



COOSALUD

En Pos de tu bienestar

Tracking Usuarios Ola IV 2022

Febrero de 2023



Ficha técnica

Metodología

Resultados

Comportamientos deseados

Matriz de Lealtad

Percepciones y ética

El día a día de la relación con los usuarios

Acceso a los servicios

Oportunidad

Esfuerzo

Derechos y deberes

Movilidad y portabilidad

Servicios de salud contratados

Identificación y caracterización de los usuarios

Efectos totales sobre la lealtad

Punto de referencia

Matriz de prioridades de acción



COOSALUD

En Pos de tu bienestar

Ficha técnica



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Objetivos:

- Evaluar el grado de satisfacción de los afiliados con la atención brindada por Coosalud en los puntos de interacción
- Identificar y caracterizar las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Ayudar a Coosalud a entender las necesidades específicas de sus usuarios y expectativas sobre el servicio.

Población objetivo: Afiliados a Coosalud

Precisión: *Se realizaron 1280 encuestas.*

- Margen de error: 3,42%
- Nivel de Confianza: 95%

Fechas de trabajo de campo: 14 al 24 de enero de 2023

2022 OIa IV



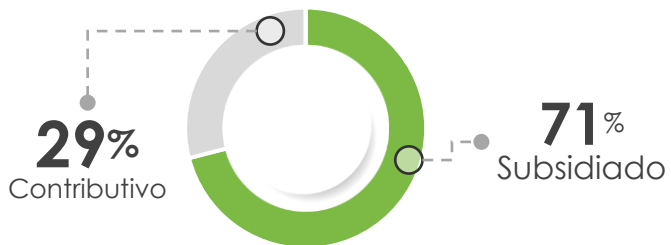
Departamento

Antioquia	9%
Atlántico	8%
Bolívar	7%
Cesar	7%
Córdoba	6%
Magdalena	7%
Santander	7%
Sucre	7%
Norte de Santander	8%
Arauca	4%
2.REGIONAL CENTRO	9%
*Boyaca	4%
*Cundinamarca	2%
*Bogotá	2%
*Soacha	1%
3.REGIONAL SUROCCIDENTE	20%
Valle del Cauca	7%
Risaralda	7%
Cauca	6%
Yolombo	1%

Base : Total Encuestados

1.280

Régimen

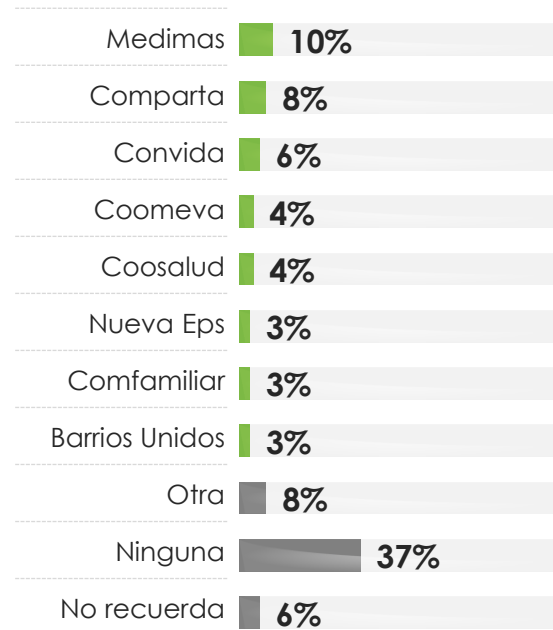


2022 Ola IV

¿Hace cuánto se encuentra afiliado a Coosalud?



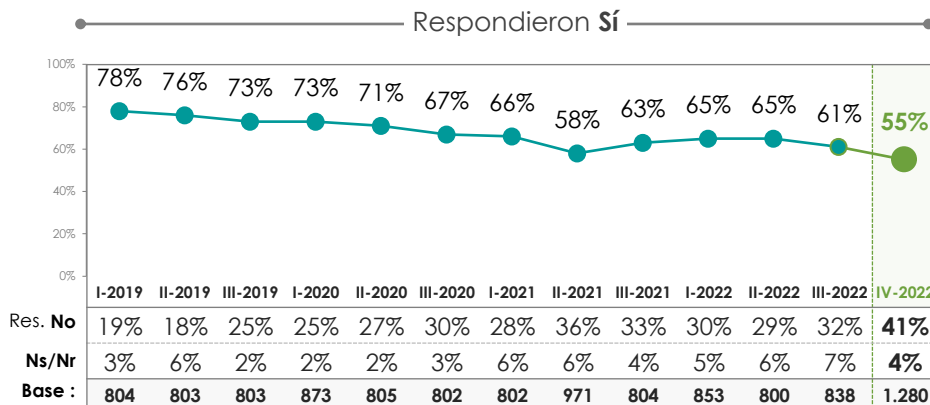
F3. A qué EPS se encontraba afiliado anteriormente?



Base : Total Encuestados 1.280



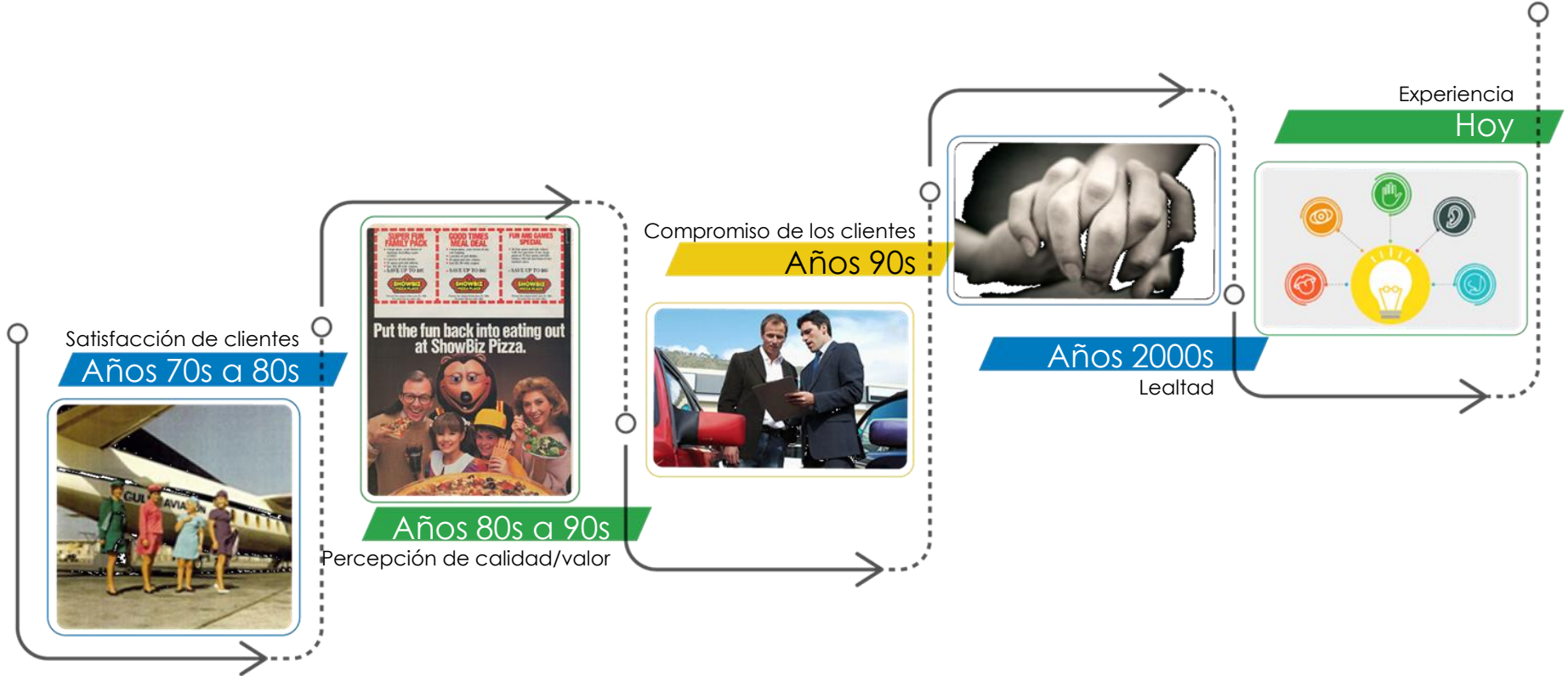
Cuando se afilió a Coosalud,
¿usted escogió libremente su EPS?

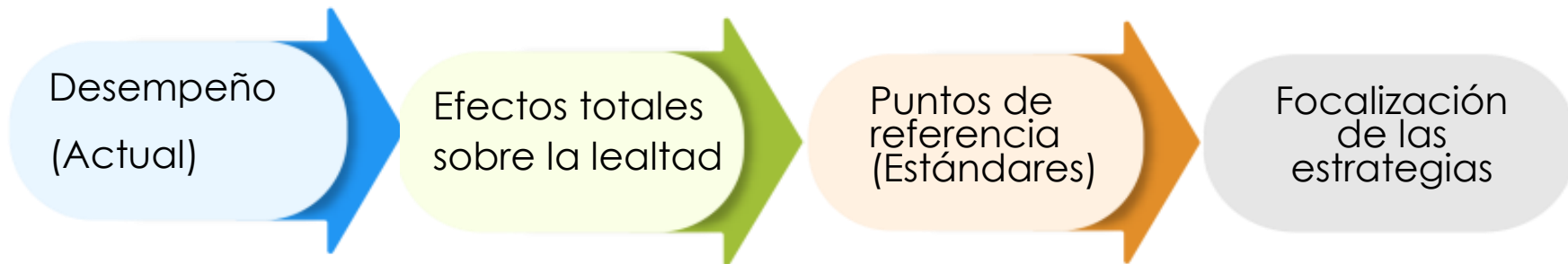


COOSALUD

En Pos de tu bienestar

Metodología





Desempeño
(Actual)

Modelo de las relaciones

Los comportamientos que la empresa busca de los afiliados son: que recomienden y amen

Estos comportamientos dependen de los sentimientos, conceptos, actitudes y percepciones que los usuarios tienen respecto de la empresa. La percepción se forma en la comunicación controlada o incontrolada.

Igualmente, los sentimientos, conceptos y actitudes, dependen del resultado en la experiencia de los procesos de interacción afiliado – empresa.

Las acciones para mejorar los comportamientos del usuario están en dos niveles: en los atributos de las experiencias y en la comunicación para mejorar la percepción.

Objetivos corporativos
Comportamientos deseados

Percepciones generales y
ética

Procesos de interacción

Atributos modificables

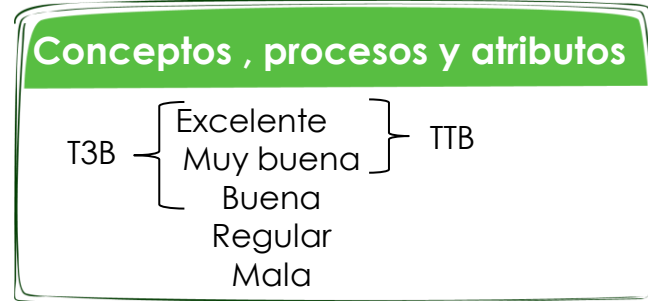
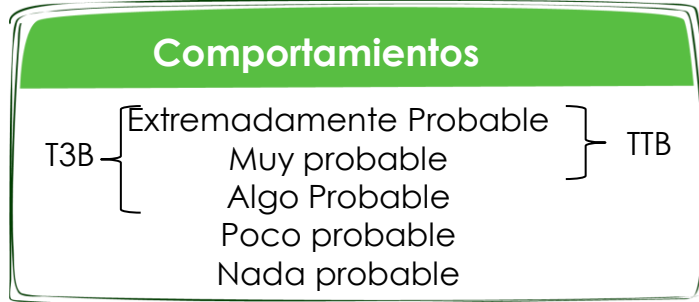
Desempeño
(Actual)



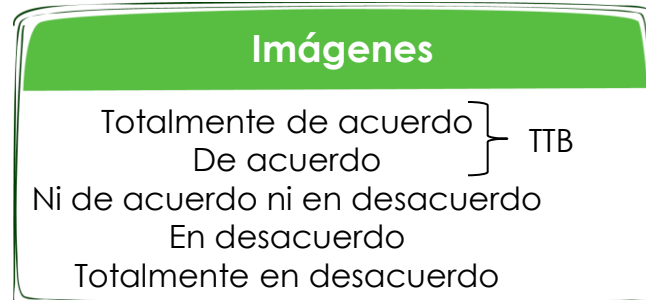
La lealtad se definió en dos ejes: comportamental (la intención de recomendar a Coosalud) y actitudinal (los usuarios que manifiestan amor hacia la empresa y que se afectan si no está)



Escalas de 5 opciones de respuesta balanceadas positivamente.



Escala Likert que es de 5 opciones de respuesta y tiene un balance neutro



Efectos totales sobre la lealtad



VARIABLE DEPENDIENTE

La que queremos explicar: Lealtad)

VARIABLES INDEPENDIENTES

Las que ayudan a explicarla: cumplimiento de acuerdos y tiempos, conocimiento y experiencia, amabilidad, etc

$$Y = \beta_1 * X_1 + \beta_2 * X_2 + \dots + \beta_n * X_n + \epsilon$$

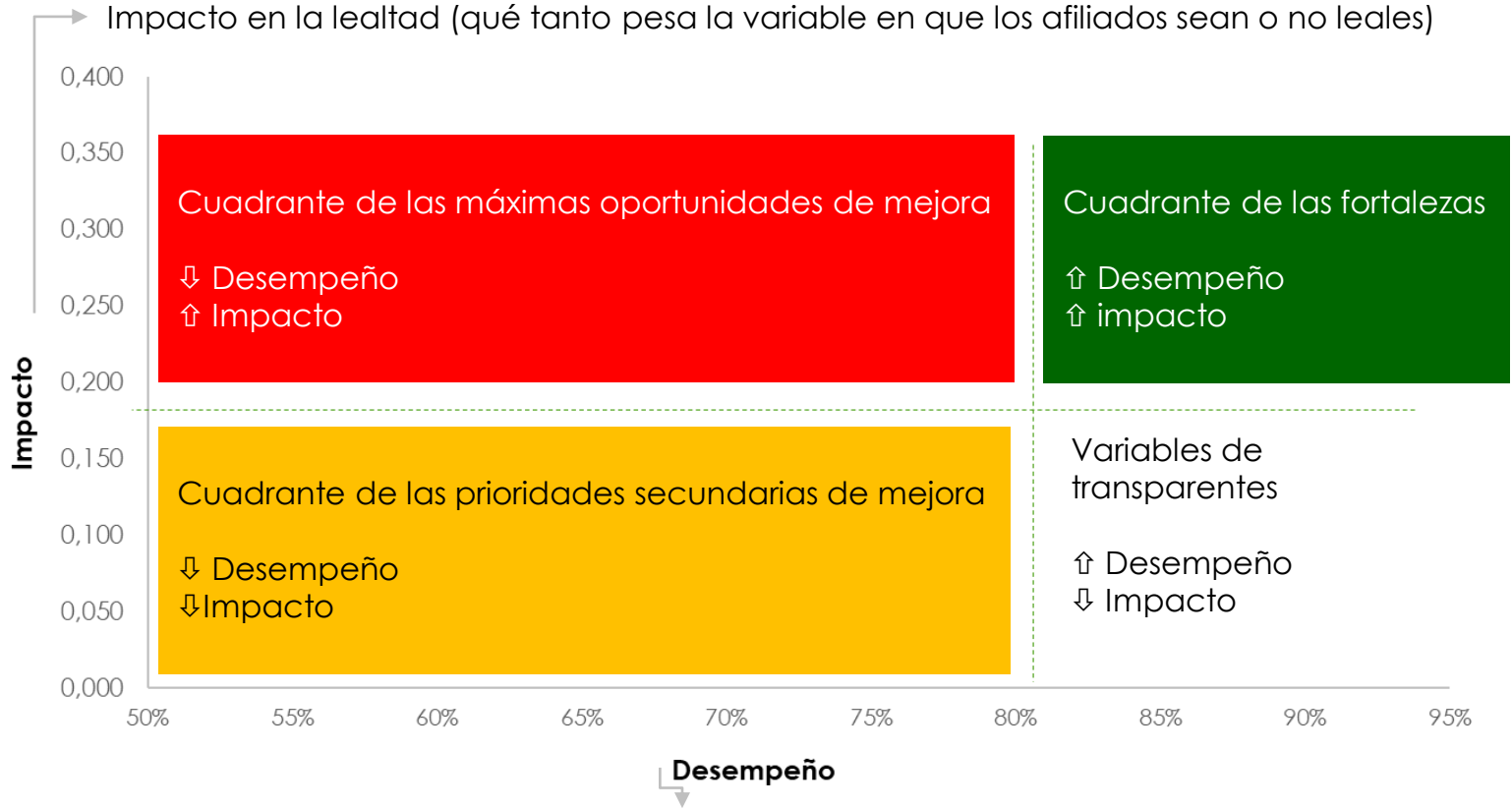
ERROR

PARÁMETROS

(Coeficiente que cuantifican el impacto de cada acción)

Matriz de prioridades de acción

Focalización de las estrategias



Resultado de la variable en TTB (excelente + muy bueno), es decir, el % de personas en que se superan las expectativas

COOSALUD

En Pos de tu bienestar

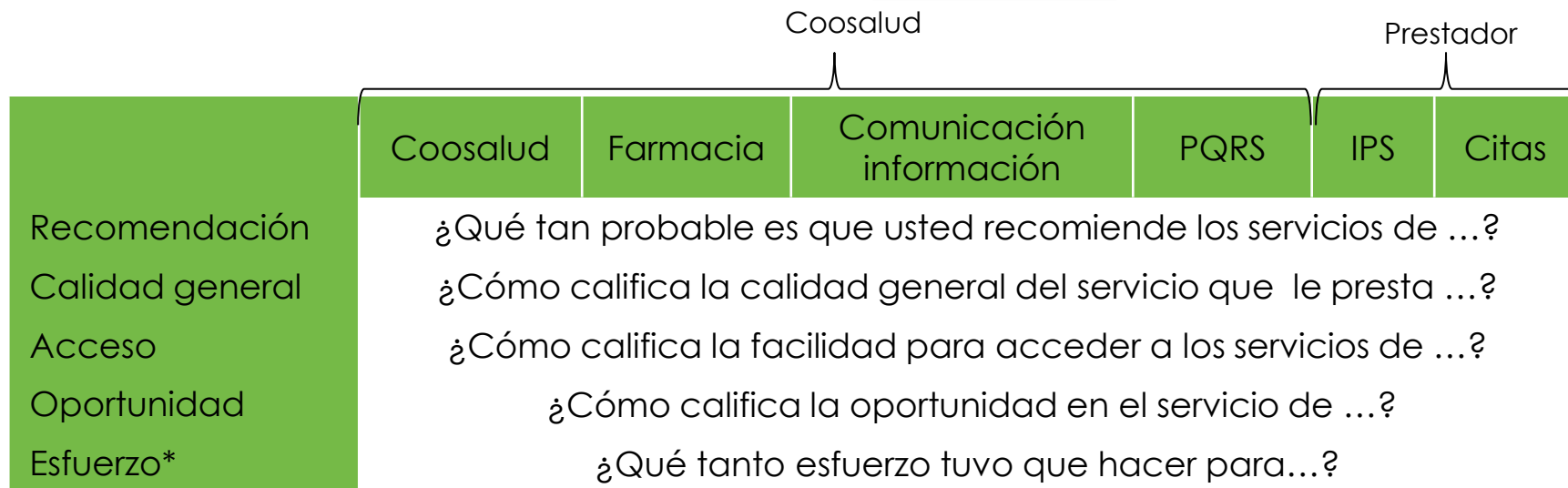
Resultados



CNC

Centro Nacional de Consultoría





*Customer effort score

Imágenes Coosalud

Es una empresa líder
 Manejada con ética
 Cumple su promesa de valor de servicio con calidad humana, calidez, excelencia en el servicio

