo No. 59
Índice global según componentes y régimen

CIUDAD Bogotá			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
ACCESO A SERVICIOS	63,77	73,34	66,49
LIBRE ESCOGENCIA	37,31	37,07	37,25
OPORTUNIDAD	80,00	82,60	80,73
PERCEPCIÓN	83,86	85,03	84,19
ÍNDICE GLOBAL	66,46	67,97	66,88

Anexo No. 60
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen

CIUDAD Bogotá			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Lugar de entrega de medicamentos	94,21	86,72	92,12
Autorización de imágenes diagnósticas	91,40	85,62	89,94
Autorización de exámenes de laboratorio	88,09	87,65	87,97
Autorización con médico especialista	85,98	83,78	85,36
Autorización de cirugías	86,52	82,84	85,32
Atención en urgencias	84,46	81,28	83,75
Acceso por costo de bonos	77,59	68,89	75,81
Información sobre servicios	62,82	69,73	64,77
Información sobre red de prestadores	61,64	60,73	61,39
Entrega de medicamentos	55,37	70,43	59,52
Invitación a programas de promoción y prevención	5,62	.	5,62
ACCESO A SERVICIOS	63,77	73,34	66,49

Anexo No. 61
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y régimen

CIUDAD Bogotá			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	50,22	40,32	48,03
Libertad de escoger médico general	44,02	44,61	44,19
Libertad de escoger odontólogo	39,68	50,25	42,81
Libertad de escoger ips para cirugías	38,10	44,17	40,19
Libertad de escoger médico especialista	38,41	39,57	38,74
Libertad de escoger ips para exámenes de laboratorio	32,78	30,05	32,03
Libertad de escoger ips para imágenes diagnósticas	29,33	33,24	30,32
LIBRE ESCOGENCIA	37,31	37,07	37,25
Libertad de escoger entidad aseguradora	81,55	72,99	79,09

Anexo No. 62
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y régimen

CIUDAD Bogotá			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	93,86	94,08	93,92
Oportunidad en citas de medicina general	88,56	91,33	89,32
Oportunidad en citas odontológicas	83,87	89,64	85,55
Oportunidad en entrega de medicamentos	84,95	81,35	83,96
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	81,89	82,14	81,95
Oportunidad en citas con medicina especializada	70,59	78,30	72,72
Oportunidad en realización de cirugías	70,33	72,31	70,98
Oportunidad en recibir atención de urgencias	54,60	55,06	54,71
OPORTUNIDAD	80,00	82,60	80,73

Anexo No. 63
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y régimen

CIUDAD Bogotá			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	95,71	96,94	96,02
Calificación del servicio de medicina general	95,46	95,40	95,44
Calificación del servicio de medicina especializada	94,32	95,08	94,53
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	93,76	93,29	93,63
Calificación del servicio de urgencias	91,52	92,21	91,67
Calificación del servicio de entrega de medicamentos	87,07	89,06	87,61
Calificación del servicio de cirugías	86,52	88,49	87,18
Calificación del servicio de odontología	84,78	93,12	86,55
Calificación de la Entidad	84,07	87,70	85,11
Deseo de cambio de Entidad	79,81	87,94	82,14
Calificación de atención administrativa	80,53	85,04	81,81
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	73,96	69,25	72,64
Satisfacción con la red de prestadores	71,44	73,13	71,94
PERCEPCIÓN	83,85	85,03	84,19

Anexo No. 64
Índice global según componentes y EPS

CIUDAD Bogotá					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	77,95	72,56	84,67	97,26	84,46
Coomeva E.P.S.	81,56	63,11	94,19	90,40	83,07
Saludcoop E.P.S.	72,25	65,38	90,99	94,20	81,34
Servicios Médicos Colpatría E.P.S.	80,53	46,25	95,14	89,33	76,52
SaludVida S.A E.P.S	56,08	80,00	90,01	76,75	73,73
Sanitas E.P.S	69,58	45,27	86,16	88,21	73,10
Compensar E.P.S.	75,14	42,81	80,78	88,75	71,75
Famisanar LTDA. E.P.S.	67,51	47,77	78,13	86,61	69,66
SuSalud EPS - (Suramericana)	76,85	29,79	83,42	87,67	69,38
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	66,66	45,49	74,46	85,06	67,97
Salud Total S.A. E.P.S.	71,18	27,14	80,32	86,52	65,89
Caprecom E.P.S.	60,53	37,68	69,31	84,54	64,36
Cafesalud E.P.S. S.A.	66,66	23,39	80,80	75,01	61,37
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	47,82	37,84	80,97	75,56	59,41
Humana Vivir S.A. E.P.S.	60,40	17,19	84,67	76,93	56,97
Red Salud Atención Humana E.P.S.	60,68	1,28	91,90	85,05	55,85
Seguro Social E.P.S	39,85	15,48	67,95	78,14	53,11
Solsalud S.A. EPS.	45,62	12,79	66,76	45,98	40,93
General	63,77	37,31	80,00	83,85	66,46

Anexo No. 65
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios
según variables y EPS

CIUDAD Bogotá												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS
Coomeva E.P.S.	75,00	93,75	12,15	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	92,31	100,00	87,50	81,56
Servicios Médicos Colpatría E.P.S.	85,71	85,71	15,80	90,91	92,25	90,59	95,20	85,88	85,71	84,62	100,00	80,53
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	90,00	90,00	15,73	100,00	92,25	100,00	87,89	100,00	85,71	100,00	88,89	77,95
SuSalud EPS - (Suramericana)	85,19	92,59	4,95	82,35	87,02	85,71	95,00	100,00	56,36	100,00	96,30	76,85
Compensar E.P.S.	64,34	84,83	8,45	82,77	86,16	91,04	90,80	96,38	82,71	96,75	96,92	75,14
Saludcoop E.P.S.	87,30	74,60	7,36	92,99	81,78	90,59	80,19	83,63	40,08	100,00	82,54	72,25
Salud Total S.A. E.P.S.	82,28	69,23	6,05	97,67	95,95	88,68	97,92	97,22	54,54	100,00	60,27	71,18
Sanitas E.P.S.	77,57	82,08	3,91	94,46	92,99	90,26	87,84	90,76	50,98	87,63	76,24	69,58
Famisanar LTDA. E.P.S.	62,58	58,02	7,78	88,94	96,64	93,48	94,80	96,89	63,23	94,35	75,00	67,51
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	80,77	72,00	2,32	73,35	85,15	88,89	91,96	100,00	62,03	92,86	77,78	66,66
Cafesalud E.P.S. S.A.	71,84	59,22	2,58	77,62	84,11	79,64	96,73	91,28	44,54	93,10	93,14	66,66
Red Salud Atención Humana E.P.S.	30,00	70,00	1,56	100,00	100,00	.	100,00	100,00	75,00	100,00	100,00	60,68
Caprecom E.P.S.	30,77	30,77	6,68	82,11	81,04	73,57	80,56	100,00	39,39	100,00	62,50	60,53
Humana Vivir S.A. E.P.S.	61,90	55,00	8,00	82,84	71,66	81,50	75,49	91,53	67,27	100,00	82,35	60,40
SaludVida S.A E.P.S.	44,44	40,00	0,78	80,53	100,00	.	100,00	100,00	88,63	87,50	66,67	56,08
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	30,48	44,66	3,27	64,86	71,67	67,15	80,55	78,19	49,68	84,85	83,84	47,82
Solsalud S.A. EPS.	22,22	11,11	0,86	44,22	55,97	100,00	100,00	100,00	44,15	100,00	66,67	45,62
Seguro Social E.P.S.	27,61	27,82	3,27	67,54	56,10	71,90	62,40	65,02	28,10	95,05	46,97	39,85
General	61,64	62,82	5,62	84,46	85,98	86,52	88,09	91,40	55,37	94,21	77,59	63,77

Anexo No. 66
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y EPS

CIUDAD Bogotá										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
SaludVida S.A E.P.S	50,00	100,00	59,00	.	25,00	58,00	100,00	80,00		55,56
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	100,00	76,14	51,54	0,00	73,26	66,67	65,95	72,56		100,00
Saludcoop E.P.S.	77,58	80,65	62,63	51,56	45,71	43,66	86,49	65,38		100,00
Coomeva E.P.S.	60,00	71,43	44,44	75,00	46,15	66,67	75,00	63,11		58,33
Famisanar LTDA. E.P.S.	62,16	59,55	45,84	46,13	36,69	29,55	52,83	47,77		90,45
Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	47,58	47,57	25,00	41,92	43,53	38,85	40,00	46,25		100,00
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	52,04	47,00	42,95	38,81	43,18	26,35	48,45	45,49		100,00
Sanitas E.P.S	79,76	42,79	50,78	77,94	50,04	44,94	38,41	45,27		55,10
Compensar E.P.S.	45,04	34,10	39,78	30,75	54,00	45,13	26,09	42,81		88,28
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	53,04	45,07	33,20	35,33	30,47	21,57	39,43	37,84		91,18
Caprecom E.P.S.	43,87	74,00	16,67	34,69	18,30	20,00	79,32	37,68		53,85
SuSalud EPS - (Suramericana)	22,96	47,33	50,73	33,33	15,79	25,00	27,27	29,79		80,77
Salud Total S.A. E.P.S.	28,77	43,95	22,33	47,06	10,12	18,06	42,50	27,14		96,00
Cafesalud E.P.S. S.A.	13,59	48,97	27,27	7,69	12,94	4,47	25,78	23,39		78,22
Humana Vivir S.A. E.P.S.	0,00	28,41	25,00	0,00	9,09	0,00	19,63	17,19		84,21
Seguro Social E.P.S	53,71	14,03	4,12	0,00	7,57	1,00	18,78	15,48		57,03
Solsalud S.A. EPS.	5,05	32,66	5,24	0,00	20,00	0,00	18,42	12,79		44,44
Red Salud Atención Humana E.P.S.	0,00	3,83	0,00	.	0,00	0,00	0,00	1,28		30,00
General	50,22	44,02	38,41	38,10	32,78	29,33	39,68	37,31		81,55

Anexo No. 67
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y EPS

CIUDAD Bogotá									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Servicios Médicos Colpatría E.P.S.	79,45	96,47	87,94	100,00	100,00	100,00	83,33	100,00	95,14
Coomeva E.P.S.	68,81	100,00	88,95	85,37	100,00	95,06	100,00	96,68	94,19
Red Salud Atención Humana E.P.S.	54,01	95,58	88,42	.	83,78	74,44	79,17	100,00	91,90
Saludcoop E.P.S.	84,39	99,18	84,66	90,44	98,39	91,17	97,26	80,26	90,99
SaludVida S.A E.P.S	54,01	96,07	88,70	.	83,78	100,00	100,00	100,00	90,01
Sanitas E.P.S	60,97	95,85	80,73	65,15	94,00	82,20	82,37	93,67	86,16
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	60,06	94,00	84,29	100,00	91,89	90,12	97,02	100,00	84,67
Humana Vivir S.A. E.P.S.	54,77	93,60	77,18	65,88	93,09	75,38	92,65	89,45	84,67
SuSalud EPS - (Suramericana)	64,58	92,03	71,20	90,64	98,56	83,17	84,63	86,41	83,42
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	29,48	93,76	81,74	54,62	89,83	87,02	91,90	62,94	80,97
Cafesalud E.P.S. S.A.	50,45	88,73	74,04	87,26	91,02	72,95	89,11	80,02	80,80
Compensar E.P.S.	59,01	87,99	67,08	53,88	98,23	83,49	80,32	94,79	80,78
Salud Total S.A. E.P.S.	55,74	90,67	71,79	83,52	99,43	89,19	79,78	90,55	80,32
Famisanar LTDA. E.P.S.	48,73	80,19	61,60	76,14	93,10	84,42	77,74	98,35	78,13
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	48,70	91,36	71,57	73,47	100,00	88,38	83,53	80,53	74,46
Caprecom E.P.S.	22,23	94,74	71,79	81,68	80,26	77,93	96,53	24,47	69,31
Seguro Social E.P.S	38,65	79,31	54,76	42,50	82,12	48,04	78,10	68,03	67,95
Solsalud S.A. EPS.	23,94	89,77	80,08	23,11	100,00	74,44	86,11	40,00	66,76
General	54,60	88,56	70,59	70,33	93,86	81,89	83,87	84,95	80,00

Anexo No. 68
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y EPS

CIUDAD Bogotá														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	90,00	100,00	100,00	99,95	99,78	99,37	100,00	100,00	99,73	99,85	98,71	95,96	97,19	97,26
Saludcoop E.P.S.	93,65	98,41	98,39	96,98	98,91	98,46	92,36	98,86	97,35	94,96	82,77	85,83	89,71	94,20
Cooimeva E.P.S.	80,00	86,67	91,67	99,71	99,44	99,16	92,23	97,67	97,53	93,82	92,24	86,98	92,09	90,40
Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	78,57	78,57	71,43	98,56	97,42	92,46	96,89	100,00	99,77	93,08	93,84	87,86	91,76	89,33
Compensar E.P.S.	75,57	82,14	87,59	95,39	95,95	94,23	88,28	96,27	97,11	79,61	92,64	88,07	88,41	88,75
Sanitas E.P.S	80,39	83,87	84,69	94,26	97,01	96,77	91,19	94,72	95,08	89,59	89,63	81,03	85,59	88,21
SuSalud EPS - (Sura-mericana)	77,78	79,17	84,62	87,26	98,37	96,15	79,95	94,12	99,90	91,24	91,14	85,66	85,82	87,67
Famisanar LTDA. E.P.S.	81,25	69,38	87,90	93,27	96,59	96,71	89,75	96,79	97,19	85,79	89,39	82,41	86,02	86,61
Salud Total S.A. E.P.S.	83,12	70,89	84,00	93,75	96,58	95,53	91,85	96,36	98,24	77,84	87,95	80,17	85,14	86,52
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	79,17	88,46	80,77	74,41	93,61	97,48	74,69	97,60	99,35	84,15	82,00	81,17	84,23	85,06
Red Salud Atención Humana E.P.S.	50,00	80,00	90,00	99,79	99,51	98,11	.	100,00	99,18	99,74	95,91	89,89	94,38	85,05
Caprecom E.P.S.	44,44	100,00	61,54	92,38	97,39	95,50	91,12	94,95	91,53	87,05	74,71	78,90	86,00	84,54
Seguro Social E.P.S	67,06	62,60	66,15	90,85	94,71	85,70	81,47	84,11	91,66	91,03	82,12	74,48	78,79	78,14
Humana Vivir S.A. E.P.S.	61,90	57,89	84,21	87,80	93,28	83,50	68,80	75,41	92,08	87,89	88,87	68,97	78,38	76,93
SaludVida S.A E.P.S	50,00	33,33	77,78	99,79	95,34	91,52	.	84,84	99,59	99,48	89,10	82,04	85,77	76,75
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	34,29	76,47	66,67	92,48	92,83	88,70	71,47	86,12	85,28	84,77	86,63	79,57	81,51	75,56
Cafesalud E.P.S. S.A.	59,00	54,00	67,33	79,62	91,26	90,72	84,65	92,22	90,96	71,10	80,42	71,67	77,25	75,01
Solsalud S.A. EPS.	44,44	11,11	33,33	46,45	75,23	63,48	92,23	66,63	69,32	54,04	61,33	37,47	48,69	45,98
General	71,44	73,96	79,81	91,52	95,46	94,32	86,52	93,76	95,71	84,78	87,07	80,53	84,07	83,85

Anexo No. 69
Índice global según componentes y ARS

CIUDAD Bogotá					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGEN- CIA	OPORTU- NIDAD	PERCEP- CIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Salud Total S.A. E.P.S.	80,45	66,58	85,80	95,13	82,81
Caprecom E.P.S.	76,51	55,83	89,09	91,25	79,22
Caja Salud ARS UT	76,84	60,03	79,45	95,37	77,62
SaludVida S.A E.P.S	80,43	63,10	77,56	81,86	75,30
Cóndor E.P.S.	72,51	52,09	80,91	85,32	73,43
Mutual Ser E.S.S.	64,04	43,57	85,75	85,77	71,70
Comparta/Coopsagar Ltda	60,25	53,95	76,29	88,56	68,32
Pijaos Salud EPSI	70,04	14,24	86,23	96,69	67,96
Cafam	82,07	11,51	90,37	97,10	66,81
Comfenalco Cundinamarca	89,59	16,09	75,93	85,34	64,22
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	77,20	9,02	88,69	82,80	63,86
Coosalud Ltda Cartagena	57,71	31,71	70,77	86,73	59,25
Solsalud S.A. EPS.	56,35	28,63	78,41	67,53	58,89
Humana Vivir S.A. E.P.S.	64,53	19,99	80,69	70,78	54,96
General	73,34	37,07	82,60	85,03	67,97

Anexo No. 70
Calificaciones en el componente de acceso a los
servicios según variables y ARS

CIUDAD Bogotá												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos o copagos	ACCESO A SERVICIOS
Comfenalco Cundinamarca	94,29	80,00	.	96,71	92,56	84,95	88,80	92,94	72,72	100,00	100,00	89,59
Cafam	95,74	91,49	.	66,67	59,69	54,33	52,12	76,27	81,33	80,56	92,31	82,07
Salud Total S.A. E.P.S.	32,88	85,53	.	94,58	93,81	94,20	95,31	87,32	82,52	84,62	77,78	80,45
SaludVida S.A E.P.S	66,67	75,00	.	80,00	92,25	90,59	100,00	85,88	76,36	100,00	0,00	80,43
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	53,33	84,62	.	67,38	100,00	100,00	90,40	.	41,32	100,00	100,00	77,20
Caja Salud ARS UT	97,14	90,91	.	90,14	90,84	100,00	100,00	100,00	74,07	92,59	0,00	76,84
Caprecom E.P.S.	66,67	57,14	.	90,91	83,33	100,00	90,00	92,94	92,42	81,82	100,00	76,51
Cóndor E.P.S.	58,33	66,67	.	90,21	100,00	75,00	100,00	100,00	55,30	70,00	.	72,51
Pijaos Salud EPSI	100,00	0,00	.	100,00	76,74	81,19	73,61	28,82	75,00	100,00	.	70,04
Humana Vivir S.A. E.P.S.	48,24	51,19	.	66,03	70,94	89,25	79,04	89,05	60,89	90,00	86,76	64,53
Mutual Ser E.S.S.	60,00	80,95	.	69,21	53,95	38,95	72,68	26,27	55,56	64,29	60,00	64,04
Comparta/Coopsagar Ltda	80,00	33,33	.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	57,14	100,00	0,00	60,25
Coosalud Ltda Cartagena	85,71	81,82	.	100,00	89,99	100,00	94,72	100,00	40,00	40,00	0,00	57,71
Solsalud S.A. EPS.	4,17	0,00	.	100,00	100,00	100,00	95,60	100,00	77,03	100,00	84,00	56,35
General	60,73	69,73	.	81,28	83,78	82,84	87,65	85,62	70,43	86,72	68,89	73,34

Anexo No. 71
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y ARS

CIUDAD Bogotá										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
Salud Total S.A. E.P.S.	61,48	72,26	74,29	84,04	54,30	49,28	78,11	66,58		98,67
SaludVida S.A E.P.S	55,56	90,91	60,00	25,00	11,11	0,00	95,03	63,10		18,18
Caja Salud ARS UT	68,45	72,95	69,29	7,14	53,07	32,15	67,68	60,03		74,29
Caprecom E.P.S.	55,56	76,92	20,00	0,00	0,00	50,00	100,00	55,83		71,43
Comparta/Coopsagar Ltda	0,00	82,66	56,78	0,00	19,70	0,00	100,00	53,95		40,00
Cóndor E.P.S.	52,53	54,55	60,00	66,67	66,67	50,00	66,67	52,09		41,67
Mutual Ser E.S.S.	46,30	46,63	21,84	49,41	34,47	42,16	54,76	43,57		94,44
Coosalud Ltda Cartagena	0,00	62,37	28,47	0,00	11,11	0,00	50,00	31,71		64,29
Solsalud S.A. EPS.	0,00	55,30	25,77	0,00	0,00	25,00	20,04	28,63		79,17
Humana Vivir S.A. E.P.S.	35,83	20,99	16,69	26,87	14,30	6,70	25,66	19,99		87,95
Comfenalco Cundinamarca	19,43	18,39	7,34	30,67	25,18	8,35	11,23	16,09		25,71
Pijaos Salud EPSI	82,54	15,50	0,00	67,67	0,00	0,00	0,00	14,24		100,00
Cafam	4,13	5,67	11,96	0,00	4,55	0,00	32,62	11,51		37,78
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	33,33	0,00	13,11	33,83	21,62	.	0,00	9,02		100,00
General	40,32	44,61	39,57	44,17	30,05	33,24	50,25	37,07		72,99

Anexo No. 72
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y ARS

CIUDAD Bogotá									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Cafam	60,31	94,57	82,86	87,44	95,78	92,66	98,02	97,96	90,37
Caprecom E.P.S.	43,11	95,39	91,83	100,00	100,00	95,74	91,88	95,57	89,09
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	68,41	90,00	81,82	100,00	100,00	.	90,00	97,05	88,69
Pijaos Salud EPSI	.	97,00	58,03	71,93	83,78	80,24	93,06	100,00	86,23
Salud Total S.A. E.P.S.	85,28	91,33	77,92	83,28	91,92	85,53	91,80	79,81	85,80
Mutual Ser E.S.S.	47,38	97,98	90,46	73,11	100,00	80,24	91,07	92,41	85,75
Cóndor E.P.S.	76,69	93,26	78,84	82,07	100,00	65,21	93,06	77,78	80,91
Humana Vivir S.A. E.P.S.	39,01	87,35	80,32	76,34	94,72	93,03	90,34	83,12	80,69
Caja Salud ARS UT	42,11	92,61	72,30	0,00	95,33	73,76	83,31	75,57	79,45
Solsalud S.A. EPS.	12,89	92,09	76,53	66,67	93,15	69,79	82,64	62,39	78,41
SaludVida S.A. E.P.S.	42,10	97,00	89,53	99,21	96,09	100,00	94,05	75,00	77,56
Comparta/Coop-sagar Ltda	40,81	91,34	69,70	0,00	96,09	60,47	77,95	74,68	76,29
Comfenalco Cundinamarca	32,48	89,38	66,94	18,49	88,40	59,72	79,38	79,86	75,93
Coosalud Ltda Cartagena	30,69	86,55	61,80	0,00	92,18	63,63	77,54	52,53	70,77
General	55,06	91,33	78,30	72,31	94,08	82,14	89,64	81,35	82,60

Anexo No. 73
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y ARS

CIUDAD Bogotá														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Cafam	97,87	91,11	100,00	99,86	99,63	95,94	93,23	98,68	95,15	96,42	95,37	96,32	97,73	97,10
Pijaos Salud EPSI	75,00	100,00	100,00	100,00	99,84	100,00	92,23	100,00	99,18	99,74	97,41	95,45	96,84	96,69
Caja Salud ARS UT	94,12	91,43	94,29	78,34	99,42	98,49	92,23	98,92	96,94	92,45	95,31	95,09	96,23	95,37
Salud Total S.A. E.P.S.	87,84	85,53	97,33	96,87	98,81	98,66	97,98	96,68	98,54	99,95	93,28	97,15	95,90	95,13
Caprecom E.P.S.	100,00	69,23	100,00	99,79	98,78	95,91	62,83	93,94	99,73	80,00	90,78	86,56	92,38	91,25
Comparta/Coopsagar Ltda	70,00	88,89	90,00	99,59	89,53	95,47	73,64	93,83	90,51	.	97,93	94,54	88,12	88,56
Coosalud Ltda Cartagena	76,92	45,45	92,86	95,41	99,50	99,05	100,00	93,94	93,13	100,00	86,92	84,48	89,78	86,73
Mutual Ser E.S.S.	68,42	89,47	85,00	96,52	96,22	91,97	83,56	88,62	96,29	88,74	79,78	81,91	88,13	85,77
Comfenalco Cundinamarca	77,14	44,12	85,71	99,65	98,67	98,18	93,78	100,00	99,46	.	90,26	82,32	88,50	85,34
Cóndor E.P.S.	83,33	83,33	83,33	94,37	94,34	99,62	74,99	93,26	99,59	90,52	78,20	81,83	85,34	85,32
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	57,14	92,31	85,71	81,50	92,87	98,11	75,11	87,88	.	87,89	90,52	79,22	80,86	82,80
SaludVida S.A E.P.S	58,33	81,82	81,82	94,78	98,42	99,68	91,44	90,91	100,00	94,08	81,60	87,79	87,36	81,86
Humana Vivir S.A. E.P.S.	44,71	42,31	73,49	78,17	89,14	85,97	76,33	82,95	92,80	97,02	87,77	73,70	77,25	70,78
Solsalud S.A. EPS.	60,87	41,67	83,33	74,33	83,61	81,84	30,24	76,82	84,05	36,63	69,72	62,77	71,41	67,53
General	73,13	69,25	87,94	92,21	95,40	95,08	88,49	93,29	96,94	93,12	89,06	85,04	87,70	85,03

ANEXOS CARTAGENA



RESULTADOS LOCALES SEGÚN ENTIDAD ASEGURADORA

	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	ÍNDICE GLOBAL		RÉGIMEN SUBSIDIARIO	ÍNDICE GLOBAL
1	Sanitas E.P.S	84,74	1	Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	85,22
2	Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	82,25	2	Humana Vivir S.A. E.P.S.	72,10
3	Coomeva E.P.S.	80,31	3	Comparta/Coopsagar Ltda	70,92
4	SaludVida S.A E.P.S	79,39	4	Coosalud Ltda Cartagena	68,59
5	Famisanar LTDA. E.P.S.	79,05	5	Mutual Ser E.S.S.	68,23
6	Saludcoop E.P.S.	78,38	6	Caprecom E.P.S.	65,08
7	Salud Total S.A. E.P.S.	77,13	7	Cajacopi Atlántico	63,43
8	SuSalud EPS - (Suramericana)	71,13	8	Comfamiliares UT	63,09
9	Red Salud Atención Humana E.P.S.	69,57	9	Solsalud S.A. EPS.	63,01
10	Cafesalud E.P.S. S.A.	67,25	10	SaludVida S.A E.P.S	60,17
11	Humana Vivir S.A. E.P.S.	63,05	11	Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	59,89
12	Seguro Social E.P.S	58,48		General	69,72
	General	70,91			

Anexo No. 74
Índice global según componentes y régimen

CIUDAD Cartagena			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
ACCESO A SERVICIOS	61,67	77,44	67,72
LIBRE ESCOGENCIA	51,25	24,16	40,69
OPORTUNIDAD	86,07	93,25	88,87
PERCEPCIÓN	81,30	84,74	82,62
ÍNDICE GLOBAL	70,91	69,72	70,46

Anexo No. 75
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen

CIUDAD Cartagena			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Autorización de cirugías	91,82	96,67	93,95
Lugar de entrega de medicamentos	94,99	83,92	90,81
Autorización de exámenes de laboratorio	86,80	90,94	88,45
Autorización con médico especialista	81,58	92,33	84,83
Autorización de imágenes diagnósticas	80,34	92,44	84,53
Atención en urgencias	79,20	92,64	84,50
Información sobre servicios	66,12	64,94	65,67
Información sobre red de prestadores	52,04	71,84	59,60
Entrega de medicamentos	57,14	61,79	58,93
Acceso por costo de bonos	49,51	63,09	51,54
Invitación a programas de promoción y prevención	6,90	.	6,90
ACCESO A SERVICIOS	61,67	77,44	67,72

Anexo No. 76
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y régimen

CIUDAD Cartagena			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Libertad de escoger médico general	75,12	34,17	59,98
Libertad de escoger odontólogo	82,31	27,96	57,63
Libertad de escoger médico especialista	51,80	30,45	45,78
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	48,13	32,07	41,74
Libertad de escoger IPS para cirugías	41,74	25,20	34,71
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	27,12	18,28	24,21
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	22,13	17,06	20,13
LIBRE ESCOGENCIA	51,25	24,16	40,69
Libertad de escoger entidad aseguradora	91,90	75,80	85,87

Anexo No. 77
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y régimen

CIUDAD Cartagena			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Oportunidad en citas de medicina general	96,75	97,01	96,85
Oportunidad en citas odontológicas	95,41	97,75	96,50
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	91,62	97,89	94,11
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	89,55	95,31	91,54
Oportunidad en entrega de medicamentos	79,32	96,28	86,02
Oportunidad en citas con medicina especializada	82,74	90,50	85,72
Oportunidad en realización de cirugías	79,35	87,70	83,14
Oportunidad en recibir atención de urgencias	70,38	73,52	71,49
OPORTUNIDAD	86,07	93,25	88,87