*% de usuarios que hacen gran esfuerzo para acceder a los servicios de Coosalud

Modelo de las relaciones de Coosalud

	Coosalud				Prestador	
	Coosalud	Farmacia	Comunicación información	PQRS**	IPS	Citas
Recomendación	68%	59%	57%	42%	66%	59%
Calidad general	41%	37%	83%	46%	47%	36%
Acceso	67%	72%		55%	68%	63%
Oportunidad	44%	33%		43%	35%	30%
Esfuerzo *	11%	17%		35%		20%

Es una empresa líder 79%

Manejada con ética 82%

Cumple su promesa de valor de servicio con calidad humana, calidez, excelencia en el servicio 82%

*% de usuarios que hacen gran esfuerzo para acceder a los servicios de Coosalud **B2B**

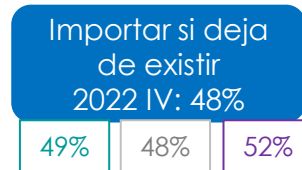
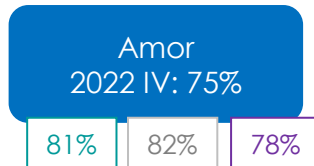
** T3B

TTB = % Extremadamente probable + Muy probable

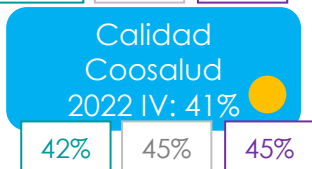
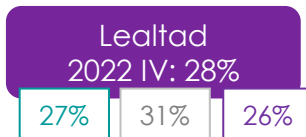
Ola III 2022

Ola II 2022

Ola I 2022



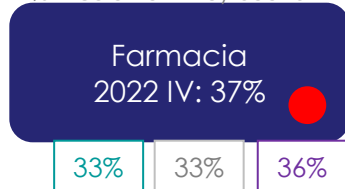
- Máxima oportunidad de mejora
- Prioridad secundaria de mejora
- Fortaleza de apalancamiento



TTB = % Totalmente de acuerdo + de acuerdo



TTB = % Excelente + muy buena



TB = % Extremadamente probable +
Muy probable

Recomendar
2022 IV: 68%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Arauca	Región Centro	Región Suroccidente	Boyacá	Cundinamarca
83%	74%	75%	62%	62%	67%	77%	63%	71%	67%	65%	61%	69%	70%

Amor
2022 IV: 75%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Arauca	Región Centro	Región Suroccidente	Boyacá	Cundinamarca
83%	83%	77%	69%	68%	81%	81%	69%	77%	68%	77%	68%	87%	83%

Importar si deja
de existir
2022 IV: 48%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Arauca	Región Centro	Región Suroccidente	Boyacá	Cundinamarca
45%	55%	43%	51%	51%	45%	44%	57%	50%	50%	49%	46%	51%	43%

Lealtad
2022 IV: 28%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Arauca	Región Centro	Región Suroccidente	Boyacá	Cundinamarca
39%	21%	33%	26%	20%	36%	35%	20%	28%	17%	28%	24%	29%	35%

TTB = % Totalmente de acuerdo + de acuerdo

CES *
2022 IV: 11%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Arauca	Región Centro	Región Suroccidente	Boyacá	Cundinamarca
10%	11%	11%	16%	9%	13%	6%	9%	9%	12%	17%	12%	6%	23%

Calidad Coosalud
2022 IV: 41%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Arauca	Región Centro	Región Suroccidente	Boyacá	Cundinamarca
56%	45%	48%	36%	30%	41%	45%	31%	47%	34%	38%	38%	40%	32%

Calidad IPS
2022 IV: 47%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Arauca	Región Centro	Región Suroccidente	Boyacá	Cundinamarca
52%	51%	53%	37%	41%	45%	54%	39%	53%	55%	46%	43%	45%	55%

Empresa con liderazgo
2022 IV: 79%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Arauca	Región Centro	Región Suroccidente	Boyacá	Cundinamarca
84%	82%	77%	70%	85%	77%	85%	76%	82%	84%	78%	76%	89%	75%

Manejada con ética
2022 IV: 82%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Arauca	Región Centro	Región Suroccidente	Boyacá	Cundinamarca
86%	86%	86%	83%	81%	79%	90%	81%	85%	92%	81%	75%	91%	82%

Cumple promesa de valor
2022 IV: 82%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Arauca	Región Centro	Región Suroccidente	Boyacá	Cundinamarca
88%	89%	82%	81%	80%	77%	85%	84%	81%	90%	78%	78%	84%	77%

TTB = % Excelente + muy buena

Farmacia
2022 IV: 37%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Arauca	Región Centro	Región Suroccidente	Boyacá	Cundinamarca
46%	28%	19%	33%	48%	42%	46%	18%	43%	48%	33%	38%	27%	22%

Citas
2022 IV: 36%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Arauca	Región Centro	Región Suroccidente	Boyacá	Cundinamarca
35%	42%	33%	32%	37%	49%	38%	32%	31%	42%	34%	36%	44%	25%

Comunicación
información
2022 IV: 83%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Arauca	Región Centro	Región Suroccidente	Boyacá	Cundinamarca
86%	85%	86%	80%	76%	85%	92%	75%	85%	82%	80%	80%	91%	70%

Atención presencial
2022 IV: 51%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Arauca	Región Centro	Región Suroccidente	Boyacá	Cundinamarca
53%	60%	52%	38%	42%	52%	50%	29%	57%	79%	47%	51%	47%	50%

Atención PQRS**
2022 IV: 46%

*PQRS TTB = % Excelente + muy buena + buena

**PQRS= Se refiere a la atención que se dio cuando presentaron la PQR

1

Se tiene una **imagen positiva del personal de la salud**, en donde se resalta el **compromiso e implicación** que tienen por el **bienestar de los usuarios**. Sin embargo, hay departamentos en donde el estrés es evidente durante la atención recibida

2

El servicio de Farmacia se identifica como **problemático** debido a las largas filas de espera, **baja cantidad de medicamentos** y la **ausencia de espacios** óptimos de espera para los usuarios.

3

En términos generales, las instalaciones de las IPS cuentan con el mobiliario necesario para brindar la atención a los usuarios, **son espacios cómodos y agradables**

4

El canal de solicitud de citas que permite **mayor efectividad y comodidad** a los usuarios es el de **WhatsApp, seguido del presencial y por último el telefónico**. El canal telefónico puede ser demorado, por lo que prefieren la presencialidad en muchos casos para asegurar la cita

5

Se destaca **la calidad del talento humano** durante las **consultas médicas**.

6

El servicio de urgencias no se percibe como un proceso de alta importancia para las IPS, pues se califica **como demorado y poco eficiente**

La experiencia general es positiva debido a la calidad humana que presenta el personal de salud y el personal administrativo que atiende a los usuarios.

CONTEXTO

- Los usuarios tienen una **asistencia frecuente** a servicios de Coosalud, al ser pacientes crónicos (controles).
- El sostenimiento del hogar depende de una sola persona, en quien se concentran todas las responsabilidades económicas.
- Los usuarios deben asumir el costo del transporte intermunicipal para poder recibir atención médica
- Dentro de las **actividades** mencionadas por los usuarios se encuentran las labores del hogar y construcción.

SOLICITUD DE CITAS

El **agendamiento** se presenta de forma **rápida**, sin embargo el acceso **depende del canal de atención**.

Este agendamiento funciona en dos modalidades:

- Virtual
- Presencial

Ambas modalidades son calificadas como "excelentes"

IPS

Las instalaciones son cómodas, grandes, cuentan con el mobiliario adecuado y necesario para la atención de los pacientes

CONSULTA MÉDICA

- En ocasiones la consulta médica se ve afectada porque los resultados de los exámenes no se tienen a tiempo
- La autorización de las citas es un proceso sencillo, resulta fácil
- El sentimiento de impaciencia acompaña la asistencia a las consultas médicas, porque se afirma el hecho que son "bastantes" los pacientes por atender
- El tiempo de espera para ser atendido es extenso, ronda entre los 20 y los 40 minutos

FARMACIA / MEDICAMENTOS

- Para la recepción de los medicamentos se reciben mensajes de texto con la información de la autorización confirmada
- Lo que más le gusta a los usuarios es la puntualidad u la atención amable
- Los medicamentos de alto costo tardan un tiempo prolongado en llegar y ser autorizados

COVID

En las instalaciones:

Uso permanente tapabocas, puntos de lavado de manos y gel.

Prevención:

Se exige distanciamiento social, se hacen campañas informativas sobre el tema

URGENCIAS

El tiempo para la atención es de hasta 12 horas de espera

Instalaciones con mobiliario adecuado y sillas suficientes de espera.

Atención "excelente"

EXPECTATIVAS



- Tener más personal dedicado a la atención presencial durante las citas médicas
- Seguir capacitando al personal en cuanto a planes de atención al usuario
- Mejorar los tiempos de entrega de los medicamentos de alto costo

Aunque en general los puntos de vista son positivos, los usuarios resaltan ciertos elementos que componen el servicio de forma inadecuada, específicamente el trato del personal, que es calificado como poco amable y grotesco.

CONTEXTO	SOLICITUD DE CITAS	CONSULTA MÉDICA	FARMACIA / MEDICAMENTOS	COVID
<ul style="list-style-type: none"> - Son familias extensas. - La mayoría se dedican a las labores del hogar - En la mayoría de los casos, todos los integrantes adultos del hogar, hacen aportes económicos para el sostenimiento de la familia 	<ul style="list-style-type: none"> - Se apartan de forma telefónica - Se espera una confirmación directa de la IPS - Solicitud presencial 	<ul style="list-style-type: none"> - La atención previa a la consulta médica no es amable porque el personal administrativo "está estresado" por la cantidad de personas - La consulta se califica como "buena", dado que, el personal de salud es amable - Las consultas son completas pues el protocolo de revisión no falla en ningún aspecto 	<ul style="list-style-type: none"> - La atención es demorada - Se deben hacer largas filas para reclamar los medicamentos - Los medicamentos se entregan en la mayoría de los casos, de forma incompleta - La atención es grotesca 	<p>Actualmente, únicamente se exige el uso del tapabocas</p>
	IPS			URGENCIAS
	<ul style="list-style-type: none"> - El tiempo de espera es alto, no hay protocolos de espera - Es un lugar adecuado en términos de dotación: sillas, botiquín, aire acondicionado 			<p>El servicio de urgencia se como "poco urgente", no hay rapidez en la atención, no se valoran prioridades</p>

EXPECTATIVAS



CNC

Tener especialistas en todos los municipios para evitar desplazamientos de pacientes con dificultades de movilidad. Que se adecúe un espacio para la espera de la atención, pues el sol y el calor juegan en contra de los usuarios.

Los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio, lo califican y describen como un servicio adecuado y agradecen poder contar con el mismo.

CONTEXTO	SOLICITUD DE CITAS	CONSULTA MÉDICA	FARMACIA / MEDICAMENTOS	COVID
<ul style="list-style-type: none"> - Las familias son extensas: conformadas por padres, hijos, yernos y nietos - Normalmente los hombres se encargan de proveer las cosas al hogar 	<ul style="list-style-type: none"> - Se solicitan las citas en varias modalidades: virtuales y presenciales - Por medio telefónico se demora la solicitud de citas - Las citas funcionan por medio de turnos 	<ul style="list-style-type: none"> - La atención es adecuada a las necesidades de los usuarios - La atención es poco personalizada, el médico hace preguntas y deja escritas sus observaciones en el sistema, no se considera una consulta o una atención detallada - La atención es amable, el personal médico es atento 	<p>La entrega de medicamentos es cerca a la IPS por lo que el desplazamiento es sencillo y no implica hacer otro gasto, además facilita la reclamación inmediata luego de salir de la cita médica</p> <p>El personal que entrega los medicamentos es respetuoso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se exige el uso del tapabocas - Se exige el lavado de manos
	IPS			URGENCIAS
	<ul style="list-style-type: none"> - Las instalaciones son cómodas - Son agradables, "bonitas" - Tienen el mobiliario necesario para la atención 			<p>Es un servicio demorado, pero se reconoce que el tiempo depende del personal a cargo</p>

EXPECTATIVAS

Servicio más personalizado, de acuerdo a las necesidades de cada usuario y haciendo uso de la información consignada en el sistema de información de la EPS.

Que se tengan unos protocolos claros de atención de urgencias / atenciones prioritarias según casos



En términos generales el servicio es percibido de forma positiva, para los usuarios Coosalud es un aliado para sus problemas de salud.

CONTEXTO	SOLICITUD DE CITAS	CONSULTA MÉDICA	FARMACIA / MEDICAMENTOS	COVID		
<p>Son familias numerosas en las que hay adultos mayores, adultos jóvenes y niños.</p> <p>Las responsabilidades económicas de los hogares son sostenidas por los integrantes de edades adultas</p>	<p>La espera es corta, lo que genera satisfacción en los usuarios</p> <p>Es una solicitud amable</p> <p>El personal es humano</p>	<p>Son completas, el médico explica todo el proceso</p> <p>La atención del médico es amable</p> <p>Los médicos muestran interés por los pacientes</p> <p>Las salas son espacios cómodos para la atención de los usuarios</p> <p>Se califica como "excelente"</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La entrega de medicamentos es demorada - Se debe hacer fila para reclamar medicamentos - Las fórmulas se obtienen desde urgencias y desde la consulta con el médico 	<p>Uso obligatorio de tapabocas</p> <p>Lavado de manos</p> <p>Distanciamiento social</p> <p>Los vigilantes toman la temperatura</p>		
	<th data-bbox="421 547 774 609">IPS</th> <td></td> <td></td> <td data-bbox="1505 541 1858 861"> <th data-bbox="1505 547 1858 609">URGENCIAS</th> </td>	IPS			<th data-bbox="1505 547 1858 609">URGENCIAS</th>	URGENCIAS
	<p>Falta información en las IPS</p> <p>No dan explicación de los procesos</p> <p>No hay control de los turnos</p> <p>La atención es rápida</p>			<p>Vía para acceder a citas que no han podido ser asignadas</p> <p>La entrega de medicamentos a personas hospitalizadas por urgencias es deficiente, no se encuentra el personal que se encarga de cumplir la receta médica.</p>		

EXPECTATIVAS



- Mejorar canal de llamadas telefónicas ya que personas adultas lo prefieren.
- Mayor disponibilidad en citas médicas
- Tener lugares de atención más amplios en la entrega de medicamentos.
- Extender el horario de entrega de medicamentos.

La percepción general sobre el servicio de la EPS en el departamento, es positivo, lo que más agrada, es el hecho de contar con la farmacia, cerca a las IPS.

CONTEXTO	SOLICITUD DE CITAS	CONSULTA MÉDICA	FARMACIA / MEDICAMENTOS	COVID
<p>Usuarios habitan zonas suburbanas lejanas a la IPS</p> <p>Adulta mayor se encarga de llevar a usuario con limitaciones físicas.</p> <p>Los hogares se conforman de familias extensas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Las citas se solicitan a través de dos modalidades: virtual y presencial. El teléfono en ocasiones no funciona de la mejor manera. 	<ul style="list-style-type: none"> La atención es demorada para entrar a la consulta médica El médico atiende el proceso completo, los usuarios se sienten "bien atendidos" Los médicos explican todo con detalle Son lugares cómodos 	<p>El sitio para reclamar los medicamentos es cercano a la IPS, lo que beneficia el proceso del usuario</p> <p>El tiempo de espera es largo, las filas tardan, los turnos son demorados</p>	<p>Uso obligatorio de tapabocas.</p> <p>Lavado de manos</p> <p>Aplicación de alcohol</p>
	IPS			URGENCIAS
	<p>Las instalaciones son cómodas, aunque cuentan con poca ventilación</p> <p>Los baños se encuentran nuevamente en funcionamiento</p>			<p>El servicio de urgencias es demorado, sin embargo, los espacios son cómodos.</p>

EXPECTATIVAS



- Mayor disponibilidad de medicamentos.
- IPS con mejor ventilación y televisión para acompañar el tiempo de espera
- Mejora en el canal telefónico para pedir citas.
- Aumentar la asignación de citas, ya que la espera de agenda es cada 8 días.

Los usuarios tienen una actitud positiva generalizada hacia el personal de salud. Además consideran que se puede mejorar la experiencia de los usuarios ampliando la capacidad de la infraestructura de las locaciones de atención, así como brindando mayor disponibilidad a los medicamentos.

CONTEXTO	SOLICITUD DE CITAS	CONSULTA MÉDICA	FARMACIA / MEDICAMENTOS	COVID
<p>Los usuarios entrevistados hacen parte de familias extensas</p> <p>Los hombres son los proveedores y las mujeres se encargan de las labores del hogar</p> <p>Las viviendas se encuentran en espacios de fácil acceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hay varias modalidades de solicitud: whatsapp, teléfono y presencial • El canal presencial, aunque es el más efectivo, es el que más tarde, por la cantidad de usuarios 	<p>El tiempo de espera es moderado para ser atendido</p> <p>La atención de los médicos es amable, explican el proceso sin problema</p> <p>Los usuarios se sienten tranquilos con la consulta médica</p> <p>Para ingresar a la consulta médica se requiere facturar primero.</p>	<p>Para la entrega de los medicamentos es necesario contar con los documentos de identificación.</p> <p>La farmacia está ubicada cerca de la IPS</p> <p>El personal que atiende es tranquilo y muestra amabilidad a la hora de atender</p>	<p>Uso permanente de tapabocas</p> <p>Mantener la distancia necesaria</p> <p>URGENCIAS</p> <p>Buena atención de los profesionales.</p> <p>Falta de capacidad en infraestructura para número de usuarios, deben pasar la noche en sillas en lugar de camillas.</p>

EXPECTATIVAS



- Mejora en la administración de la IPS, ya que los déficit estructurales y de suministros lo asocian a ello.
- Tener en cuenta la opinión de usuarios para oportunidades de mejora.
- Ampliar espacio de atención a usuarios de urgencias y farmacia específicamente.
- Mejores opciones de acceso a la IPS, puertas más grandes

Se tiene opiniones positivas sobre el personal médico que se encuentra en las IPS, aunque se generan discusiones sobre la capacidad de atención y la ausencia de medicamentos que se entregan en el servicio de farmacia.

CONTEXTO	SOLICITUD DE CITAS	CONSULTA MÉDICA	FARMACIA / MEDICAMENTOS	COVID
<ul style="list-style-type: none"> - Mujeres y hombres que trabajan en oficios varios - Los usuarios se desplazan a la IPS por medio de moto o transporte público. 	<p>- Existe congestión en los canales de atención presenciales como telefónicos</p> <p>IPS</p> <p>- Se describe una falta de empatía por los funcionarios de recepción en torno a las situaciones que se les presenta a los usuarios de zona rurales</p>	<p>- Los usuarios manifiestan sentirse en "confianza" y "felices" con los médicos, porque les explican los procedimientos y envía "buenas medicinas".</p>	<p>- Tiempos de espera prolongados a falta de personal en la atención.</p> <p>- Entrega de medicamentos incompletos por descuido de los funcionarios</p>	<p>Se resalta la gestión, monitoreo y campañas de información que realizó la IPS.</p> <p>URGENCIAS</p> <p>El servicio de urgencias se describe como "rápido" y se destaca el compromiso del personal médico.</p>

EXPECTATIVAS



Los usuarios de zonas rurales desean que las consultas con especialistas se puedan tomar en las cabeceras municipales y no tengan que desplazarse a las ciudades principales.

Los usuarios expresan una satisfacción con el servicio que brinda Coosalud. Sin embargo, la escases de medicamentos en la IPS La Esmeralda genera que los usuarios se tenga que desplazar a otras cabeceras municipales del departamento. Un caso similar sucede con las consultas con especialistas las cuales se concentran en Arauquita y Arauca.

CONTEXTO

- **Familias nucleares** compuestas por padre, madre e hijos
- El **trabajo informal** y rural, dedicados al jornaleo o a labores vinculadas con la agricultura.
- Los usuarios viven en corregimientos y necesitan desplazarse a las cabeceras municipales de Arauca o Arauquita para ir a sus consultas.

SOLICITUD DE CITAS

Canal de solicitud preferido:

- Presencial
- Los usuarios desconocen otros canales de solicitud, por lo que deben desplazarse a las IPS de los municipios

IPS

Espacios "amplios", "limpios" y "ordenados"

- El personal atiende bien al usuario.
- Se manifiestan tiempos de espera largos y fuera de la IPS, debido al flujo de usuarios

CONSULTA MÉDICA

Felicidad / Tranquilidad

- Se expresa una atención profesional por parte de los médicos.
- Los usuarios resaltan el tiempo e interés que tienen los médicos durante la consulta.
- Se destaca la manera como los usuarios interactúan con los usuarios la cual se define como "excelente".

FARMACIA / MEDICAMENTOS

- Tiempos de espera prolongados cuando en la recepción de medicamentos
- Baja disponibilidad de medicamentos IPS La Esmeralda

COVID

Se expresa el uso obligatorio de tapabocas dentro de las instalaciones.

URGENCIAS

Se resalta la actitud del personal de urgencias, sin embargo se expresan tiempos de espera prolongados.

EXPECTATIVAS



- Mayor personal en el momento de pedir citas presenciales
- Mayor disponibilidad de medicamentos, para evitar traslados a Arauquita o Arauca.
- Tiempos de espera más cortos y al interior de la IPS.
- Mayor número de médicos que permita una atención más rápida,

La respuesta positiva de los usuarios a Coosalud, se encuentra relacionada con la buena atención recibida por parte de los profesionales de toda la ruta de atención de los usuarios. Las posibilidades de mejora se encuentran centradas en la disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia.

CONTEXTO

Los usuarios se encuentran dentro de **familias monoparentales**, encabezadas por mujeres madres cabeza de familia

El **sustento** familiar se basa en el **trabajo de un solo miembro** de la familia.

Participantes en **zona urbanas y suburbana**.

SOLICITUD DE CITAS

Canal de preferencia por los usuarios es el **presencial** ya, ya que consideran que es efectivo y "rápido". También porque reciben orientación del personal.

IPS

Limpieza como el rasgo distintivo por parte de los usuarios.

Se destaca la "**Calidez**" del personal de la IPS, entendida como implicación y disposición para ayudar a los usuarios

CONSULTA MÉDICA

Trato empático

se destaca la forma en que el personal médico atiende a los usuarios de forma educada y buscando brindar un servicio eficiente de forma constante

Los usuarios resaltan la calidad y condiciones de los instrumentos que tienen los médicos en los consultorios.

FARMACIA / MEDICAMENTOS

La **atención** en el espacio de farmacia se describe como **positiva**.

Sin embargo, se comenta las **limitaciones a acceder a medicamentos**, que en algunos momentos no están disponibles y en otros no se permite recetar.

COVID

Se resalta el papel de seguimiento y vacunación que realizó la entidad durante la pandemia

URGENCIAS

Ninguno de los participantes ha usado el servicio de urgencias en los últimos 3 meses.

EXPECTATIVAS

- Se espera una mayor cobertura en los medicamentos que se pueden recetar.
- Mayor acceso a medicamentos de planificación.
- Generación de citas preferenciales para adultos mayores.



Los usuarios se expresan de forma positiva acerca de los profesionales de salud en general. No obstante, se tienen complicaciones con el servicio de farmacia y con la facturación en el servicio de urgencias. De igual forma, se desea que las IPS estén más próximas a los lugares de residencia de los usuarios, en especial de los adultos mayores.

CONTEXTO

Participantes en zonas **urbanas**.

Adultos en hogares **desempleados o con trabajo por días**.

Los participantes reportan **vivir solos** y pertenecer al segmento poblacional de la **tercera edad**

SOLICITUD DE CITAS

Demorado y lento

Asignación de citas de forma presencial limitado y en función de "fichas" de asignación
Líneas telefónicas congestionadas.

IPS

Se destaca las instalaciones "amplias" y "cómodas" de las IPS. Del igual forma, la ubicación y localización de estos.

El espacio físico se percibe como **ordenado y limpio**

CONSULTA MÉDICA

Los **médicos responden de manera atenta y responsable** según los usuarios ya que envían todos los exámenes necesarios ante los síntomas de los pacientes

Los usuarios mencionan que se siente "confiados", porque al llegar al consultorio el personal médico cuneta con toda la información y el historial del paciente para realizar los análisis y controles necesarios

FARMACIA / MEDICAMENTOS

!Filas inmensas!

Se describen congestiones en los puntos de recepción de medicamentos

Los usuarios prefieren "comprar" los medicamentos, antes de realizar colas "eternas de dos a tres horas"

COVID

Invitación permanente a vacunación, los usuarios repostan que han obtenido alguna de las dosis en campañas que realiza la entidad

URGENCIAS

Se destaca el compromiso del personal de urgencias del **Maribel de Yaguas**, sin embargo, se desea una mejor atención en el área de facturación

EXPECTATIVAS



- Instalaciones de farmacia adecuadas para evitar congestiones y afectaciones de factores climáticos.
- Reducción en los tiempos de asignación de citas con especialistas.
- IPS más próximas y cercanas a los hogares de los usuarios.

Se tiene opiniones positivas sobre el personal médico que se encuentra en las IPS, aunque se generan discusiones sobre la distancia que existe entre los “dispensarios” o farmacias e IPS

CONTEXTO

- **Hogares con familias extensas**
- Los usuarios viven en **zonas urbanas**
- **Solo uno de los miembros del hogar** se encarga de la **manutención económica.**
- Los usuarios se desplazan a la IPS por medio de un **carro o caminando**

SOLICITUD DE CITAS

- Los usuarios prefieren utilizar el canal telefónico porque es rápido y efectivo, como lo expresan ellos **“contestan de una”**

IPS

- Se resaltan las condiciones de las IPS, las cuales son **“amplias”** y **“cómodas”**
- Sin embargo, se manifiesta tiempos de espera prolongados

CONSULTA MÉDICA

- **Los usuarios manifiestan** sentirse en **“confianza”** y **“felices”** con los médicos, porque **explican y atienden las dudas** de los pacientes de forma empática.

FARMACIA / MEDICAMENTOS

- **Empatía en la atención** del personal con los usuarios.
- Se manifiesta que los **“dispensarios”** están distantes de los centros médicos

COVID

- Se describe:
- El uso de tapabocas
- Uno de los usuarios manifiesta no estar vacunado

URGENCIAS

Ninguno de los participantes ha usado el servicio de urgencias en los últimos 3 meses.

EXPECTATIVAS



Se tiene la expectativa que la asignación de citas con especialistas sea más **“rápida”** e inmediata, para no esperar dos o tres meses.

Se resalta de forma positiva la atención que ofrece el personal médico y las explicaciones que les dan en torno a los procedimientos. Sin embargo, se desea tener más baños en la IPS "vida Plena" y reducir los tiempos de espera en la farmacia "Fona"

CONTEXTO

- Familias nucleares compuestas por padre, madre e hijos
- Solo uno de los miembros del hogar es que brinda un sustento económico
- Los usuarios se desplazan a la IPS por medio de **una moto o caminando**

SOLICITUD DE CITAS

- El canal preferencial de las solicitudes es el telefónico.
- Se manifiesta que la asignación de citas es "rápida", pero se tienen problemas durante la solicitud de las mismas

IPS

- Se destaca las **condiciones e inmobiliario** que tienen la IPS, Sin embargo se manifiesta que existe solo un baño para todos los usuarios en IPS "vida plena"

CONSULTA MÉDICA

- **Los usuarios dicen sentirse "felices" y "tranquilos"** durante las consultas médicas, ya que el **personal médico es empático y les explica a los usuarios** los tratamientos de realizan.

FARMACIA / MEDICAMENTOS

- **Tiempos de espera prolongados y medicamentos limitados**
- "En la Fona una farmacia nueva que pusieron por ahí por la For, pero toca irse temprano, porque a veces uno dura hasta 3 horas esperando"
(Usuario - Sucre)

COVID

- Se describe:
- El uso de tapabocas
- Se **resalta la gestión** de la IPS en **vacunación**

URGENCIAS

- Ninguno de los participantes ha usado el servicio de urgencias en los últimos 3 meses

EXPECTATIVAS

Se tiene la expectativa de reducir los tiempos de espera en el servicio de asignación de citas y aumentar la disponibilidad de medicamentos en las farmacias.



Existe una imagen positiva sobre los canales de atención y el personal médico que atiende en las IPS de las ciudades principales. Sin embargo, se desea aumentar el número de funcionarios que atienden y suministran citas a los usuarios.

<p>CONTEXTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajadores y dentro del sector informal - Zonas urbanas - Los usuarios se desplazan en bus o carro 	<p>SOLICITUD DE CITAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se destaca el canal de WhatsApp para las solicitudes es "rápido" y "siempre hay citas" y se evitan los desplazamientos. 	<p>CONSULTA MÉDICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención "excelente" y médicos "éticos y profesionales" - Se destaca el compromiso y los canales que tienen los médicos con los especialistas dentro del seguimiento del tratamientos de los pacientes. 	<p>FARMACIA / MEDICAMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se expresan dificultades con la entrega de medicamentos. <p>Aunque se expresa que las farmacias toman los datos de los usuarios para notificarles la llega de los medicamentos, estos no son contactados.</p>	<p>COVID</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se mantienen los protocolos de bioseguridad al interior de las IPS.
	<p>IPS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se resalta las condiciones, espacios y ubicación de las IPS - Se expresa la necesidad de tener más funcionarios para la atención de los usuarios 			<p>URGENCIAS</p> <p>El servicio de urgencias es "rápido" y el personal médico se esfuerza por aliviar a los pacientes.</p>

EXPECTATIVAS

Se desea una reducción de tiempos de espera para la asignación de citas y un "real" seguimiento de los procesos que se realizan en la farmacia.



Objetivos Corporativos
Comportamientos Deseados

Conceptos generales y
percepciones (ética)

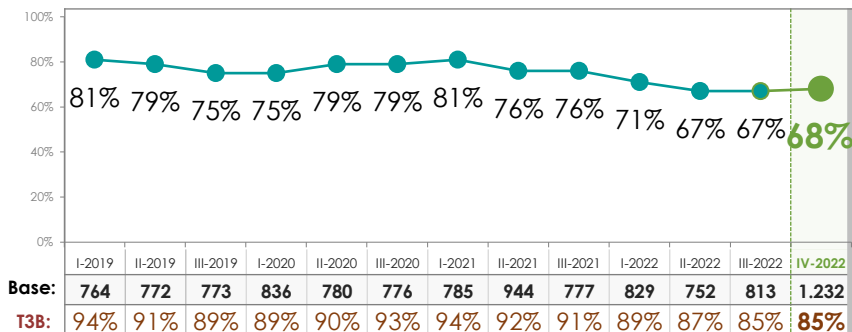
Procesos de interacción
Momentos de verdad

Atributos modificables

%

T2B: Extremadamente probable + Muy probable

T3B: Extremadamente probable + Muy probable + Algo Probable

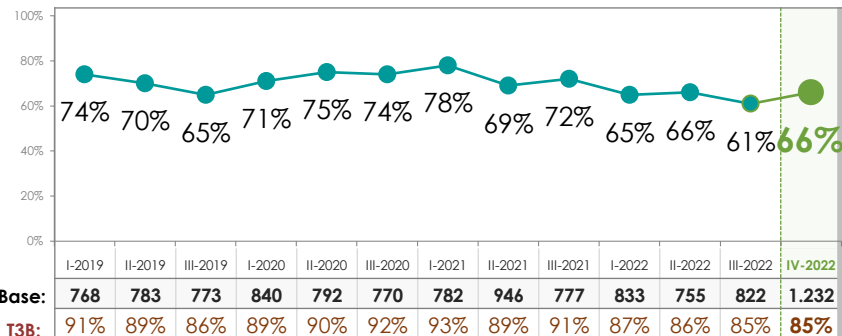


4. ¿Qué tan probable es que usted
recomiende los servicios de Coosalud?

%

T2B: Extremadamente probable + Muy probable

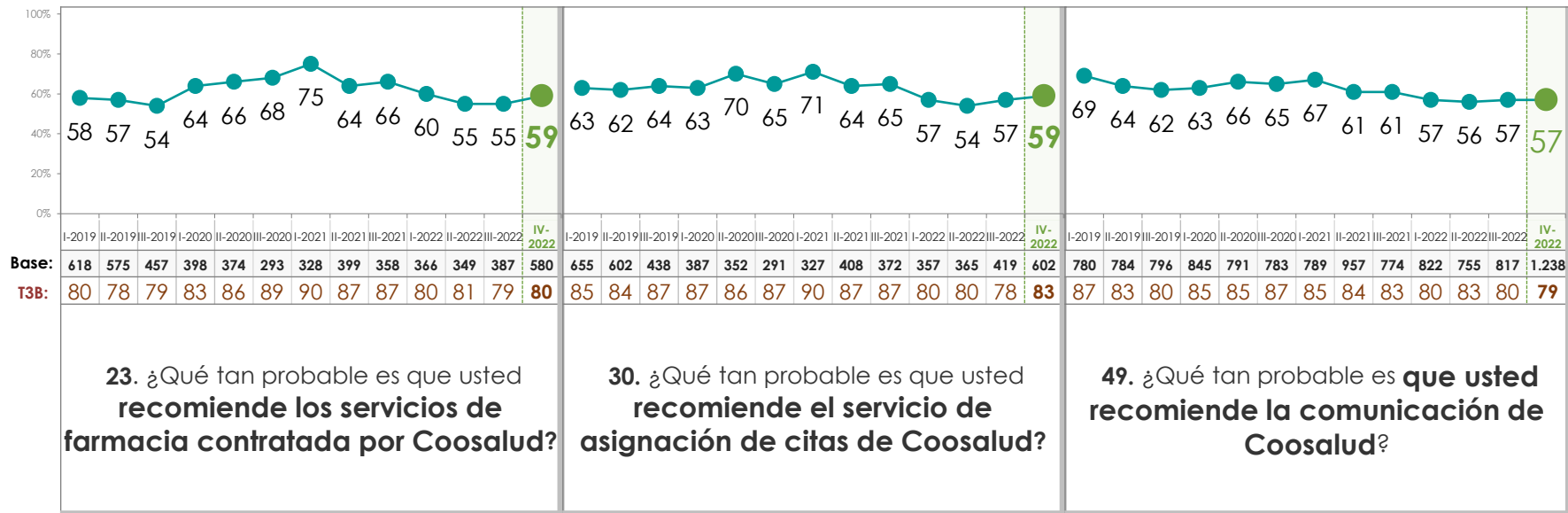
T3B: Extremadamente probable + Muy probable + Algo Probable



6. ¿Qué tan probable es que usted **recomiende los servicios de salud que le prestan las IPS que Coosalud ha contratado para atenderlo?**

Recomendar interacciones

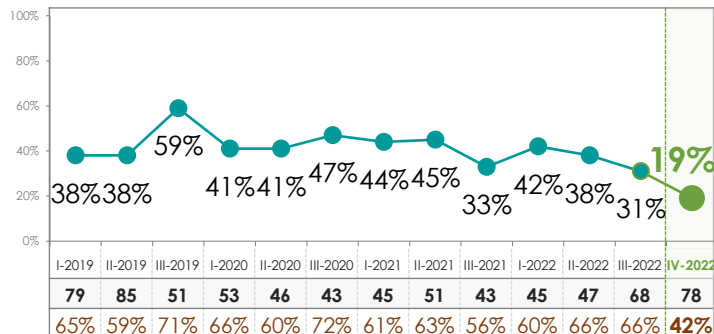
%
T2B: Extremadamente probable + Muy probable
T3B: Extremadamente probable + Muy probable + Algo Probable



%

T2B: Extremadamente probable + Muy probable

T3B: Extremadamente probable + Muy probable + Algo Probable



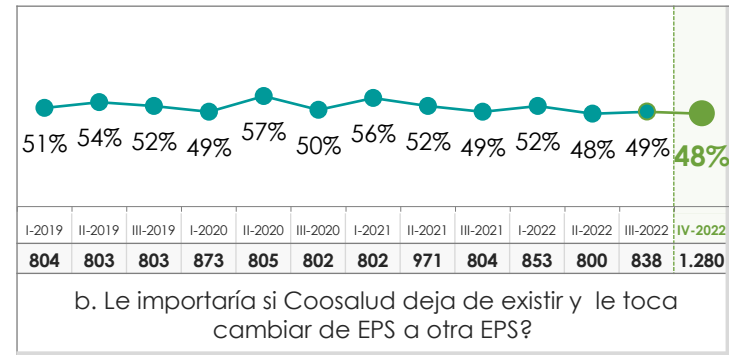
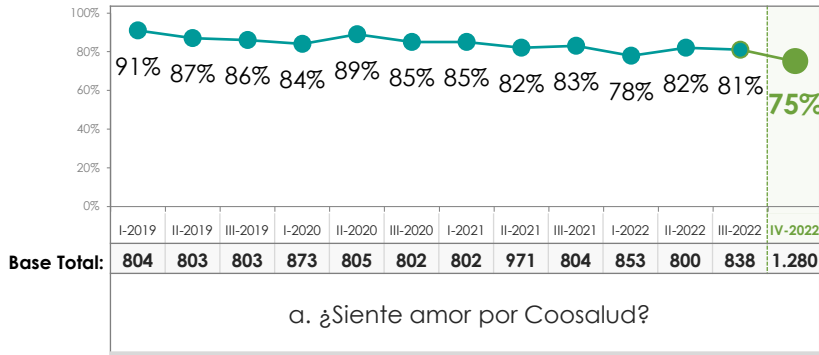
53. ¿Qué tan probable es que usted recomiende la atención cuando presentó la petición, queja, reclamo o sugerencia a COOSALUD?