Anexo No. 78
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y régimen

CIUDAD Cartagena			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Calificación del servicio de medicina general	95,70	95,62	95,67
Calificación del servicio de medicina especializada	93,94	95,28	94,33
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	91,50	91,87	91,64
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	89,89	92,34	90,67
Calificación del servicio de urgencias	87,11	93,75	89,73
Calificación del servicio de odontología	85,48	99,74	88,86
Calificación del servicio de cirugías	83,75	85,63	84,48
Calificación de la Entidad	80,88	85,75	82,76
Calificación del servicio de entrega de medicamentos	79,08	87,14	82,11
Calificación de atención administrativa	79,44	82,38	80,57
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	85,50	67,45	78,75
Deseo de cambio de Entidad	63,59	84,38	71,44
Satisfacción con la red de prestadores	61,60	71,84	65,99
PERCEPCIÓN	81,30	84,74	82,62

Anexo No. 79
Índice global según componentes y EPS

CIUDAD Cartagena					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Sanitas E.P.S	80,43	65,63	95,87	92,41	84,74
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	72,81	62,72	96,55	89,21	82,25
Coomeva E.P.S.	73,04	71,05	88,53	89,76	80,31
SaludVida S.A E.P.S	65,15	67,52	93,01	97,14	79,39
Famisanar LTDA. E.P.S.	73,49	53,80	94,89	88,04	79,05
Saludcoop E.P.S.	70,88	59,89	94,03	82,33	78,38
Salud Total S.A. E.P.S.	62,52	55,70	92,22	87,01	77,13
SuSalud EPS - (Suramericana)	78,93	17,86	94,18	92,58	71,13
Red Salud Atención Humana E.P.S.	61,48	31,62	92,24	84,08	69,57
Cafesalud E.P.S. S.A.	54,94	47,89	83,50	85,61	67,25
Humana Vivir S.A. E.P.S.	59,06	35,25	92,45	71,47	63,05
Seguro Social E.P.S	45,83	35,28	69,81	72,80	58,48
General	61,67	51,25	86,07	81,30	70,91

Anexo No. 80

Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y EPS

CIUDAD Cartagena												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS
Sanitas E.P.S.	100,00	90,00	6,02	85,71	100,00	100,00	100,00	93,16	50,00	71,43	88,89	80,43
SuSalud EPS - (Suramericana)	100,00	100,00	3,11	83,33	100,00	100,00	100,00	75,00	90,00	50,00	90,00	78,93
Famisanar LTDA. E.P.S.	70,00	90,00	5,24	71,73	88,37	.	83,33	66,67	88,89	100,00	100,00	73,49
Cooemeva E.P.S.	73,91	65,22	6,78	68,00	85,09	100,00	100,00	95,29	85,45	100,00	73,91	73,04
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	90,00	90,00	8,38	77,37	100,00	100,00	100,00	92,94	38,63	62,50	70,00	72,81
Saludcoop E.P.S.	70,00	60,00	3,24	66,67	100,00	100,00	100,00	100,00	66,36	80,00	90,00	70,88
SaludVida S.A E.P.S	80,00	90,00	5,45	100,00	88,37	0,00	54,76	66,10	100,00	88,89	40,00	65,15
Salud Total S.A. E.P.S.	46,15	76,92	13,63	95,62	68,98	81,19	68,30	65,35	100,00	100,00	30,77	62,52
Red Salud Atención Humana E.P.S.	70,00	80,00	3,89	85,40	68,98	.	58,95	52,83	80,91	90,00	40,00	61,48
Humana Vivir S.A. E.P.S.	54,55	42,42	3,21	82,29	76,68	100,00	78,36	82,05	66,67	92,31	68,75	59,06
Cafesalud E.P.S. S.A.	50,00	66,67	5,12	86,85	76,74	100,00	100,00	66,67	20,45	100,00	33,33	54,94
Seguro Social E.P.S	14,29	76,19	8,07	82,21	72,86	85,13	81,37	63,95	4,76	100,00	0,00	45,83
General	52,04	66,12	6,90	79,20	81,58	91,82	86,80	80,34	57,14	94,99	49,51	61,67

Anexo No. 81

Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS

CIUDAD Cartagena										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
Cooemeva E.P.S.	89,38	82,54	69,90	50,00	39,65	41,68	88,08	71,05		100,00
SaludVida S.A E.P.S	100,00	84,67	75,00	.	28,57	40,00	100,00	67,52		90,00
Sanitas E.P.S	71,43	70,00	79,23	83,33	48,65	62,50	51,75	65,63		90,00
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	71,43	76,20	100,00	60,00	44,44	57,14	69,41	62,72		80,00
Saludcoop E.P.S.	66,67	76,20	44,73	100,00	42,86	71,43	100,00	59,89		90,00
Salud Total S.A. E.P.S.	43,37	92,31	59,34	53,53	27,27	16,67	100,00	55,70		92,31
Famisanar LTDA. E.P.S.	57,14	80,44	75,00	.	50,00	33,33	75,00	53,80		60,00
Cafesalud E.P.S. S.A.	47,09	88,89	30,77	.	9,64	13,85	48,08	47,89		66,67
Seguro Social E.P.S	0,00	65,26	35,32	0,00	0,00	0,00	86,57	35,28		100,00
Humana Vivir S.A. E.P.S.	22,66	56,79	32,84	25,00	4,76	0,00	58,64	35,25		81,82
Red Salud Atención Humana E.P.S.	6,31	63,39	9,61	.	0,00	0,00	62,10	31,62		90,00
SuSalud EPS - (Suramericana)	80,00	30,00	0,00	33,33	0,00	0,00	0,00	17,86		88,89
General	48,13	75,12	51,80	41,74	22,13	27,12	82,31	51,25		91,90

Anexo No. 82
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y EPS

CIUDAD Cartagena									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	78,94	100,00	94,73	89,24	100,00	100,00	100,00	100,00	96,55
Sanitas E.P.S	63,60	97,62	100,00	99,61	100,00	100,00	100,00	100,00	95,87
Famisanar LTDA. E.P.S.	72,80	95,87	94,14	.	100,00	100,00	100,00	100,00	94,89
SuSalud EPS - (Suramericana)	52,00	100,00	100,00	23,11	100,00	100,00	100,00	100,00	94,18
Saludcoop E.P.S.	84,21	98,82	89,98	100,00	100,00	100,00	95,83	85,94	94,03
SaludVida S.A E.P.S	68,41	100,00	94,14	.	88,27	79,56	100,00	100,00	93,01
Humana Vivir S.A. E.P.S.	80,19	96,95	88,80	72,52	97,39	91,48	93,87	100,00	92,45
Red Salud Atención Humana E.P.S.	84,21	100,00	86,81	.	90,87	94,89	100,00	86,71	92,24
Salud Total S.A. E.P.S.	84,21	95,33	86,20	86,56	100,00	94,89	89,58	100,00	92,22
Coomeva E.P.S.	59,04	94,87	81,96	65,88	98,56	92,27	93,26	98,60	88,53
Cafesalud E.P.S. S.A.	80,00	98,69	94,14	.	93,15	100,00	100,00	28,57	83,50
Seguro Social E.P.S	58,41	97,41	67,32	74,41	68,44	72,97	100,00	16,67	69,81
General	70,38	96,75	82,74	79,35	91,62	89,55	95,41	79,32	86,07

Anexo No. 83
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y EPS

CIUDAD Cartagena														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
SaludVida S.A E.P.S	100,00	100,00	100,00	93,11	99,42	98,58	65,76	95,67	99,51	99,83	92,24	96,36	93,67	97,14
SuSalud EPS - (Suramericana)	100,00	100,00	77,78	76,17	98,31	99,37	94,82	92,42	99,80	100,00	89,91	88,18	91,46	92,58
Sanitas E.P.S	90,00	80,00	90,00	97,74	99,74	99,58	94,82	100,00	87,48	84,21	89,85	86,45	92,41	92,41
Coomeva E.P.S.	73,91	95,45	82,61	89,93	97,90	96,58	83,67	92,22	90,50	84,26	95,09	86,65	84,74	89,76
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	100,00	90,00	70,00	88,14	93,32	97,03	90,04	96,63	99,88	88,15	85,80	83,93	83,70	89,21
Famisanar LTDA. E.P.S.	88,89	70,00	90,00	91,90	99,86	94,81	.	94,95	84,69	88,15	85,46	94,54	86,40	88,04
Salud Total S.A. E.P.S.	38,46	100,00	76,92	92,17	98,63	95,59	82,61	100,00	88,77	91,93	95,14	90,91	92,68	87,01
Cafesalud E.P.S. S.A.	62,50	80,00	55,56	97,36	96,70	97,03	100,00	93,94	95,26	99,61	91,57	91,01	84,36	85,61
Red Salud Atención Humana E.P.S.	44,44	100,00	70,00	66,39	98,09	95,91	.	93,26	94,64	90,21	86,80	79,09	81,98	84,08
Saludcoop E.P.S.	70,00	90,00	60,00	74,02	96,86	94,69	100,00	100,00	97,29	90,42	63,59	80,22	86,54	82,33
Seguro Social E.P.S	60,00	95,00	47,62	84,79	94,77	86,59	73,64	79,63	81,95	82,63	50,65	61,62	67,61	72,80
Humana Vivir S.A. E.P.S.	50,00	46,88	46,88	84,37	89,00	94,12	86,82	91,78	92,33	76,68	84,36	77,15	76,56	71,47
General	61,60	85,50	63,59	87,11	95,70	93,94	83,75	91,50	89,89	85,48	79,08	79,44	80,88	81,30

Anexo No. 84

Índice global según componentes y ARS

CIUDAD Cartagena					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	91,35	64,73	95,22	91,15	85,22
Humana Vivir S.A. E.P.S.	61,86	30,45	94,81	90,67	72,10
Comparta/Coopsagar Ltda	79,29	14,44	96,37	92,63	70,92
Coosalud Ltda Cartagena	77,69	18,86	95,74	82,41	68,59
Mutual Ser E.S.S.	66,21	39,27	77,08	85,90	68,23
Caprecom E.P.S.	65,02	26,66	88,43	83,07	65,08
Cajacopi Atlántico	53,96	32,88	87,10	82,35	63,43
Comfamiliares UT	78,04	1,79	94,11	81,09	63,09
Solsalud S.A. EPS.	80,23	7,41	95,69	83,45	63,01
SaludVida S.A E.P.S	65,76	16,67	86,18	80,85	60,17
Asoc. Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	68,33	7,00	78,78	84,82	59,89
General	77,44	24,16	93,25	84,74	69,72

Anexo No. 85

Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS

CIUDAD Cartagena												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos o copagos	ACCESO A SERVICIOS
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	100,00	100,00	.	93,43	100,00	100,00	82,41	93,95	82,95	87,50	0,00	91,35
Solsalud S.A. EPS.	70,00	80,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	50,65	83,33	100,00	80,23
Comparta/Coopsagar Ltda	83,33	83,33	.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	66,67	0,00	100,00	79,29
Comfamiliares UT	50,00	28,57	.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	33,33	78,04
Coosalud Ltda Cartagena	84,21	78,95	.	85,60	100,00	100,00	93,33	85,15	26,74	93,33	.	77,69
Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	55,56	10,00	.	100,00	100,00	100,00	50,00	100,00	50,65	100,00	100,00	68,33
Mutual Ser E.S.S.	80,00	80,00	.	80,08	90,69	100,00	85,71	84,61	55,56	37,50	55,56	66,21
SaludVida S.A E.P.S	30,00	60,00	.	100,00	100,00	.	100,00	.	50,00	37,50	100,00	65,76
Caprecom E.P.S.	53,33	68,75	.	80,20	54,48	65,59	79,74	100,00	53,94	86,67	57,14	65,02
Humana Vivir S.A. E.P.S.	30,00	20,00	.	100,00	74,26	90,59	90,58	100,00	56,36	60,00	100,00	61,86
Cajacopi Atlántico	20,00	80,00	.	100,00	68,98	.	89,44	85,88	37,66	85,71	10,00	53,96
General	71,84	64,94	.	92,64	92,33	96,67	90,94	92,44	61,79	83,92	63,09	77,44

Anexo No. 86
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS

CIUDAD Cartagena									
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA	Libertad de escoger entidad aseguradora
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	63,76	93,66	80,00	70,17	50,81	35,17	70,19	64,73	87,50
Mutual Ser E.S.S.	32,18	47,85	40,00	50,00	42,86	25,00	60,00	39,27	90,00
Cajacopi Atlántico	0,00	46,49	0,00	.	0,00	0,00	52,62	32,88	90,00
Humana Vivir S.A. E.P.S.	25,00	43,07	14,29	50,00	11,11	33,33	50,00	30,45	60,00
Caprecom E.P.S.	48,79	47,33	8,08	21,42	18,66	50,03	62,10	26,66	93,75
Coosalud Ltda Cartagena	42,99	32,55	16,67	0,00	10,59	7,91	11,51	18,86	94,74
SaludVida S.A E.P.S	0,00	12,50	0,00	.	0,00	.	50,00	16,67	30,00
Comparta/Coopsagar Ltda	50,00	33,33	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14,44	40,00
Solsalud S.A. EPS.	0,00	22,22	0,00	0,00	0,00	0,00	.	7,41	80,00
Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	16,67	14,29	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7,00	100,00
Comfamiliares UT	0,00	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,79	38,46
General	32,07	34,17	30,45	25,20	17,06	18,28	27,96	24,16	75,80

Anexo No. 87

Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS

CIUDAD Cartagena									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Comparta/Coop-sagar Ltda	100,00	96,09	89,95	99,21	93,15	100,00	100,00	100,00	96,37
Coosalud Ltda Cartagena	67,25	100,00	94,10	73,11	98,17	100,00	100,00	100,00	95,74
Solsalud S.A. EPS.	54,01	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	.	95,57	95,69
Empresa Mutua para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	68,41	100,00	96,70	100,00	96,96	90,06	94,05	100,00	95,22
Humana Vivir S.A. E.P.S.	85,20	98,85	92,02	99,41	100,00	100,00	96,53	89,37	94,81
Comfamiliares UT	88,50	94,34	87,62	73,11	100,00	100,00	100,00	100,00	94,11
Caprecom E.P.S.	65,53	100,00	82,51	97,64	90,60	100,00	100,00	79,57	88,43
Cajacopi Atlántico	69,34	100,00	88,22	.	89,05	82,96	100,00	65,61	87,10
SaludVida S.A E.P.S	54,01	100,00	93,41	.	100,00	.	100,00	62,93	86,18
Asociación Mutua Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	54,01	93,14	80,60	100,00	100,00	60,47	79,17	100,00	78,78
Mutual Ser E.S.S.	43,84	74,96	70,41	100,00	100,00	83,73	80,00	80,86	77,08
General	73,52	97,01	90,50	87,70	97,89	95,31	97,75	96,28	93,25

Anexo No. 88

Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS

CIUDAD Cartagena													
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad
Comparta/Coopsagar Ltda	66,67	83,33	100,00	92,91	99,78	98,58	92,23	100,00	100,00	100,00	92,37	96,97	92,75
Empresa Mutua para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	87,50	66,67	87,50	97,36	99,57	98,65	92,23	95,67	87,02	99,87	95,32	88,08	92,97
Humana Vivir S.A. E.P.S.	90,00	90,00	90,00	94,63	96,73	95,85	79,00	100,00	100,00	99,83	77,52	86,37	87,41
Mutual Ser E.S.S.	90,00	80,00	90,00	95,89	87,13	99,62	75,11	93,83	83,77	99,48	83,72	92,72	78,77
Asociación Mutua Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	77,78	66,67	100,00	84,89	94,05	98,11	100,00	85,61	81,02	.	82,73	75,01	84,43
Solsalud S.A. EPS.	90,00	50,00	90,00	99,59	98,17	83,03	65,76	89,21	100,00	.	83,03	85,63	87,51
Caprecom E.P.S.	53,33	66,67	100,00	92,86	96,84	92,03	92,23	90,28	99,39	.	87,23	76,30	83,05
Coosalud Ltda Cartagena	68,42	73,68	84,21	88,55	94,40	88,11	73,64	87,88	91,40	99,65	82,59	77,34	82,17
Cajacopi Atlántico	20,00	90,00	100,00	99,59	99,35	93,08	.	87,88	93,40	100,00	85,58	83,62	87,35
Comfamiliares UT	64,29	50,00	69,23	97,23	95,58	99,05	88,34	90,91	100,00	99,65	90,09	82,08	86,17
SaludVida S.A E.P.S	80,00	55,56	80,00	92,91	89,92	93,08	.	100,00	.	100,00	89,67	83,74	81,24
General	71,84	67,45	84,38	93,75	95,62	95,28	85,63	91,87	92,34	99,74	87,14	82,38	85,75



ANEXOS MANIZALES



RESULTADOS LOCALES SEGÚN ENTIDAD ASEGURADORA

	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	ÍNDICE GLOBAL		RÉGIMEN SUBSIDIADO	ÍNDICE GLOBAL
1	Sanitas E.P.S	87,01	1	SaludVida S.A E.P.S	59,64
2	Humana Vivir S.A. E.P.S.	78,13	2	Solsalud S.A. EPS.	49,56
3	Cafesalud E.P.S. S.A.	77,15	3	Total	54,47
4	Salud Total S.A. E.P.S.	76,89			
5	Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	75,70			
6	Coomeva E.P.S.	73,59			
7	Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	71,21			
8	Saludcoop E.P.S.	69,77			
9	Seguro Social E.P.S	56,36			
	General	68,88			

Anexo No. 89
Índice global según componentes y régimen

CIUDAD Manizales			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
ACCESO A SERVICIOS	66,07	52,37	63,15
LIBRE ESCOGENCIA	38,77	8,49	32,27
OPORTUNIDAD	80,20	78,30	79,79
PERCEPCIÓN	86,71	72,60	83,71
ÍNDICE GLOBAL	68,88	54,47	65,82

Anexo No. 90
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios
según variables y régimen

CIUDAD Manizales			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Autorización de exámenes de laboratorio	94,32	83,43	92,07
Autorización de imágenes diagnósticas	91,45	91,26	91,43
Autorización con médico especialista	90,59	87,39	89,95
Atención en urgencias	91,50	62,39	85,58
Lugar de entrega de medicamentos	93,87	58,97	84,93
Autorización de cirugías	79,41	82,60	79,97
Acceso por costo de bonos	73,52	100,00	73,90
Información sobre red de prestadores	52,87	39,48	49,98
Entrega de medicamentos	56,86	25,71	48,89
Información sobre servicios	51,66	25,13	46,01
Invitación a programas de promoción y prevención	5,63	.	5,63
ACCESO A SERVICIOS	66,07	52,37	63,15

Anexo No. 91
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y régimen

CIUDAD Manizales			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Libertad de escoger médico general	68,73	24,75	60,19
Libertad de escoger odontólogo	60,12	0,00	52,61
Libertad de escoger médico especialista	36,49	16,24	32,73
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	26,21	6,05	22,11
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	17,09	0,00	13,50
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	12,82	0,00	11,45
Libertad de escoger IPS para cirugías	9,03	0,00	7,31
LIBRE ESCOGENCIA	38,77	8,49	32,27
Libertad de escoger entidad aseguradora	69,84	10,51	57,70

Anexo No. 92
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y régimen

CIUDAD Manizales			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	94,47	90,69	93,67
Oportunidad en citas de medicina general	92,23	85,27	90,85
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	85,31	90,92	85,95
Oportunidad en citas odontológicas	85,54	80,98	84,97
Oportunidad en entrega de medicamentos	76,34	94,28	81,20
Oportunidad en citas con medicina especializada	67,34	60,35	65,74
Oportunidad en recibir atención de urgencias	65,95	30,71	60,10
Oportunidad en realización de cirugías	54,01	98,43	59,59
OPORTUNIDAD	80,20	78,30	79,79

Anexo No. 93**Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen**

CIUDAD Manizales			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Calificación del servicio de medicina general	96,14	94,79	95,87
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	93,89	94,38	93,98
Calificación del servicio de odontología	93,46	99,74	93,75
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	93,44	92,21	93,31
Calificación del servicio de medicina especializada	88,71	87,58	88,51
Calificación del servicio de urgencias	91,01	75,91	87,93
Calificación de la Entidad	86,72	79,56	85,20
Calificación del servicio de cirugías	86,11	70,35	82,77
Calificación de atención administrativa	86,30	69,09	82,64
Calificación del servicio de entrega de medicamentos	82,46	80,05	81,84
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	87,19	56,87	80,93
Deseo de cambio de Entidad	79,85	70,00	77,75
Satisfacción con la red de prestadores	67,65	27,56	59,78
PERCEPCIÓN	86,71	72,60	83,71

Anexo No. 94**Índice global según componentes y EPS**

CIUDAD Manizales					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Sanitas E.P.S	86,08	70,01	90,68	98,77	87,01
Humana Vivir S.A. E.P.S.	66,73	46,18	96,77	92,58	78,13
Cafesalud E.P.S. S.A.	74,84	52,61	87,41	89,69	77,15
Salud Total S.A. E.P.S.	69,93	48,37	90,36	91,59	76,89
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	59,00	44,98	90,54	94,82	75,70
Coomeva E.P.S.	76,92	35,50	84,36	95,36	73,59
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	68,74	51,55	84,10	89,66	71,21
Saludcoop E.P.S.	60,47	40,33	85,13	84,37	69,77
Seguro Social E.P.S	58,77	21,01	64,17	78,96	56,36
General	66,07	38,77	80,20	86,71	68,88

Anexo No. 95
Calificaciones en el componente de acceso
a los servicios según variables y EPS

CIUDAD Manizales												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS
Sanitas E.P.S	100,00	100,00	3,96	100,00	100,00	.	100,00	100,00	94,95	77,78	100,00	86,08
Coomeva E.P.S.	70,00	60,00	4,79	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	76,36	100,00	70,00	76,92
Cafesalud E.P.S. S.A.	60,00	60,00	8,91	100,00	100,00	100,00	100,00	89,74	100,00	100,00	90,00	74,84
Salud Total S.A. E.P.S.	43,75	62,50	5,28	95,51	100,00	75,00	100,00	100,00	95,87	81,82	75,00	69,93
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	70,00	60,00	11,27	82,57	88,37	56,62	86,81	85,88	87,50	100,00	80,00	68,74
Humana Vivir S.A. E.P.S.	60,00	70,00	15,61	87,50	84,49	100,00	87,50	100,00	95,45	100,00	20,00	66,73
Saludcoop E.P.S.	40,00	40,00	0,78	83,69	100,00	66,67	91,52	100,00	17,17	88,89	70,00	60,47
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	20,00	20,00	8,38	93,43	89,99	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83,33	59,00
Seguro Social E.P.S	52,94	38,89	4,88	89,27	75,25	82,50	90,45	84,62	14,93	100,00	66,67	58,78
General	52,87	51,66	5,63	91,50	90,59	79,41	94,32	91,45	56,86	93,87	73,52	66,07

Anexo No. 96
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y EPS

CIUDAD Manizales										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
Sanitas E.P.S	71,43	100,00	34,19	.	81,99	50,00	75,00	70,01		66,67
Cafesalud E.P.S. S.A.	42,86	87,50	44,71	33,33	21,17	0,00	90,07	52,61		50,00
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	66,27	60,57	14,42	45,11	24,11	18,47	86,96	51,55		90,00
Salud Total S.A. E.P.S.	25,02	80,76	80,00	0,00	21,62	0,00	50,00	48,37		81,25
Humana Vivir S.A. E.P.S.	22,82	88,89	75,00	0,00	42,86	0,00	83,33	46,18		33,33
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	33,33	66,13	33,33	0,00	0,00	50,00	65,94	44,98		60,00
Saludcoop E.P.S.	0,00	80,00	39,42	0,00	10,00	16,67	100,00	40,33		80,00
Coomeva E.P.S.	12,50	66,20	33,93	50,00	11,11	17,86	100,00	35,50		100,00
Seguro Social E.P.S	17,33	50,71	8,08	0,00	13,33	16,67	12,50	21,01		50,00
General	26,21	68,73	36,49	9,03	17,09	12,82	60,12	38,77		69,84

Anexo No. 97
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y EPS

CIUDAD Manizales									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Humana Vivir S.A. E.P.S.	100,00	100,00	90,37	71,93	100,00	86,82	96,53	100,00	96,77
Sanitas E.P.S	.	95,58	73,45	.	100,00	100,00	83,77	88,89	90,68
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	66,11	97,62	84,70	65,88	100,00	100,00	89,58	100,00	90,54
Salud Total S.A. E.P.S.	76,54	94,94	84,76	73,11	95,58	94,89	87,26	100,00	90,36
Cafesalud E.P.S. S.A.	.	94,11	78,65	81,29	88,27	87,22	82,64	100,00	87,41
Saludcoop E.P.S.	84,67	100,00	75,30	100,00	100,00	84,89	93,06	46,68	85,13
Coomeva E.P.S.	59,77	100,00	70,85	100,00	100,00	86,41	93,06	70,00	84,36
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	72,40	93,21	59,04	71,93	100,00	80,63	84,07	100,00	84,10
Seguro Social E.P.S	43,56	83,09	47,11	32,49	89,68	81,62	79,69	50,00	64,17
General	65,95	92,23	67,34	54,01	94,47	85,31	85,54	76,34	80,20

Anexo No. 98

Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS

CIUDAD Manizales														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Sanitas E.P.S	100,00	100,00	100,00	99,94	99,84	94,96	.	100,00	99,80	99,87	96,55	97,98	97,19	98,77
Coomeva E.P.S.	100,00	90,00	100,00	99,95	99,94	97,36	100,00	100,00	99,88	66,67	92,15	84,54	93,67	95,36
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	90,00	88,89	90,00	95,34	99,81	99,68	100,00	100,00	100,00	92,10	97,20	94,54	96,20	94,82
Humana Vivir S.A. E.P.S.	66,67	90,00	90,00	99,88	98,06	95,76	100,00	100,00	100,00	100,00	97,93	94,54	98,73	92,58
Salud Total S.A. E.P.S.	50,00	93,75	93,75	99,78	99,85	97,73	89,64	97,24	99,73	99,90	95,42	98,86	93,67	91,59
Cafesalud E.P.S. S.A.	70,00	100,00	80,00	100,00	95,18	95,82	100,00	100,00	99,86	77,26	98,28	92,91	94,78	89,69
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	90,00	66,67	80,00	98,02	96,04	86,80	88,59	100,00	99,46	99,80	96,12	85,48	85,77	89,66
Saludcoop E.P.S.	50,00	100,00	70,00	84,82	99,87	95,59	100,00	92,65	93,54	99,91	59,53	93,65	82,93	84,37
Seguro Social E.P.S	72,22	77,78	66,67	76,83	90,89	75,80	79,23	88,07	85,71	88,15	71,76	70,51	77,93	78,96
General	67,65	87,19	79,85	91,01	96,14	88,71	86,11	93,89	93,44	93,46	82,46	86,30	86,72	86,71

Anexo No. 99

Índice global según componentes y ARS

CIUDAD Manizales					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
SaludVida S.A E.P.S	62,07	5,84	86,00	80,42	59,64
Solsalud S.A. EPS.	43,16	11,00	70,98	65,18	49,56
Total	52,37	8,49	78,30	72,60	54,47

Anexo No. 100

Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS

CIUDAD Manizales												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos o copagos	ACCESO A SERVICIOS
Salud Vida S.A.E.P.S	60,00	20,00	.	85,71	100,00	100,00	71,43	100,00	15,45	100,00	.	62,07
Solsalud S.A. EPS.	20,00	30,00	.	40,24	77,13	0,00	93,40	78,82	35,45	20,00	100,00	43,16
Total	39,48	25,13	.	62,39	87,39	82,60	83,43	91,26	25,71	58,97	100,00	52,37

Anexo No. 101

Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS

CIUDAD Manizales												
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGEN-CIA		Libertad de escoger entidad aseguradora		
Solsalud S.A. EPS.	11,79	32,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11,00		10,00		
Salud Vida S.A.E.P.S	0,00	16,33	33,33	0,00	0,00	0,00	0,00	5,84		11,11		
General	6,05	24,75	16,24	0,00	0,00	0,00	0,00	8,49		10,51		

Anexo No. 102

Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS

CIUDAD Manizales												
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	Oportunidad			
Salud Vida S.A.E.P.S	38,82	95,70	74,70	98,43	100,00	100,00	81,87	87,50		86,00		
Solsalud S.A. EPS.	23,01	75,36	46,72	.	84,79	77,99	76,73	100,00		70,98		
General	30,71	85,27	60,35	98,43	90,69	90,92	80,98	94,28		78,30		

ANEXOS VALLEDUPAR



RESULTADOS LOCALES SEGÚN ENTIDAD ASEGURADORA

	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	ÍNDICE GLOBAL		RÉGIMEN SUBSIDIADO	ÍNDICE GLOBAL
1	Coomeva E.P.S.	81,70	1	Asociación de Cabildos Indígenas Dusakawi EPSI	99,01
2	Humana Vivir S.A. E.P.S.	80,20	2	Comparta/Coopsagar Ltda	93,18
3	SaludVida S.A E.P.S	79,47	3	Cajacopi Atlántico	82,08
4	Solsalud S.A. EPS.	76,76	4	Mutual Ser E.S.S.	77,23
5	Salud Total S.A. E.P.S.	74,18	5	Caprecom E.P.S.	66,00
6	Saludcoop E.P.S.	73,92	6	Coosalud Ltda Cartagena	64,56
7	Seguro Social E.P.S	63,87	7	SaludVida S.A E.P.S	63,33
	General	74,51	8	Comfacor Córdoba	62,95
			9	Asociación Mutua la Esperanza Asmet Salud ESS	62,42
			10	Solsalud S.A. EPS.	55,09
			11	Asociación Mutua Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	52,88
				General	70,98

Anexo No. 104
Índice global según componentes y régimen

CIUDAD Valledupar			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
ACCESO A SERVICIOS	75,54	63,15	69,64
LIBRE ESCOGENCIA	34,53	45,22	39,57
OPORTUNIDAD	93,49	84,99	89,48
PERCEPCIÓN	90,87	85,27	88,20
ÍNDICE GLOBAL	74,51	70,98	72,83

Anexo No. 105
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen

CIUDAD Valledupar			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Acceso por costo de bonos	94,19	82,54	94,12
Atención en urgencias	100,00	82,05	93,81
Lugar de entrega de medicamentos	100,00	79,03	89,97
Autorización de imágenes diagnósticas	93,06	74,97	86,98
Autorización con médico especialista	90,87	77,26	85,13
Autorización de exámenes de laboratorio	92,70	77,38	85,09
Autorización de cirugías	92,11	62,09	79,90
Información sobre servicios	85,07	55,46	70,90
Información sobre red de prestadores	78,75	49,11	64,63
Entrega de medicamentos	55,26	50,30	52,92
Invitación a programas de promoción y prevención	4,74	.	4,74
ACCESO A SERVICIOS	75,54	63,15	69,64

Anexo No. 106
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y régimen

CIUDAD Valledupar			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Libertad de escoger odontólogo	90,46	51,59	64,92
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	53,26	56,07	54,23
Libertad de escoger médico general	47,92	49,38	48,63
Libertad de escoger médico especialista	27,69	34,46	30,57
Libertad de escoger IPS para cirugías	45,86	0,00	26,67
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	7,34	26,62	16,67
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	0,00	20,37	6,69
LIBRE ESCOGENCIA	34,53	45,22	39,57
Libertad de escoger entidad aseguradora	88,67	38,04	63,79

Anexo No. 107
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y régimen

CIUDAD Valledupar			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Oportunidad en citas de medicina general	99,03	95,95	97,51
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	96,06	97,63	96,80
Oportunidad en citas odontológicas	98,08	91,54	93,83
Oportunidad en citas con medicina especializada	93,97	89,42	91,76
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	90,37	78,72	86,52
Oportunidad en recibir atención de urgencias	80,10	63,34	74,34
Oportunidad en entrega de medicamentos	88,49	58,06	73,12
Oportunidad en realización de cirugías	78,19	45,20	65,24
OPORTUNIDAD	93,49	84,99	89,48

Anexo No. 108
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen

CIUDAD Valledupar			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Calificación del servicio de medicina general	98,46	96,44	97,48
Calificación del servicio de odontología	97,42	96,41	96,97
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	97,28	94,85	96,43
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	97,38	93,39	95,43
Calificación del servicio de urgencias	98,58	87,01	94,99
Calificación del servicio de medicina especializada	95,27	92,81	94,13
Calificación de la Entidad	88,01	88,06	88,03
Deseo de cambio de Entidad	88,13	85,96	87,08
Calificación del servicio de cirugías	92,60	75,39	85,96
Calificación de atención administrativa	85,27	84,72	85,01
Calificación del servicio de entrega de medicamentos	80,47	87,68	83,96
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	84,66	75,58	80,09
Satisfacción con la red de prestadores	88,20	63,52	76,55
PERCEPCIÓN	90,87	85,27	88,20

Anexo No. 109
Índice global según componentes y EPS

CIUDAD Valledupar					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Coomeva E.P.S.	81,43	54,79	96,21	91,39	81,70
Humana Vivir S.A. E.P.S.	85,65	45,64	98,55	90,64	80,20
SaludVida S.A E.P.S	71,14	57,66	91,84	89,87	79,47
Solsalud S.A. EPS.	77,86	50,41	94,64	82,12	76,76
Salud Total S.A. E.P.S.	75,24	40,87	85,63	91,97	74,18
Saludcoop E.P.S.	79,66	20,91	97,70	95,24	73,92
Seguro Social E.P.S	61,93	10,77	90,36	85,62	63,87
General	75,54	34,53	93,49	90,87	74,51

Anexo No. 110
Calificaciones en el componente de acceso
a los servicios según variables y EPS

CIUDAD Valledupar												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS
Humana Vivir S.A. E.P.S.	90,00	100,00	2,33	100,00	100,00	.	100,00	100,00	88,89	100,00	100,00	85,65
Coomeva E.P.S.	100,00	90,00	6,35	100,00	93,35	100,00	100,00	100,00	72,73	100,00	90,00	81,43
Saludcoop E.P.S.	90,00	88,89	6,22	100,00	100,00	70,26	77,07	69,21	94,95	100,00	90,00	79,66
Solsalud S.A. EPS.	70,00	80,00	1,23	100,00	91,42	100,00	100,00	100,00	60,00	100,00	100,00	77,86
Salud Total S.A. E.P.S.	100,00	90,00	6,80	100,00	90,69	100,00	84,92	79,47	40,91	100,00	100,00	75,24
SaludVida S.A E.P.S.	80,00	80,00	4,01	100,00	100,00	.	58,52	0,00	66,67	100,00	100,00	71,14
Seguro Social E.P.S.	20,00	70,00	0,00	100,00	82,23	100,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	61,93
General	78,75	85,07	4,74	100,00	90,87	92,11	92,70	93,06	55,26	100,00	94,19	75,54

Anexo No. 111
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y EPS

Ciudad de Valledupar										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
SaludVida S.A E.P.S.	91,27	84,67	0,00	.	0,00	0,00	100,00	57,66		66,67
Coomeva E.P.S.	83,22	87,33	32,32	100,00	0,00	0,00	100,00	54,79		88,89
Solsalud S.A. EPS.	100,00	100,00	3,75	100,00	0,00	0,00	100,00	50,41		100,00
Humana Vivir S.A. E.P.S.	93,02	77,78	42,62	.	0,00	0,00	100,00	45,64		90,00
Salud Total S.A. E.P.S.	81,56	48,46	39,89	42,83	23,74	0,00	80,14	40,87		100,00
Saludcoop E.P.S.	41,75	25,63	0,00	100,00	20,00	0,00	75,00	20,91		100,00
Seguro Social E.P.S.	0,00	3,41	22,62	0,00	0,00	0,00	100,00	10,77		66,67
General	53,26	47,92	27,69	45,86	7,34	0,00	90,46	34,53		88,67

Anexo No. 112**Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS**

CIUDAD Valledupar									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Humana Vivir S.A. E.P.S.	77,00	100,00	97,07	.	100,00	100,00	100,00	100,00	98,55
Saludcoop E.P.S.	84,67	98,69	97,07	100,00	94,52	100,00	100,00	95,57	97,70
Coomeva E.P.S.	93,43	100,00	97,07	97,64	96,96	100,00	100,00	88,89	96,21
Solsalud S.A. EPS.	45,42	100,00	100,00	97,64	100,00	100,00	100,00	100,00	94,64
SaludVida S.A E.P.S	45,42	100,00	100,00	.	100,00	100,00	100,00	67,57	91,84
Seguro Social E.P.S	67,96	100,00	92,46	99,21	93,92	74,48	100,00	85,71	90,36
Salud Total S.A. E.P.S.	72,40	96,47	84,54	0,00	96,96	86,82	86,11	81,01	85,63
General	80,10	99,03	93,97	78,19	96,06	90,37	98,08	88,49	93,49

Anexo No. 113**Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS**

CIUDAD Valledupar												
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa
Saludcoop E.P.S.	100,00	100,00	90,00	99,67	97,91	98,11	100,00	100,00	99,18	99,74	82,01	90,90
Salud Total S.A. E.P.S.	100,00	75,00	100,00	97,08	98,29	95,47	75,11	96,21	99,46	84,21	91,76	85,44
Coomeva E.P.S.	80,00	88,89	88,89	99,77	99,57	96,22	100,00	95,20	99,67	99,87	88,34	84,82
Humana Vivir S.A. E.P.S.	90,00	77,78	90,00	97,43	98,17	96,22	.	96,63	99,18	99,65	90,12	83,62
SaludVida S.A E.P.S	88,89	100,00	88,89	99,59	94,83	99,05	.	89,50	100,00	88,02	87,64	81,10
Seguro Social E.P.S	80,00	80,00	80,00	97,97	98,03	90,70	94,82	100,00	92,08	100,00	60,52	80,17
Solsalud S.A. EPS.	70,00	44,44	60,00	90,05	97,95	98,11	100,00	100,00	99,18	100,00	86,00	85,44
General	88,20	84,66	88,13	98,58	98,46	95,27	92,60	97,38	97,28	97,42	80,47	85,27
												88,01
												90,87

Anexo No. 114

Índice global según componente y ARS

CIUDAD Valledupar					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Asociación de Cabildos Indígenas Dusakawi EPSI	100,00	100,00	98,31	98,43	99,01
Comparta/Coopsagar Ltda	100,00	100,00	97,10	98,95	93,18
Cajacopi Atlántico	87,25	54,17	95,55	91,53	82,08
Mutual Ser E.S.S.	88,57	49,82	94,62	80,01	77,23
Caprecom E.P.S.	84,05	8,45	80,74	95,31	66,00
Coosalud Ltda Cartagena	47,63	26,51	96,70	73,37	64,56
SaludVida S.A E.P.S	49,91	34,26	69,45	88,19	63,33
Comfacor Córdoba	79,67	65,22	98,16	96,67	62,95
Asoc. Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	38,68	25,73	92,42	74,77	62,42
Solsalud S.A. EPS.	33,94	14,54	72,46	82,13	55,09
Asoc. Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	34,92	17,26	85,70	59,27	52,88
General	63,15	45,22	84,99	85,27	70,98

Anexo No. 115

Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS

CIUDAD Valledupar												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos o copagos	ACCESO A SERVICIOS
Asociación de Cabildos Indígenas Dusakawi EPSI	100,00	100,00	.	100,00	100,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	.	100,00
Comparta/Coopsagar Ltda	100,00	100,00	.	100,00	100,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	.	100,00
Mutual Ser E.S.S.	85,71	71,43	.	86,85	100,00	.	100,00	.	63,63	100,00	100,00	88,57
Cajacopi Atlántico	88,89	80,00	.	90,14	.	.	91,20	.	87,50	87,50	100,00	87,25
Caprecom E.P.S.	80,00	90,00	.	100,00	100,00	100,00	94,72	100,00	41,81	100,00	.	84,05
Comfacor Córdoba	70,00	90,00	.	100,00	100,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	79,67
SaludVida S.A E.P.S	20,00	20,00	.	100,00	76,74	100,00	68,89	64,41	26,36	100,00	.	49,91
Coosalud Ltda Cartagena	30,00	60,00	.	60,40	100,00	0,00	100,00	38,42	20,91	0,00	.	47,63
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	30,00	30,00	.	63,39	65,67	0,00	90,58	.	5,45	11,11	.	38,68
Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	30,00	40,00	.	54,12	47,99	33,33	53,11	69,21	22,22	25,00	.	34,92
Solsalud S.A. EPS.	0,00	11,11	.	100,00	63,37	69,17	42,71	71,75	38,63	100,00	.	33,94
General	49,11	55,46	.	82,05	77,26	62,09	77,38	74,97	50,30	79,03	82,54	63,15

Anexo No. 116
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y ARS

CIUDAD Valledupar									
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA	Libertad de escoger entidad aseguradora
Asociación de Cabildos Indígenas Dusakawi EPSI	100,00	100,00	100,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Comparta/Coopsagar Ltda	100,00	100,00	100,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Comfacor Córdoba	100,00	64,66	57,68	.	68,94	25,05	.	65,22	100,00
Cajacopi Atlántico	75,00	57,14	.	.	0,00	.	100,00	54,17	90,00
Mutual Ser E.S.S.	33,33	46,13	6,56	.	33,33	.	60,10	49,82	85,71
SaludVida S.A E.P.S	100,00	54,79	55,12	0,00	0,00	18,47	41,05	34,26	10,00
Coosalud Ltda Cartagena	0,00	21,53	6,56	0,00	0,00	0,00	80,14	26,51	10,00
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	0,00	60,99	8,24	0,00	0,00	.	52,78	25,73	0,00
Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	0,00	19,20	0,00	0,00	0,00	0,00	60,14	17,26	10,00
Solsalud S.A. EPS.	100,00	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00	21,05	14,54	0,00
Caprecom E.P.S.	100,00	9,26	21,63	0,00	0,00	0,00	6,14	8,45	10,00
General	56,07	49,38	34,46	0,00	26,62	20,37	51,59	45,22	38,04

Anexo No. 117
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y ARS

CIUDAD Valledupar									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Asociación de Cabildos Indígenas Dusakawi EPSI	81,60	100,00	100,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	98,31
Comfacor Córdoba	77,00	100,00	100,00	.	100,00	100,00	.	100,00	98,16
Comparta/Coop-sagar Ltda	54,01	100,00	100,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	97,10
Coosalud Ltda Cartagena	81,90	98,73	97,36	.	100,00	100,00	93,06	96,68	96,70
Cajacopi Atlántico	70,41	100,00	100,00	.	100,00	.	100,00	96,20	95,55
Mutual Ser E.S.S.	78,94	100,00	100,00	.	100,00	.	100,00	66,67	94,62
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	40,01	98,85	97,36	.	96,96	.	100,00	100,00	92,42
Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	53,08	95,36	88,69	71,93	100,00	87,22	97,02	68,36	85,70
Caprecom E.P.S.	100,00	96,51	80,78	48,74	100,00	93,61	86,11	32,63	80,74
Solsalud S.A. EPS.	54,01	92,30	80,91	48,74	86,31	60,47	83,80	10,49	72,46
SaludVida S.A E.P.S	45,42	90,83	77,39	0,00	100,00	69,79	87,50	0,00	69,45
General	63,34	95,95	89,42	45,20	97,63	78,72	91,54	58,06	84,99

Anexo No. 118
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y ARS

CIUDAD Valledupar														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Comparta/Coopsagar Ltda	100,00	100,00	100,00	100,00	99,86	100,00	.	100,00	100,00	100,00	97,70	96,36	97,47	98,95
Asociación de Cabildos Indígenas Dusakawi EPSI	100,00	100,00	100,00	100,00	99,81	100,00	.	100,00	100,00	100,00	96,55	94,54	96,20	98,43
Comfacor Córdoba	100,00	100,00	100,00	99,79	99,87	98,11	.	100,00	99,18	.	94,83	89,08	92,41	96,67
Caprecom E.P.S.	90,00	100,00	90,00	99,59	99,61	99,05	94,82	100,00	99,39	100,00	93,79	90,90	97,47	95,31
Cajacopi Atlántico	100,00	80,00	100,00	96,35	99,44	.	.	94,95	.	.	90,61	82,81	86,73	91,53
SaludVida S.A E.P.S	33,33	100,00	90,00	99,59	99,68	98,74	84,46	100,00	99,18	100,00	90,18	85,44	87,35	88,19
Solsalud S.A. EPS.	30,00	70,00	100,00	99,59	97,95	98,11	84,46	96,21	99,18	99,83	89,02	81,99	89,88	82,13
Mutual Ser E.S.S.	71,43	50,00	71,43	95,27	85,90	90,57	.	100,00	.	99,74	72,88	83,13	88,22	80,01
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	60,00	50,00	70,00	73,22	93,59	87,49	24,97	80,30	.	99,48	72,57	73,13	81,80	74,77
Coosalud Ltda Cartagena	70,00	0,00	77,78	81,50	93,06	86,80	62,83	77,27	99,18	99,48	81,44	77,73	78,26	73,37
Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	40,00	14,29	40,00	64,24	84,88	71,36	54,71	72,33	59,83	54,95	66,61	66,39	67,71	59,27
General	63,52	75,58	85,96	87,01	96,44	92,81	75,39	93,39	94,85	96,41	87,68	84,72	88,06	85,27

ANEXOS MONTERIA



RESULTADOS LOCALES SEGÚN ENTIDAD ASEGURADORA

	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	ÍNDICE GLOBAL		RÉGIMEN SUBSIDIADO	ÍNDICE GLOBAL
			1	Comfacor Córdoba	88,48
1	Comfenalco Antioquia E.P.S	93,64	2	Coosalud Ltda Cartagena	80,29
2	Saludcoop E.P.S.	80,70	3	Salud Total S.A. E.P.S.	80,05
3	Coomeva E.P.S.	75,00	4	Solsalud S.A. EPS.	75,27
4	Sanitas E.P.S	71,16	5	Mutual Ser E.S.S.	74,80
5	SaludVida S.A E.P.S	70,43	6	Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	73,82
6	Salud Total S.A. E.P.S.	67,93	7	SaludVida S.A E.P.S	58,47
7	Humana Vivir S.A. E.P.S.	65,26	8	Caprecom E.P.S.	50,73
8	Seguro Social E.P.S	46,02	9	Comparta/Coopsagar Ltda	50,67
	General	73,38		General	71,08

Anexo No. 119
Índice global según componentes y régimen

CIUDAD Monteria			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
ACCESO A SERVICIOS	63,25	77,97	69,47
LIBRE ESCOGENCIA	49,04	32,43	42,16
OPORTUNIDAD	89,23	91,73	90,26
PERCEPCIÓN	88,11	89,89	88,87
ÍNDICE GLOBAL	73,38	71,08	72,41

Anexo No. 120
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen

CIUDAD Monteria			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Lugar de entrega de medicamentos	97,92	95,43	96,88
Atención en urgencias	96,87	92,39	95,47
Autorización de exámenes de laboratorio	90,78	90,23	90,56
Autorización con médico especialista	89,02	88,30	88,77
Autorización de imágenes diagnósticas	83,27	81,33	82,70
Autorización de cirugías	69,50	78,26	73,74
Acceso por costo de bonos	55,37	90,67	64,36
Entrega de medicamentos	49,10	77,11	61,05
Información sobre red de prestadores	55,18	66,98	60,17
Información sobre servicios	49,96	69,35	58,00
Invitación a programas de promoción y prevención	10,29	.	10,29
ACCESO A SERVICIOS	63,25	77,97	69,47

Anexo No. 121
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y régimen

CIUDAD Monteria			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Libertad de escoger odontólogo	79,66	41,84	69,33
Libertad de escoger médico general	75,79	57,68	68,11
Libertad de escoger médico especialista	68,84	24,88	54,55
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	40,32	30,81	37,40
Libertad de escoger IPS para cirugías	28,12	13,73	21,83
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	20,09	12,79	17,16
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	18,30	12,37	16,56
LIBRE ESCOGENCIA	49,04	32,43	42,16
Libertad de escoger entidad aseguradora	67,58	37,51	55,32

Anexo No. 122
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen

CIUDAD Monteria			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Oportunidad en citas de medicina general	99,18	99,06	99,13
Oportunidad en citas odontológicas	97,81	99,60	98,26
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	94,57	99,02	96,32
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	89,98	99,14	92,48
Oportunidad en citas con medicina especializada	85,34	93,36	88,65
Oportunidad en realización de cirugías	90,40	79,58	85,58
Oportunidad en entrega de medicamentos	78,80	88,03	83,42
Oportunidad en recibir atención de urgencias	67,09	53,55	61,81
OPORTUNIDAD	89,23	91,73	90,26

Anexo No. 123
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen

CIUDAD Monteria			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	99,25	96,57	98,18
Calificación del servicio de medicina general	97,61	98,42	97,95
Calificación del servicio de urgencias	95,69	97,84	96,36
Calificación del servicio de odontología	96,19	91,43	95,31
Calificación del servicio de medicina especializada	92,06	96,16	93,44
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	90,65	94,24	91,69
Deseo de cambio de Entidad	87,82	94,99	90,79
Calificación del servicio de entrega de medicamentos	85,03	92,19	88,24
Calificación de la Entidad	86,03	90,86	88,02
Calificación de atención administrativa	87,84	87,70	87,78
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	91,27	80,69	86,63
Calificación del servicio de cirugías	84,93	86,11	85,47
Satisfacción con la red de prestadores	62,82	83,55	71,38
PERCEPCIÓN	88,11	89,89	88,87

Anexo No. 124
Índice global según componentes y EPS

CIUDAD Monteria					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Comfenalco Antioquia E.P.S	84,49	87,91	97,97	98,04	93,64
Saludcoop E.P.S.	69,83	60,30	93,52	90,42	80,70
Coomeva E.P.S.	61,34	49,41	93,34	85,01	75,00
Sanitas E.P.S	64,77	37,36	87,55	87,45	71,16
SaludVida S.A E.P.S	58,21	31,89	86,00	93,99	70,43
Salud Total S.A. E.P.S.	66,76	48,14	88,65	91,39	67,93
Humana Vivir S.A. E.P.S.	51,83	33,81	95,22	86,99	65,26
Seguro Social E.P.S	44,21	5,71	57,24	78,91	46,02
General	63,25	49,04	89,23	88,11	73,38

Anexo No. 125
Calificaciones en el componente de acceso
a los servicios según variables y EPS

CIUDAD Monteria												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS
Comfenalco Antioquia E.P.S.	90,00	90,00	5,45	95,62	88,37	100,00	91,20	85,88	95,45	100,00	100,00	84,49
Saludcoop E.P.S.	53,33	53,33	20,09	100,00	95,35	76,88	96,23	100,00	36,97	100,00	78,57	69,83
Salud Total S.A. E.P.S.	60,00	90,00	0,00	100,00	69,97	.	66,09	79,47	90,91	80,00	88,89	66,76
Sanitas E.P.S.	81,82	63,64	0,71	88,73	93,35	80,17	76,51	85,71	50,91	90,00	50,00	64,77
Coomeva E.P.S.	50,00	20,00	2,79	88,32	82,84	40,52	100,00	100,00	71,43	85,71	55,56	61,34
SaludVida S.A E.P.S.	40,00	70,00	3,56	72,11	70,00	18,04	70,00	40,00	77,78	100,00	88,89	58,21
Humana Vivir S.A. E.P.S.	55,56	44,44	0,00	100,00	100,00	100,00	85,71	33,33	88,89	100,00	0,00	51,83
Seguro Social E.P.S.	50,00	50,00	0,00	100,00	73,32	7,50	69,20	44,21	0,00	100,00	0,00	44,21
General	55,18	49,96	10,29	96,87	89,02	69,50	90,78	83,27	49,10	97,92	55,37	63,25

Anexo No. 126
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS

CIUDAD Monteria										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
Comfenalco Antioquia E.P.S.	98,06	92,40	89,42	100,00	65,48	85,13	82,10	87,91		80,00
Saludcoop E.P.S.	35,71	100,00	90,00	20,00	14,29	14,29	100,00	60,30		73,33
Coomeva E.P.S.	40,00	56,13	85,71	100,00	54,73	28,57	60,00	49,41		60,00
Salud Total S.A. E.P.S.	69,26	66,33	100,00	.	20,00	33,33	0,00	48,14		80,00
Sanitas E.P.S.	58,26	16,20	44,73	70,17	37,57	75,90	38,81	37,36		81,82
Humana Vivir S.A. E.P.S.	57,14	42,86	40,00	33,33	0,00	0,00	42,86	33,81		88,89
SaludVida S.A E.P.S.	48,25	50,00	50,00	0,00	30,00	11,11	30,00	31,89		90,00
Seguro Social E.P.S.	14,29	20,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,71		25,00
General	40,32	75,79	68,84	28,12	20,09	18,30	79,66	49,04		67,58

Anexo No. 127

Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS

CIUDAD Monteria									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Comfenalco Antioquia E.P.S	54,01	100,00	96,01	98,82	100,00	100,00	100,00	100,00	97,97
Humana Vivir S.A. E.P.S.	54,01	98,32	95,76	100,00	100,00	100,00	100,00	91,14	95,22
Saludcoop E.P.S.	68,97	99,22	86,28	99,21	100,00	96,35	98,51	83,33	93,52
Coomeva E.P.S.	90,98	100,00	78,69	100,00	100,00	94,35	91,18	100,00	93,34
Salud Total S.A. E.P.S.	68,41	95,58	93,41	.	74,52	100,00	79,17	94,68	88,65
Sanitas E.P.S	42,55	100,00	93,97	100,00	90,00	100,00	94,79	55,56	87,55
SaludVida S.A E.P.S	55,61	89,32	81,95	97,64	100,00	100,00	93,06	100,00	86,00
Seguro Social E.P.S	30,28	100,00	72,02	0,00	59,00	37,31	100,00	35,26	57,24
General	67,09	99,18	85,34	90,40	94,57	89,98	97,81	78,80	89,23

Anexo No. 128

Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS

CIUDAD Monteria													
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad
Comfenalco Antioquia E.P.S	100,00	100,00	90,00	99,86	99,94	99,53	100,00	100,00	99,73	99,90	97,93	96,36	98,04
SaludVida S.A E.P.S	90,00	100,00	80,00	99,82	99,61	95,81	93,78	100,00	99,88	99,87	91,11	83,62	93,99
Salud Total S.A. E.P.S.	80,00	90,00	100,00	95,27	97,86	100,00	.	100,00	99,73	53,14	90,84	87,45	91,39
Saludcoop E.P.S.	60,00	93,33	93,33	96,84	98,77	99,24	86,94	100,00	97,06	96,23	80,95	91,59	90,42
Sanitas E.P.S	81,82	90,00	72,73	93,98	96,03	97,31	100,00	94,49	99,77	88,15	81,12	82,07	87,45
Humana Vivir S.A. E.P.S.	77,78	71,43	75,00	99,59	97,04	98,49	89,64	100,00	99,18	99,48	90,95	83,82	86,99
Coomeva E.P.S.	60,00	100,00	70,00	87,12	95,11	68,19	24,97	100,00	97,06	90,31	97,99	88,08	85,01
Seguro Social E.P.S	37,50	75,00	100,00	97,36	94,32	85,72	.	94,95	47,69	99,48	75,27	75,70	78,91
General	62,82	91,27	87,82	95,69	97,61	92,06	84,93	99,25	90,65	96,19	85,03	87,84	88,11

Anexo No. 129

Índice global según componentes y ARS

CIUDAD Monteria					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Comfacor Córdoba	94,15	60,45	100,00	99,75	88,48
Coosalud Ltda Cartagena	81,81	58,00	96,81	83,23	80,29
Salud Total S.A. E.P.S.	87,39	66,62	85,90	91,69	80,05
Solsalud S.A. EPS.	97,11	24,00	94,05	93,66	75,27
Mutual Ser E.S.S.	98,33	26,00	92,68	91,23	74,80
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	91,18	20,37	93,26	95,22	73,82
SaludVida S.A E.P.S	49,61	19,88	80,10	74,87	58,47
Caprecom E.P.S.	41,50	11,77	81,35	84,68	50,73
Comparta/Coopsagar Ltda	41,15	12,50	79,83	77,34	50,67
General	77,97	32,43	91,73	89,89	71,08

Anexo No. 130

Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS

CIUDAD Monteria												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos o copagos	ACCESO A SERVICIOS
Mutual Ser E.S.S.	100,00	90,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	.	98,33
Solsalud S.A. EPS.	100,00	80,00	.	100,00	79,98	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	.	97,11
Comfacor Córdoba	70,00	90,00	.	100,00	100,00	87,46	100,00	100,00	95,45	100,00	100,00	94,15
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	90,00	90,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	94,32	100,00	60,00	91,18
Salud Total S.A. E.P.S.	80,00	90,00	.	72,11	73,35	.	100,00	69,21	87,50	100,00	100,00	87,39
Coosalud Ltda Cartagena	77,78	77,78	.	100,00	100,00	.	100,00	100,00	50,00	80,00	100,00	81,81
SaludVida S.A E.P.S	50,00	50,00	.	62,28	44,44	10,00	40,00	30,00	50,00	55,56	100,00	49,61
Caprecom E.P.S.	10,00	12,50	.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	28,57	100,00	0,00	41,50
Comparta/Coopsagar Ltda	30,00	40,00	.	52,11	51,16	62,37	35,32	0,00	37,50	100,00	66,67	41,15
General	66,98	69,35	.	92,39	88,30	78,26	90,23	81,33	77,11	95,43	90,67	77,97

Anexo No. 131
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y ARS

CIUDAD Monteria									
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA	Libertad de escoger entidad aseguradora
Salud Total S.A. E.P.S.	100,00	69,26	78,28	.	40,00	50,00	100,00	66,62	80,00
Comfacor Córdoba	86,03	62,65	57,68	67,67	41,33	27,70	73,15	60,45	90,00
Coosalud Ltda Cartagena	50,00	100,00	20,00	.	12,50	0,00	71,43	58,00	60,00
Mutual Ser E.S.S.	0,00	90,00	0,00	0,00	0,00	0,00	33,33	26,00	0,00
Solsalud S.A. EPS.	0,00	80,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	24,00	0,00
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	36,14	30,00	37,50	23,81	12,50	16,67	0,00	20,37	50,00
SaludVida S.A E.P.S	16,63	30,00	8,24	0,00	33,79	22,51	10,00	19,88	70,00
Comparta/Coopsagar Ltda	0,00	12,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12,50	25,00
Caprecom E.P.S.	36,51	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	50,00	11,77	10,00
General	30,81	57,68	24,88	13,73	12,79	12,37	41,84	32,43	37,51