82. Según sus sentimientos hacia COOSALUD, por favor dígame que tan de acuerdo o en desacuerdo esta con decir.



%

TTB: Totalmente de acuerdo + De acuerdo



Año
2022 IV



	III-2022	II-2022	I-2022	III-2021	II-2021	I-2021	III-2020	II-2020	I-2020	III-2019	II-2019	I-2019
Leales	27%	31%	26%	32%	39%	44%	36%	43%	38%	36%	42%	42%
Accesibles	8%	8%	6%	7%	9%	7%	9%	11%	9%	12%	8%	9%
Resignados (atrapados)	40%	36%	45%	44%	37%	37%	43%	36%	37%	38%	37%	39%
Riesgo	25%	24%	22%	17%	15%	12%	12%	10%	16%	13%	13%	10%

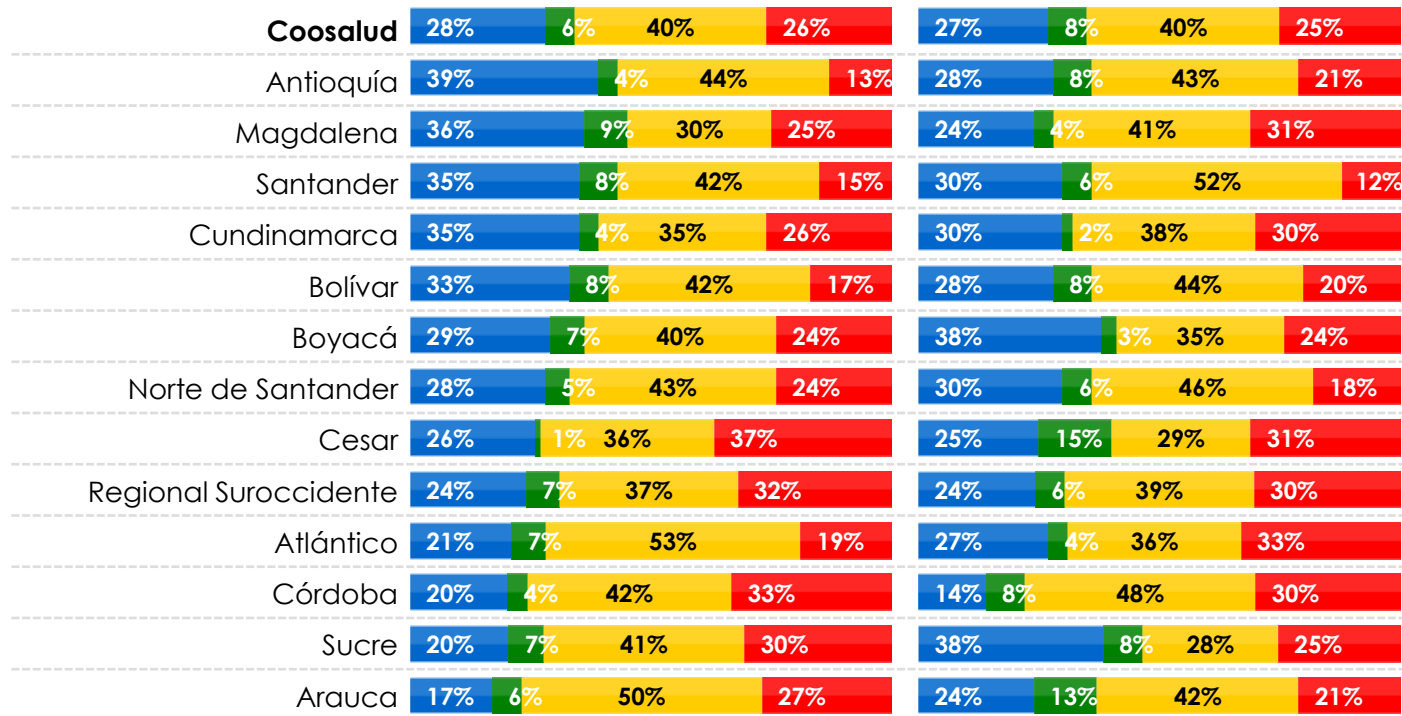


Matriz de Lealtad



Ola IV - 2022

Ola III - 2022



Objetivos Corporativos
Comportamientos Deseados

Conceptos generales y
percepciones (ética)

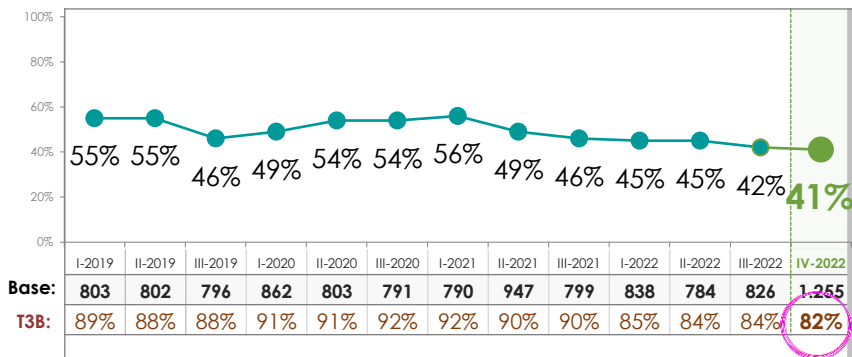
Procesos de interacción
Momentos de verdad

Atributos modificables

%

TTB: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



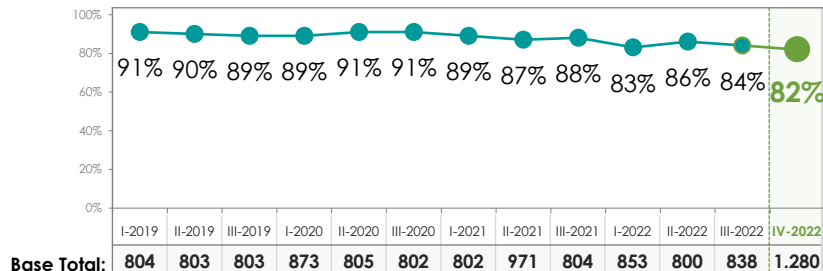
82% de afiliados satisfechos

3. ¿Cómo califica la calidad general del servicio que le presta Coosalud? Por calidad general nos referimos a la percepción general que usted tiene hacia Coosalud, Considera que es una empresa.

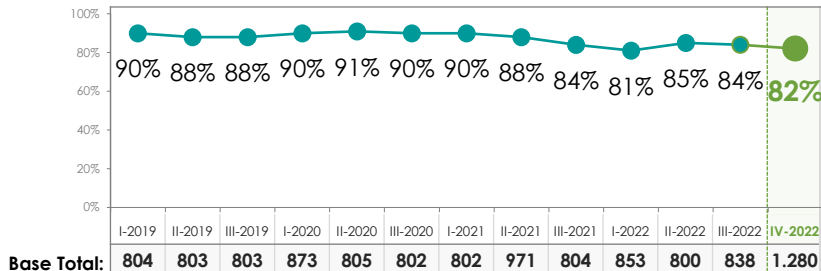
81. Qué tan de acuerdo está con decir que COOSALUD ...

%

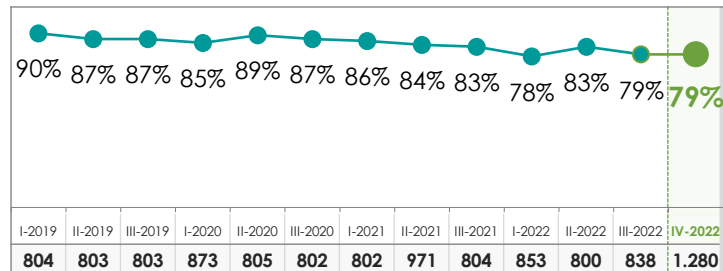
TTB: Totalmente de acuerdo + De acuerdo



b. Es una empresa manejada con ética



c. Cumple su promesa de valor de servicio con calidad humana, calidez, excelencia en el servicio



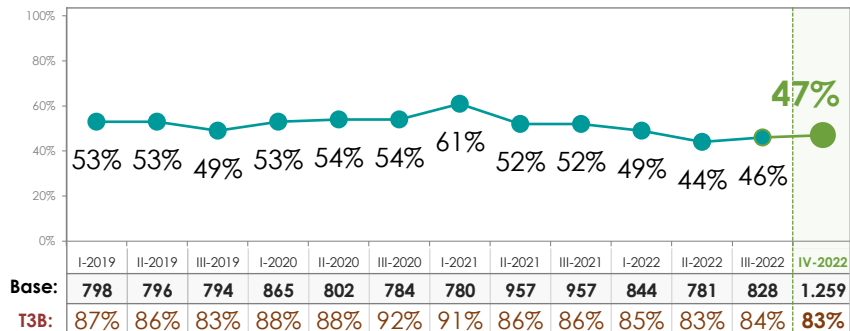
a. Es una empresa líderazgo en el sector



%

TTB: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



Base:	798	796	794	865	802	784	780	957	957	844	781	828	1.259
T3B:	87%	86%	83%	88%	88%	92%	91%	86%	86%	85%	83%	84%	83%

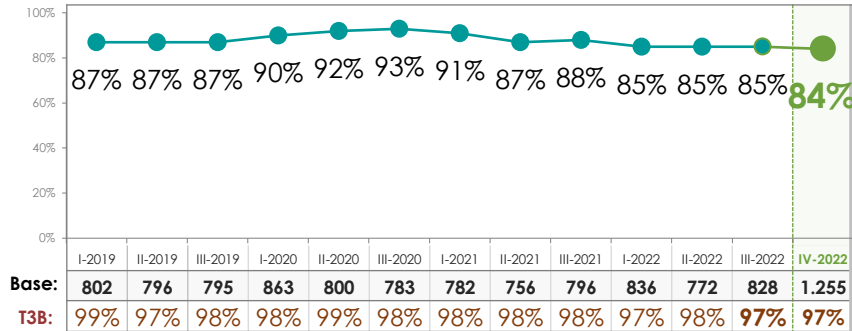
5. ¿Cómo califica la calidad general de los servicios de salud que le prestan las IPS (Hospital, centro médico, clínica) que Coosalud ha contratado para ser atendidos?



%

TTB: Muy buena + Buena

T3B: Muy buena + Buena + Regular



	I-2019	II-2019	III-2019	I-2020	II-2020	III-2020	I-2021	II-2021	III-2021	I-2022	II-2022	III-2022	IV-2022
Base:	802	796	795	863	800	783	782	756	796	836	772	828	1.255
T3B:	99%	97%	98%	98%	99%	98%	98%	98%	98%	97%	98%	97%	97%

13. Pensando en los últimos 6 meses, ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de Coosalud?

Objetivos Corporativos
Comportamientos Deseados

Conceptos generales y
percepciones (ética)

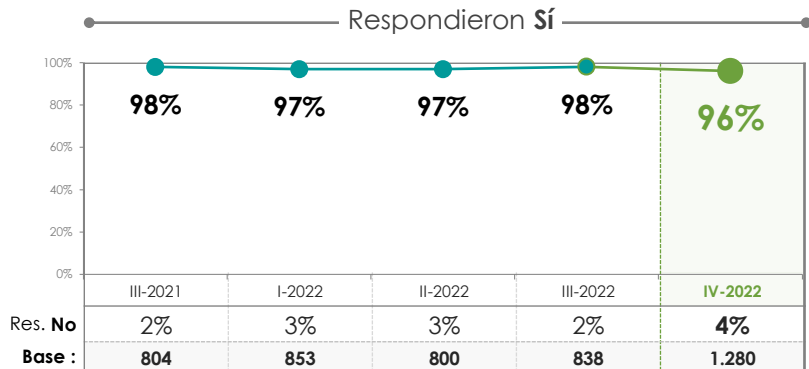
Procesos de interacción
Momentos de verdad

Atributos modificables

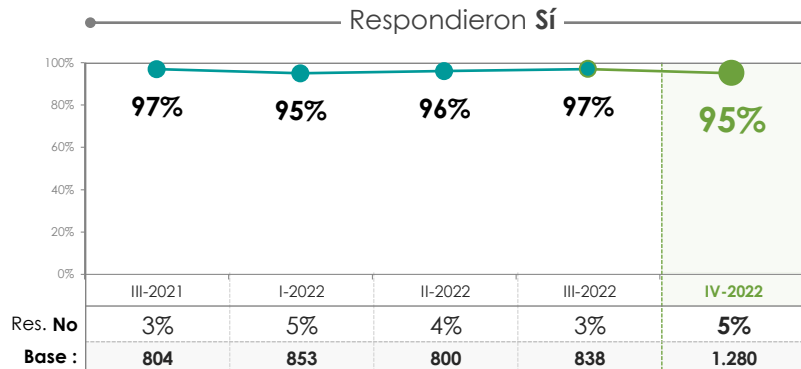
2022 Ola IV

La última vez que se puso en contacto con Coosalud

7.El trato fue respetuoso

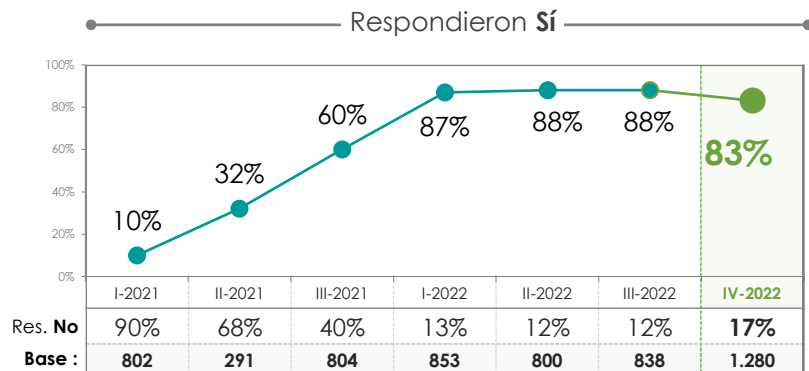


8.El trato fue justo

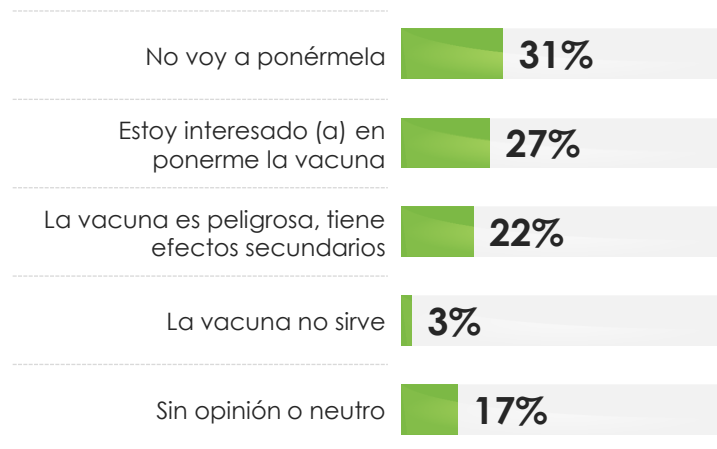


2022 Ola IV

9. ¿Usted ya fue vacunado contra el COVID 19?



10. ¿Qué piensa sobre la vacunación contra COVID-19?

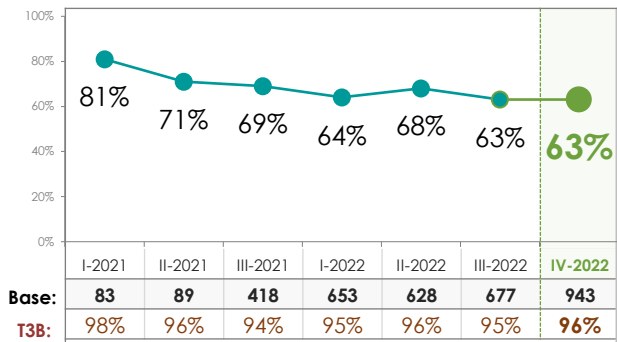


Base : Los que no han sido vacunados contra el COVID-19 **213**

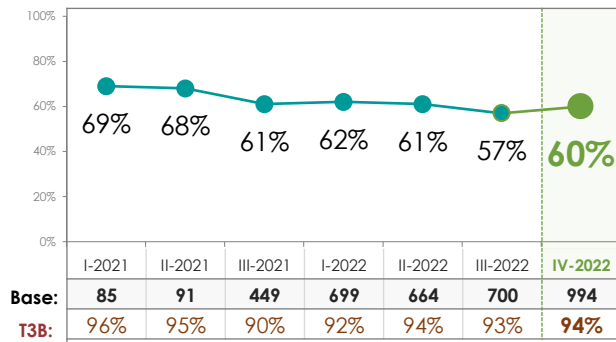
%

TTB: Excelente + Muy buena

T3B: Excelente + Muy buena + Buena

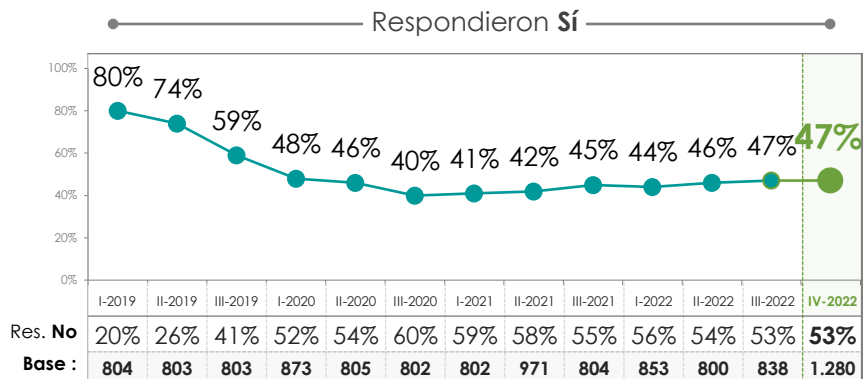


11. ¿Cómo califica la atención que le brindó COOSALUD durante la vacunación?