Anexo No. 132

Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS

CIUDAD Monteria									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Comfacor Córdoba	.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Coosalud Ltda Cartagena	.	97,46	96,61	.	100,00	100,00	100,00	80,00	96,81
Solsalud S.A. EPS.	54,01	100,00	96,01	73,11	100,00	100,00	100,00	100,00	94,05
Empresa Mutua para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	100,00	98,80	87,34	80,00	96,96	95,74	100,00	87,50	93,26
Mutual Ser E.S.S.	54,01	100,00	92,09	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	92,68
Salud Total S.A. E.P.S.	88,50	94,00	83,23	.	84,79	100,00	100,00	85,71	85,90
Caprecom E.P.S.	40,51	100,00	89,95	71,93	100,00	100,00	100,00	56,24	81,35
SaludVida S.A E.P.S	61,67	92,95	80,01	73,11	100,00	100,00	93,06	80,86	80,10
Comparta/Coopsagar Ltda	9,21	97,13	85,87	97,64	93,05	100,00	100,00	62,24	79,83
General	53,55	99,06	93,36	79,58	99,02	99,14	99,60	88,03	91,73

Anexo No. 133

Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS

CIUDAD Monteria												
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa
Comfacor Córdoba	100,00	100,00	100,00	99,92	99,87	99,68	100,00	100,00	99,59	100,00	100,00	98,18
Empresa Mutua para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	100,00	90,00	100,00	98,38	98,55	97,41	97,41	89,90	99,86	100,00	97,41	97,98
Solsalud S.A. EPS.	100,00	100,00	90,00	99,75	99,48	98,11	88,34	100,00	99,18	.	89,65	81,80
Salud Total S.A. E.P.S.	90,00	90,00	70,00	99,84	98,39	94,81	.	100,00	100,00	100,00	96,12	92,72
Mutual Ser E.S.S.	100,00	70,00	100,00	99,59	99,42	98,11	84,46	96,21	99,18	53,14	91,72	85,44
Caprecom E.P.S.	75,00	50,00	100,00	99,67	99,35	98,11	75,11	100,00	99,18	.	88,52	80,44
Coosalud Ltda Cartagena	40,00	50,00	100,00	100,00	99,68	98,74	.	100,00	100,00	100,00	89,09	96,36
Comparta/Coopsagar Ltda	33,33	100,00	100,00	96,25	93,06	93,71	84,46	95,67	99,18	99,48	90,10	75,36
SaludVida S.A E.P.S	60,00	50,00	60,00	82,68	90,85	82,12	70,34	77,45	73,62	76,37	79,27	76,85
General	83,55	80,69	94,99	97,84	98,42	96,16	86,11	96,57	94,24	91,43	92,19	87,70



ANEXOS NEIVA



RESULTADOS LOCALES SEGÚN ENTIDAD ASEGURADORA

	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	ÍNDICE GLOBAL		RÉGIMEN SUBSIDIADO	ÍNDICE GLOBAL
1	Sanitas E.P.S	89,87	1	Cafesalud E.P.S. S.A.	85,34
2	Cafesalud E.P.S. S.A.	80,23	2	Humana Vivir S.A. E.P.S.	83,26
3	Humana Vivir S.A. E.P.S.	79,92	3	Caja Salud ARS UT	70,29
4	Solsalud S.A. EPS.	73,77	4	Caprecom E.P.S.	67,46
5	Seguro Social E.P.S	70,34	5	Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	64,82
6	Salud Total S.A. E.P.S.	65,81	6	Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	64,62
7	Saludcoop E.P.S.	64,33	7	Solsalud S.A. EPS.	64,55
8	Coomeva E.P.S.	60,35		General	70,94
	General	70,69			

Anexo No. 134
Índice global según componentes y régimen

CIUDAD Neiva			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
ACCESO A SERVICIOS	60,45	70,58	64,01
LIBRE ESCOGENCIA	44,09	33,20	40,22
OPORTUNIDAD	87,89	86,83	87,51
PERCEPCIÓN	83,33	88,85	85,27
ÍNDICE GLOBAL	70,68	70,94	70,77

Anexo No. 135
Calificaciones en el componente acceso a los servicios según variables y régimen

CIUDAD Neiva			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Lugar de entrega de medicamentos	99,84	91,31	96,86
Autorización de exámenes de laboratorio	94,14	86,16	91,57
Atención en urgencias	82,98	87,84	84,65
Autorización de cirugías	84,37	82,39	83,88
Autorización de imágenes diagnósticas	80,38	89,63	83,24
Autorización con médico especialista	78,48	86,69	81,43
Acceso por costo de bonos	46,78	71,13	54,88
Entrega de medicamentos	47,56	57,12	50,92
Información sobre red de prestadores	48,41	50,93	49,30
Información sobre servicios	48,65	49,82	49,06
Invitación a programas de promoción y prevención	7,22	.	7,22
ACCESO A SERVICIOS	60,45	70,58	64,01

Anexo No. 136
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y régimen

CIUDAD Neiva			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Libertad de escoger médico general	67,97	52,75	62,54
Libertad de escoger odontólogo	68,60	41,81	61,48
Libertad de escoger médico especialista	48,70	38,55	45,04
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	24,75	15,32	21,47
Libertad de escoger IPS para cirugías	18,54	24,93	20,04
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	18,50	11,97	16,46
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	7,37	0,98	5,39
LIBRE ESCOGENCIA	44,09	33,20	40,22
Libertad de escoger entidad aseguradora	88,91	74,43	84,68

Anexo No. 137
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y régimen

CIUDAD Neiva			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	99,94	98,71	99,55
Oportunidad en citas de medicina general	98,88	98,62	98,78
Oportunidad en citas odontológicas	97,56	97,20	97,47
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	94,18	89,33	92,69
Oportunidad en entrega de medicamentos	88,29	81,57	85,81
Oportunidad en citas con medicina especializada	82,91	89,55	85,31
Oportunidad en recibir atención de urgencias	63,20	56,20	60,72
Oportunidad en realización de cirugías	62,11	52,62	59,83
OPORTUNIDAD	87,89	86,83	87,51

Anexo No. 138
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen

CIUDAD Neiva			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Calificación del servicio de medicina general	96,07	97,29	96,51
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	95,66	96,77	96,01
Calificación del servicio de odontología	93,93	98,35	94,55
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	92,04	95,83	93,10
Calificación del servicio de urgencias	93,78	91,22	92,89
Calificación del servicio de medicina especializada	91,43	94,55	92,59
Calificación del servicio de entrega de medicamentos	84,88	91,45	87,17
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	85,92	79,28	83,47
Calificación del servicio de cirugías	82,54	86,40	83,44
Calificación de la Entidad	79,37	88,80	82,68
Calificación de atención administrativa	80,59	85,83	82,44
Deseo de cambio de Entidad	74,08	90,95	78,85
Satisfacción con la red de prestadores	51,67	77,21	60,79
PERCEPCIÓN	83,33	88,85	85,27

Anexo No. 139
Índice global según componentes y EPS

CIUDAD Neiva					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Sanitas E.P.S	85,60	78,27	95,99	95,79	89,87
Cafesalud E.P.S. S.A.	64,07	80,78	94,77	88,23	80,23
Humana Vivir S.A. E.P.S.	70,45	60,20	96,25	85,06	79,92
Solsalud S.A. EPS.	64,70	39,13	97,38	84,82	73,77
Seguro Social E.P.S	60,57	35,29	89,18	86,67	70,34
Salud Total S.A. E.P.S.	55,65	29,82	79,18	88,46	65,81
Saludcoop E.P.S.	54,33	32,42	82,24	78,90	64,33
Coomeva E.P.S.	53,94	30,27	80,32	79,44	60,35
General	60,45	44,09	87,89	83,33	70,69

Anexo No. 140
Calificaciones en el componente de acceso a
los servicios según variables y EPS

CIUDAD Neiva												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS
Sanitas E.P.S	100,00	100,00	3,69	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	85,45	100,00	88,89	85,60
Humana Vivir S.A. E.P.S.	60,00	60,00	11,79	75,53	87,99	100,00	100,00	100,00	75,45	100,00	70,00	70,45
Solsalud S.A. EPS.	88,89	0,00	4,07	100,00	100,00	.	100,00	100,00	81,82	100,00	55,56	64,70
Cafesalud E.P.S. S.A.	80,00	80,00	7,13	86,85	53,47	81,19	100,00	.	72,73	100,00	33,33	64,07
Seguro Social E.P.S	50,00	50,00	7,60	82,84	100,00	100,00	94,72	89,74	20,00	100,00	20,00	60,57
Salud Total S.A. E.P.S.	90,00	80,00	9,68	60,85	56,08	76,67	78,89	37,16	15,45	88,89	20,00	55,65
Saludcoop E.P.S.	29,41	35,29	6,54	83,20	65,68	72,63	89,42	59,21	40,10	100,00	50,00	54,33
Coomeva E.P.S.	18,18	27,27	0,00	86,02	100,00	100,00	100,00	100,00	45,45	100,00	63,64	53,94
General	48,41	48,65	7,22	82,98	78,48	84,37	94,14	80,38	47,56	99,84	46,78	60,45

Anexo No. 141
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS

CIUDAD Neiva										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
Cafesalud E.P.S. S.A.	63,44	76,96	78,84	50,00	83,33	0,00	88,81	80,78		87,50
Sanitas E.P.S	75,00	100,00	100,00	100,00	60,00	75,90	25,00	78,27		90,00
Humana Vivir S.A. E.P.S.	50,00	93,07	82,62	42,83	23,74	6,26	80,05	60,20		100,00
Solsalud S.A. EPS.	0,00	76,96	66,67	.	0,00	0,00	25,00	39,13		88,89
Seguro Social E.P.S	2,81	76,13	76,28	23,81	0,00	0,00	67,83	35,29		66,67
Saludcoop E.P.S.	25,02	49,70	24,94	6,12	12,30	5,01	65,12	32,42		94,12
Coomeva E.P.S.	43,97	58,96	16,67	0,00	0,00	0,00	0,00	30,27		90,91
Salud Total S.A. E.P.S.	29,03	54,66	32,55	12,28	13,79	20,66	41,05	29,82		90,00
General	24,75	67,97	48,70	18,54	18,50	7,37	68,60	44,09		88,91

Anexo No. 142**Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS**

CIUDAD Neiva									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Solsalud S.A. EPS.	92,33	100,00	94,14	.	100,00	87,22	94,79	100,00	97,38
Humana Vivir S.A. E.P.S.	57,89	100,00	96,01	100,00	100,00	93,61	97,40	100,00	96,25
Sanitas E.P.S	45,61	100,00	97,36	100,00	100,00	94,89	100,00	97,34	95,99
Cafesalud E.P.S. S.A.	42,55	100,00	100,00	97,64	100,00	.	100,00	96,68	94,77
Seguro Social E.P.S	54,41	98,80	82,75	57,31	100,00	92,66	100,00	100,00	89,18
Saludcoop E.P.S.	70,04	98,31	71,20	58,02	100,00	100,00	96,61	70,31	82,24
Coomeva E.P.S.	45,42	94,77	88,28	50,00	100,00	89,78	77,95	74,68	80,32
Salud Total S.A. E.P.S.	46,45	100,00	69,77	64,46	96,96	73,12	91,67	86,71	79,18
General	63,20	98,88	82,91	62,11	99,94	94,18	97,56	88,29	87,89

Anexo No. 143**Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS**

CIUDAD Neiva														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Sanitas E.P.S	100,00	88,89	90,00	99,69	99,55	99,46	100,00	100,00	96,70	87,89	94,83	94,54	96,20	95,79
Salud Total S.A. E.P.S.	90,00	100,00	80,00	98,25	99,48	98,49	89,64	100,00	97,26	57,77	86,46	77,73	76,60	88,46
Cafesalud E.P.S. S.A.	77,78	60,00	100,00	95,27	99,42	98,11	84,46	100,00	.	99,48	90,95	80,89	85,93	88,23
Seguro Social E.P.S	50,00	80,00	100,00	91,14	99,55	93,40	86,23	92,65	91,48	99,83	80,79	82,81	83,24	86,67
Humana Vivir S.A. E.P.S.	70,00	80,00	50,00	96,35	98,22	95,47	92,23	100,00	99,39	93,75	91,55	83,81	88,46	85,06
Solsalud S.A. EPS.	66,67	88,89	77,78	99,79	98,03	98,65	.	100,00	99,59	88,02	83,30	78,02	81,21	84,82
Coomeva E.P.S.	54,55	90,00	54,55	89,99	95,30	98,11	84,46	100,00	95,88	54,95	86,36	82,08	78,73	79,44
Saludcoop E.P.S.	31,25	93,75	64,71	93,92	92,09	87,23	77,44	93,50	86,69	92,39	82,05	77,34	70,56	78,90
General	51,67	85,92	74,08	93,78	96,07	91,43	82,54	95,66	92,04	93,93	84,88	80,59	79,37	83,33

Anexo No. 144

Índice global según componentes y ARS

CIUDAD Neiva					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Cafesalud E.P.S. S.A.	64,79	76,76	93,71	92,74	85,34
Humana Vivir S.A. E.P.S.	82,49	68,23	96,98	83,43	83,26
Caja Salud ARS UT	77,71	23,99	84,91	93,94	70,29
Caprecom E.P.S.	64,57	25,70	84,04	89,24	67,46
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	60,66	33,79	88,82	70,41	64,82
Asociación Mutua la Esperanza Asmet Salud ESS	65,37	8,11	82,26	96,95	64,62
Solsalud S.A. EPS.	73,14	20,13	85,93	79,53	64,55
General	70,58	33,20	86,83	88,85	70,94

Anexo No. 145

Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS

CIUDAD Neiva												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos o copagos	ACCESO A SERVICIOS
Humana Vivir S.A. E.P.S.	70,00	70,00	.	41,58	100,00	100,00	87,89	100,00	70,00	100,00	100,00	82,49
Caja Salud ARS UT	65,00	50,00	.	93,88	100,00	100,00	100,00	100,00	23,18	100,00	100,00	77,71
Solsalud S.A. EPS.	50,00	20,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	67,67	100,00	100,00	73,14
Asociación Mutua la Esperanza Asmet Salud ESS	60,00	70,00	.	85,40	68,98	0,00	69,20	0,00	100,00	87,50	30,00	65,37
Cafesalud E.P.S. S.A.	60,00	80,00	.	80,43	17,82	3,75	55,53	0,00	100,00	100,00	11,11	64,79
Caprecom E.P.S.	30,00	40,00	.	87,67	77,99	93,73	75,16	78,82	72,73	70,00	63,16	64,57
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	20,00	30,00	.	60,40	75,58	100,00	89,44	100,00	50,91	90,00	66,67	60,66
General	50,93	49,82	.	87,84	86,69	82,39	86,16	89,63	57,12	91,31	71,13	70,58

Anexo No. 146

Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS

CIUDAD Neiva									
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA	Libertad de escoger entidad aseguradora
Cafesalud E.P.S. S.A.	61,56	81,66	13,11	0,00	77,22	0,00	81,36	76,76	80,00
Humana Vivir S.A. E.P.S.	25,25	79,20	100,00	100,00	35,93	25,05	86,76	68,23	100,00
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	0,00	63,39	11,54	50,00	0,00	0,00	20,21	33,79	90,00
Caprecom E.P.S.	0,00	53,15	55,38	13,53	0,00	0,00	28,57	25,70	63,64
Caja Salud ARS UT	18,15	41,63	38,37	10,71	2,37	0,00	29,13	23,99	100,00
Solsalud S.A. EPS.	16,67	54,66	3,28	25,00	20,00	0,00	16,17	20,13	30,00
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	0,00	11,11	19,23	100,00	16,67	0,00	0,00	8,11	20,00
General	15,32	52,75	38,55	24,93	11,97	0,98	41,81	33,20	74,43

Anexo No. 147

Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS

CIUDAD Neiva									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Humana Vivir S.A. E.P.S.	27,62	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	96,98
Cafesalud E.P.S. S.A.	41,60	100,00	97,36	.	100,00	.	100,00	100,00	93,71
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	36,41	98,85	91,33	73,11	100,00	83,73	100,00	82,03	88,82
Solsalud S.A. EPS.	65,14	97,39	88,10	36,56	100,00	84,19	100,00	100,00	85,93
Caja Salud ARS UT	61,75	100,00	89,04	47,95	100,00	91,48	100,00	63,96	84,91
Caprecom E.P.S.	60,29	97,59	85,12	47,73	97,14	87,22	94,05	83,36	84,04
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	41,02	91,81	81,90	.	90,27	.	79,17	100,00	82,26
General	56,20	98,62	89,55	52,62	98,71	89,33	97,20	81,57	86,83

Anexo No. 148
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y ARS

CIUDAD Neiva													
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	100,00	100,00	100,00	88,90	97,22	100,00	100,00	100,00	.	99,48	92,03	96,36	93,67
Caja Salud ARS UT	85,00	85,00	100,00	96,43	99,61	99,41	96,11	100,00	99,55	100,00	94,05	91,40	94,67
Cafesalud E.P.S. S.A.	90,00	100,00	100,00	96,92	98,09	98,11	84,46	100,00	99,18	.	89,28	80,98	85,53
Caprecom E.P.S.	75,00	84,21	81,82	91,09	95,72	95,38	83,33	92,87	99,59	99,61	94,57	88,28	88,22
Humana Vivir S.A. E.P.S.	70,00	70,00	70,00	92,91	98,16	98,11	84,46	95,67	99,18	100,00	90,52	82,81	86,80
Solsalud S.A. EPS.	77,78	50,00	77,78	83,86	92,95	90,64	74,38	100,00	99,18	76,57	88,97	68,40	83,71
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	30,00	40,00	90,00	56,89	93,96	69,28	73,64	85,30	74,48	99,48	78,84	75,02	75,12
General	77,21	79,28	90,95	91,22	97,29	94,55	86,40	96,77	95,83	98,35	91,45	85,83	88,80



ANEXOS VILLAVICENIO



RESULTADOS LOCALES SEGÚN ENTIDAD ASEGURADORA

	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	ÍNDICE GLOBAL		RÉGIMEN SUBSIDIADO	ÍNDICE GLOBAL
			1	Tayrona EPSI	72,50
1	Sanitas E.P.S	80,65	2	Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	64,99
2	Solsalud S.A. EPS.	75,00	3	Comfacor Córdoba	63,02
3	Salud Total S.A. E.P.S.	74,27	4	Caprecom E.P.S.	51,32
4	Coomeva E.P.S.	73,90		General	67,92
5	Humana Vivir S.A. E.P.S.	70,85			
6	Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	65,10			
7	Seguro Social E.P.S	63,54			
81	Saludcoop E.P.S.	53,17			
	General	60,25			

Anexo No. 149
Índice global según componentes y régimen

CIUDAD Villavicencio			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
ACCESO A SERVICIOS	47,95	71,07	54,17
LIBRE ESCOGENCIA	38,63	14,72	32,20
OPORTUNIDAD	74,35	91,55	78,98
PERCEPCIÓN	70,80	90,95	76,22
ÍNDICE GLOBAL	60,25	67,92	62,31

Anexo No. 150
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen

CIUDAD Villavicencio			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Autorización de cirugías	83,50	84,18	83,69
Autorización de imágenes diagnósticas	72,05	97,39	79,60
Lugar de entrega de medicamentos	76,69	84,14	78,67
Autorización de exámenes de laboratorio	69,77	96,26	76,75
Autorización con médico especialista	69,23	86,61	73,54
Atención en urgencias	61,08	88,12	66,70
Acceso por costo de bonos	51,73	36,62	48,40
Información sobre servicios	46,64	44,30	46,01
Información sobre red de prestadores	24,69	74,92	38,47
Entrega de medicamentos	24,86	64,84	35,32
Invitación a programas de promoción y prevención	10,81	.	10,81
ACCESO A SERVICIOS	47,95	71,07	54,17

Anexo No. 151
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y régimen

CIUDAD Villavicencio			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Libertad de escoger médico general	72,33	16,19	57,55
Libertad de escoger odontólogo	59,91	19,56	53,82
Libertad de escoger médico especialista	38,10	27,82	35,61
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	26,65	14,26	24,12
Libertad de escoger IPS para cirugías	8,77	20,30	12,30
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	7,18	10,57	8,06
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	6,92	0,00	4,87
LIBRE ESCOGENCIA	38,63	14,72	32,20
Libertad de escoger entidad aseguradora	68,97	45,33	62,47

Anexo No. 152
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y régimen

CIUDAD Villavicencio			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Oportunidad en citas de medicina general	96,49	96,17	96,40
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	89,52	100,00	92,36
Oportunidad en citas odontológicas	90,94	84,11	89,85
Oportunidad en realización de cirugías	71,92	99,63	80,49
Oportunidad en citas con medicina especializada	69,64	90,38	75,22
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	62,71	99,70	74,29
Oportunidad en entrega de medicamentos	49,77	79,59	58,39
Oportunidad en recibir atención de urgencias	43,38	66,01	46,23
OPORTUNIDAD	74,35	91,55	78,98

Anexo No. 153

Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen

CIUDAD Villavicencio			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Calificación del servicio de medicina general	92,31	97,60	93,66
Calificación del servicio de medicina especializada	86,22	92,14	87,72
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	78,99	98,14	84,20
Calificación del servicio de cirugías	77,27	98,04	84,00
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	77,69	94,97	83,06
Calificación del servicio de urgencias	75,15	97,75	79,94
Calificación de la Entidad	69,73	94,59	76,45
Calificación de atención administrativa	67,72	93,18	74,76
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	70,92	79,66	73,25
Calificación del servicio de entrega de medicamentos	63,45	93,06	71,64
Deseo de cambio de Entidad	58,56	83,11	65,23
Calificación del servicio de odontología	65,26	61,35	64,87
Satisfacción con la red de prestadores	51,22	90,53	61,86
PERCEPCIÓN	70,80	90,95	76,22

Anexo No. 154

Índice global según componentes y EPS

CIUDAD Villavicencio					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Sanitas E.P.S	66,46	71,67	86,62	88,25	80,65
Solsalud S.A. EPS.	77,20	24,41	97,24	97,04	75,00
Salud Total S.A. E.P.S.	51,79	61,14	85,53	83,63	74,27
Cooimea E.P.S.	73,48	38,33	86,50	93,13	73,90
Humana Vivir S.A. E.P.S.	54,72	52,80	84,13	80,10	70,85
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	69,87	29,48	84,54	86,54	65,10
Seguro Social E.P.S	55,57	26,09	80,50	83,10	63,54
Saludcoop E.P.S.	39,54	35,13	67,13	60,77	53,17
General	47,95	38,63	74,35	70,80	60,25

Anexo No. 155
Calificaciones en el componente de acceso
a los servicios según variables y EPS

CIUDAD Villavicencio												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS
Solsalud S.A. EPS.	30,00	90,00	26,39	100,00	100,00	100,00	87,89	82,68	86,36	100,00	100,00	77,20
Coomeva E.P.S.	88,89	77,78	22,41	47,90	100,00	100,00	100,00	69,21	77,78	100,00	62,50	73,48
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	80,00	80,00	8,05	83,33	75,58	.	100,00	100,00	53,02	100,00	85,71	69,87
Sanitas E.P.S	70,00	80,00	7,33	85,71	100,00	100,00	100,00	100,00	33,33	55,56	70,00	66,46
Seguro Social E.P.S	11,11	0,00	4,01	90,26	100,00	81,50	100,00	100,00	0,00	100,00	70,00	55,57
Humana Vivir S.A. E.P.S.	55,56	30,00	3,56	70,18	100,00	.	87,50	100,00	56,82	100,00	12,50	54,72
Salud Total S.A. E.P.S.	40,00	40,00	20,89	69,42	50,00	69,17	69,61	50,00	55,45	80,00	33,33	51,79
Saludcoop E.P.S.	9,68	54,84	12,99	48,67	53,71	84,95	52,87	50,85	16,30	64,29	51,61	39,54
General	24,69	46,64	10,81	61,08	69,23	83,50	69,77	72,05	24,86	76,69	51,73	47,95

Anexo No. 156
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y EPS

CIUDAD Villavicencio										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
Sanitas E.P.S	100,00	90,00	50,00	0,00	57,14	16,67	66,67	71,67		100,00
Salud Total S.A. E.P.S.	62,79	62,50	100,00	0,00	37,05	0,00	62,50	61,14		50,00
Humana Vivir S.A. E.P.S.	30,42	84,67	20,00	.	0,00	33,33	94,41	52,80		66,67
Coomeva E.P.S.	0,00	79,62	78,28	0,00	0,00	0,00	62,73	38,33		100,00
Saludcoop E.P.S.	22,38	71,13	41,64	16,67	5,17	4,26	46,78	35,13		64,52
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	47,09	40,15	18,85	.	13,78	0,00	59,21	29,48		90,00
Seguro Social E.P.S	0,00	75,46	30,77	0,00	0,00	0,00	60,00	26,09		77,78
Solsalud S.A. EPS.	0,00	24,07	18,85	0,00	19,70	36,09	0,00	24,41		50,00
General	26,65	72,33	38,10	8,77	7,18	6,92	59,91	38,63		68,97

Anexo No. 157**Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS**

CIUDAD Villavicencio									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Solsalud S.A. EPS.	77,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	92,03	97,24
Sanitas E.P.S	30,28	92,91	76,79	100,00	100,00	100,00	79,17	100,00	86,62
Coomeva E.P.S.	30,25	100,00	91,79	100,00	100,00	100,00	89,58	96,20	86,50
Salud Total S.A. E.P.S.	62,45	94,11	83,52	73,11	100,00	100,00	82,14	100,00	85,53
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	58,41	98,69	77,06	.	100,00	73,65	86,11	54,68	84,54
Humana Vivir S.A. E.P.S.	57,89	91,11	71,64	.	87,07	100,00	86,11	80,00	84,13
Seguro Social E.P.S	42,55	97,62	59,38	86,56	97,26	66,61	87,01	88,89	80,50
Saludcoop E.P.S.	39,82	97,28	68,18	60,00	85,05	51,01	94,79	21,52	67,13
General	43,38	96,49	69,64	71,92	89,52	62,71	90,94	49,77	74,35

Anexo No. 158**Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS**

CIUDAD Villavicencio													
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad
Solsalud S.A. EPS.	75,00	100,00	100,00	100,00	99,78	99,53	100,00	100,00	99,59	100,00	95,86	96,36	93,67
Coomeva E.P.S.	77,78	87,50	100,00	86,23	99,57	95,85	100,00	100,00	99,59	76,31	95,02	97,98	95,78
Sanitas E.P.S	60,00	100,00	90,00	93,92	95,64	98,58	84,46	100,00	99,51	99,65	80,27	82,19	81,82
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	80,00	100,00	80,00	88,39	96,22	85,63	.	100,00	93,13	77,00	88,97	72,02	79,09
Salud Total S.A. E.P.S.	88,89	90,00	80,00	82,28	95,37	90,57	71,99	88,63	99,18	70,52	84,85	83,00	82,78
Seguro Social E.P.S	30,00	100,00	70,00	88,32	98,22	96,46	74,02	96,97	93,85	90,52	84,99	78,28	79,29
Humana Vivir S.A. E.P.S.	70,00	66,67	55,56	80,23	96,22	86,15	.	83,24	78,36	92,93	90,52	80,89	81,32
Saludcoop E.P.S.	45,16	58,06	48,39	66,89	88,91	82,47	79,50	68,18	65,05	46,95	43,88	57,68	60,69
General	51,22	70,92	58,56	75,15	92,31	86,22	77,27	78,99	77,69	65,26	63,45	67,72	69,73

Anexo No. 159

Índice global según componentes y ARS

CIUDAD Villavicencio					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGEN-CIA	OPORTU-NIDAD	PERCEP-CIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Tayrona EPSI	80,54	18,76	94,40	95,39	72,50
Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	51,19	0,00	96,67	96,75	64,99
Comfacor Córdoba	65,86	16,20	84,69	82,06	63,02
Caprecom E.P.S.	66,87	0,00	86,52	73,05	51,32
General	71,07	14,72	91,55	90,95	67,92

Anexo No. 160

Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS

CIUDAD Villavicencio												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos o copagos	ACCESO A SERVICIOS
Tayrona EPSI	90,00	60,00	.	100,00	87,50	100,00	100,00	100,00	73,73	100,00	25,00	80,54
Caprecom E.P.S.	40,00	60,00	.	86,85	100,00	.	100,00	100,00	77,27	100,00	100,00	66,87
Comfacor Córdoba	70,00	30,00	.	70,79	76,74	0,00	100,00	89,41	38,63	100,00	50,00	65,86
Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	40,00	20,00	.	75,00	100,00	100,00	77,78	100,00	80,00	10,00	.	51,19
General	74,92	44,30	.	88,12	86,61	84,18	96,26	97,39	64,84	84,14	36,62	71,07

Anexo No. 161
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y ARS

CIUDAD Villavicencio									
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA	Libertad de escoger entidad aseguradora
Tayrona EPSI	25,05	20,00	42,86	25,00	12,50	0,00	10,10	18,76	50,00
Comfacor Córdoba	0,00	18,00	0,00	0,00	14,29	0,00	50,00	16,20	10,00
Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	.	0,00	100,00
Caprecom E.P.S.	0,00	0,00	0,00	.	0,00	0,00	.	0,00	60,00
General	14,26	16,19	27,82	20,30	10,57	0,00	19,56	14,72	45,33

Anexo No. 162
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y ARS

CIUDAD Villavicencio									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	88,50	100,00	86,74	100,00	100,00	100,00	.	100,00	96,67
Tayrona EPSI	100,00	100,00	94,73	100,00	100,00	100,00	79,17	81,92	94,40
Caprecom E.P.S.	84,67	92,18	57,88	.	100,00	80,24	.	100,00	86,52
Comfacor Córdoba	30,69	87,62	85,96	97,64	100,00	100,00	100,00	62,50	84,69
General	66,01	96,17	90,38	99,63	100,00	99,70	84,11	79,59	91,55

Anexo No. 163
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y ARS

CIUDAD Villavicencio														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	100,00	75,00	100,00	99,69	99,50	99,05	100,00	100,00	100,00	.	93,10	98,18	98,73	96,75
Tayrona EPSI	90,00	100,00	80,00	100,00	98,61	91,80	100,00	96,63	93,67	99,48	96,36	97,37	98,73	95,39
Comfacor Córdoba	90,00	50,00	80,00	92,91	94,63	90,57	84,46	100,00	94,85	0,00	86,96	84,82	86,24	82,06
Caprecom E.P.S.	25,00	60,00	80,00	90,82	95,37	68,49	.	100,00	100,00	.	94,40	80,02	88,57	73,05
General	90,53	79,66	83,11	97,75	97,60	92,14	98,04	98,14	94,97	61,35	93,06	93,18	94,59	90,95



ANEXOS PASTO



RESULTADOS LOCALES SEGÚN ENTIDAD ASEGURADORA

	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	ÍNDICE GLOBAL		RÉGIMEN SUBSIDIADO	ÍNDICE GLOBAL
1	Coomeva E.P.S.	79,30	1	Cóndor E.P.S.	69,19
2	Saludcoop E.P.S.	74,20	2	Caja Salud ARS UT	66,03
3	Sanitas E.P.S	73,07	3	Emssanar Nariño E.S.S.	63,14
4	Humana Vivir S.A. E.P.S.	65,41	4	Promotora de salud Guaitara EPSI	62,56
5	Seguro Social E.P.S	61,68		General	66,95
	General	71,08			

Anexo No. 164
Índice global según componentes y régimen

CIUDAD Pasto			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
ACCESO A SERVICIOS	65,12	60,34	62,81
LIBRE ESCOGENCIA	46,30	25,07	36,07
OPORTUNIDAD	86,79	89,65	88,17
PERCEPCIÓN	83,49	87,85	85,59
ÍNDICE GLOBAL	71,08	66,95	69,09

Anexo No. 165
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen

CIUDAD Pasto			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Lugar de entrega de medicamentos	99,60	87,90	94,99
Autorización de imágenes diagnósticas	93,48	97,69	94,75
Autorización con médico especialista	87,31	99,53	92,05
Atención en urgencias	88,99	94,79	91,31
Autorización de cirugías	88,13	94,32	90,77
Autorización de exámenes de laboratorio	92,19	88,57	90,74
Acceso por costo de bonos	62,29	43,52	56,68
Información sobre servicios	57,61	48,48	53,20
Entrega de medicamentos	52,42	46,17	49,82
Información sobre red de prestadores	41,96	28,89	35,64
Invitación a programas de promoción y prevención	8,15	.	8,15
ACCESO A SERVICIOS	65,12	60,34	62,81

Anexo No. 166
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y régimen

CIUDAD Pasto			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Libertad de escoger médico general	72,18	39,89	57,80
Libertad de escoger odontólogo	66,61	20,85	46,70
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	37,43	49,88	42,08
Libertad de escoger médico especialista	45,21	29,02	38,48
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	23,96	25,21	24,34
Libertad de escoger IPS para cirugías	16,08	28,45	21,39
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	15,71	11,15	13,85
LIBRE ESCOGENCIA	46,30	25,07	36,07
Libertad de escoger entidad aseguradora	85,49	80,16	82,88

Anexo No. 167
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y régimen

CIUDAD Pasto			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Oportunidad en citas de medicina general	92,70	98,02	95,07
Oportunidad en entrega de medicamentos	94,30	91,91	93,48
Oportunidad en citas odontológicas	88,47	97,91	92,58
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	87,69	98,41	92,04
Oportunidad en realización de cirugías	85,50	96,73	90,32
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	81,77	93,93	85,34
Oportunidad en citas con medicina especializada	77,56	79,47	78,41
Oportunidad en recibir atención de urgencias	75,33	51,86	66,88
OPORTUNIDAD	86,79	89,65	88,17

Anexo No. 168
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y régimen

CIUDAD Pasto			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	96,94	99,61	97,73
Calificación del servicio de medicina general	96,89	97,59	97,20
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	92,78	95,98	94,06
Calificación del servicio de medicina especializada	91,38	93,11	92,05
Calificación del servicio de urgencias	90,11	92,94	91,22
Calificación del servicio de cirugías	88,09	94,80	90,95
Calificación del servicio de odontología	82,61	99,84	87,45
Calificación de la Entidad	80,79	89,75	85,04
Calificación de atención administrativa	81,00	86,16	83,45
Calificación del servicio de entrega de medicamentos	78,59	82,89	80,41
Deseo de cambio de Entidad	67,16	93,45	79,86
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	83,19	75,01	79,24
Satisfacción con la red de prestadores	62,47	90,16	73,61
PERCEPCIÓN	83,49	87,85	85,59

Anexo No. 169
Índice global según componentes y EPS

CIUDAD Pasto					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Coomeva E.P.S.	72,08	64,50	90,73	84,03	79,30
Saludcoop E.P.S.	68,09	56,90	84,76	88,90	74,20
Sanitas E.P.S.	74,88	31,71	92,07	90,29	73,07
Humana Vivir S.A. E.P.S.	64,27	43,41	80,25	70,79	65,41
Seguro Social E.P.S.	55,66	20,20	88,46	74,48	61,68
General	65,12	46,30	86,79	83,49	71,08

Anexo No. 170
Calificaciones en el componente de acceso
a los servicios según variables y EPS

CIUDAD Pasto												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS
Sanitas E.P.S.	80,00	60,00	4,44	100,00	100,00	100,00	94,14	100,00	75,45	77,78	90,00	74,88
Coomeva E.P.S.	70,00	80,00	12,82	80,20	85,71	.	100,00	100,00	72,73	100,00	50,00	72,08
Saludcoop E.P.S.	38,89	50,00	9,57	91,10	100,00	100,00	95,60	91,53	68,45	100,00	88,89	68,09
Humana Vivir S.A. E.P.S.	44,44	50,00	2,46	100,00	78,55	75,94	88,27	100,00	44,44	100,00	60,00	64,27
Seguro Social E.P.S.	30,00	60,00	4,01	88,73	72,42	86,13	84,72	92,94	11,11	100,00	20,00	55,66
General	41,96	57,61	8,15	88,99	87,31	88,13	92,19	93,48	52,42	99,60	62,29	65,12

Anexo No. 171
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y EPS

CIUDAD Pasto										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
Coomeva E.P.S.	75,00	90,00	85,71	.	0,00	40,00	88,89	64,50		90,00
Saludcoop E.P.S.	40,96	90,04	55,56	0,00	28,16	32,51	91,67	56,90		94,44
Humana Vivir S.A. E.P.S.	34,20	49,26	57,08	55,09	26,43	60,00	43,96	43,41		70,00
Sanitas E.P.S.	50,00	10,00	85,71	100,00	33,33	20,00	0,00	31,71		90,00
Seguro Social E.P.S.	12,50	39,26	0,00	15,79	5,36	0,00	26,71	20,20		66,67
General	37,43	72,18	45,21	16,08	15,71	23,96	66,61	46,30		85,49

Anexo No. 172
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y EPS

CIUDAD Pasto									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Sanitas E.P.S.	100,00	93,91	81,31	100,00	93,05	94,89	91,67	97,05	92,07
Coomeva E.P.S.	84,67	94,09	83,94	.	96,96	89,78	90,74	88,89	90,73
Seguro Social E.P.S.	63,61	93,89	79,95	91,98	83,78	91,48	93,06	100,00	88,46
Saludcoop E.P.S.	77,53	92,03	75,32	73,11	85,62	73,03	84,17	92,55	84,76
Humana Vivir S.A. E.P.S.	86,85	83,42	55,96	55,39	100,00	86,98	86,11	96,68	80,25
General	75,33	92,70	77,56	85,50	87,69	81,77	88,47	94,30	86,79

Anexo No. 173
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS

CIUDAD Pasto														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Sanitas E.P.S	88,89	57,14	90,00	98,07	98,18	96,76	100,00	96,63	99,84	99,79	92,72	91,91	90,99	90,29
Saludcoop E.P.S.	70,59	87,50	88,89	88,82	98,06	92,25	92,23	97,47	99,59	84,29	90,15	85,50	87,17	88,90
Coomeva E.P.S.	90,00	70,00	50,00	94,73	96,60	94,61	.	86,94	87,56	88,09	88,68	77,38	86,54	84,03
Seguro Social E.P.S	25,00	90,00	40,00	88,02	95,28	87,68	88,45	89,62	96,29	76,36	51,28	75,22	66,75	74,48
Humana Vivir S.A. E.P.S.	66,67	30,00	30,00	94,63	94,09	95,45	74,32	94,60	99,67	99,67	80,68	70,95	71,32	70,79
General	62,47	83,19	67,16	90,11	96,89	91,38	88,09	92,78	96,94	82,61	78,59	81,00	80,79	83,49

Anexo No. 174

Índice global según componentes y ARS

CIUDAD Pasto					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Cóndor E.P.S.	62,11	37,13	90,84	85,47	69,19
Caja Salud ARS UT	60,53	8,03	93,45	92,57	66,03
Emssanar Nariño E.S.S.	57,14	6,95	87,24	91,50	63,14
Promotora de salud Guaitara EPSI	58,83	4,61	86,57	91,68	62,56
General	60,34	25,07	89,65	87,85	66,95

Anexo No. 175

Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS

CIUDAD Pasto												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos o copagos	ACCESO A SERVICIOS
Cóndor E.P.S.	36,84	63,16	.	96,06	100,00	100,00	75,00	100,00	56,05	81,82	50,00	62,11
Caja Salud ARS UT	0,00	10,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	87,50	77,78	62,50	50,00	60,53
Promotora de salud Guaitara EPSI	20,00	20,00	.	93,43	78,55	73,03	80,21	63,05	40,91	90,00	75,00	58,83
Emssanar Nariño E.S.S.	18,18	27,27	.	90,14	100,00	92,47	100,00	100,00	28,28	100,00	25,00	57,14
General	28,89	48,48	.	94,79	99,53	94,32	88,57	97,69	46,17	87,90	43,52	60,34

Anexo No. 176

Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS

CIUDAD Pasto										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
Cóndor E.P.S.	66,67	57,14	60,00	100,00	25,00	66,67	28,57	37,13		94,74
Caja Salud ARS UT	0,00	18,00	33,33	0,00	0,00	0,00	14,29	8,03		90,00
Emssanar Nariño E.S.S.	25,00	20,24	8,85	0,00	0,00	0,00	0,00	6,95		54,55
Promotora de salud Guaitara EPSI	16,67	3,07	11,11	0,00	0,00	0,00	0,00	4,61		10,00
General	49,88	39,89	29,02	28,45	11,15	25,21	20,85	25,07		80,16

ANEXOS CÚCUTA



RESULTADOS LOCALES SEGÚN ENTIDAD ASEGURADORA

	RÉGIMEN CONTRIBU- TIVO	ÍNDICE GLOBAL		RÉGIMEN SUBSIDIADO	ÍNDICE GLOBAL
1	Cooameva E.P.S.	78,10	1	Solsalud S.A. EPS.	72,90
2	SaludVida S.A E.P.S	70,89	2	SaludVida S.A E.P.S	72,59
3	Cafesalud E.P.S. S.A.	70,19	3	Comparta/Coopsagar Ltda	69,09
4	Red Salud Atención Huma- na E.P.S.	67,44	4	Cafesalud E.P.S. S.A.	69,05
5	Saludcoop E.P.S.	66,83	5	Caprecom E.P.S.	68,93
6	Solsalud S.A. EPS.	62,71	6	Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	64,92
7	Sanitas E.P.S	51,30	7	Caja Salud ARS UT	59,87
8	Seguro Social E.P.S	41,69		General	64,01
	General	62,90			

Anexo No. 179
Índice global según componentes y régimen

CIUDAD Cúcuta			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
ACCESO A SERVICIOS	52,18	78,00	61,60
LIBRE ESCOGENCIA	27,33	8,49	20,46
OPORTUNIDAD	83,56	90,83	86,20
PERCEPCIÓN	78,29	81,83	79,58
ÍNDICE GLOBAL	62,90	64,01	63,31

Anexo No. 180
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen

CIUDAD Cúcuta			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Lugar de entrega de medicamentos	98,47	97,41	98,07
Acceso por costo de bonos	87,84	73,84	85,94
Autorización de cirugías	87,86	68,01	82,45
Autorización de imágenes diagnósticas	79,64	75,07	78,67
Autorización con médico especialista	76,16	68,14	73,53
Autorización de exámenes de laboratorio	64,83	72,55	67,22
Atención en urgencias	68,51	60,44	65,63
Información sobre servicios	28,21	85,49	48,72
Información sobre red de prestadores	25,54	83,99	46,86
Entrega de medicamentos	38,70	60,11	46,42
Invitación a programas de promoción y prevención	12,50	.	12,50
ACCESO A SERVICIOS	52,18	78,00	61,60

Anexo No. 181
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y régimen

CIUDAD Cúcuta			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Libertad de escoger médico general	53,84	15,12	38,81
Libertad de escoger médico especialista	28,94	15,79	25,17
Libertad de escoger odontólogo	31,77	10,51	23,98
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	18,44	8,76	15,03
Libertad de escoger IPS para cirugías	15,95	0,00	12,11
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	7,77	2,70	6,23
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	6,26	0,00	4,89
LIBRE ESCOGENCIA	27,33	8,49	20,46
Libertad de escoger entidad aseguradora	75,19	93,61	82,43

Anexo No. 182
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y régimen

CIUDAD Cúcuta			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Oportunidad en citas de medicina general	97,69	99,13	98,23
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	96,04	98,24	96,70
Oportunidad en citas odontológicas	95,50	93,64	94,83
Oportunidad en citas con medicina especializada	89,33	95,59	91,66
Oportunidad en entrega de medicamentos	82,19	83,04	82,47
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	76,71	84,94	78,41
Oportunidad en realización de cirugías	76,94	50,36	71,48
Oportunidad en recibir atención de urgencias	48,29	75,14	57,73
OPORTUNIDAD	83,56	90,83	86,20

Anexo No. 183
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y régimen

CIUDAD Cúcuta			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Calificación del servicio de medicina general	90,54	94,18	91,94
Calificación del servicio de medicina especializada	86,97	89,50	87,69
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	86,10	89,21	86,80
Calificación del servicio de entrega de medicamentos	84,24	86,55	85,08
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	83,13	87,18	84,32
Calificación de la Entidad	80,56	86,65	82,65
Calificación del servicio de urgencias	77,76	88,78	81,66
Calificación del servicio de cirugías	85,76	62,72	79,16
Calificación de atención administrativa	76,24	82,61	78,41
Calificación del servicio de odontología	74,56	88,02	77,58
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	85,00	64,24	77,47
Deseo de cambio de Entidad	71,82	73,54	72,46
Satisfacción con la red de prestadores	55,55	75,04	63,07
PERCEPCIÓN	78,29	81,83	79,58

Anexo No. 184
Índice global según componentes y EPS

CIUDAD Cúcuta					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Coomeva E.P.S.	84,01	53,35	87,87	88,09	78,10
SaludVida S.A E.P.S	77,59	5,89	99,95	97,24	70,89
Cafesalud E.P.S. S.A.	59,43	39,02	88,45	84,06	70,19
Red Salud Atención Humana E.P.S.	44,30	17,93	98,49	89,82	67,44
Saludcoop E.P.S.	51,85	30,05	90,53	81,97	66,83
Solsalud S.A. EPS.	51,52	19,61	87,67	80,72	62,71
Sanitas E.P.S	37,66	1,38	88,65	64,22	51,30
Seguro Social E.P.S	24,70	1,33	64,32	61,81	41,69
General	52,18	27,33	83,56	78,29	62,90

Anexo No. 185
Calificaciones en el componente de acceso
a los servicios según variables y EPS

CIUDAD Cúcuta												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS
Coomeva E.P.S.	71,43	78,57	50,00	100,00	100,00	92,47	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	84,01
SaludVida S.A E.P.S	60,00	90,00	3,89	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	80,00	77,59
Cafesalud E.P.S. S.A.	20,00	70,00	14,95	90,21	38,68	51,45	75,30	50,00	40,00	100,00	90,00	59,43
Saludcoop E.P.S.	16,00	12,00	2,09	75,49	100,00	100,00	79,81	88,45	27,65	100,00	92,00	51,85
Solsalud S.A. EPS.	60,00	60,00	12,01	75,00	100,00	0,00	70,97	100,00	51,51	62,50	22,22	51,52
Red Salud Atención Humana E.P.S.	70,00	40,00	2,01	100,00	68,98	100,00	83,04	100,00	50,00	28,57	30,00	44,30
Sanitas E.P.S	0,00	0,00	0,00	41,58	.	.	26,50	44,82	30,00	100,00	100,00	37,66
Seguro Social E.P.S	0,00	0,00	0,00	31,06	0,00	40,52	14,08	38,42	11,69	100,00	76,92	24,70
General	25,54	28,21	12,50	68,51	76,16	87,86	64,83	79,64	38,70	98,47	87,84	52,18

Anexo No. 186
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS

CIUDAD Cúcuta										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
Coomeva E.P.S.	48,55	84,67	66,67	33,53	22,22	16,67	54,55	53,35		88,89
Cafesalud E.P.S. S.A.	0,00	93,07	52,19	50,00	23,79	20,00	43,96	39,02		90,00
Saludcoop E.P.S.	14,08	71,50	17,52	0,00	4,76	0,00	40,00	30,05		56,52
Solsalud S.A. EPS.	50,00	30,00	31,54	0,00	4,82	0,00	19,13	19,61		70,00
Red Salud Atención Humana E.P.S.	41,75	29,03	0,00	0,00	0,00	0,00	40,00	17,93		80,00
SaludVida S.A E.P.S	0,00	16,13	0,00	0,00	0,00	0,00	4,49	5,89		100,00
Sanitas E.P.S	0,00	6,13	.	.	0,00	0,00	0,00	1,38		100,00
Seguro Social E.P.S	5,50	2,19	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,33		92,86
General	18,44	53,84	28,94	15,95	7,77	6,26	31,77	27,33		75,19

Anexo No. 187

Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS

CIUDAD Cúcuta									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
SaludVida S.A E.P.S	100,00	100,00	100,00	99,21	100,00	100,00	100,00	100,00	99,95
Red Salud Atención Humana E.P.S.	100,00	95,87	100,00	100,00	100,00	100,00	95,35	100,00	98,49
Saludcoop E.P.S.	58,48	99,02	90,26	77,54	98,70	68,25	100,00	98,89	90,53
Sanitas E.P.S	33,94	100,00	100,00	.	100,00	85,32	100,00	100,00	88,65
Cafesalud E.P.S. S.A.	41,02	98,82	89,98	50,00	96,96	73,58	100,00	100,00	88,45
Coomeva E.P.S.	86,73	96,07	91,21	99,06	100,00	92,70	81,44	100,00	87,87
Solsalud S.A. EPS.	39,48	97,46	92,02	0,00	89,66	74,44	100,00	86,71	87,67
Seguro Social E.P.S	12,89	95,78	84,24	0,00	87,55	68,29	100,00	14,68	64,32
General	48,29	97,69	89,33	76,94	96,04	76,71	95,50	82,19	83,56

Anexo No. 188

Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS

CIUDAD Cúcuta													
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad
SaludVida S.A E.P.S	100,00	90,00	100,00	99,79	99,74	98,11	96,11	100,00	100,00	99,71	96,55	92,72	97,47
Red Salud Atención Humana E.P.S.	77,78	77,78	90,00	100,00	98,17	93,08	100,00	100,00	99,73	99,69	89,02	89,20	92,25
Coomeva E.P.S.	71,43	92,86	85,71	97,43	98,10	98,74	90,67	94,60	99,32	75,89	94,20	87,66	94,11
Cafesalud E.P.S. S.A.	70,00	90,00	80,00	79,52	88,22	91,57	100,00	93,94	95,71	79,06	90,35	81,92	80,67
Saludcoop E.P.S.	73,68	79,17	65,22	77,90	90,47	92,92	83,83	88,67	83,87	87,26	87,56	81,80	81,33
Solsalud S.A. EPS.	70,00	70,00	50,00	89,47	97,80	92,56	65,76	89,62	100,00	90,31	89,94	83,74	90,99
Sanitas E.P.S	20,00	100,00	20,00	72,46	86,77	.	.	69,69	72,31	53,14	85,61	69,88	60,49
Seguro Social E.P.S	13,33	88,89	73,33	62,36	85,74	59,33	62,83	62,04	67,95	53,14	68,24	52,31	67,14
General	55,55	85,00	71,82	77,76	90,54	86,97	85,76	83,13	86,10	74,56	84,24	76,24	80,56

Anexo No. 189
Índice global según componentes y ARS

CIUDAD Cúcuta					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Solsalud S.A. EPS.	84,74	21,43	96,46	90,69	72,90
SaludVida S.A E.P.S	99,24	6,60	99,08	94,57	72,59
Comparta/Coopsagar Ltda	95,58	10,50	91,64	96,56	69,09
Cafesalud E.P.S. S.A.	56,63	24,48	94,16	88,69	69,05
Caprecom E.P.S.	83,64	5,28	94,07	94,80	68,93
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	78,21	1,79	91,80	89,21	64,92
Caja Salud ARS UT	75,64	5,74	88,09	73,94	59,87
General	78,00	8,49	90,83	81,83	64,01

Anexo No. 190
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS

CIUDAD Cúcuta												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos o copagos	ACCESO A SERVICIOS
SaludVida S.A E.P.S	100,00	100,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	95,45	100,00	.	99,24
Comparta/Coopsagar Ltda	90,91	100,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	88,89	77,78	100,00	95,58
Solsalud S.A. EPS.	100,00	77,78	.	56,19	100,00	.	61,61	100,00	93,50	85,71	100,00	84,74
Caprecom E.P.S.	54,55	90,91	.	80,20	72,08	100,00	91,52	85,88	86,78	100,00	.	83,64
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	88,89	88,89	.	55,73	70,69	.	49,07	57,63	88,89	87,50	71,43	78,21
Caja Salud ARS UT	90,00	89,47	.	50,57	51,74	50,00	68,33	48,03	41,41	100,00	75,00	75,64
Cafesalud E.P.S. S.A.	50,00	40,00	.	69,02	31,13	34,94	38,87	69,21	63,63	100,00	70,00	56,63
General	83,99	85,49	.	60,44	68,14	68,01	72,55	75,07	60,11	97,41	73,84	78,00

Anexo No. 191
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y ARS

CIUDAD Cúcuta									
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA	Libertad de escoger entidad aseguradora
Cafesalud E.P.S. S.A.	8,42	53,92	28,84	0,00	12,30	0,00	48,92	24,48	80,00
Solsalud S.A. EPS.	10,10	36,74	28,28	.	9,47	0,00	20,21	21,43	88,89
Comparta/Coopsagar Ltda	43,45	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	23,92	10,50	33,33
SaludVida S.A E.P.S	20,00	13,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,60	100,00
Caja Salud ARS UT	4,74	10,73	33,33	0,00	0,00	0,00	7,13	5,74	100,00
Caprecom E.P.S.	12,50	5,57	0,00	0,00	3,79	0,00	16,17	5,28	100,00
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	3,16	3,41	0,00	.	0,00	0,00	0,00	1,79	88,89
General	8,76	15,12	15,79	0,00	2,70	0,00	10,51	8,49	93,61

Anexo No. 192
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS

CIUDAD Cúcuta									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
SaludVida S.A E.P.S	88,50	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,08
Solsalud S.A. EPS.	90,80	100,00	96,70	.	100,00	82,96	100,00	95,57	96,46
Cafesalud E.P.S. S.A.	92,33	97,18	95,56	50,00	100,00	80,24	100,00	100,00	94,16
Caprecom E.P.S.	68,97	98,73	90,37	98,82	100,00	100,00	91,67	100,00	94,07
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	74,86	98,73	94,14	.	100,00	100,00	100,00	85,71	91,80
Comparta/Coopsagar Ltda	100,00	98,50	88,22	66,67	91,89	82,96	89,58	83,33	91,64
Caja Salud ARS UT	69,83	99,40	96,51	0,00	97,26	80,24	92,19	73,87	88,09
General	75,14	99,13	95,59	50,36	98,24	84,94	93,63	83,04	90,83

Anexo No. 193
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y ARS

CIUDAD Cúcuta														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Comparta/Coopsagar Ltda	100,00	81,82	100,00	99,85	98,48	99,05	93,78	100,00	99,73	100,00	92,82	95,04	98,85	96,56
Caprecom E.P.S.	90,00	81,82	100,00	99,85	98,16	92,94	94,82	100,00	93,40	99,79	96,87	91,73	94,25	94,80
SaludVida S.A E.P.S	100,00	80,00	90,00	99,92	98,29	98,49	100,00	100,00	99,18	.	97,76	92,72	93,67	94,57
Solsalud S.A. EPS.	88,89	75,00	66,67	97,16	96,84	100,00	.	100,00	99,46	100,00	95,57	92,95	94,38	90,69
Empresa Cooperativa Solidaria de Salud -Ecoopsos-	100,00	77,78	88,89	94,58	95,16	89,06	.	89,90	81,02	99,65	89,75	84,04	86,12	89,21
Cafesalud E.P.S. S.A.	100,00	80,00	100,00	90,05	93,42	90,57	75,11	83,34	90,51	99,83	88,68	82,11	82,61	88,69
Caja Salud ARS UT	60,00	50,00	60,00	83,83	92,43	78,36	24,97	76,42	77,03	79,62	81,62	76,21	82,57	73,94
General	75,04	64,24	73,54	88,78	94,18	89,50	62,72	87,18	89,21	88,02	86,55	82,61	86,65	81,83



ANEXOS PEREIRA



RESULTADOS LOCALES SEGÚN ENTIDAD ASEGURADORA

	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	ÍNDICE GLOBAL		RÉGIMEN SUBSIDIADO	ÍNDICE GLOBAL
1	Sanitas E.P.S	83,94	1	Comfamiliar Risaralda	73,52
2	Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	77,11	2	Cafesalud E.P.S. S.A.	70,14
3	Salud Total S.A. E.P.S.	75,68	3	Asociación Mutua la Esperanza Asmet Salud ESS	68,27
4	Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	75,17	4	SaludVida S.A E.P.S	61,30
5	Coomeva E.P.S.	73,73		General	67,69
6	Saludcoop E.P.S.	73,54			
7	Humana Vivir S.A. E.P.S.	71,18			
8	Cafesalud E.P.S. S.A.	65,01			
9	Seguro Social E.P.S	57,57			
	General	70,44			

Anexo No. 194
Índice global según componentes y régimen

CIUDAD Pereira			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
ACCESO A SERVICIOS	64,93	61,80	63,94
LIBRE ESCOGENCIA	41,67	32,91	39,02
OPORTUNIDAD	80,82	86,19	82,40
PERCEPCIÓN	87,82	91,94	89,12
ÍNDICE GLOBAL	70,44	67,69	69,57

Anexo No. 195
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen

CIUDAD Pereira			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Atención en urgencias	98,20	98,87	98,37
Autorización de exámenes de laboratorio	99,54	93,78	97,98
Autorización de cirugías	100,00	92,52	97,92
Lugar de entrega de medicamentos	96,43	76,50	90,79
Autorización con médico especialista	89,68	93,95	90,70
Autorización de imágenes diagnósticas	92,52	86,19	90,50
Acceso por costo de bonos	69,14	73,23	70,27
Entrega de medicamentos	56,64	56,24	56,52
Información sobre red de prestadores	44,20	47,08	45,11
Información sobre servicios	48,02	32,28	43,17
Invitación a programas de promoción y prevención	7,03	.	7,03
ACCESO A SERVICIOS	64,93	61,80	63,94