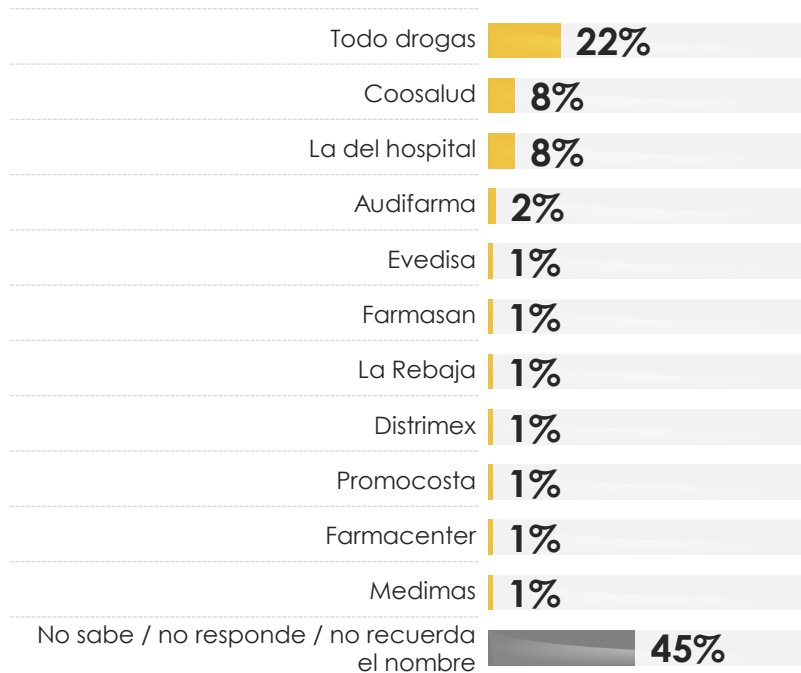
12. ¿Cómo califica la información brindada por Coosalud respecto a la vacunación?

19. En los últimos seis meses ¿ha utilizado el servicio de farmacia?



2022 OIa IV

20.1 ¿Cuál fue la última farmacia que utilizó?



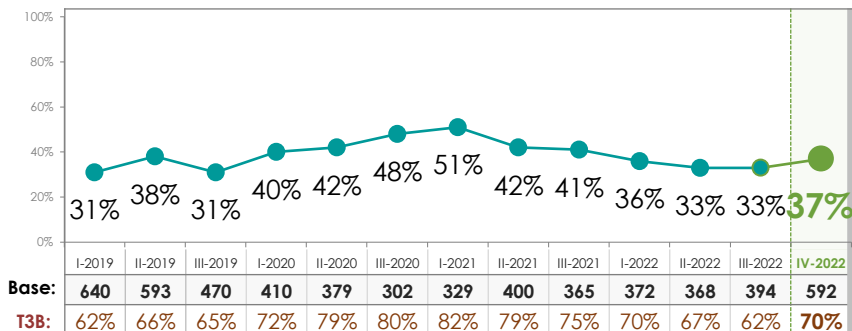
Base: Aplica para los que han utilizado el servicio de farmacia

596

%

TTB: Excelente + Muy buena

T3B: Excelente + Muy buena + Buena



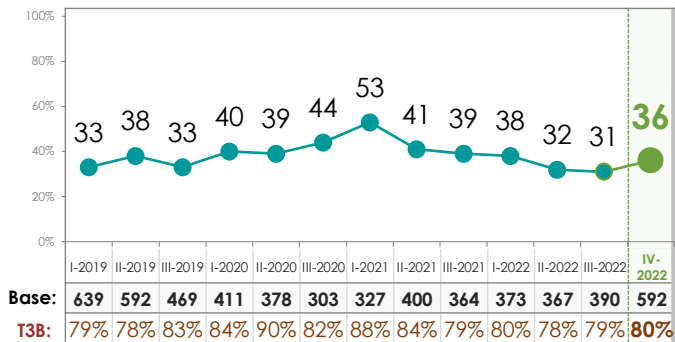
20. Cómo califica la calidad general del servicio de farmacia contratada por Coosalud



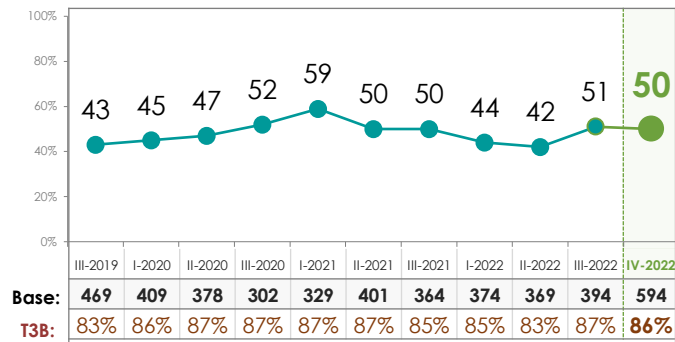
%

TTB: Excelente + Muy buena

T3B: Excelente + Muy buena + Buena



21. ¿Cómo califica el horario de atención ofrecido por la farmacia contratada por Coosalud?

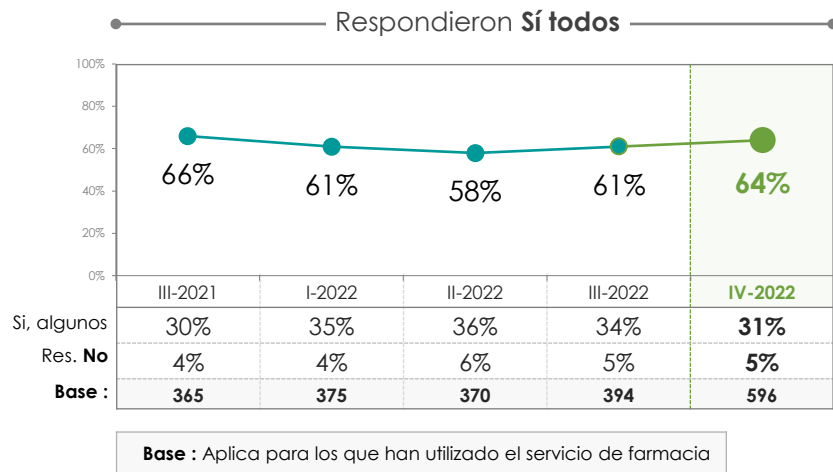


22. ¿Cómo califica la amabilidad de las personas que le ofrecieron el servicio en la farmacia?

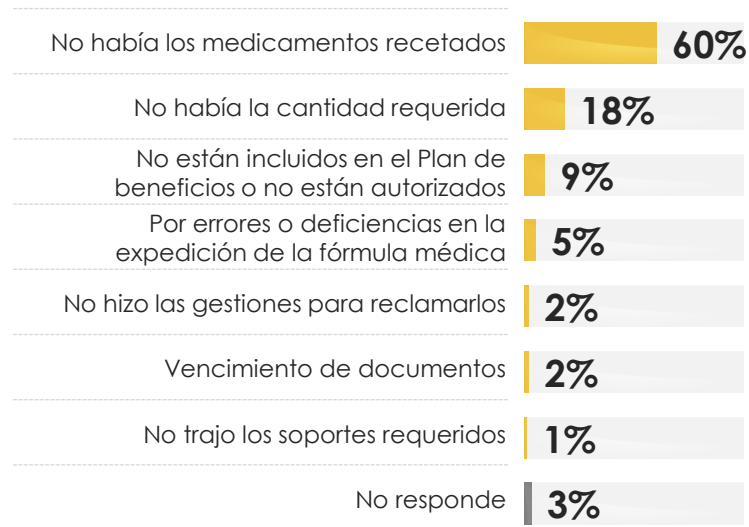


2022 Ola IV

24. ¿Los medicamentos que prescribió su médico en el último trimestre fueron entregados?

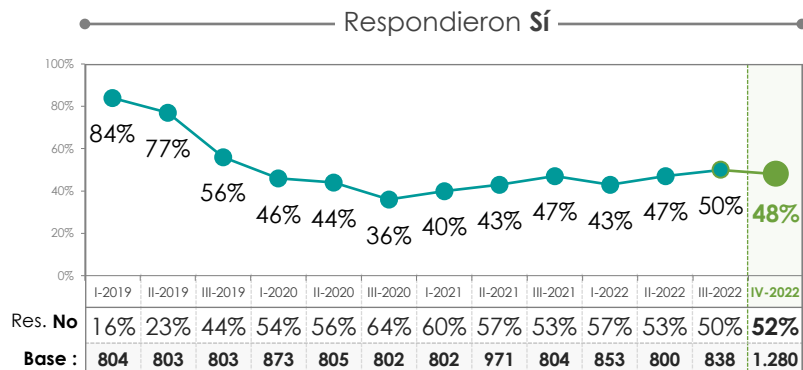


25. ¿Por qué razón no le fueron entregados los medicamentos (todos o algunos)?

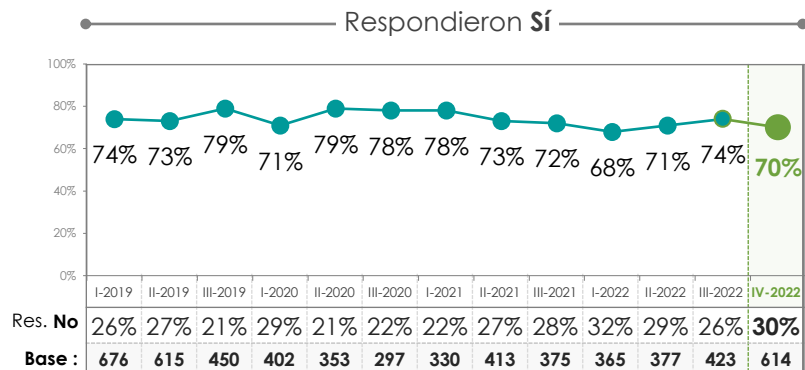


Base: Sí, algunos medicamentos / No, fueron entregados en el último trimestre | 217

26. En los últimos seis meses ¿ha solicitado alguna cita a Coosalud?

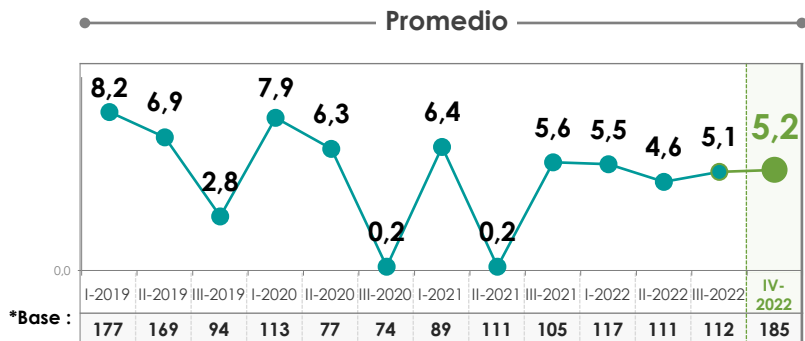


27. ¿Le dieron la cita en el primer contacto?



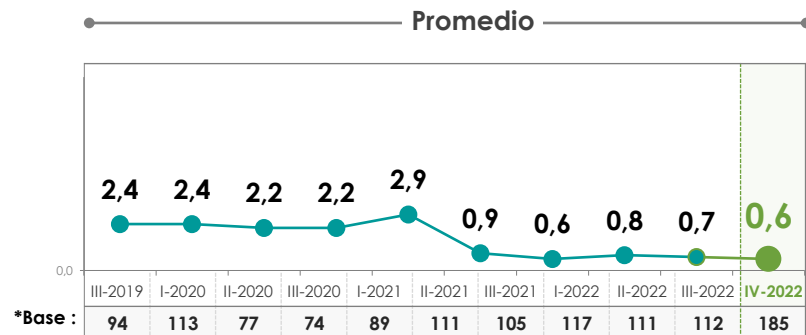
*Base: Encuestados que han solicitado una cita

28. ¿Cuántas llamadas tuvo que hacer para que le asignaran la cita? 



*Base: Encuestados que NO les han dado cita

28A. ¿Cuántas veces fue a COOSALUD a solicitar apoyo para lograr la cita en la IPS? 

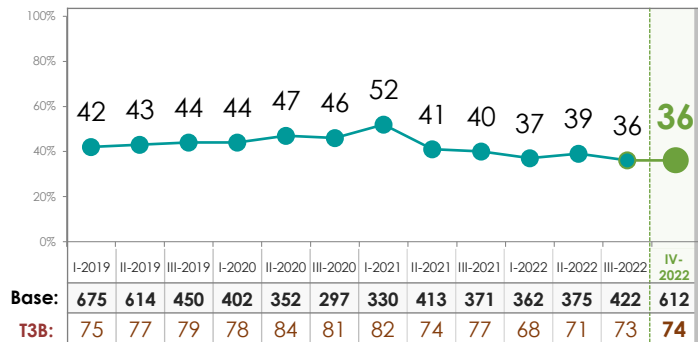


*Base: Encuestados que NO les han dado cita

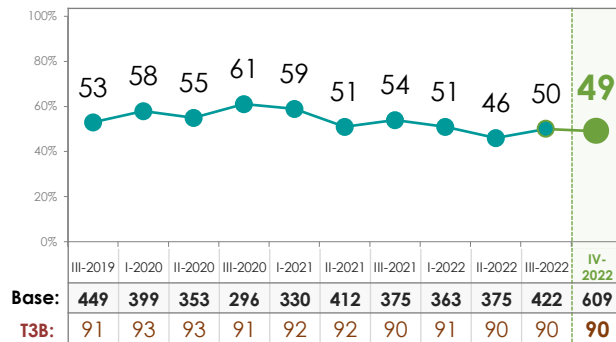


TTB: Excelente + Muy buena

T3B: Excelente + Muy buena + Buena



29. ¿Cómo califica la calidad general del servicio de asignación de citas de Coosalud?



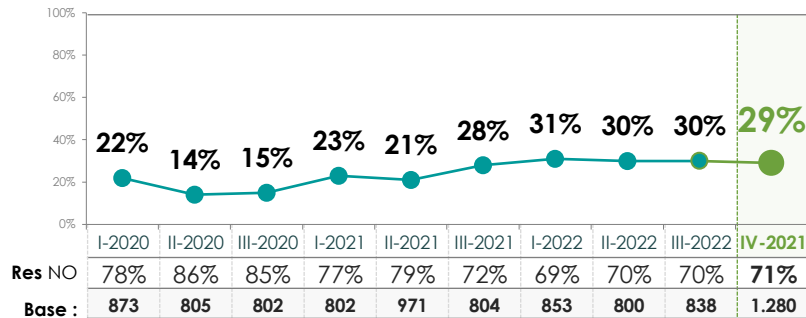
29A. ¿Cómo califica la amabilidad de las personas que le asignaron la cita COOSALUD?



31. ¿Usted ha asistido a alguna de las oficinas propias de COOSALUD en los últimos 3 meses para realizar algún trámite?



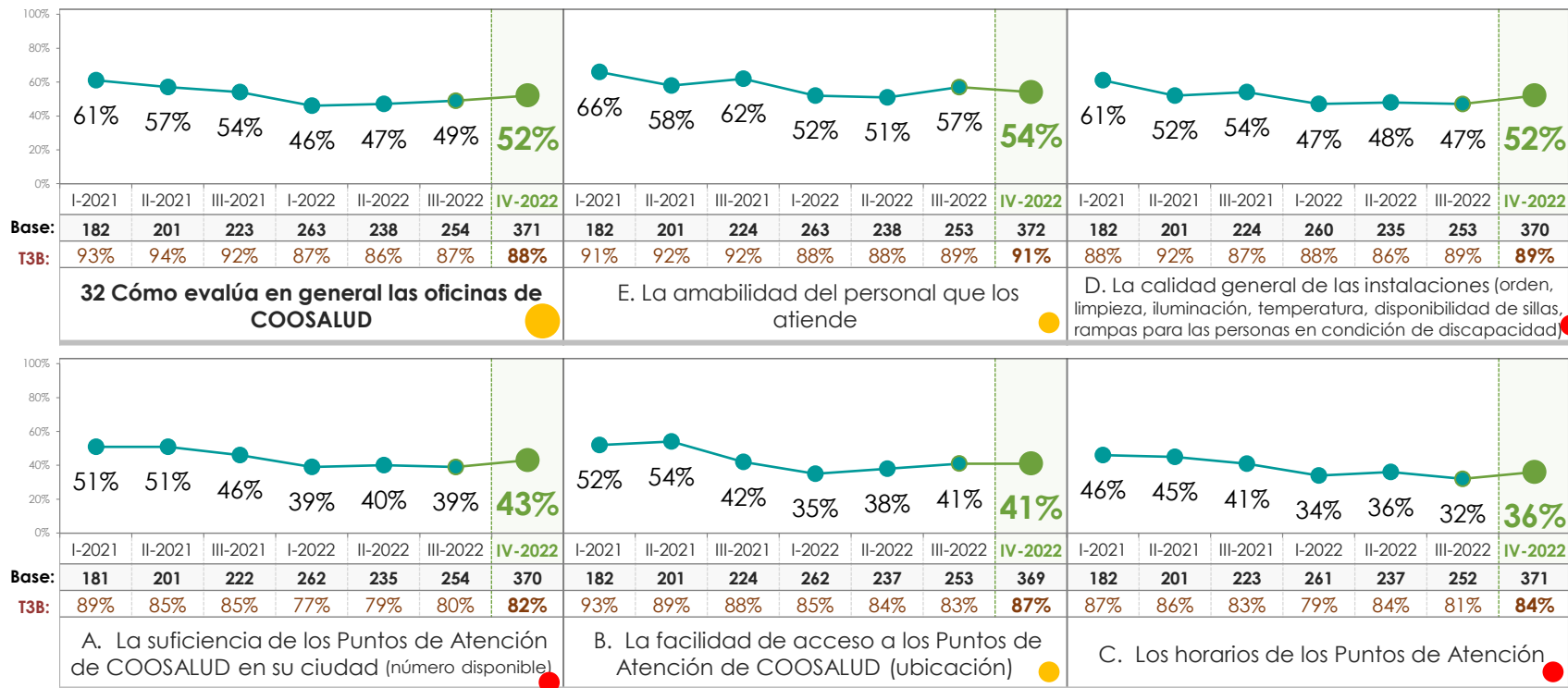
Respondieron **SÍ**



Res NO	78%	86%	85%	77%	79%	72%	69%	70%	70%	71%
Base :	873	805	802	802	971	804	853	800	838	1.280

32 Cómo evalúa en general las oficinas de COOSALUD?

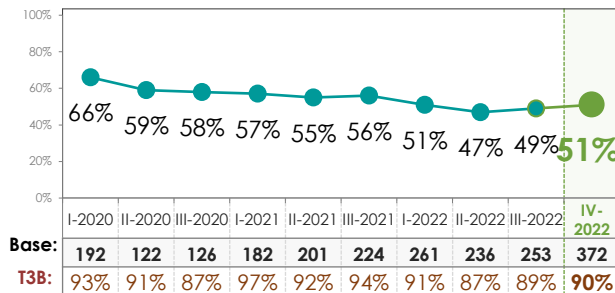
%: **TTB:** Excelente + Muy buena **T3B:** Excelente + Muy buena + Buena



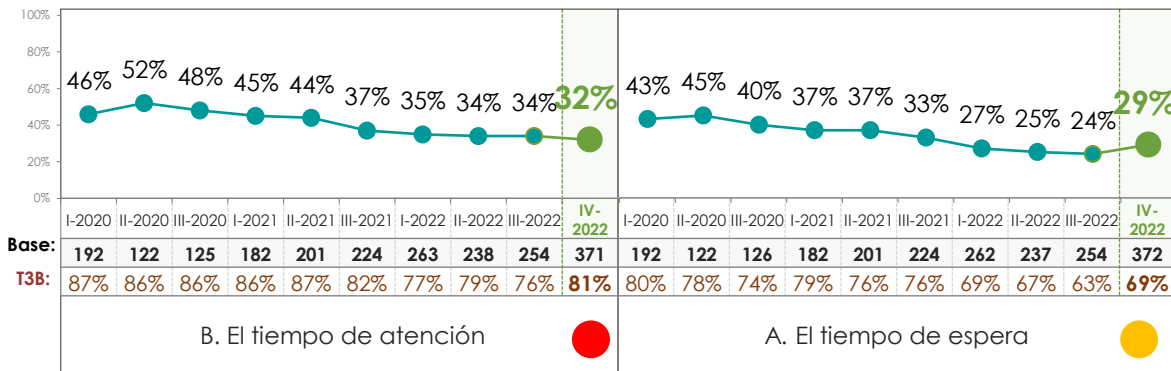
33. ¿Cómo evalúa la atención presencial de COOSALUD?