Anexo No. 196
Calificaciones en el componente de libre
escogencia según variables y régimen

CIUDAD Pereira			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Libertad de escoger médico general	80,47	67,07	76,81
Libertad de escoger odontólogo	79,35	16,03	61,20
Libertad de escoger médico especialista	40,12	18,41	34,70
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	22,84	54,41	31,03
Libertad de escoger IPS para cirugías	19,66	5,67	15,71
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	3,18	18,19	7,81
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	5,24	5,03	5,18
LIBRE ESCOGENCIA	41,67	32,91	39,02
Libertad de escoger entidad aseguradora	83,30	39,52	69,27

Anexo No. 197
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y régimen

CIUDAD Pereira			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Oportunidad en citas de medicina general	93,10	95,48	93,76
Oportunidad en citas odontológicas	90,75	88,70	90,16
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	86,06	91,51	87,54
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	79,29	91,40	83,03
Oportunidad en entrega de medicamentos	78,29	92,30	82,28
Oportunidad en citas con medicina especializada	72,52	80,81	74,78
Oportunidad en realización de cirugías	60,11	69,44	62,66
Oportunidad en recibir atención de urgencias	64,25	52,79	61,00
OPORTUNIDAD	80,82	86,19	82,40

Anexo No. 198
Calificaciones en el componente de percepción según variables y régimen

CIUDAD Pereira			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Calificación del servicio de medicina general	98,22	96,61	97,78
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	98,78	93,94	97,42
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	96,96	95,83	96,61
Calificación del servicio de medicina especializada	96,11	92,99	95,31
Calificación del servicio de urgencias	95,22	93,83	94,87
Calificación del servicio de odontología	95,10	93,66	94,72
Deseo de cambio de Entidad	91,24	96,00	92,73
Calificación del servicio de cirugías	93,13	82,16	90,13
Calificación de la Entidad	87,23	93,72	89,23
Calificación de atención administrativa	86,90	91,69	88,33
Calificación del servicio de entrega de medicamentos	86,73	89,16	87,43
Satisfacción con la red de prestadores	74,04	91,51	79,55
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	68,51	83,53	73,25
PERCEPCIÓN	87,82	91,94	89,12

Anexo No. 199
Índice global según componentes y EPS

CIUDAD Pereira					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Sanitas E.P.S	76,60	60,51	97,42	94,32	83,94
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	80,22	47,13	82,63	96,94	77,11
Salud Total S.A. E.P.S.	86,33	42,06	82,29	94,72	75,68
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	66,44	46,86	96,39	82,84	75,17
Cooimea E.P.S.	69,21	51,77	83,72	85,10	73,73
Saludcoop E.P.S.	66,80	47,32	83,74	89,32	73,54
Humana Vivir S.A. E.P.S.	68,94	36,79	88,91	85,09	71,18
Cafesalud E.P.S. S.A.	61,45	35,80	72,31	85,04	65,01
Seguro Social E.P.S	34,21	26,51	74,42	77,62	57,57
General	64,93	41,67	80,82	87,82	70,44

Anexo No. 200
Calificaciones en el componente de acceso
a los servicios según variables y EPS

CIUDAD Pereira												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS
Salud Total S.A. E.P.S.	90,00	100,00	8,93	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	87,50	86,33
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	60,00	80,00	7,35	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	80,22
Sanitas E.P.S	80,00	80,00	8,05	91,65	100,00	100,00	87,50	100,00	85,71	100,00	80,00	76,60
Coomeva E.P.S.	50,00	50,00	21,56	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	50,50	100,00	80,00	69,21
Humana Vivir S.A. E.P.S.	90,00	40,00	3,66	73,60	79,98	100,00	100,00	100,00	88,63	87,50	90,00	68,94
Saludcoop E.P.S.	31,25	43,75	3,69	100,00	87,50	100,00	100,00	100,00	57,14	100,00	81,25	66,80
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	50,00	50,00	2,33	100,00	100,00	100,00	85,71	100,00	100,00	100,00	88,89	66,44
Cafesalud E.P.S. S.A.	40,00	30,00	8,05	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	18,18	100,00	75,00	61,45
Seguro Social E.P.S	7,69	0,00	1,80	93,51	58,91	100,00	100,00	60,00	8,33	83,33	7,69	34,21
General	44,20	48,02	7,03	98,20	89,68	100,00	99,54	92,52	56,64	96,43	69,14	64,93

Anexo No. 201
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y EPS

CIUDAD Pereira										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
Sanitas E.P.S	83,33	86,20	42,95	66,67	21,17	33,33	33,33	60,51		90,00
Coomeva E.P.S.	25,00	88,89	57,14	0,00	14,29	16,67	77,20	51,77		90,00
Saludcoop E.P.S.	22,09	81,25	51,10	37,50	8,33	0,00	92,31	47,32		85,71
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	50,00	80,00	60,00	0,00	4,82	0,00	87,50	47,13		90,00
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	46,86		100,00
Salud Total S.A. E.P.S.	10,32	90,00	25,00	0,00	0,00	0,00	79,32	42,06		80,00
Humana Vivir S.A. E.P.S.	33,33	50,00	33,33	33,33	20,00	0,00	42,86	36,79		80,00
Cafesalud E.P.S. S.A.	47,82	95,78	7,21	0,00	0,00	0,00	71,43	35,80		90,00
Seguro Social E.P.S	0,00	60,33	40,00	21,42	0,00	0,00	0,00	26,51		69,23
General	22,84	80,47	40,12	19,66	5,24	3,18	79,35	41,67		83,30

Anexo No. 202
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y EPS

CIUDAD Pereira									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Sanitas E.P.S	68,41	100,00	91,33	99,21	100,00	100,00	100,00	100,00	97,42
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	76,52	100,00	100,00	99,21	96,09	100,00	100,00	100,00	96,39
Humana Vivir S.A. E.P.S.	70,41	93,93	88,10	65,88	90,27	100,00	96,53	96,68	88,91
Saludcoop E.P.S.	80,29	91,76	73,80	74,70	89,10	81,81	98,21	66,67	83,74
Coomeva E.P.S.	69,95	93,38	66,44	71,93	90,87	100,00	85,12	96,68	83,72
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	88,50	89,20	71,28	50,00	79,92	71,72	84,07	100,00	82,63
Salud Total S.A. E.P.S.	63,90	90,56	74,15	49,41	90,87	80,83	81,80	100,00	82,29
Seguro Social E.P.S	38,46	99,02	72,80	0,00	78,20	58,15	100,00	72,73	74,42
Cafesalud E.P.S. S.A.	60,75	92,12	64,35	65,88	85,47	72,15	91,07	27,43	72,31
General	64,25	93,10	72,52	60,11	86,06	79,29	90,75	78,29	80,82

Anexo No. 203
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y EPS

CIUDAD Pereira														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	90,00	100,00	100,00	99,69	99,61	98,86	100,00	100,00	99,73	99,87	95,40	90,90	94,94	96,94
Salud Total S.A. E.P.S.	100,00	70,00	90,00	98,02	98,55	99,53	100,00	100,00	99,39	99,85	95,86	96,36	96,20	94,72
Sanitas E.P.S	90,00	90,00	100,00	85,14	99,42	96,86	89,64	100,00	99,73	99,65	94,26	94,54	92,41	94,32
Saludcoop E.P.S.	50,00	81,25	93,75	98,65	99,01	95,59	100,00	100,00	96,84	96,23	91,81	88,07	91,30	89,32
Coomeva E.P.S.	80,00	40,00	90,00	91,24	99,64	96,49	84,46	95,67	96,56	93,08	93,68	83,19	83,24	85,10
Humana Vivir S.A. E.P.S.	70,00	80,00	70,00	88,46	96,03	88,87	61,49	87,75	100,00	100,00	94,06	91,02	89,07	85,09
Cafesalud E.P.S. S.A.	80,00	80,00	90,00	89,57	96,77	90,80	77,18	96,63	99,46	86,54	65,18	82,82	81,32	85,04
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	50,00	30,00	100,00	97,43	99,76	100,00	94,82	94,95	99,18	99,78	96,12	87,61	92,41	82,84
Seguro Social E.P.S	69,23	38,46	84,62	93,70	95,82	99,37	75,11	100,00	87,08	76,57	73,76	78,76	74,45	77,62
General	74,04	68,51	91,24	95,22	98,22	96,11	93,13	98,78	96,96	95,10	86,73	86,90	87,23	87,82

Anexo No. 204
Índice global según componentes y ARS

CIUDAD Pereira					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Comfamiliar Risaralda	85,21	38,07	81,91	92,02	73,52
Cafesalud E.P.S. S.A.	70,69	29,37	85,04	91,34	70,14
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	49,17	45,37	92,65	94,17	68,27
SaludVida S.A E.P.S	60,35	18,93	80,83	89,51	61,30
General	61,80	32,91	86,19	91,94	67,69

Anexo No. 205
Calificaciones en el componente de acceso
a los servicios según variables y ARS

CIUDAD Pereira												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos o copagos	ACCESO A SERVICIOS
Comfamiliar Risaralda	90,00	70,00	.	75,00	80,00	50,00	93,40	100,00	100,00	100,00	70,00	85,21
Cafesalud E.P.S. S.A.	72,73	50,00	.	100,00	92,25	100,00	85,71	83,33	80,00	60,00	66,67	70,69
SaludVida S.A E.P.S	20,00	30,00	.	100,00	100,00	88,08	100,00	83,33	44,44	77,78	80,00	60,35
Asociación Mutua la Esperanza Asmet Salud ESS	30,00	10,00	.	100,00	100,00	.	100,00	100,00	16,67	100,00	77,78	49,17
General	47,08	32,28	.	98,87	93,95	92,52	93,78	86,19	56,24	76,50	73,23	61,80

Anexo No. 206
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y ARS

CIUDAD Pereira										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
Asociación Mutua la Esperanza Asmet Salud ESS	100,00	60,00	100,00	.	0,00	100,00	0,00	45,37		90,00
Comfamiliar Risaralda	25,00	76,20	40,00	0,00	12,50	0,00	50,75	38,07		100,00
Cafesalud E.P.S. S.A.	47,09	69,27	9,61	10,71	0,00	20,00	28,57	29,37		9,09
SaludVida S.A E.P.S	28,57	66,33	0,00	0,00	20,00	0,00	0,00	18,93		0,00
General	54,41	67,07	18,41	5,67	5,03	18,19	16,03	32,91		39,52

Anexo No. 207
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y ARS

CIUDAD Pereira									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	100,00	97,71	86,74	.	83,57	100,00	88,97	100,00	92,65
Cafesalud E.P.S. S.A.	50,22	96,87	81,30	61,56	96,09	89,78	87,40	90,00	85,04
Comfamiliar Risaralda	81,90	89,58	72,64	46,22	77,23	74,05	82,14	100,00	81,91
SaludVida S.A E.P.S	21,04	92,46	76,83	80,00	100,00	95,74	92,65	88,89	80,83
General	52,79	95,48	80,81	69,44	91,51	91,40	88,70	92,30	86,19

Anexo No. 208
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y ARS

CIUDAD Pereira														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	100,00	80,00	100,00	99,79	96,96	98,11	.	100,00	100,00	99,74	88,64	88,98	92,36	94,17
Comfamiliar Risaralda	90,00	90,00	87,50	71,56	96,80	72,83	100,00	100,00	99,59	99,78	96,55	90,09	90,49	92,02
Cafesalud E.P.S. S.A.	90,91	81,82	90,91	90,75	97,54	91,92	77,36	91,86	96,04	87,20	93,18	93,65	95,40	91,34
SaludVida S.A E.P.S	80,00	90,00	100,00	95,89	94,33	100,00	86,94	87,75	93,54	100,00	81,14	93,03	93,67	89,51
General	91,51	83,53	96,00	93,83	96,61	92,99	82,16	93,94	95,83	93,66	89,16	91,69	93,72	91,94



ANEXOS BUCARAMANGA



RESULTADOS LOCALES SEGÚN ENTIDAD ASEGURADORA

	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	ÍNDICE GLOBAL		RÉGIMEN SUBSIDIADO	ÍNDICE GLOBAL
1	Humana Vivir S.A. E.P.S.	83,90	1	Comfenalco Santander ARS - UT	79,88
2	Comfenalco Antioquia E.P.S.	79,95	2	Empresa Mutua para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	68,02
3	Cafesalud E.P.S. S.A.	71,77	3	Caja Salud ARS UT	68,01
4	Sanitas E.P.S.	70,95	4	Comparta/Coopsagar Ltda	67,84
5	Saludcoop E.P.S.	69,75	5	Caprecom E.P.S.	67,36
6	Solsalud S.A. EPS.	69,70	6	Coosalud Ltda Cartagena	64,43
7	Salud Total S.A. E.P.S.	68,10	7	Cafesalud E.P.S. S.A.	63,98
8	SaludVida S.A E.P.S.	67,88	8	Asociación Mutua la Esperanza Asmet Salud ESS	61,44
9	Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	67,58	2	Solsalud S.A. EPS.	59,31
10	Coomeva E.P.S.	66,82		General	69,17
11	Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	60,46			
12	SuSalud EPS - (Suramericana)	58,96			
13	Seguro Social E.P.S.	55,05			
	General	66,49			

Anexo No. 209
Índice global según componentes y régimen

CIUDAD Bucaramanga			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
ACCESO A SERVICIOS	64,91	73,27	66,52
LIBRE ESCOGENCIA	31,41	23,77	29,94
OPORTUNIDAD	81,05	90,30	82,83
PERCEPCIÓN	84,30	87,70	84,95
ÍNDICE GLOBAL	66,49	69,17	67,00

Anexo No. 210
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen

CIUDAD Bucaramanga			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Atención en urgencias	91,35	89,21	91,05
Lugar de entrega de medicamentos	93,64	75,76	90,70
Autorización de exámenes de Laboratorio	89,85	93,27	90,48
Autorización de Imágenes Diagnósticas	87,53	94,12	88,60
Autorización con médico especialista	87,33	92,31	88,01
Autorización de cirugías	87,60	85,43	87,24
Acceso por costo de bonos	63,56	89,91	67,10
Información sobre red de prestadores	58,56	55,74	58,01
Entrega de medicamentos	50,14	66,39	52,92
Información sobre servicios	44,37	45,59	44,60
Invitación a Programas de Promoción y Prevención	5,58	.	5,58
ACCESO A SERVICIOS	64,91	73,27	66,52

Anexo No. 211
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y régimen

CIUDAD Bucaramanga			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Libertad de escoger médico general	68,09	39,16	63,11
Libertad de escoger odontólogo	43,18	43,88	43,30
Libertad de escoger médico especialista	24,61	15,26	23,25
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	18,17	26,14	19,28
Libertad de escoger IPS para cirugías	15,67	4,41	13,89
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	9,08	12,26	9,67
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	4,66	6,38	4,94
LIBRE ESCOGENCIA	31,41	23,77	29,94
Libertad de escoger entidad aseguradora	90,55	61,26	84,83

Anexo No. 212
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y régimen

CIUDAD Bucaramanga			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Oportunidad en citas de medicina general	96,90	96,76	96,87
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	93,56	97,08	94,19
Oportunidad en citas odontológicas	93,74	94,76	93,91
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	84,29	90,11	85,20
Oportunidad en citas con medicina especializada	77,45	89,07	79,54
Oportunidad en entrega de medicamentos	65,03	88,86	68,95
Oportunidad en realización de cirugías	56,16	82,02	60,26
Oportunidad en recibir atención de urgencias	49,67	64,25	51,75
OPORTUNIDAD	81,05	90,30	82,83

Anexo No. 213
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y régimen

CIUDAD Bucaramanga			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Calificación del servicio de medicina general	94,46	96,92	94,88
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	95,11	93,49	94,85
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	94,17	95,41	94,40
Calificación del servicio de cirugías	90,88	87,52	90,32
Calificación del servicio de odontología	89,15	93,08	89,66
Calificación del servicio de urgencias	86,67	95,49	87,95
Calificación del servicio de medicina especializada	87,12	92,39	87,78
Calificación del servicio de entrega de medicamentos	86,48	90,53	87,23
Calificación de la Entidad	82,88	90,74	84,38
Calificación de atención administrativa	82,59	81,42	82,37
Deseo de cambio de Entidad	77,63	89,48	79,93
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	76,40	72,96	75,72
Satisfacción con la red de prestadores	66,54	75,23	68,17
PERCEPCIÓN	84,30	87,70	84,95

Anexo No. 214
Índice global según componentes y EPS

CIUDAD Bucaramanga					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Humana Vivir S.A. E.P.S.	80,26	67,36	95,75	88,35	83,90
Comfenalco Antioquia E.P.S	68,23	52,46	95,25	93,80	79,95
Cafesalud E.P.S. S.A.	71,60	50,69	70,50	91,65	71,77
Sanitas E.P.S	73,90	35,91	93,50	90,96	70,95
Saludcoop E.P.S.	63,78	27,43	90,43	89,20	69,75
Solsalud S.A. EPS.	72,92	30,53	84,14	88,88	69,70
Salud Total S.A. E.P.S.	64,94	40,43	77,53	84,51	68,10
SaludVida S.A E.P.S	75,54	17,47	84,95	92,68	67,88
Servicios Médicos Colpatría E.P.S.	66,58	24,63	87,11	86,79	67,58
Coomeva E.P.S.	54,40	23,86	94,74	82,29	66,82
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	79,24	4,11	72,70	90,88	60,46
SuSalud EPS - (Suramericana)	73,88	5,00	74,41	86,09	58,96
Seguro Social E.P.S	59,35	23,52	64,53	71,93	55,05
General	64,91	31,41	81,05	84,30	66,49

Anexo No. 215
Calificaciones en el componente de acceso
a los servicios según variables y EPS

CIUDAD Bucaramanga												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS
Humana Vivir S.A. E.P.S.	100,00	80,00	6,02	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	75,00	100,00	60,00	80,26
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	100,00	90,00	2,46	87,02	100,00	73,97	100,00	84,61	88,63	100,00	80,00	79,24
SaludVida S.A E.P.S	60,00	50,00	2,79	100,00	100,00	95,30	94,14	100,00	88,89	75,00	90,00	75,54
Sanitas E.P.S	100,00	80,00	2,01	64,22	87,99	100,00	100,00	79,47	83,33	100,00	66,67	73,90
SuSalud EPS - (Suramericana)	90,00	80,00	3,56	93,51	60,00	100,00	100,00	74,01	68,18	100,00	80,00	73,88
Solsalud S.A. EPS.	90,00	66,67	0,78	93,43	79,07	100,00	100,00	92,94	55,45	88,89	80,00	72,92
Cafesalud E.P.S. S.A.	60,00	80,00	10,11	100,00	100,00	100,00	100,00	66,67	37,27	100,00	80,00	71,60
Comfenalco Antioquia E.P.S	70,00	40,00	5,67	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	66,67	100,00	80,00	68,23
Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	50,00	50,00	5,67	80,46	94,18	81,19	100,00	79,47	66,67	100,00	50,00	66,58
Salud Total S.A. E.P.S.	40,00	40,00	2,01	87,02	100,00	80,17	100,00	100,00	83,84	88,89	70,00	64,94
Saludcoop E.P.S.	50,00	14,29	2,31	96,71	93,99	81,19	87,49	100,00	53,90	100,00	64,29	63,78
Seguro Social E.P.S	55,56	33,33	12,71	92,37	71,40	83,23	85,02	73,55	16,04	88,24	55,56	59,35
Coomeva E.P.S.	33,33	41,67	2,97	70,79	100,00	100,00	70,31	92,94	69,32	87,50	41,67	54,40
General	58,56	44,37	5,58	91,35	87,33	87,60	89,85	87,53	50,14	93,64	63,56	64,91

Anexo No. 216
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y EPS

CIUDAD Bucaramanga										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
Humana Vivir S.A. E.P.S.	71,43	90,00	71,43	50,00	66,67	50,77	56,74	67,36		60,00
Comfenalco Antioquia E.P.S.	45,63	86,20	50,00	0,00	0,00	0,00	87,50	52,46		90,00
Cafesalud E.P.S. S.A.	42,86	96,20	16,16	0,00	28,57	0,00	75,52	50,69		90,00
Salud Total S.A. E.P.S.	33,33	87,50	33,33	0,00	20,00	0,00	77,20	40,43		80,00
Sanitas E.P.S.	4,21	37,43	60,00	0,00	0,00	0,00	62,50	35,91		100,00
Solsalud S.A. EPS.	4,21	49,26	14,29	0,00	0,00	0,00	66,67	30,53		100,00
Saludcoop E.P.S.	23,55	58,86	15,77	0,00	9,09	10,00	18,18	27,43		92,86
Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	12,50	80,44	7,21	0,00	0,00	0,00	28,57	24,63		88,89
Coomeva E.P.S.	26,95	51,66	22,62	50,00	0,00	3,58	5,77	23,86		83,33
Seguro Social E.P.S.	0,00	80,12	28,57	21,43	2,84	0,00	35,52	23,52		100,00
SaludVida S.A E.P.S.	40,00	50,00	10,00	25,00	4,21	0,00	0,00	17,47		50,00
SuSalud EPS - (Suramericana)	0,00	0,00	40,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,00		50,00
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	0,00	0,00	20,00	0,00	0,00	0,00	20,06	4,11		60,00
General	18,17	68,09	24,61	15,67	9,08	4,66	43,18	31,41		90,55

Anexo No. 217
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y EPS

CIUDAD Bucaramanga									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Humana Vivir S.A. E.P.S.	78,94	100,00	88,10	100,00	93,92	96,35	100,00	100,00	95,75
Comfenalco Antioquia E.P.S	88,50	98,82	94,73	48,82	93,15	100,00	100,00	100,00	95,25
Coomeva E.P.S.	78,94	100,00	89,98	100,00	100,00	100,00	91,07	96,68	94,74
Sanitas E.P.S	59,21	98,32	92,46	98,82	100,00	100,00	94,79	100,00	93,50
Saludcoop E.P.S.	92,33	100,00	90,53	46,22	97,51	85,82	96,21	72,79	90,43
Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	56,76	98,69	86,42	23,11	100,00	100,00	94,05	94,09	87,11
SaludVida S.A E.P.S	78,17	96,83	70,11	79,89	93,92	94,32	93,06	75,00	84,95
Solsalud S.A. EPS.	41,12	95,29	83,94	48,82	93,15	89,15	89,58	88,89	84,14
Salud Total S.A. E.P.S.	59,43	95,58	77,75	65,88	100,00	86,82	91,07	77,78	77,53
SuSalud EPS - (Suramericana)	40,51	90,86	63,19	100,00	89,14	68,10	100,00	53,38	74,41
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	53,39	90,35	68,58	38,02	79,38	54,11	100,00	65,03	72,70
Cafesalud E.P.S. S.A.	23,69	98,82	70,78	46,22	92,18	69,79	97,92	27,34	70,50
Seguro Social E.P.S	27,87	92,33	55,01	48,74	87,52	76,04	89,58	34,18	64,53
General	49,67	96,90	77,45	56,16	93,56	84,29	93,74	65,03	81,05

Anexo No. 218
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y EPS

CIUDAD Bucaramanga														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Comfenalco Antioquia E.P.S	100,00	90,00	70,00	99,92	96,93	100,00	100,00	100,00	100,00	94,08	98,85	98,18	98,73	93,80
SaludVida S.A E.P.S	90,00	80,00	90,00	97,00	98,27	99,43	90,67	100,00	99,73	84,21	86,42	94,54	93,67	92,68
Cafesalud E.P.S. S.A.	90,00	100,00	80,00	84,14	95,90	94,61	100,00	95,67	99,46	95,16	88,01	91,91	90,99	91,65
Sanitas E.P.S	60,00	100,00	87,50	92,91	96,04	98,58	100,00	100,00	93,67	93,88	95,86	93,03	88,41	90,96
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	90,00	90,00	100,00	96,25	96,84	92,83	80,13	86,94	94,64	86,31	86,09	83,62	87,35	90,88
Saludcoop E.P.S.	71,43	69,23	92,86	100,00	98,87	84,34	84,46	97,24	95,16	95,60	91,07	84,42	90,85	89,20
Solsalud S.A. EPS.	80,00	90,00	70,00	97,16	96,80	96,86	87,56	96,21	99,86	92,19	96,17	88,46	83,09	88,88
Humana Vivir S.A. E.P.S.	70,00	90,00	60,00	88,14	96,80	98,92	96,11	96,63	99,53	92,19	91,98	92,72	89,72	88,35
Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	77,78	70,00	66,67	93,06	96,84	89,22	75,11	92,65	93,13	99,85	93,87	89,27	87,19	86,79
SuSalud EPS - (Suramericana)	80,00	90,00	100,00	93,65	91,49	86,05	84,46	78,35	94,64	68,58	88,80	80,37	79,29	86,09
Salud Total S.A. E.P.S.	60,00	100,00	70,00	86,14	98,10	96,49	88,59	93,94	96,56	65,48	97,70	86,56	85,12	84,51
Coomeva E.P.S.	75,00	66,67	91,67	93,01	95,64	92,08	82,88	92,42	93,40	79,69	82,32	68,44	79,45	82,29
Seguro Social E.P.S	38,89	50,00	61,11	70,92	85,24	76,42	92,68	90,87	92,34	89,64	69,35	75,24	68,94	71,93
General	66,54	76,40	77,63	86,67	94,46	87,12	90,88	94,17	95,11	89,15	86,48	82,59	82,88	84,30

Anexo No. 219

Índice global según componentes y ARS

CIUDAD Bucaramanga					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGEN-CIA	OPORTU-NIDAD	PERCEP-CIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Comfenalco Santander ARS - UT	84,01	43,84	95,52	94,79	79,88
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	62,31	21,72	92,86	86,82	68,02
Caja Salud ARS UT	71,45	26,30	88,92	83,07	68,01
Comparta/Coopsagar Ltda	89,54	10,00	89,63	89,14	67,84
Caprecom E.P.S.	76,14	12,37	96,50	84,02	67,36
Coosalud Ltda Cartagena	81,14	11,18	87,69	82,18	64,43
Cafesalud E.P.S. S.A.	82,64	10,70	79,40	88,64	63,98
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	59,42	7,78	89,54	91,55	61,44
Solsalud S.A. EPS.	51,41	6,80	85,81	82,84	59,31
General	73,27	23,77	90,30	87,70	69,17

Anexo No. 220

Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS

CIUDAD Bucaramanga												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos o copagos	ACCESO A SERVICIOS
Comparta/Coopsagar Ltda	90,00	70,00	.	92,70	100,00	100,00	100,00	100,00	90,00	100,00	62,50	89,54
Comfenalco Santander ARS - UT	80,00	70,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	89,41	60,00	60,00	100,00	84,01
Cafesalud E.P.S. S.A.	80,00	70,00	.	100,00	92,25	100,00	100,00	100,00	52,52	66,67	100,00	82,64
Coosalud Ltda Cartagena	80,00	60,00	.	80,43	68,98	81,19	100,00	78,82	80,00	100,00	60,00	81,14
Caprecom E.P.S.	30,00	44,44	.	100,00	.	100,00	100,00	100,00	100,00	75,00	.	76,14
Caja Salud ARS UT	40,00	30,00	.	80,00	100,00	100,00	100,00	100,00	77,78	87,50	100,00	71,45
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	50,00	40,00	.	83,33	25,00	.	66,31	50,00	88,63	71,43	.	62,31
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	30,00	10,00	.	100,00	100,00	100,00	85,71	100,00	81,82	75,00	100,00	59,42
Solsalud S.A. EPS.	30,00	20,00	.	80,08	81,68	48,08	72,99	89,74	28,28	62,50	33,33	51,41
General	55,74	45,59	.	89,21	92,31	85,43	93,27	94,12	66,39	75,76	89,91	73,27

Anexo No. 221

Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS

CIUDAD Bucaramanga									
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA	Libertad de escoger entidad aseguradora
Comfenalco Santander ARS - UT	45,63	82,75	25,00	0,00	13,78	0,00	61,69	43,84	90,00
Caja Salud ARS UT	40,00	33,33	14,42	0,00	28,57	16,67	42,86	26,30	60,00
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	16,67	60,00	3,28	.	0,00	0,00	11,11	21,72	60,00
Caprecom E.P.S.	20,00	13,07	.	25,00	22,22	0,00	23,40	12,37	20,00
Coosalud Ltda Cartagena	35,15	9,20	0,00	0,00	0,00	0,00	10,10	11,18	20,00
Cafesalud E.P.S. S.A.	2,53	32,66	16,67	0,00	0,00	0,00	16,67	10,70	90,00
Comparta/Coopsagar Ltda	35,32	10,29	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00	30,00
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	0,00	12,50	14,29	25,00	0,00	20,00	0,00	7,78	80,00
Solsalud S.A. EPS.	0,00	16,13	12,50	0,00	0,00	0,00	33,33	6,80	30,00
General	26,14	39,16	15,26	4,41	12,26	6,38	43,88	23,77	61,26

Anexo No. 222

Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS

CIUDAD Bucaramanga									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Caprecom E.P.S.	84,67	100,00	100,00	98,82	100,00	94,89	82,64	100,00	96,50
Comfenalco Santander ARS - UT	84,67	98,57	88,42	100,00	100,00	82,60	97,69	100,00	95,52
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	47,37	100,00	100,00	.	100,00	100,00	87,88	100,00	92,86
Comparta/Coopsagar Ltda	51,55	98,50	85,75	82,07	100,00	100,00	100,00	100,00	89,63
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	.	92,40	85,75	48,11	100,00	100,00	100,00	96,20	89,54
Caja Salud ARS UT	59,77	96,00	92,46	100,00	95,44	93,41	91,07	80,86	88,92
Coosalud Ltda Cartagena	59,77	100,00	92,61	0,00	100,00	68,10	100,00	100,00	87,69
Solsalud S.A. EPS.	65,51	92,72	81,31	66,67	91,55	92,09	100,00	90,03	85,81
Cafesalud E.P.S. S.A.	41,38	98,57	89,38	50,00	96,96	86,98	96,53	54,85	79,40
General	64,25	96,76	89,07	82,02	97,08	90,11	94,76	88,86	90,30

Anexo No. 223

Calificaciones en el componente de percepción según variables y ARS

CIUDAD Bucaramanga														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Comfenalco Santander ARS - UT	88,89	100,00	90,00	100,00	97,89	100,00	100,00	100,00	84,66	88,89	97,99	90,00	96,92	94,79
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	88,89	80,00	90,00	99,79	98,10	97,03	92,23	94,95	99,46	99,74	90,95	90,90	93,67	91,55
Comparta/Coopsagar Ltda	90,00	60,00	100,00	98,02	98,03	79,24	79,78	100,00	99,18	100,00	91,76	86,45	88,06	89,14
Cafesalud E.P.S. S.A.	100,00	60,00	100,00	91,61	97,78	88,46	82,88	89,90	87,02	99,74	87,17	79,27	90,59	88,64
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	70,00	100,00	90,00	64,30	97,16	68,13	.	93,83	78,63	90,21	90,18	88,46	86,86	86,82
Caprecom E.P.S.	50,00	55,56	90,00	97,08	98,29	.	87,56	96,63	99,39	99,83	93,32	78,74	90,59	84,02
Caja Salud ARS UT	60,00	50,00	90,00	97,16	99,68	95,28	87,56	93,83	99,46	100,00	90,12	81,10	89,22	83,07
Solsalud S.A. EPS.	70,00	70,00	80,00	93,92	92,70	91,20	86,82	93,26	96,56	99,74	84,50	63,79	84,72	82,84
Coosalud Ltda Cartagena	66,67	70,00	90,00	88,74	92,34	75,90	62,83	87,75	72,49	99,48	84,29	74,76	79,88	82,18
General	75,23	72,96	89,48	95,49	96,92	92,39	87,52	95,41	93,49	93,08	90,53	81,42	90,74	87,70



ANEXOS SINCELEJO



RESULTADOS LOCALES SEGÚN ENTIDAD ASEGURADORA

	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	ÍNDICE GLOBAL		RÉGIMEN SUBSIDIADO	ÍNDICE GLOBAL
1	Coomeva E.P.S.	83,78	1	Coosalud Ltda Cartagena	81,51
2	Sanitas E.P.S	78,14	2	Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	80,12
3	SaludVida S.A E.P.S	77,55	3	Empresa Mutua para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	79,82
4	Humana Vivir S.A. E.P.S.	72,90	4	SaludVida S.A E.P.S	72,87
5	Saludcoop E.P.S.	72,71	5	Caprecom E.P.S.	71,99
6	Seguro Social E.P.S	68,17	6	Mutual Ser E.S.S.	70,93
	General	73,85	7	Caja Salud ARS UT	70,88
			8	Comparta/Coopsagar Ltda	66,26
			9	Asociación Mutua Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	60,04
				General	72,58

Anexo No. 224
Índice global según componentes y régimen

CIUDAD Sincelejo			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
ACCESO A SERVICIOS	66,53	76,51	71,97
LIBRE ESCOGENCIA	40,34	31,71	35,70
OPORTUNIDAD	91,42	91,94	91,70
PERCEPCIÓN	89,11	91,46	90,39
ÍNDICE GLOBAL	73,85	72,58	73,16

Anexo No. 225
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen

CIUDAD Sincelejo			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Autorización de cirugías	100,00	100,00	100,00
Autorización de imágenes diagnósticas	98,26	93,80	96,25
Autorización con médico especialista	91,92	90,42	91,23
Atención en urgencias	87,40	89,58	88,53
Autorización de exámenes de laboratorio	91,57	84,36	87,58
Lugar de entrega de medicamentos	97,34	75,72	85,86
Entrega de medicamentos	66,16	71,49	68,98
Acceso por costo de bonos	57,42	96,48	64,37
Información sobre red de prestadores	53,61	66,55	60,62
Información sobre servicios	50,59	63,42	57,52
Invitación a programas de promoción y prevención	5,62	.	5,62
ACCESO A SERVICIOS	66,53	76,51	71,97

Anexo No. 226
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y régimen

CIUDAD Sincelejo			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Libertad de escoger médico general	77,95	43,81	59,91
Libertad de escoger odontólogo	43,00	34,57	39,20
Libertad de escoger médico especialista	43,63	25,76	35,74
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	31,38	35,94	33,79
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	23,95	25,24	24,67
Libertad de escoger IPS para cirugías	20,64	23,50	22,23
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	7,76	6,17	6,97
LIBRE ESCOGENCIA	40,34	31,71	35,70
Libertad de escoger entidad aseguradora	95,53	50,25	70,55

Anexo No. 227
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y régimen

CIUDAD Sincelejo			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Oportunidad en citas de medicina general	99,41	97,64	98,48
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	96,26	97,10	96,73
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	97,36	95,78	96,69
Oportunidad en entrega de medicamentos	95,24	95,78	95,53
Oportunidad en citas odontológicas	94,05	94,91	94,44
Oportunidad en citas con medicina especializada	84,63	94,18	89,73
Oportunidad en recibir atención de urgencias	80,11	62,05	70,33
Oportunidad en realización de cirugías	54,78	74,89	65,39
OPORTUNIDAD	91,42	91,94	91,70

Anexo No. 228
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y régimen

CIUDAD Sincelejo			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Calificación del servicio de medicina general	97,52	96,50	96,98
Deseo de cambio de Entidad	94,69	97,46	96,17
Calificación del servicio de urgencias	93,84	96,04	95,01
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	91,53	96,76	94,46
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	95,76	92,71	94,45
Calificación del servicio de medicina especializada	91,37	96,93	93,75
Calificación del servicio de odontología	91,51	83,37	89,54
Calificación del servicio de entrega de medicamentos	87,68	90,21	89,03
Satisfacción con la red de prestadores	81,53	90,76	86,60
Calificación de la Entidad	85,03	87,65	86,56
Calificación de atención administrativa	84,18	86,38	85,37
Calificación del servicio de cirugías	78,87	89,51	84,05
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	80,43	80,95	80,70
PERCEPCIÓN	89,11	91,46	90,39

Anexo No. 229
Índice global según componentes y EPS

CIUDAD Sincelejo					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Cooimea E.P.S.	68,95	67,32	92,92	95,16	83,78
Sanitas E.P.S	70,88	41,90	95,14	96,35	78,14
SaludVida S.A E.P.S	75,48	41,99	97,88	89,88	77,55
Humana Vivir S.A. E.P.S.	72,62	35,66	89,14	90,00	72,90
Saludcoop E.P.S.	67,42	35,19	91,15	89,88	72,71
Seguro Social E.P.S	56,26	33,71	91,15	80,79	68,17
General	66,53	40,34	91,42	89,11	73,85

Anexo No. 230
Calificaciones en el componente de acceso
a los servicios según variables y EPS

CIUDAD Sincelejo												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS
SaludVida S.A E.P.S	88,89	66,67	3,09	100,00	93,35	100,00	100,00	100,00	69,32	75,00	100,00	75,48
Humana Vivir S.A. E.P.S.	100,00	90,00	5,45	76,76	73,41	.	80,21	85,88	77,78	88,89	66,67	72,62
Sanitas E.P.S	100,00	80,00	5,57	83,33	100,00	100,00	68,40	75,00	50,00	85,71	100,00	70,88
Coomeva E.P.S.	77,78	22,22	3,09	80,00	90,69	100,00	100,00	100,00	89,90	100,00	77,78	68,95
Saludcoop E.P.S.	20,00	30,00	3,56	94,16	94,18	100,00	94,14	100,00	85,45	100,00	60,00	67,42
Seguro Social E.P.S	60,00	80,00	12,49	77,37	100,00	100,00	92,46	100,00	0,00	100,00	20,00	56,26
General	53,61	50,59	5,62	87,40	91,92	100,00	91,57	98,26	66,16	97,34	57,42	66,53

Anexo No. 231
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y EPS

CIUDAD Sincelejo												
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA				Libertad de escoger entidad aseguradora
Coomeva E.P.S.	93,02	95,78	51,54	50,00	19,29	33,33	72,93	67,32				100,00
SaludVida S.A E.P.S	40,00	47,11	45,05	0,00	13,78	13,85	100,00	41,99				100,00
Sanitas E.P.S	20,00	52,33	50,00	80,94	57,14	25,00	80,00	41,90				90,00
Humana Vivir S.A. E.P.S.	16,67	58,60	62,17	.	12,50	18,47	42,10	35,66				88,89
Saludcoop E.P.S.	27,51	84,79	41,20	0,00	31,79	0,00	14,29	35,19				100,00
Seguro Social E.P.S	14,43	72,33	32,64	50,00	10,82	4,17	70,81	33,71				75,00
General	31,38	77,95	43,63	20,64	23,95	7,76	43,00	40,34				95,53

Anexo No. 232

Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y EPS

CIUDAD Sincelejo									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
SaludVida S.A E.P.S	84,21	100,00	100,00	98,82	100,00	100,00	94,79	100,00	97,88
Sanitas E.P.S	77,00	98,82	100,00	99,21	100,00	100,00	100,00	78,90	95,14
Coomeva E.P.S.	58,17	100,00	87,44	100,00	100,00	100,00	97,02	96,20	92,92
Seguro Social E.P.S	94,25	100,00	85,30	48,74	93,05	89,05	97,02	100,00	91,15
Saludcoop E.P.S.	84,21	100,00	80,71	46,22	96,96	100,00	92,65	94,09	91,15
Humana Vivir S.A. E.P.S.	65,53	96,47	86,06	.	93,92	100,00	87,50	96,68	89,14
General	80,11	99,41	84,63	54,78	96,26	97,36	94,05	95,24	91,42

Anexo No. 233

Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS

CIUDAD Sincelejo													
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad
Sanitas E.P.S	100,00	100,00	90,00	99,84	99,68	99,24	94,82	100,00	99,59	99,90	87,55	91,91	94,38
Coomeva E.P.S.	100,00	100,00	100,00	97,00	99,50	95,47	82,88	100,00	99,46	92,02	90,89	83,13	91,56
Humana Vivir S.A. E.P.S.	80,00	70,00	90,00	82,60	96,86	94,43	84,46	92,80	99,73	90,52	88,89	95,47	96,02
SaludVida S.A E.P.S	100,00	100,00	55,56	99,67	97,95	98,11	84,46	100,00	99,18	99,48	89,28	85,84	84,36
Saludcoop E.P.S.	80,00	70,00	100,00	95,27	98,42	90,40	89,64	93,26	96,56	92,93	93,28	84,82	85,10
Seguro Social E.P.S	62,50	90,00	85,71	93,98	94,14	88,57	56,24	79,91	91,58	86,98	71,09	73,62	71,86
General	81,53	80,43	94,69	93,84	97,52	91,37	78,87	91,53	95,76	91,51	87,68	84,18	85,03

Anexo No. 234

Índice global según componentes y ARS

CIUDAD Sincelejo					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGEN-CIA	OPORTU-NIDAD	PERCEP-CIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Coosalud Ltda Cartagena	92,24	48,77	95,33	92,72	81,51
Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	93,94	34,87	98,04	97,16	80,12
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	82,62	43,95	94,85	95,68	79,82
SaludVida S.A E.P.S	80,10	34,81	93,82	94,27	72,87
Caprecom E.P.S.	78,00	25,70	88,86	94,01	71,99
Mutual Ser E.S.S.	73,78	32,00	88,80	86,71	70,93
Caja Salud ARS UT	73,37	22,32	91,76	92,35	70,88
Comparta/Coopsagar Ltda	60,15	26,55	92,88	89,09	66,26
Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	50,04	32,98	82,09	88,08	60,04
General	76,51	31,71	91,94	91,46	72,58

Anexo No. 235

Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS

CIUDAD Sincelejo												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos o copagos	ACCESO A SERVICIOS
Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	100,00	88,89	.	82,57	92,25	100,00	87,50	100,00	100,00	100,00	100,00	93,94
Coosalud Ltda Cartagena	90,00	66,67	.	100,00	92,25	100,00	100,00	100,00	94,95	100,00	100,00	92,24
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	85,71	71,43	.	100,00	.	.	100,00	100,00	71,43	100,00	66,67	82,62
SaludVida S.A E.P.S	60,00	72,73	.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	56,56	50,00	100,00	80,10
Caprecom E.P.S.	80,00	80,00	.	92,11	84,49	100,00	91,20	100,00	35,45	100,00	.	78,00
Mutual Ser E.S.S.	40,00	30,00	.	94,16	89,99	100,00	100,00	100,00	90,00	60,00	.	73,78
Caja Salud ARS UT	80,00	90,00	.	100,00	84,49	100,00	60,81	38,42	50,00	55,56	100,00	73,37
Comparta/Coopsagar Ltda	50,00	50,00	.	71,73	100,00	.	61,93	78,82	57,14	100,00	.	60,15
Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	40,00	44,44	.	65,14	69,37	100,00	42,81	71,75	37,50	100,00	100,00	50,04
General	66,55	63,42	.	89,58	90,42	100,00	84,36	93,80	71,49	75,72	96,48	76,51

Anexo No. 236
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y ARS

CIUDAD Sincelejo									
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA	Libertad de escoger entidad aseguradora
Coosalud Ltda Cartagena	0,00	58,60	35,89	0,00	48,26	8,35	63,81	48,77	63,64
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	25,00	32,95	.	.	0,00	0,00	100,00	43,95	57,14
Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	31,31	41,71	61,80	100,00	25,00	6,26	25,22	34,87	100,00
SaludVida S.A E.P.S	35,32	56,20	35,89	25,00	0,00	0,00	100,00	34,81	72,73
Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	45,63	32,75	54,61	67,67	32,74	33,33	0,00	32,98	60,00
Mutual Ser E.S.S.	50,00	53,07	0,00	14,28	40,00	0,00	50,00	32,00	0,00
Comparta/Coopsagar Ltda	29,29	23,99	53,28	.	0,00	8,35	0,00	26,55	16,67
Caprecom E.P.S.	0,00	47,19	0,00	0,00	0,00	0,00	.	25,70	90,00
Caja Salud ARS UT	20,63	34,73	4,37	0,00	19,97	55,40	0,00	22,32	66,67
General	35,94	43,81	25,76	23,50	25,24	6,17	34,57	31,71	50,25

Anexo No. 237
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS

CIUDAD Sincelejo									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	86,86	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	95,57	98,04
Coosalud Ltda Cartagena	40,81	100,00	90,74	86,56	100,00	100,00	100,00	100,00	95,33
Empresa Mutua para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	63,61	98,36	96,23	.	100,00	100,00	100,00	100,00	94,85
SaludVida S.A E.P.S	93,43	100,00	93,37	61,56	100,00	93,61	100,00	93,36	93,82
Comparta/Coop-sagar Ltda	71,28	96,12	92,46	.	100,00	100,00	.	100,00	92,88
Caja Salud ARS UT	69,34	93,73	93,21	82,07	92,40	.	96,53	96,20	91,76
Caprecom E.P.S.	61,21	100,00	96,61	100,00	100,00	100,00	.	74,68	88,86
Mutual Ser E.S.S.	34,49	97,71	92,02	48,82	97,26	92,70	88,36	100,00	88,80
Asociación Mutua Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	25,16	100,00	100,00	100,00	90,27	100,00	100,00	100,00	82,09
General	62,05	97,64	94,18	74,89	97,10	95,78	94,91	95,78	91,94

Anexo No. 238
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y ARS

CIUDAD Sincelejo														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Asociación de Cabildos Córdoba Manexka	100,00	100,00	100,00	99,69	99,44	98,74	84,46	100,00	99,18	100,00	93,53	87,87	91,56	97,16
Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de salud E.S.S - EMDIS-	100,00	100,00	100,00	89,67	99,54	.	.	100,00	81,02	.	94,09	87,00	92,77	95,68
SaludVida S.A E.P.S	100,00	100,00	90,91	99,64	99,35	98,42	88,34	100,00	99,18	50,00	89,65	87,26	88,61	94,27
Caprecom E.P.S.	90,00	90,00	100,00	99,75	99,61	98,86	84,46	100,00	100,00	.	92,25	87,26	89,88	94,01
Coosalud Ltda Cartagena	90,00	60,00	100,00	93,11	99,71	99,05	100,00	95,67	99,46	100,00	92,91	92,64	91,56	92,72
Caja Salud ARS UT	100,00	100,00	100,00	99,79	94,38	98,11	94,82	92,65	99,18	84,21	82,99	83,62	86,80	92,35
Comparta/Coopsagar Ltda	88,89	87,50	85,71	95,83	96,22	98,11	.	93,94	99,18	.	90,40	79,77	84,98	89,09
Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdo E.S.S.	70,00	100,00	90,00	94,58	97,65	98,49	100,00	100,00	99,18	.	86,09	80,98	85,53	88,08
Mutual Ser E.S.S.	80,00	50,00	100,00	92,95	93,66	93,49	83,41	96,97	85,74	76,31	93,32	88,27	84,98	86,71
General	90,76	80,95	97,46	96,04	96,50	96,93	89,51	96,76	92,71	83,37	90,21	86,38	87,65	91,46

ANEXOS IBAGUÉ



RESULTADOS LOCALES SEGÚN ENTIDAD ASEGURADORA

	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	ÍNDICE GLOBAL		RÉGIMEN SUBSIDIADO	ÍNDICE GLOBAL
1	Cafesalud E.P.S. S.A.	77,21	1	Comparta/Coopsagar Ltda	73,74
2	Coomeva E.P.S.	73,75	2	Pijaos Salud EPSI	69,64
3	Saludcoop E.P.S.	71,15	3	Cafesalud E.P.S. S.A.	69,09
4	Humana Vivir S.A. E.P.S.	70,20	4	Comfenalco Tolima	68,61
5	Sanitas E.P.S	68,71	5	Humana Vivir S.A. E.P.S.	65,94
6	Salud Total S.A. E.P.S.	62,67	6	Caprecom E.P.S.	63,58
7	Red Salud Atención Humana E.P.S.	59,26	7	SaludVida S.A E.P.S	61,03
8	Seguro Social E.P.S	58,40	8	Asociación Mutua la Esperanza Asmet Salud ESS	59,42
	General	66,48	9	Solsalud S.A. EPS.	58,66
				General	66,64

Anexo No. 239
Índice global según componentes y régimen

CIUDAD Ibagué			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
ACCESO A SERVICIOS	58,85	58,93	58,87
LIBRE ESCOGENCIA	36,36	24,30	33,19
OPORTUNIDAD	84,17	91,32	86,05
PERCEPCIÓN	80,68	83,85	81,51
ÍNDICE GLOBAL	66,48	66,64	66,53

Anexo No. 240
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen

CIUDAD Ibagué			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Lugar de entrega de medicamentos	96,45	94,04	95,87
Autorización de cirugías	87,35	84,47	87,03
Autorización de imágenes diagnósticas	86,10	80,16	85,21
Autorización de exámenes de laboratorio	90,58	63,91	84,87
Autorización con médico especialista	84,14	65,00	81,01
Atención en urgencias	75,16	88,46	77,68
Acceso por costo de bonos	69,01	71,80	69,70
Información sobre servicios	45,32	38,74	43,60
Entrega de medicamentos	34,76	69,28	43,47
Información sobre red de prestadores	34,06	17,90	29,77
Invitación a programas de promoción y prevención	4,87	.	4,87
ACCESO A SERVICIOS	58,85	58,93	58,87

Anexo No. 241
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y régimen

CIUDAD Ibagué			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Libertad de escoger odontólogo	80,78	49,07	73,11
Libertad de escoger médico general	82,50	37,29	71,00
Libertad de escoger médico especialista	22,48	10,68	20,57
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	10,24	19,34	12,24
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	7,65	10,08	8,09
Libertad de escoger IPS para cirugías	6,43	8,44	6,67
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	5,07	2,02	4,62
LIBRE ESCOGENCIA	36,36	24,30	33,19
Libertad de escoger entidad aseguradora	79,73	47,82	71,53

Anexo No. 242
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y régimen

CIUDAD Ibagué			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	100,00	97,89	99,48
Oportunidad en citas de medicina general	97,33	97,97	97,49
Oportunidad en citas odontológicas	98,74	91,60	97,02
Oportunidad en entrega de medicamentos	84,31	99,61	88,39
Oportunidad en citas con medicina especializada	76,68	87,32	79,41
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	75,77	92,76	78,39
Oportunidad en recibir atención de urgencias	67,29	65,81	67,00
Oportunidad en realización de cirugías	44,50	87,51	50,13
OPORTUNIDAD	84,17	91,32	86,05

Anexo No. 243
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y régimen

CIUDAD Ibagué			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Calificación del servicio de medicina general	95,01	96,24	95,33
Calificación del servicio de odontología	91,12	99,49	92,39
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	91,48	97,26	92,38
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	89,56	96,03	91,04
Calificación del servicio de medicina especializada	89,00	92,92	89,64
Calificación del servicio de urgencias	82,80	94,89	85,12
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	82,96	89,65	84,65
Calificación de la Entidad	80,36	85,29	81,66
Calificación del servicio de entrega de medicamentos	79,10	86,55	80,98
Calificación del servicio de cirugías	80,00	87,61	80,91
Calificación de atención administrativa	77,08	81,51	78,25
Deseo de cambio de Entidad	62,67	88,51	69,31
Satisfacción con la red de prestadores	62,21	43,86	57,44
PERCEPCIÓN	80,68	83,85	81,51

Anexo No. 244
Índice global según componentes y EPS

CIUDAD Ibagué					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Cafesalud E.P.S. S.A.	69,39	44,38	93,15	93,66	77,21
Cooameva E.P.S.	79,21	27,40	95,54	91,24	73,75
Saludcoop E.P.S.	56,50	43,21	87,98	85,09	71,15
Humana Vivir S.A. E.P.S.	69,93	26,35	88,62	91,00	70,20
Sanitas E.P.S	58,19	27,37	92,37	86,18	68,71
Salud Total S.A. E.P.S.	53,38	37,64	87,34	72,20	62,67
Red Salud Atención Humana E.P.S.	34,39	25,63	88,04	81,37	59,26
Seguro Social E.P.S	53,23	31,83	69,39	73,11	58,40
General	58,85	36,36	84,17	80,68	66,48

Anexo No. 245
Calificaciones en el componente de acceso
a los servicios según variables y EPS

CIUDAD Ibagué												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS
Coomeva E.P.S.	77,78	77,78	7,19	94,36	100,00	100,00	100,00	100,00	87,50	100,00	100,00	79,21
Humana Vivir S.A. E.P.S.	77,78	80,00	2,79	80,20	100,00	100,00	100,00	100,00	60,00	100,00	50,00	69,93
Cafesalud E.P.S. S.A.	40,00	80,00	11,94	100,00	77,04	66,67	100,00	100,00	40,00	100,00	70,00	69,39
Sanitas E.P.S	77,78	60,00	0,00	100,00	100,00	100,00	100,00	.	51,13	100,00	20,00	58,19
Saludcoop E.P.S.	44,44	50,00	8,38	82,32	76,74	100,00	72,21	69,21	20,00	100,00	60,00	56,50
Salud Total S.A. E.P.S.	13,33	33,33	0,82	32,39	80,00	100,00	83,02	100,00	46,75	84,62	100,00	53,38
Seguro Social E.P.S	18,75	18,75	2,78	90,26	87,69	80,75	100,00	76,22	13,63	100,00	50,00	53,23
Red Salud Atención Humana E.P.S.	30,00	30,00	0,78	100,00	.	.	100,00	.	57,95	100,00	0,00	34,39
General	34,06	45,32	4,87	75,16	84,14	87,35	90,58	86,10	34,76	96,45	69,01	58,85

Anexo No. 246
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y EPS

CIUDAD Ibagué											
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA			Libertad de escoger entidad aseguradora
Cafesalud E.P.S. S.A.	30,64	73,55	57,01	50,00	22,22	31,08	80,00	44,38			100,00
Saludcoop E.P.S.	2,53	83,07	39,42	0,00	12,50	0,00	90,06	43,21			70,00
Salud Total S.A. E.P.S.	0,00	92,86	10,00	0,00	11,11	0,00	100,00	37,64			80,00
Seguro Social E.P.S.	8,33	87,50	9,43	0,00	6,67	0,00	72,73	31,83			81,25
Coomeva E.P.S.	3,61	78,83	20,00	100,00	0,00	0,00	70,21	27,40			77,78
Sanitas E.P.S.	6,31	43,07	0,00	0,00	0,00	.	100,00	27,37			50,00
Humana Vivir S.A. E.P.S.	7,22	60,00	9,61	0,00	0,00	25,00	34,35	26,35			80,00
Red Salud Atención Humana E.P.S.	100,00	25,63	.	.	0,00	.	50,00	25,63			50,00
General	7,65	82,50	22,48	6,43	10,24	5,07	80,78	36,36			79,73

Anexo No. 247
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y EPS

CIUDAD Ibagué									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Cooameva E.P.S.	100,00	100,00	92,46	100,00	100,00	94,89	89,58	100,00	95,54
Cafesalud E.P.S. S.A.	88,50	100,00	87,34	100,00	100,00	89,78	100,00	84,18	93,15
Sanitas E.P.S.	65,51	100,00	92,09	46,22	100,00	.	100,00	87,50	92,37
Humana Vivir S.A. E.P.S.	84,41	97,64	82,06	73,11	100,00	88,99	97,02	80,00	88,62
Red Salud Atención Humana E.P.S.	54,01	98,69	97,07	.	100,00	.	89,58	62,50	88,04
Saludcoop E.P.S.	65,52	100,00	93,37	73,11	100,00	75,00	97,69	71,43	87,98
Salud Total S.A. E.P.S.	57,79	97,48	83,80	60,37	100,00	89,78	100,00	97,79	87,34
Seguro Social E.P.S.	53,85	93,01	45,86	11,56	100,00	59,25	100,00	77,34	69,39
General	67,29	97,33	76,68	44,50	100,00	75,77	98,74	84,31	84,17

Anexo No. 248
Calificaciones en el componente de percepción según variables y EPS

CIUDAD Ibagué														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Cafesalud E.P.S. S.A.	80,00	100,00	90,00	96,45	98,31	99,16	100,00	96,63	96,04	99,79	89,56	90,90	93,67	93,66
Cooemeva E.P.S.	88,89	88,89	88,89	97,92	99,68	92,45	100,00	100,00	99,59	76,31	98,49	84,86	88,58	91,24
Humana Vivir S.A. E.P.S.	90,00	90,00	80,00	93,01	95,34	96,54	82,88	100,00	99,18	92,93	91,21	89,88	84,19	91,00
Sanitas E.P.S.	70,00	80,00	80,00	96,25	97,03	93,08	65,76	89,90	.	100,00	89,88	83,62	79,29	86,18
Saludcoop E.P.S.	60,00	100,00	80,00	92,95	98,39	87,83	89,64	95,67	95,05	84,26	78,35	85,63	82,59	85,09
Red Salud Atención Humana E.P.S.	40,00	70,00	100,00	100,00	96,70	.	.	100,00	.	99,74	92,90	87,26	84,51	81,37
Seguro Social E.P.S	50,00	62,50	31,25	79,27	97,00	90,06	79,28	89,17	91,37	91,34	75,63	64,08	75,19	73,11
Salud Total S.A. E.P.S.	53,33	80,00	53,33	60,63	86,44	78,42	61,82	72,56	80,03	99,91	68,00	71,14	73,34	72,20
General	62,21	82,96	62,67	82,80	95,01	89,00	80,00	89,56	91,48	91,12	79,10	77,08	80,36	80,68

Anexo No. 249

Índice global según componentes y ARS

CIUDAD Ibagué					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Comparta/Coopsagar Ltda	66,09	46,09	84,12	90,98	73,74
Pijaos Salud EPSI	86,54	3,33	93,44	98,30	69,64
Cafesalud E.P.S. S.A.	71,64	31,00	84,81	86,33	69,09
Comfenalco Tolima	59,34	31,71	94,90	79,12	68,61
Humana Vivir S.A. E.P.S.	48,74	22,86	86,65	90,43	65,94
Caprecom E.P.S.	37,35	11,67	96,20	87,76	63,58
SaludVida S.A E.P.S	54,18	21,17	86,95	73,56	61,03
Asociación Mutua la Esperanza Asmet Salud ESS	41,94	19,33	86,99	74,69	59,42
Solsalud S.A. EPS.	49,37	23,12	84,35	78,82	58,66
General	58,93	24,30	91,32	83,85	66,64