%

TTB: Excelente + Muy buena
T3B: Excelente + Muy buena + Buena

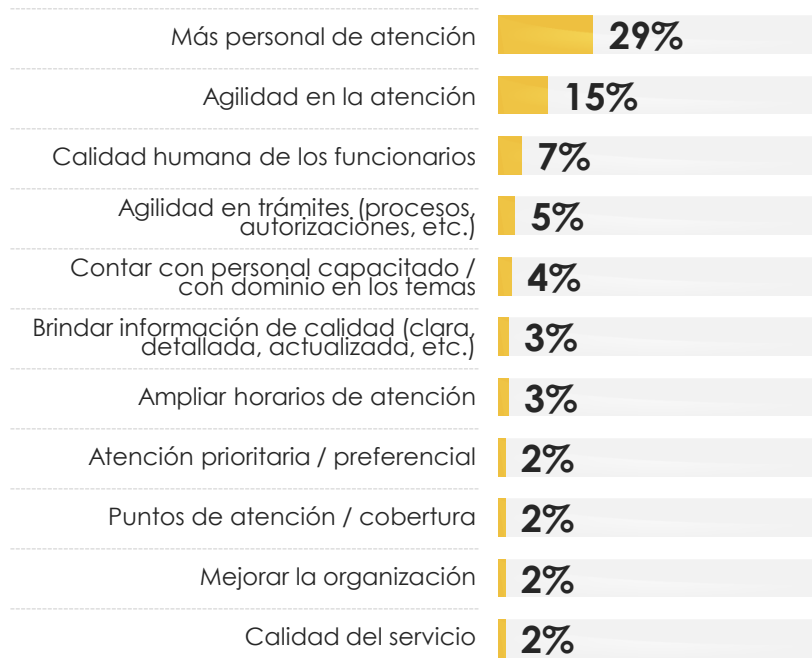


33. ¿Cómo evalúa la atención presencial de COOSALUD?



2022 OIa IV

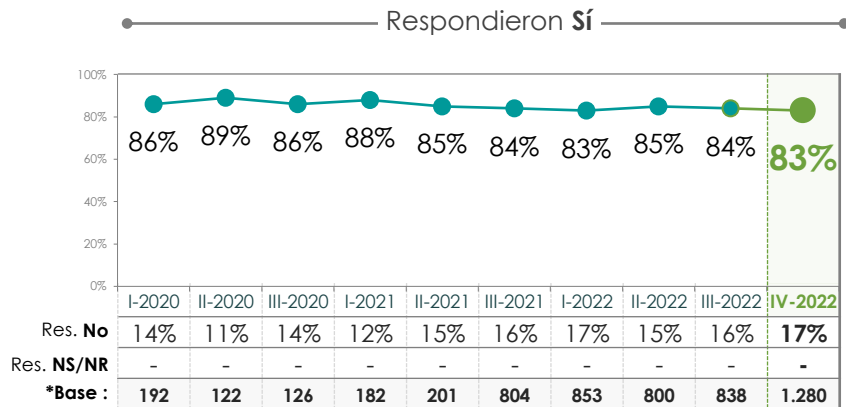
34. ¿Qué le hace falta a la atención presencial de COOSALUD para considerarla excelente?



Base: Aplica para los que en P33 respondió Bueno/Regular/Malo

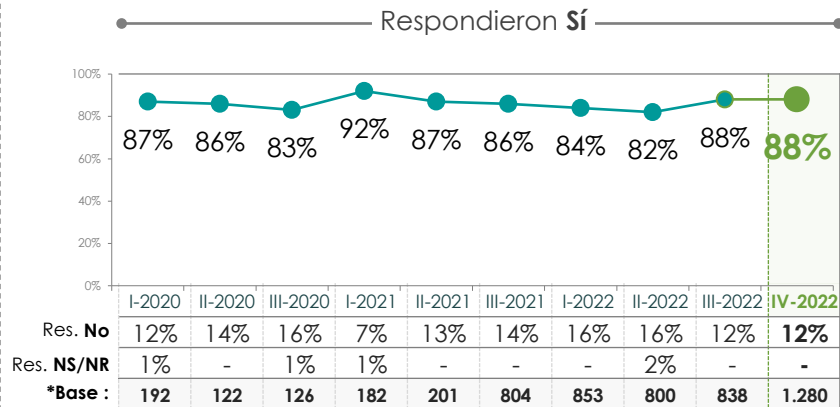
183

35. ¿Estaría de acuerdo en incluir espacios de experiencia como sitios de lectura, sillas o café en las oficinas de atención al usuario de COOSALUD?



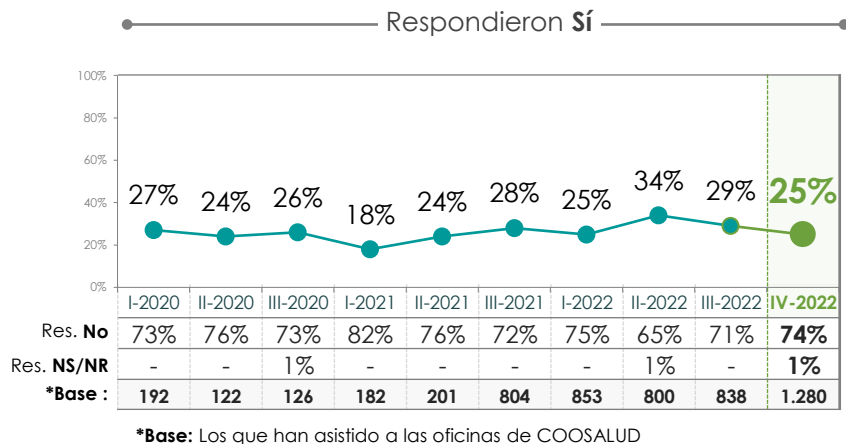
*Base: Los que han asistido a las oficinas de COOSALUD

36. ¿Recibió el servicio solicitado en la oficina de atención? Solución al primer contacto en la sala de atención al usuario

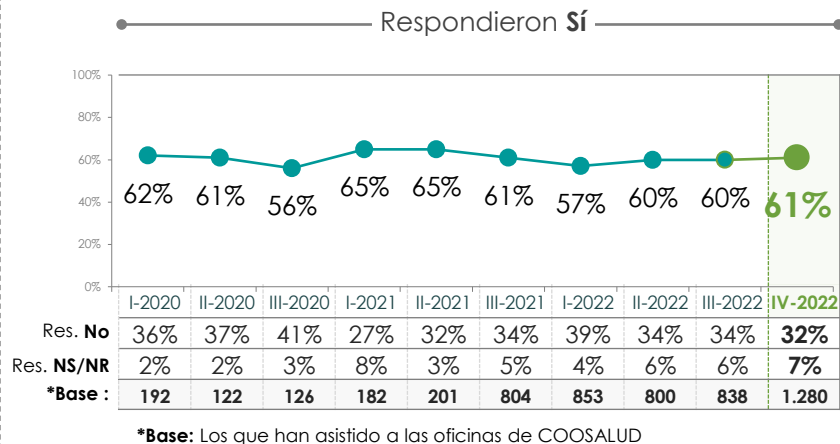


*Base: Los que han asistido a las oficinas de COOSALUD

37. La última vez que usted asistió a la oficina de atención ¿le quedó algún pendiente?



38. La última vez que usted asistió a la oficina de atención y le hicieron alguna promesa relacionada con la entrega de un servicio, ¿le cumplieron?



39. ¿Cuántas veces fue a la oficina en el último trimestre?



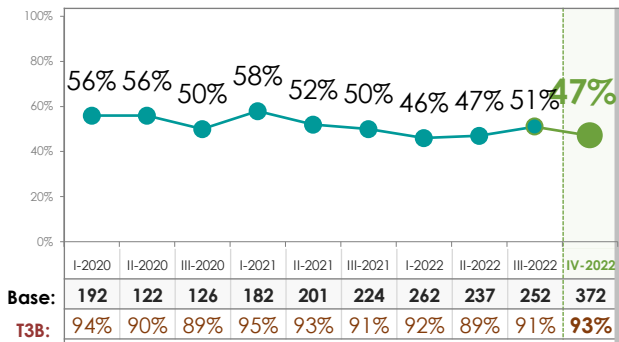
Base : Los que han asistido a las oficinas de COOSALUD

372

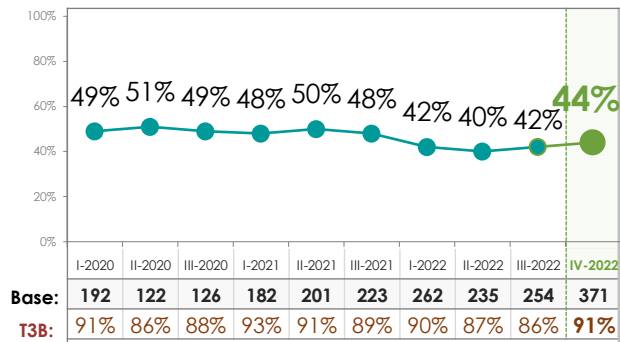


TTB: Excelente + Muy buena

T3B: Excelente + Muy buena + Buena



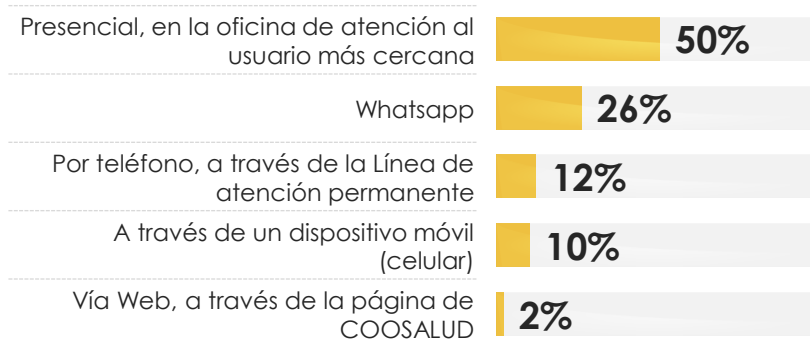
40. ¿Cómo califica la ubicación de las oficinas de atención al usuario de COOSALUD?



41. ¿Cómo califica la cercanía de las oficinas de atención al usuario de COOSALUD?

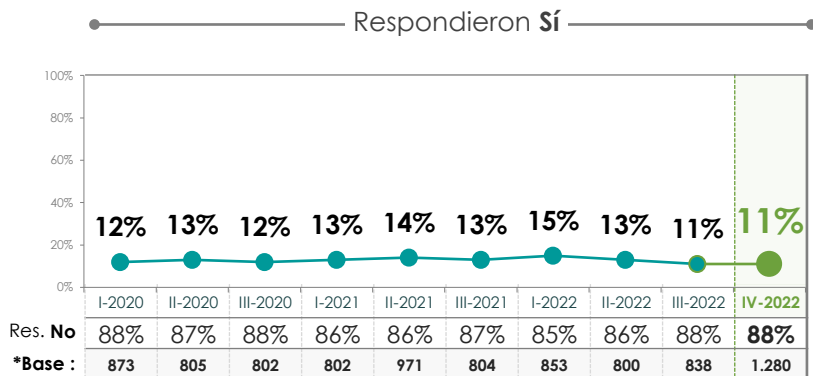
2022 OIa IV

42. Si pudiera escoger el medio para acceder a los servicios que necesita, **¿cuál de los siguientes seleccionaría?**



Base: Los que han asistido a las oficinas de COOSALUD **1.280**

43. ¿Usted ha visitado la página web de **COOSALUD** durante el último año (www.coosalud.com/)?

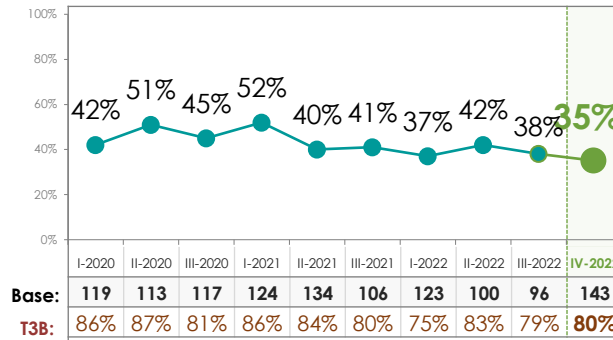


*Base: Los que han asistido a las oficinas de COOSALUD

%

TTB: Excelente + Muy buena

T3B: Excelente + Muy buena + Buena

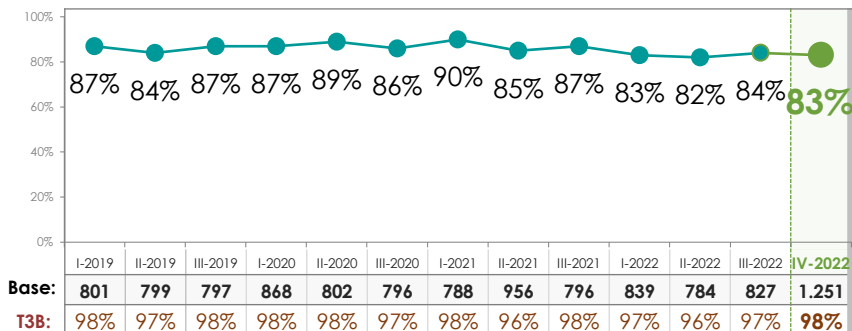


44. ¿Cómo calificaría la calidad general de la página web de COOSALUD?

%

TTB: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



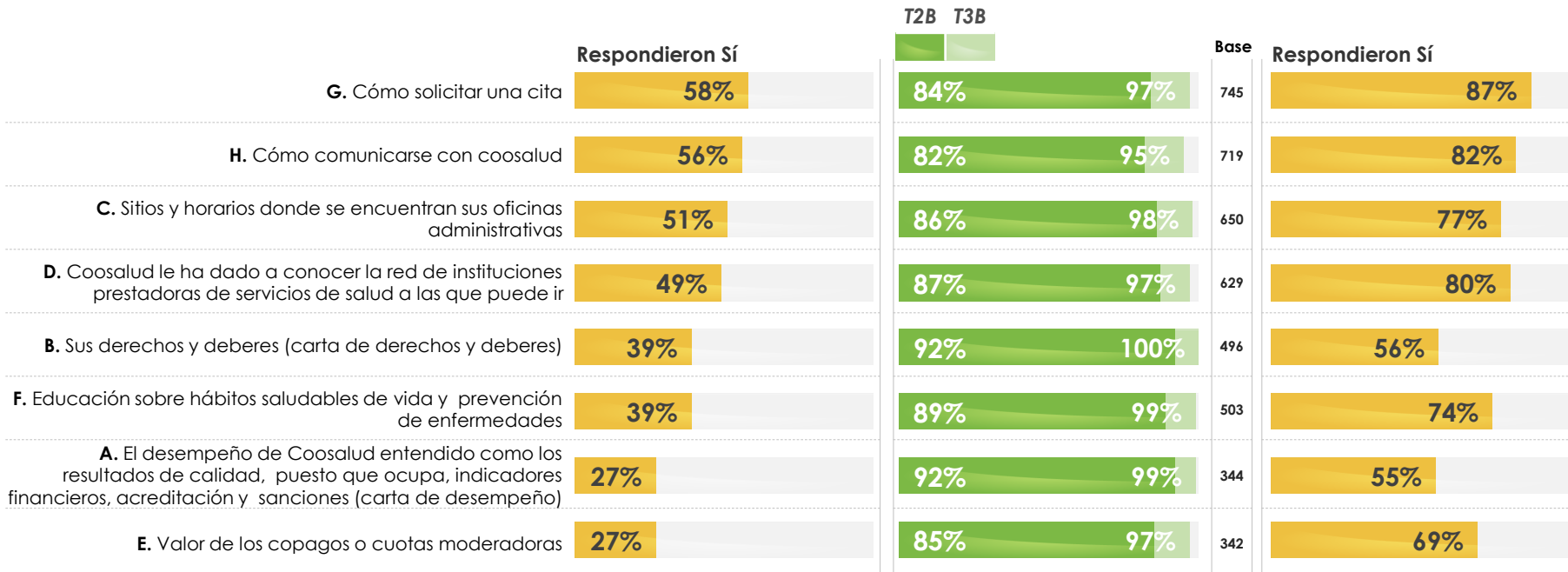
45. ¿Cómo califica a Coosalud en la comunicación sobre los servicios que presta?