Anexo No. 250

Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS

CIUDAD Ibagué												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos o copagos	ACCESO A SERVICIOS
Pijaos Salud EPSI	40,00	100,00	.	100,00	88,37	100,00	100,00	100,00	94,32	100,00	80,00	86,54
Cafesalud E.P.S. S.A.	50,00	80,00	.	80,12	86,71	.	65,61	100,00	70,00	75,00	77,78	71,64
Comparta/Coopsagar Ltda	54,55	45,45	.	66,97	10,69	100,00	100,00	69,21	50,91	100,00	90,91	66,09
Comfenalco Tolima	0,00	10,00	.	100,00	33,33	81,19	57,78	78,82	94,95	100,00	100,00	59,34
SaludVida S.A E.P.S	10,00	10,00	.	76,33	52,08	62,37	57,87	53,82	66,67	100,00	100,00	54,18
Solsalud S.A. EPS.	22,22	40,00	.	87,50	50,00	81,19	54,15	75,00	55,56	80,00	28,57	49,37
Humana Vivir S.A. E.P.S.	50,00	22,22	.	95,07	75,00	.	57,61	100,00	10,00	100,00	40,00	48,74
Asociación Mutua la Esperanza Asmet Salud ESS	10,00	10,00	.	76,76	60,00	100,00	69,44	100,00	14,29	100,00	66,67	41,94
Caprecom E.P.S.	0,00	30,00	.	93,43	100,00	.	44,42	.	30,00	100,00	20,00	37,35
General	17,90	38,74	.	88,46	65,00	84,47	63,91	80,16	69,28	94,04	71,80	58,93

Anexo No. 251
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y ARS

CIUDAD Ibagué										
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA		Libertad de escoger entidad aseguradora
Comparta/Coopsagar Ltda	37,87	61,66	0,00	100,00	35,46	66,55	51,75	46,09		100,00
Comfenalco Tolima	0,00	32,40	23,60	0,00	41,37	0,00	50,00	31,71		40,00
Cafesalud E.P.S. S.A.	10,32	62,44	0,00	.	10,76	0,00	83,33	31,00		40,00
Solsalud S.A. EPS.	14,29	57,14	50,00	50,00	8,04	0,00	66,67	23,12		33,33
Humana Vivir S.A. E.P.S.	0,00	57,75	28,84	.	0,00	0,00	60,00	22,86		33,33
SaludVida S.A E.P.S	21,56	34,73	14,42	0,00	0,00	0,00	38,27	21,17		55,56
Asociación Mutua la Esperanza Asmet Salud ESS	16,67	50,00	0,00	0,00	25,00	0,00	16,67	19,33		0,00
Caprecom E.P.S.	16,67	22,22	0,00	.	0,00	.	33,33	11,67		80,00
Pijaos Salud EPSI	0,00	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,33		50,00
General	10,08	37,29	10,68	8,44	19,34	2,02	49,07	24,30		47,82

Anexo No. 252
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y ARS

CIUDAD Ibagué									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Caprecom E.P.S.	84,67	100,00	100,00	.	100,00	.	93,06	100,00	96,20
Comfenalco Tolima	33,33	100,00	90,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	94,90
Pijaos Salud EPSI	100,00	100,00	85,23	98,82	100,00	100,00	76,73	100,00	93,44
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	60,25	95,70	82,16	50,00	93,15	100,00	96,53	100,00	86,99
SaludVida S.A E.P.S	52,00	90,83	78,90	46,22	100,00	93,61	84,38	100,00	86,95
Humana Vivir S.A. E.P.S.	74,86	95,40	84,10	.	91,89	100,00	95,83	78,12	86,65
Cafesalud E.P.S. S.A.	75,74	93,30	74,61	.	92,18	60,47	82,64	100,00	84,81
Solsalud S.A. EPS.	56,02	96,38	88,60	50,00	100,00	82,60	100,00	100,00	84,35
Comparta/Coop-sagar Ltda	41,96	98,73	97,07	100,00	100,00	66,08	84,48	100,00	84,12
General	65,81	97,97	87,32	87,51	97,89	92,76	91,60	99,61	91,32

Anexo No. 253
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y ARS

CIUDAD Ibagué														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Pijaos Salud EPSI	100,00	100,00	90,00	99,90	99,81	94,81	82,88	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,47	98,30
Comparta/Coopsagar Ltda	90,91	90,91	100,00	96,62	96,96	68,82	100,00	94,60	88,77	.	91,72	81,06	86,85	90,98
Humana Vivir S.A. E.P.S.	100,00	100,00	100,00	96,30	93,22	86,93	.	77,65	93,40	100,00	86,33	81,18	80,08	90,43
Caprecom E.P.S.	70,00	100,00	90,00	95,14	96,70	98,11	.	100,00	.	100,00	81,82	81,80	87,35	87,76
Cafesalud E.P.S. S.A.	60,00	88,89	80,00	95,18	98,10	94,34	.	100,00	99,18	100,00	88,97	82,19	86,24	86,33
Comfenalco Tolima	0,00	90,00	90,00	95,14	95,27	93,08	92,23	94,95	99,39	99,87	92,24	80,37	81,90	79,12
Solsalud S.A. EPS.	66,67	87,50	88,89	99,71	92,35	98,11	92,23	89,90	90,51	100,00	65,11	68,19	83,99	78,82
Asociación Mutual la Esperanza Asmet Salud ESS	60,00	80,00	88,89	54,59	89,01	71,25	62,83	56,63	99,18	84,03	51,74	72,32	74,51	74,69
SaludVida S.A E.P.S	10,00	20,00	100,00	96,92	98,09	94,34	65,76	100,00	94,64	99,74	86,30	80,17	85,53	73,56
General	43,86	89,65	88,51	94,89	96,24	92,92	87,61	96,03	97,26	99,49	86,55	81,51	85,29	83,85

ANEXOS CALI



RESULTADOS LOCALES SEGÚN ENTIDAD ASEGURADORA

	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	ÍNDICE GLOBAL		RÉGIMEN SUBSIDIADO	ÍNDICE GLOBAL
1	Servicios Médicos Colpatría E.P.S.	82,51	1	Emssanar Nariño E.S.S.	79,28
2	Comfenalco Valle E.P.S.	80,88	2	Coosalud Ltda Cartagena	79,23
3	SuSalud EPS - (Suramericana)	79,46	3	Calisalud E.P.S.	77,95
4	Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	76,99	4	Cóndor E.P.S.	75,69
5	Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	76,44	5	Selvasalud E.P.S.	73,55
6	Cafesalud E.P.S. S.A.	74,67	6	Caprecom E.P.S.	68,82
7	Sanitas E.P.S	74,59	7	SaludVida S.A E.P.S	64,11
8	Cruz Blanca E.P.S. S.A.	71,87		General	77,54
9	Saludcoop E.P.S.	69,29			
10	Coomeva E.P.S.	68,72			
11	Humana Vivir S.A. E.P.S.	68,15			
12	Salud Colombia E.P.S.	67,62			
13	Salud Total S.A. E.P.S.	65,64			
14	Seguro Social E.P.S	63,23			
	General	71,41			

Anexo No. 254
Índice global según componentes y régimen

CIUDAD Cali			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
ACCESO A SERVICIOS	69,03	71,49	69,56
LIBRE ESCOGENCIA	40,06	53,97	43,10
OPORTUNIDAD	88,76	86,41	88,24
PERCEPCIÓN	85,64	92,01	87,01
ÍNDICE GLOBAL	71,41	77,54	72,73

Anexo No. 255
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y régimen

CIUDAD Cali			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Lugar de entrega de medicamentos	97,13	72,53	91,39
Autorización de exámenes de Laboratorio	88,86	83,51	87,61
Atención en urgencias	83,62	89,08	84,93
Autorización de imágenes diagnósticas	82,65	88,33	84,00
Autorización con médico especialista	83,18	81,19	82,63
Autorización de cirugías	82,38	74,77	80,11
Acceso por costo de bonos	76,90	65,08	75,43
Información sobre red de prestadores	69,16	68,33	69,00
Entrega de medicamentos	69,42	67,41	68,97
Información sobre servicios	70,82	55,47	67,53
Invitación a programas de promoción y prevención	8,26	.	8,26
ACCESO A SERVICIOS	69,03	71,49	69,56

Anexo No. 256
Calificaciones en el componente de libre escogencia
según variables y régimen

CIUDAD Cali			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Libertad de escoger médico general	55,62	71,18	59,12
Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	43,85	52,81	46,04
Libertad de escoger odontólogo	38,64	44,29	39,68
Libertad de escoger médico especialista	34,76	36,93	35,39
Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	30,54	49,39	35,13
Libertad de escoger IPS para cirugías	31,30	33,69	32,04
Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	23,87	49,58	30,26
LIBRE ESCOGENCIA	40,06	53,97	43,10
Libertad de escoger entidad aseguradora	83,08	78,31	82,07

Anexo No. 257
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y régimen

CIUDAD Cali			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Oportunidad en citas de medicina general	97,45	93,96	96,66
Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	94,52	95,79	94,83
Oportunidad en entrega de medicamentos	94,11	89,46	92,99
Oportunidad en citas odontológicas	92,26	92,61	92,32
Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	88,56	93,89	89,91
Oportunidad en citas con medicina especializada	85,13	83,46	84,75
Oportunidad en realización de cirugías	71,76	72,64	72,01
Oportunidad en recibir atención de urgencias	65,21	58,97	63,73
OPORTUNIDAD	88,76	86,41	88,24

Anexo No. 258
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y régimen

CIUDAD Cali			
	RÉGIMEN		General
	Contributivo	Subsidiado	
Calificación del servicio de medicina general	96,22	98,46	96,73
Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	95,77	97,04	96,07
Calificación del servicio de medicina especializada	93,91	96,34	94,62
Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	93,25	97,23	94,19
Calificación del servicio de urgencias	91,14	95,28	92,14
Calificación del servicio de odontología	90,06	92,49	90,35
Calificación del servicio de cirugías	87,95	91,65	89,03
Calificación del servicio de entrega de medicamentos	87,88	92,19	88,82
Calificación de la Entidad	86,83	94,42	88,48
Deseo de cambio de Entidad	84,34	92,74	86,14
Calificación de atención administrativa	80,78	91,43	83,11
Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	75,79	79,98	76,70
Satisfacción con la red de prestadores	72,61	81,70	74,42
PERCEPCIÓN	85,64	92,01	87,01

Anexo No. 259
Índice global según componentes y EPS

CIUDAD Cali					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Servicios Médicos Colpatría E.P.S.	78,75	74,81	88,60	84,82	82,51
Comfenalco Valle E.P.S.	82,70	52,20	92,78	93,87	80,88
SuSalud EPS - (Suramericana)	80,10	49,37	94,70	90,88	79,46
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	77,88	40,28	94,70	91,75	76,99
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	70,71	54,22	90,16	88,12	76,44
Cafesalud E.P.S. S.A.	70,34	40,72	88,87	92,43	74,67
Sanitas E.P.S	73,27	50,59	86,29	84,85	74,59
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	66,91	36,68	88,23	88,85	71,87
Saludcoop E.P.S.	60,39	42,11	89,81	84,76	69,29
Coomeva E.P.S.	70,82	28,07	88,56	89,21	68,72
Humana Vivir S.A. E.P.S.	70,25	22,28	91,19	85,29	68,15
Salud Colombia E.P.S.	69,65	20,73	87,76	88,53	67,62
Salud Total S.A. E.P.S.	70,67	38,95	75,83	87,98	65,64
Seguro Social E.P.S	58,06	28,25	86,52	73,37	63,23
General	69,03	40,06	88,76	85,64	71,41

Anexo No. 260
Calificaciones en el componente de acceso
a los servicios según variables y EPS

CIUDAD Cali												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos	ACCESO A SERVICIOS
Comfenalco Valle E.P.S.	87,76	97,96	13,54	93,69	86,67	92,57	93,72	94,12	97,87	100,00	85,42	82,70
SuSalud EPS - (Suramericana)	93,33	100,00	12,45	86,85	100,00	90,59	100,00	91,53	60,00	100,00	80,00	80,10
Servicios Médicos Colpatría E.P.S.	77,78	88,89	13,97	100,00	100,00	100,00	100,00	91,53	85,71	100,00	87,50	78,75
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	70,00	70,00	6,12	100,00	100,00	100,00	88,89	100,00	100,00	100,00	90,00	77,88
Sanitas E.P.S	50,00	58,33	15,11	95,07	94,83	100,00	87,50	100,00	67,42	100,00	100,00	73,27
Coomeva E.P.S.	76,09	80,43	16,36	80,92	95,57	100,00	83,98	91,10	91,92	97,22	51,22	70,82
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	76,32	65,85	4,80	90,14	80,53	92,57	96,97	92,94	81,82	93,33	80,56	70,71
Salud Total S.A. E.P.S.	75,00	64,71	2,17	78,47	100,00	77,06	84,60	80,00	61,69	100,00	88,24	70,67
Cafesalud E.P.S. S.A.	90,00	80,00	4,79	85,40	100,00	87,46	86,81	100,00	65,45	90,00	40,00	70,34
Humana Vivir S.A. E.P.S.	60,00	70,00	0,78	80,00	100,00	.	100,00	50,00	79,22	100,00	100,00	70,25
Salud Colombia E.P.S.	80,00	60,00	5,24	67,96	100,00	.	100,00	100,00	61,61	100,00	70,00	69,65
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	58,33	66,67	3,70	97,37	100,00	85,71	93,33	100,00	64,24	91,67	90,48	66,91
Saludcoop E.P.S.	67,74	61,29	6,34	73,13	59,59	30,00	76,91	51,09	69,23	100,00	74,07	60,39
Seguro Social E.P.S	47,30	51,35	4,02	74,25	66,34	86,97	86,19	72,41	36,85	95,24	76,71	58,06
General	69,16	70,82	8,26	83,62	83,18	82,38	88,86	82,65	69,42	97,13	76,90	69,03

Anexo No. 261
Calificaciones en el componente de libre
escogencia según variables y EPS

CIUDAD Cali									
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA	Libertad de escoger entidad aseguradora
Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	60,44	56,83	85,52	100,00	92,60	62,16	91,05	74,81	87,50
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	49,33	79,37	54,85	57,14	36,07	21,28	51,84	54,22	88,10
Comfenalco Valle E.P.S.	56,64	61,22	57,63	33,33	50,33	38,56	54,51	52,20	82,98
Sanitas E.P.S	60,32	57,33	36,50	0,00	60,76	33,33	33,33	50,59	100,00
SuSalud EPS - (Surameri- cana)	55,11	54,93	62,17	10,71	41,66	47,17	62,10	49,37	86,67
Saludcoop E.P.S.	39,91	73,41	42,76	33,33	23,03	33,58	48,53	42,11	70,97
Cafesalud E.P.S. S.A.	37,50	60,00	42,86	80,94	50,00	33,33	8,08	40,72	100,00
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	63,76	59,20	31,54	0,00	38,69	0,00	15,52	40,28	100,00
Salud Total S.A. E.P.S.	43,77	89,38	33,33	50,00	18,30	11,11	55,56	38,95	88,24
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	28,35	67,56	14,29	27,94	6,25	20,84	20,00	36,68	95,83
Seguro Social E.P.S	46,78	35,84	13,54	20,30	31,30	16,67	25,36	28,25	73,61
Coomeva E.P.S.	26,93	33,14	29,20	27,27	8,51	14,07	34,17	28,07	84,78
Humana Vivir S.A. E.P.S.	5,05	33,07	0,00	.	9,47	0,00	34,35	22,28	90,00
Salud Colombia E.P.S.	25,00	31,62	25,00	.	18,53	8,35	0,00	20,73	50,00
General	43,85	55,62	34,76	31,30	30,54	23,87	38,64	40,06	83,08

Anexo No. 262
Calificaciones en el componente de oportunidad
según variables y EPS

CIUDAD Cali									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
SuSalud EPS - (Suramericana)	59,21	100,00	94,22	99,41	100,00	84,89	97,69	92,86	94,70
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	90,80	96,42	85,30	97,64	93,92	100,00	97,92	100,00	94,70
Comfenalco Valle E.P.S.	74,96	98,76	89,12	37,63	98,00	98,50	96,53	95,18	92,78
Humana Vivir S.A. E.P.S.	43,70	100,00	96,61	.	100,00	100,00	85,12	100,00	91,19
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	62,33	98,36	89,36	67,33	100,00	90,32	84,17	99,02	90,16
Saludcoop E.P.S.	72,74	99,05	90,05	66,67	93,65	94,35	92,56	91,67	89,81
Cafesalud E.P.S. S.A.	60,58	100,00	83,35	99,21	89,73	91,48	95,83	90,00	88,87
Servicios Médicos Colpatría E.P.S.	63,36	100,00	84,92	98,82	100,00	100,00	83,33	100,00	88,60
Coomeva E.P.S.	63,28	97,43	84,61	76,50	94,79	89,78	92,61	93,94	88,56
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	49,09	99,43	89,96	91,04	96,76	93,71	85,95	92,31	88,23
Salud Colombia E.P.S.	81,81	94,74	77,14	.	96,58	87,22	85,30	80,00	87,76
Seguro Social E.P.S	64,13	95,42	79,82	70,88	91,25	76,97	95,70	95,79	86,52
Sanitas E.P.S	74,06	93,53	78,07	97,64	93,92	87,22	91,07	90,00	86,29
Salud Total S.A. E.P.S.	57,25	93,61	67,51	73,11	78,20	86,92	82,98	82,57	75,83
General	65,21	97,45	85,13	71,76	94,52	88,56	92,26	94,11	88,76

Anexo No. 263
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y EPS

CIUDAD Cali														
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad	PERCEPCIÓN
Comfenalco Valle E.P.S.	89,13	89,13	100,00	92,35	98,46	97,48	76,82	98,56	98,64	93,32	94,68	87,99	93,80	93,87
Cafesalud E.P.S. S.A.	80,00	100,00	80,00	98,12	96,86	99,73	100,00	96,21	100,00	90,42	93,28	94,54	92,25	92,43
Colmédica - Salud Colmena E.P.S. S.A.	70,00	88,89	100,00	97,80	97,03	95,85	84,46	100,00	99,18	99,53	93,62	87,26	89,88	91,75
SuSalud EPS - (Suramericana)	93,33	38,46	93,33	98,33	99,83	100,00	96,11	97,24	100,00	99,95	92,17	95,15	96,63	90,88
Coomeva E.P.S.	71,74	93,02	95,65	92,70	95,59	93,83	88,12	94,03	95,40	87,84	96,33	81,79	89,09	89,21
Cruz Blanca E.P.S. S.A.	81,82	100,00	79,17	93,44	99,03	91,58	94,29	97,98	99,88	80,65	90,64	84,62	87,55	88,85
Salud Colombia E.P.S.	70,00	100,00	80,00	85,23	96,37	98,74	.	100,00	99,73	68,58	95,02	88,27	88,46	88,53
Servicio Occidental de Salud S.A. -S.O.S - EPS	79,49	95,24	73,81	93,52	97,73	91,32	88,34	97,75	99,59	87,46	92,03	81,62	88,36	88,12
Salud Total S.A. E.P.S.	60,00	87,50	88,24	89,18	96,75	96,70	100,00	88,63	94,22	94,56	90,76	84,85	86,98	87,98
Humana Vivir S.A. E.P.S.	80,00	90,00	70,00	88,74	95,64	98,11	.	100,00	99,59	86,31	90,89	76,58	81,98	85,29
Sanitas E.P.S	81,82	66,67	91,67	98,02	95,71	91,87	100,00	100,00	99,59	86,98	86,22	77,27	84,45	84,85
Servicios Médicos Colpatria E.P.S.	77,78	66,67	87,50	97,68	95,85	96,86	100,00	100,00	95,71	99,48	89,37	82,01	81,38	84,82
Saludcoop E.P.S.	68,97	73,33	80,65	88,08	94,72	95,42	100,00	84,94	99,55	93,12	90,37	86,02	87,95	84,76
Seguro Social E.P.S	53,62	40,28	72,22	85,92	93,08	90,69	83,14	86,48	88,99	88,67	73,69	66,27	76,97	73,37
General	72,61	75,79	84,34	91,14	96,22	93,91	87,95	93,25	95,77	90,06	87,88	80,78	86,83	85,64

Anexo No. 264
Índice global según componentes y ARS

CIUDAD Cali					
	ACCESO A SERVICIOS	LIBRE ESCOGENCIA	OPORTUNIDAD	PERCEPCIÓN	ÍNDICE GLOBAL
Emssanar Nariño E.S.S.	83,68	52,31	87,05	93,75	79,28
Coosalud Ltda Cartagena	74,79	54,33	90,50	91,93	79,23
Calisalud E.P.S.	63,10	59,79	85,80	92,08	77,95
Cóndor E.P.S.	75,61	43,46	86,68	93,40	75,69
Selvasalud E.P.S.	54,00	43,98	87,94	93,19	73,55
Caprecom E.P.S.	65,47	39,12	80,27	85,14	68,82
SaludVida S.A E.P.S	50,61	13,33	88,09	90,75	64,11
General	71,49	53,97	86,41	92,01	77,54

Anexo No. 265
Calificaciones en el componente de acceso a los servicios según variables y ARS

CIUDAD Cali												
	Información sobre red de prestadores	Información sobre servicios	Invitación a Programas de Promoción y Prevención	Atención en Urgencias	Autorización con médico especialista	Autorización de cirugías	Autorización de exámenes de Laboratorio	Autorización de Imágenes Diagnósticas	Entrega de medicamentos	Lugar de entrega de medicamentos	Acceso por costo de bonos o copagos	ACCESO A SERVICIOS
Emssanar Nariño E.S.S.	85,71	75,00	.	94,24	94,92	97,11	87,20	97,65	60,71	100,00	56,25	83,68
Cóndor E.P.S.	90,00	90,00	.	80,28	76,19	100,00	75,69	92,94	50,65	57,14	40,00	75,61
Coosalud Ltda Cartagena	100,00	72,73	.	87,02	75,54	60,11	89,44	87,68	68,59	63,64	54,55	74,79
Caprecom E.P.S.	55,56	77,78	.	60,41	72,48	68,08	72,49	59,61	51,81	50,00	88,89	65,47
Calisalud E.P.S.	39,29	28,95	.	95,10	72,62	55,91	82,50	76,92	78,69	59,38	100,00	63,10
Selvasalud E.P.S.	0,00	25,00	.	82,57	100,00	.	100,00	100,00	42,86	71,43	100,00	54,00
SaludVida S.A E.P.S	66,67	60,00	.	60,55	84,49	0,00	36,81	.	25,00	66,67	100,00	50,61
General	68,33	55,47	.	89,08	81,19	74,77	83,51	88,33	67,41	72,53	65,08	71,49

Anexo No. 266
Calificaciones en el componente de libre escogencia según variables y ARS

CIUDAD Cali									
	Libertad de escoger lugar de atención de urgencias	Libertad de escoger médico General	Libertad de escoger médico especialista	Libertad de escoger IPS para cirugías	Libertad de escoger IPS para exámenes de laboratorio	Libertad de escoger IPS para imágenes diagnósticas	Libertad de escoger odontólogo	LIBRE ESCOGENCIA	Libertad de escoger entidad aseguradora
Calisalud E.P.S.	54,13	78,83	43,54	33,33	49,10	35,06	45,73	59,79	88,57
Coosalud Ltda Cartagena	60,78	69,21	28,05	35,71	43,79	80,00	60,10	54,33	72,73
Emssanar Nariño E.S.S.	46,03	72,52	37,62	38,46	57,75	53,26	47,92	52,31	71,43
Selvasalud E.P.S.	37,50	50,00	66,67	0,00	60,00	0,00	60,10	43,98	85,71
Cóndor E.P.S.	36,29	50,00	32,96	22,56	43,43	22,64	28,08	43,46	50,00
Caprecom E.P.S.	59,23	46,13	31,31	22,56	38,61	31,26	15,94	39,12	80,00
SaludVida S.A E.P.S	0,00	40,00	0,00	.	0,00	.	0,00	13,33	40,00
General	52,81	71,18	36,93	33,69	49,39	49,58	44,29	53,97	78,31

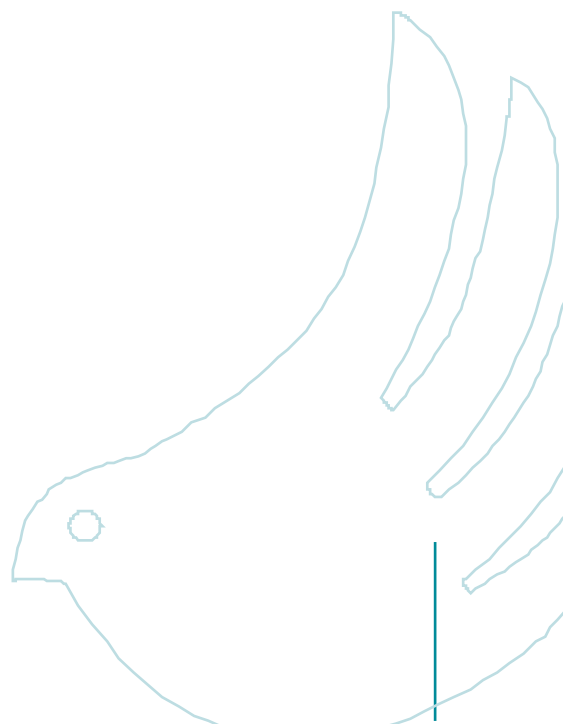
Anexo No. 267
Calificaciones en el componente de oportunidad según variables y ARS

CIUDAD Cali									
	Oportunidad en recibir atención de urgencias	Oportunidad en citas de medicina general	Oportunidad en citas con medicina especializada	Oportunidad en realización de cirugías	Oportunidad en realización de exámenes de laboratorio	Oportunidad en realización de imágenes diagnósticas	Oportunidad en citas odontológicas	Oportunidad en entrega de medicamentos	OPORTUNIDAD
Coosalud Ltda Cartagena	62,59	95,56	90,89	100,00	87,53	100,00	94,79	100,00	90,50
SaludVida S.A E.P.S	36,83	100,00	92,02	.	100,00	.	100,00	61,71	88,09
Selvasalud E.P.S.	53,21	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83,16	100,00	87,94
Emssanar Nariño E.S.S.	69,39	94,70	76,92	75,76	97,88	89,55	94,21	84,95	87,05
Cóndor E.P.S.	78,46	87,71	63,35	81,29	100,00	95,74	87,50	100,00	86,68
Calisalud E.P.S.	53,31	93,60	88,96	57,14	96,52	100,00	91,28	89,06	85,80
Caprecom E.P.S.	47,78	92,23	73,95	61,56	96,96	91,48	89,58	87,34	80,27
General	58,97	93,96	83,46	72,64	95,79	93,89	92,61	89,46	86,41

Anexo No. 268
Calificaciones en el componente de percepción
según variables y ARS

CIUDAD Cali													
	Satisfacción con la red de prestadores	Satisfacción con ubicación de central de autorizaciones	Deseo de cambio de Entidad	Calificación del servicio de urgencias	Calificación del servicio de medicina general	Calificación del servicio de medicina especializada	Calificación del servicio de Cirugías	Calificación del servicio de exámenes de laboratorio	Calificación del servicio de imágenes diagnósticas	Calificación del servicio de odontología	Calificación del servicio de entrega de medicamentos	Calificación de atención administrativa	Calificación de la Entidad
Emssanar Nariño E.S.S.	78,57	85,71	100,00	95,80	99,30	97,78	94,98	98,74	98,55	95,21	90,08	92,92	96,64
Cóndor E.P.S.	90,00	100,00	80,00	94,73	98,35	87,66	89,64	96,63	96,43	99,79	91,88	92,72	93,40
Selvasalud E.P.S.	87,50	71,43	100,00	99,85	99,91	99,37	100,00	100,00	99,18	99,87	95,86	93,17	95,26
Calisalud E.P.S.	92,00	66,67	91,67	99,37	98,71	97,60	94,17	97,75	99,46	90,05	95,03	93,06	95,19
Coosalud Ltda Cartagena	72,73	100,00	90,91	94,41	97,54	92,50	100,00	95,68	99,84	99,87	91,57	86,20	90,95
SaludVida S.A E.P.S	80,00	100,00	100,00	99,59	99,35	98,11	62,83	84,84	.	.	85,12	82,19	89,88
Caprecom E.P.S.	70,00	80,00	80,00	79,53	95,77	96,85	64,18	93,94	79,71	70,14	89,57	86,64	89,33
General	81,70	79,98	92,74	95,28	98,46	96,34	91,65	97,23	97,04	92,49	92,19	91,43	94,42

Acción Defensorial





www.imprenta.gov.co
Diagonal 22 No. 67-70
PBX (051) 4578000
Bogotá, D. C., Colombia