2022 Ola I

46. ¿Coosalud le ha dado a conocer información sobre? (RM)

47. La calidad de la información que le ha entregado Coosalud sobre los aspectos que señaló haber recibido

48. ¿Ha utilizado dicha información?



TTB: Muy buena + Buena
T3B: Muy buena + Buena + Regular

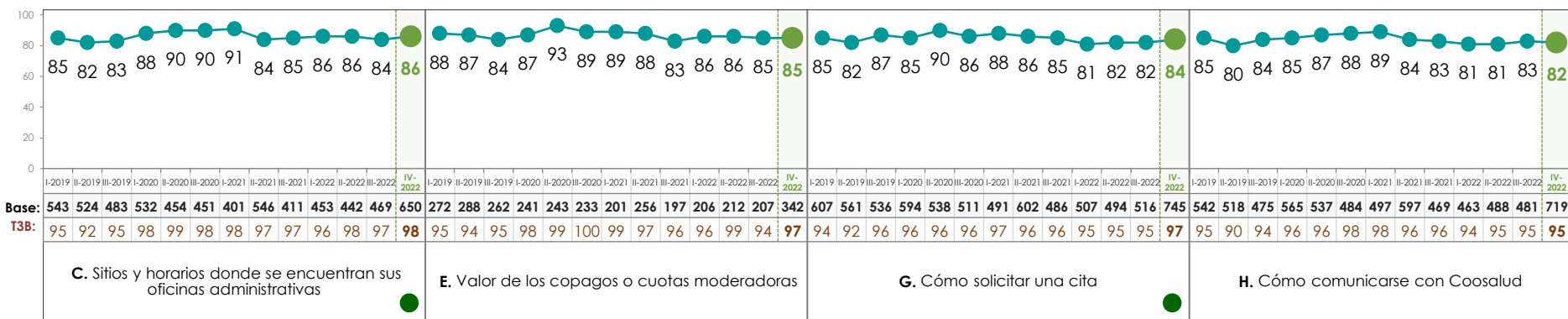
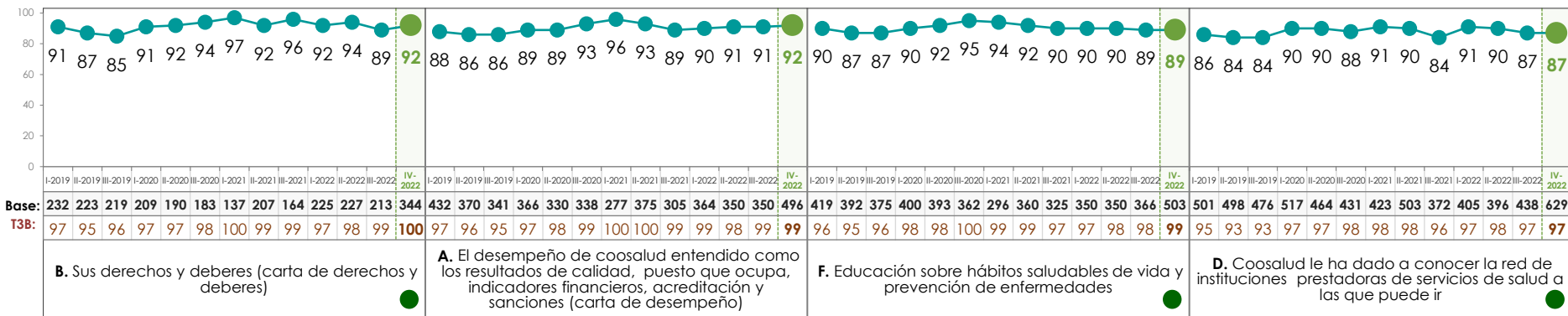
P47. Calificación de la información sobre... ?



%:

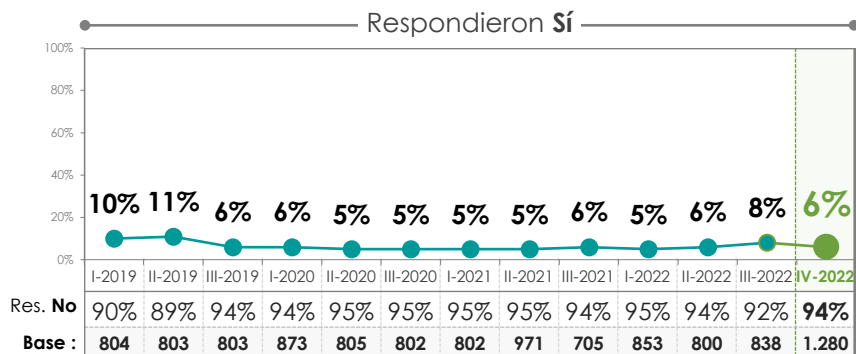
T2B: Muy buena + Buena

T3B: Muy buena + Buena + Regular



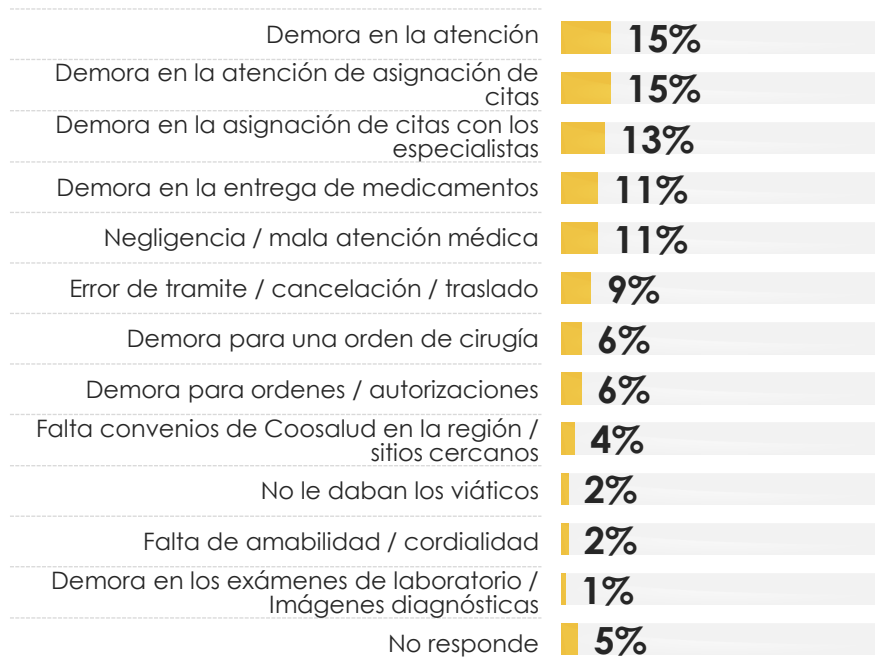


50. ¿Ha presentado alguna petición, queja, reclamo o sugerencia a Coosalud durante los últimos seis meses?



2022 OIa IV

51. ¿Cuál fue el principal motivo de la última petición, queja, reclamo o sugerencia que presentó?



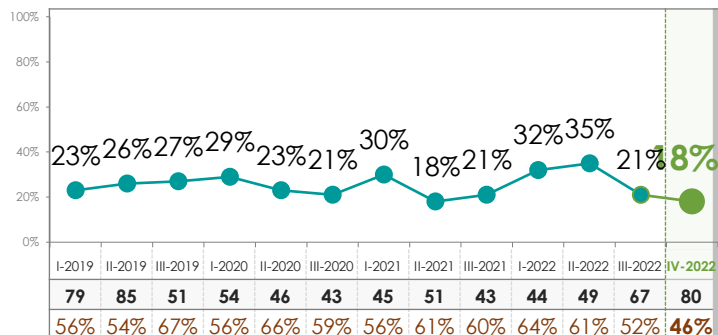
Base: Los Que Han Impuesto Quejas O Derechos De Petición Ante Coosalud

82

%

TTB: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



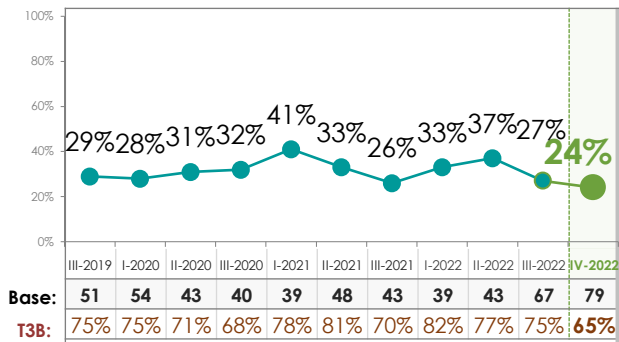
52. ¿Cómo califica la calidad general de la atención a los usuarios cuando presentó la petición, queja, reclamo o sugerencia a COOSALUD?



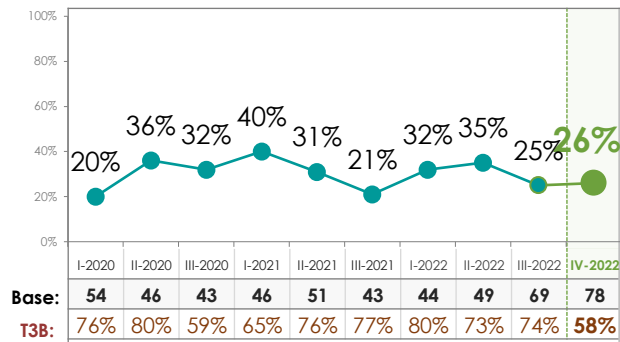
%

TTB: Excelente + Muy buena

T3B: Excelente + Muy buena + Buena



52A. ¿Cómo califica la amabilidad de las personas que atendieron o respondieron a su petición, queja, reclamo o sugerencia a COOSALUD?



52B. ¿Cómo califica la vocación de servicio y calidez de las personas que le atendieron cuando presentó la petición, queja, reclamo o sugerencia a COOSALUD?

52E. ¿Cuánto tiempo se demoraron en responder su PQR?



25,2
Promedio
Días

Base : Los que han impuesto quejas o derechos de petición ante Coosalud

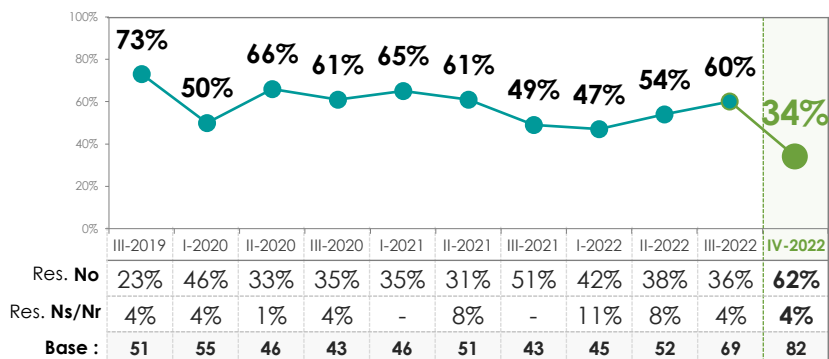
82

52F. ¿Implementaron o tuvieron en cuenta su sugerencia?

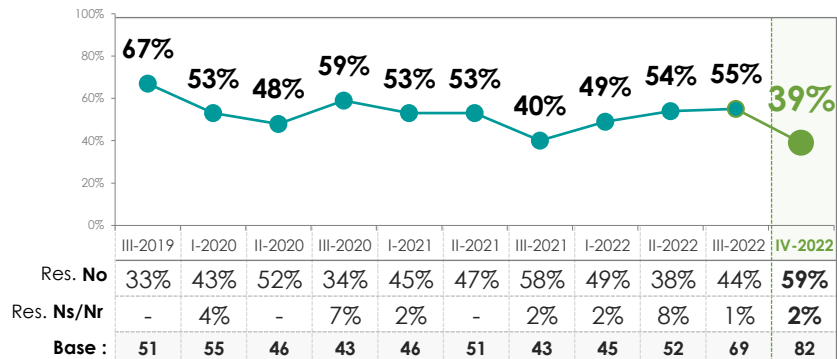


52G. La respuesta que COOSALUD le dio ¿resolvió su problema?

Respondieron **Sí**

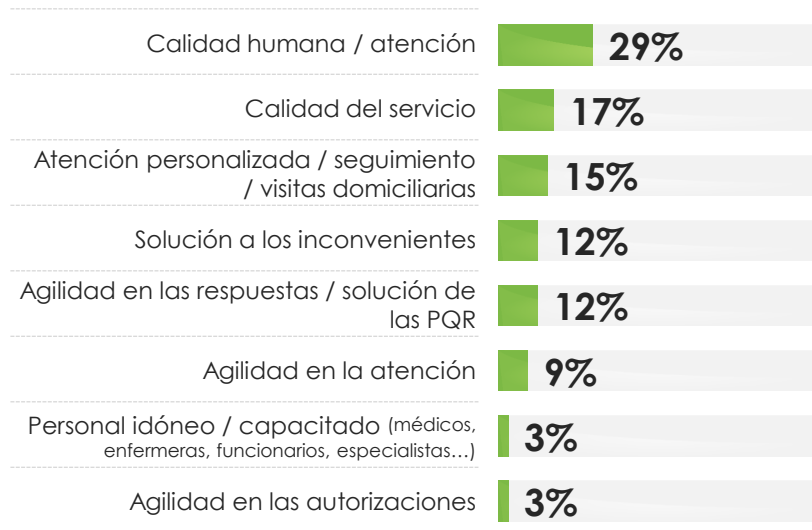


Respondieron **Sí**



2022 OIa IV

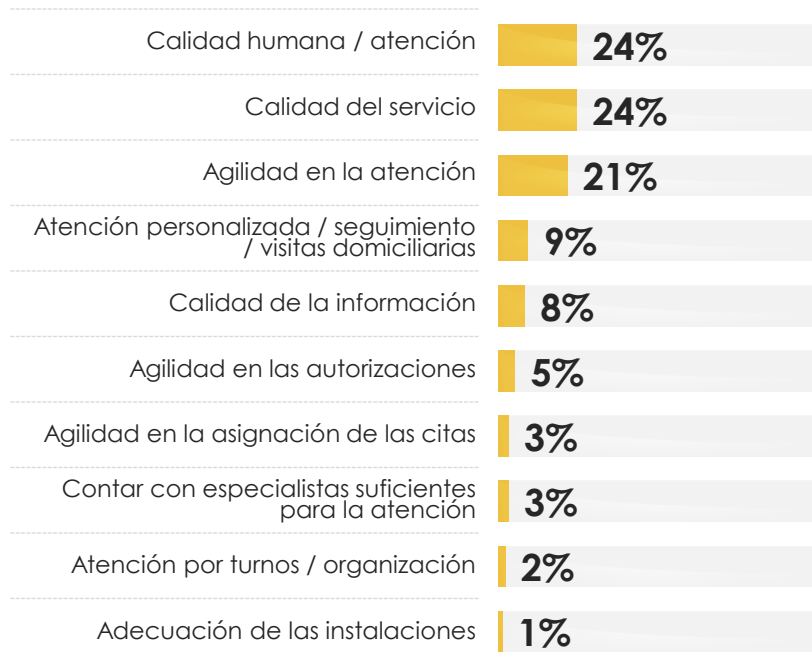
52C. ¿Qué destaca o qué considera usted que se está haciendo bien en la atención de las PQRs en Coosalud?



Base: Los Que Informan 34

2022 OIa IV

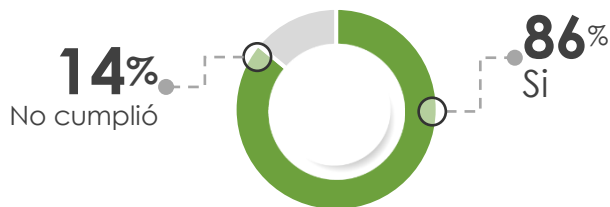
52D. ¿Qué considera usted que debe mejorar en la atención de las PQRS en Coosalud?



Base: Los Que Informan

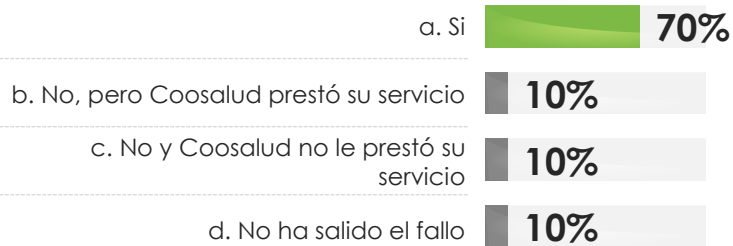
66

57. Si la acción de tutela fue fallada a su favor, ¿Coosalud cumplió con el fallo del juzgado?



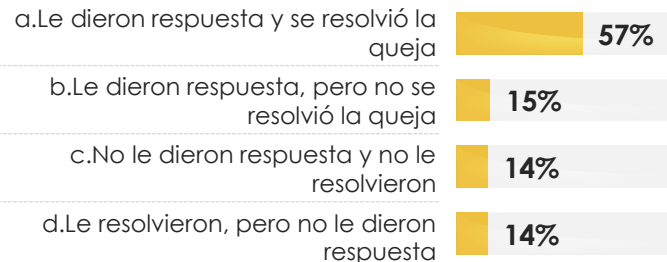
Base: Encuestados donde la tutela les fue fallada a su favor 7

56. ¿La acción de tutela fue fallada a su favor?



Base: Los que utilizaron algún mecanismo para acceder a los servicios 10

58. ¿Cuál fue el resultado de su queja o derecho de petición?



Base: Encuestados donde la tutela les fue fallada a su favor 7

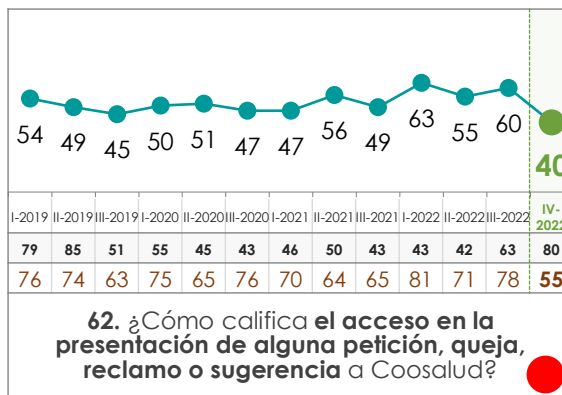
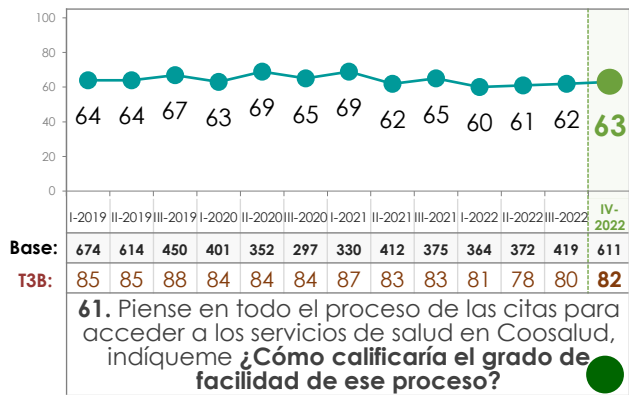
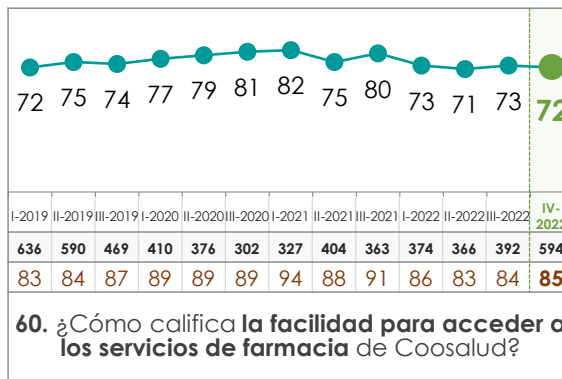
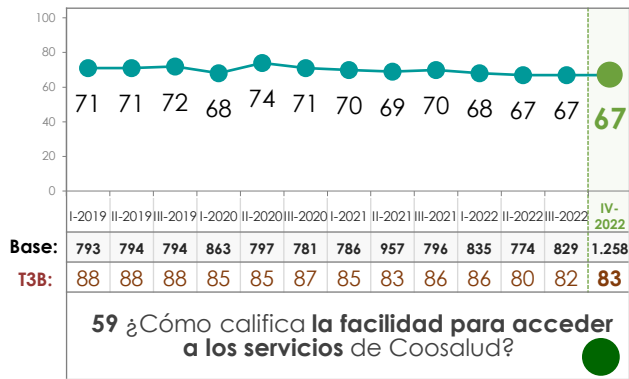
Acceso a los servicios

Facilidad para acceder

%

T2B: Muy fácil + Fácil

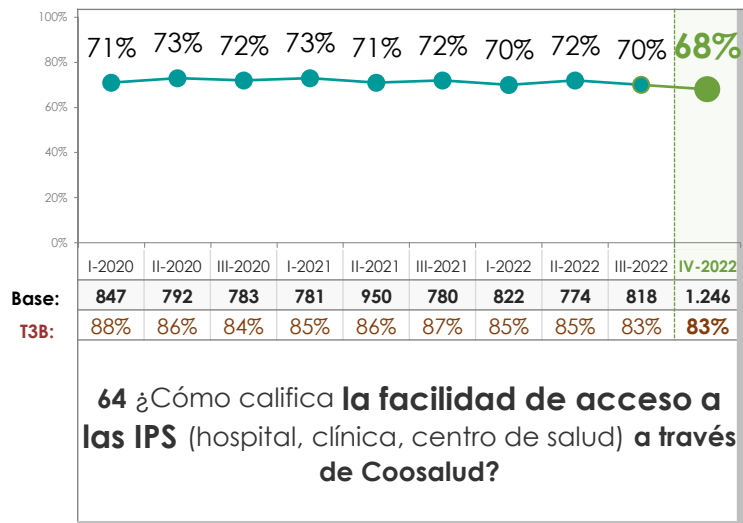
T3B: Muy fácil + Fácil + Ni fácil, ni difícil



%

T2B: Muy fácil + Fácil

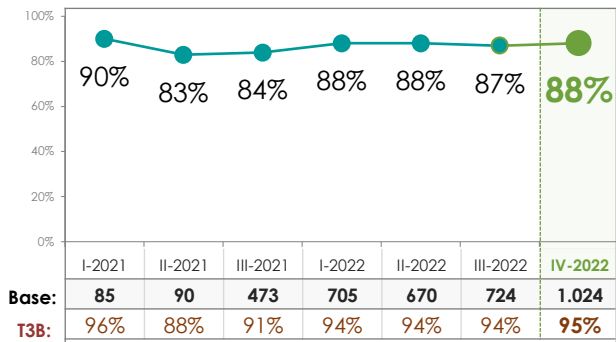
T3B: Muy fácil + Fácil + Ni fácil, ni difícil



%

TTB: Excelente + Muy buena

T3B: Excelente + Muy buena + Buena



65. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a la vacunación?

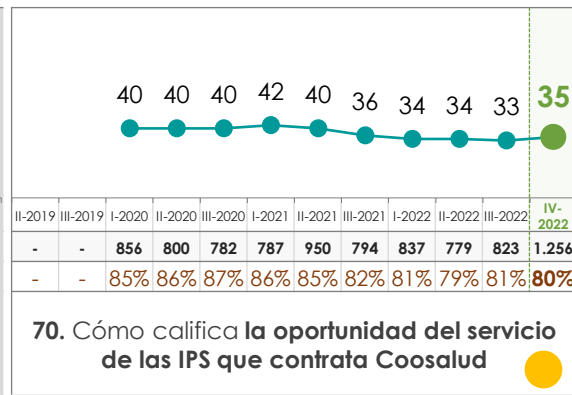
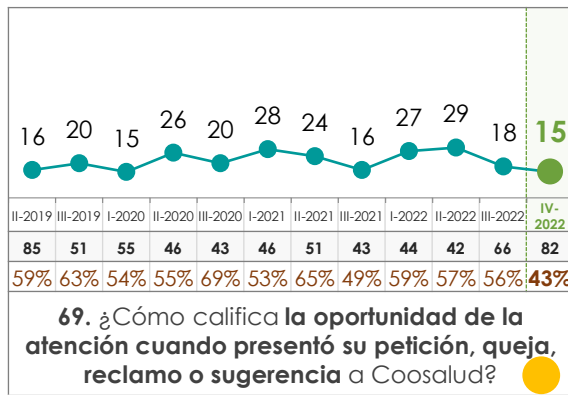
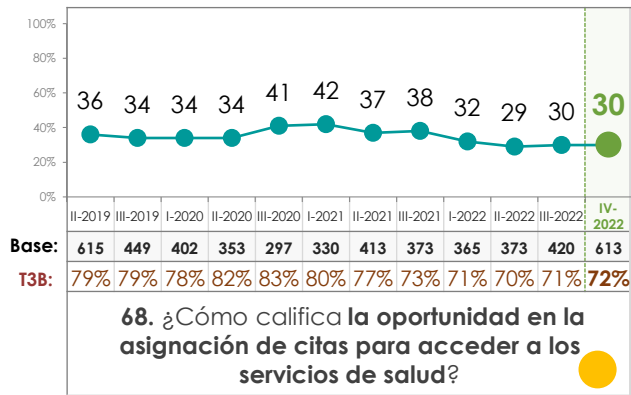
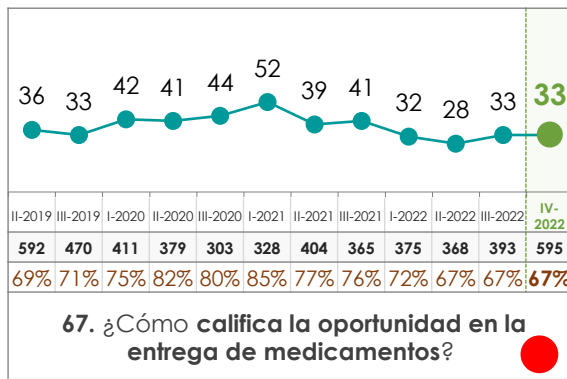
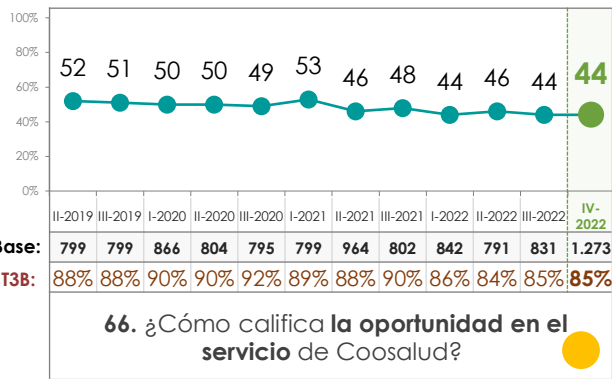


Oportunidad

%

TTB: Excelente + Muy buena

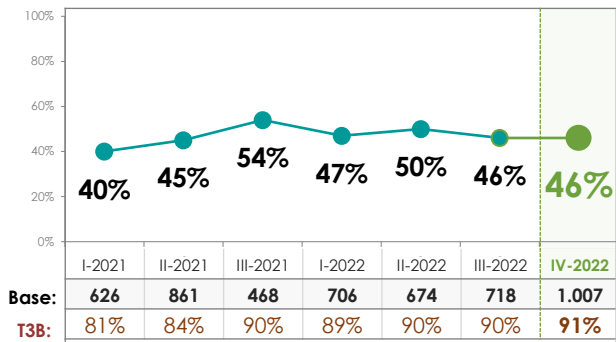
T3B: Excelente + Muy buena + Buena



%

TTB: Excelente + Muy buena

T3B: Excelente + Muy buena + Buena



71.¿Cómo califica la oportunidad de la vacunación de Coosalud a partir de que llegaron las vacunas al país?

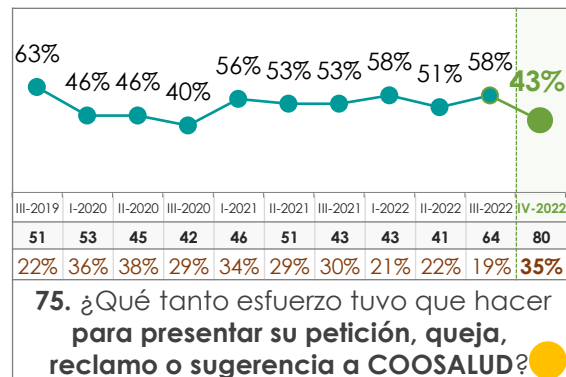
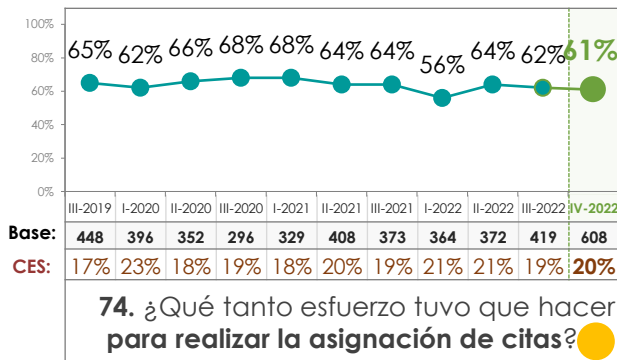
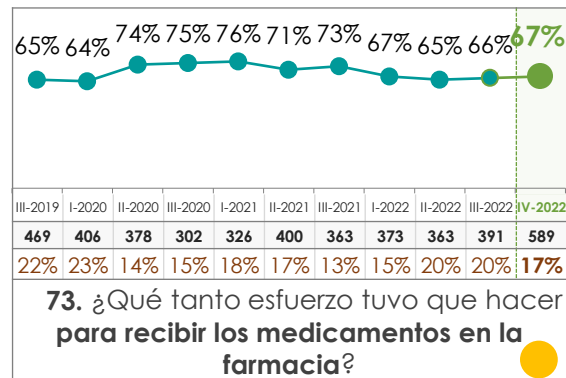
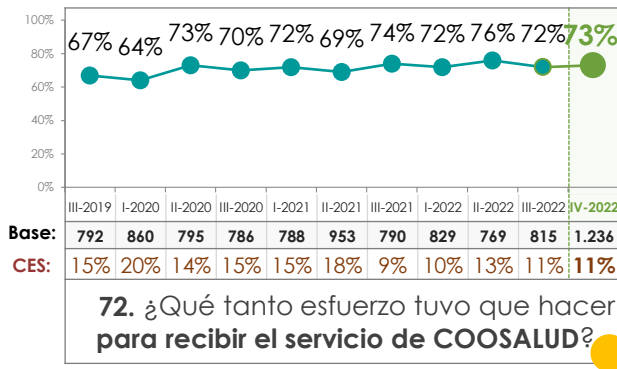


Esfuerzo



T2B: [5] Poco esfuerzo + [4]

CES: [1] Mucho esfuerzo + [2]

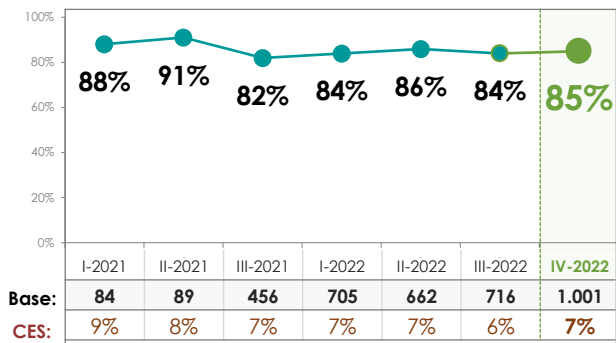


Esfuerzo para acceder a la vacunación

%

T2B: [5] Poco esfuerzo + [4]

CES: [1] Mucho esfuerzo + [2]



76. ¿Qué tanto esfuerzo tuvo que hacer para acceder a la vacunación?

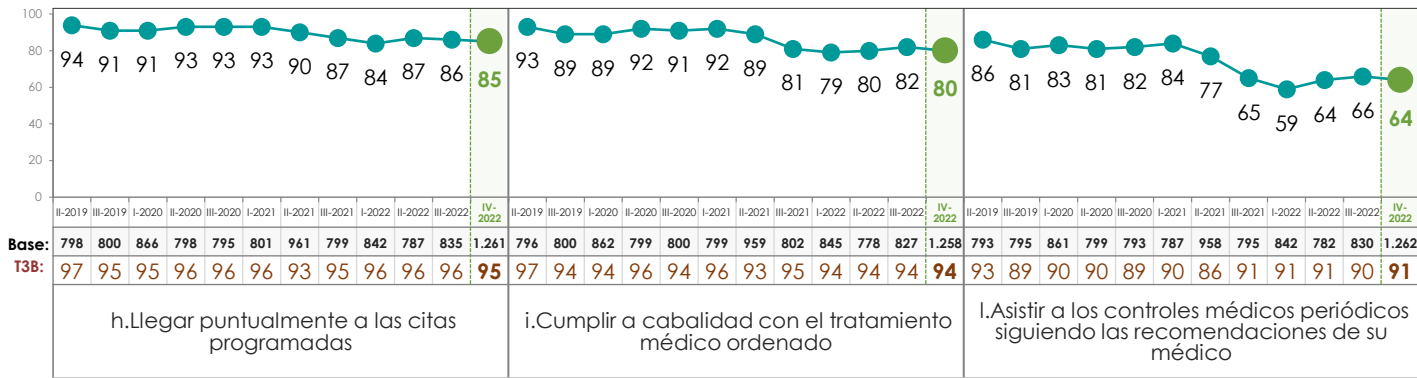


Derechos y deberes

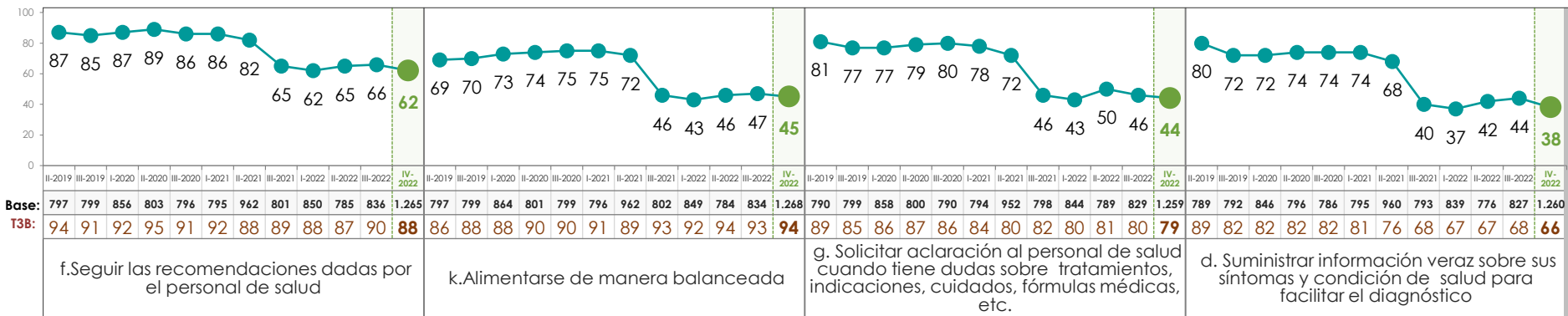
Derechos y deberes de los pacientes

77. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre, **evalúe con qué frecuencia realiza cada acción de las que le voy a mencionar:**

% **T2B:** [5] Siempre + [4] **T3B:** [5] Siempre + [4] + [3]



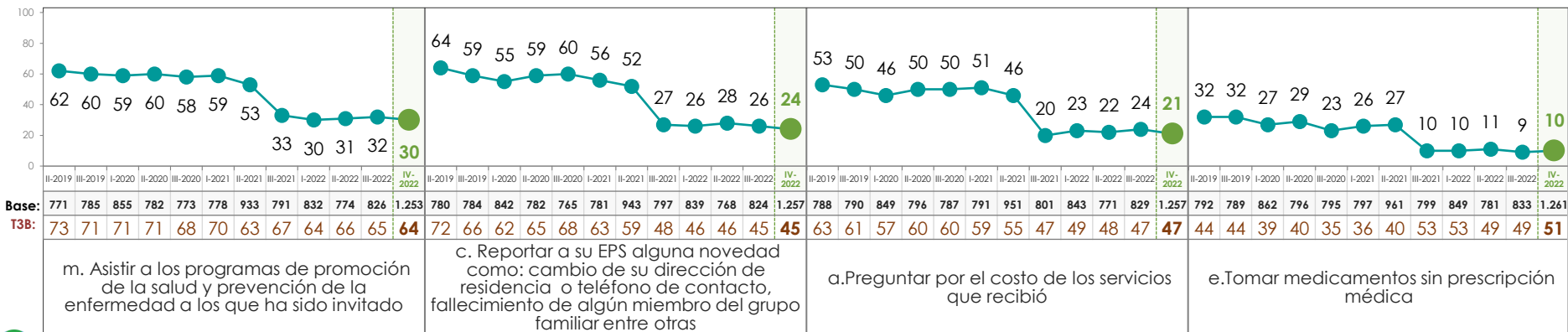
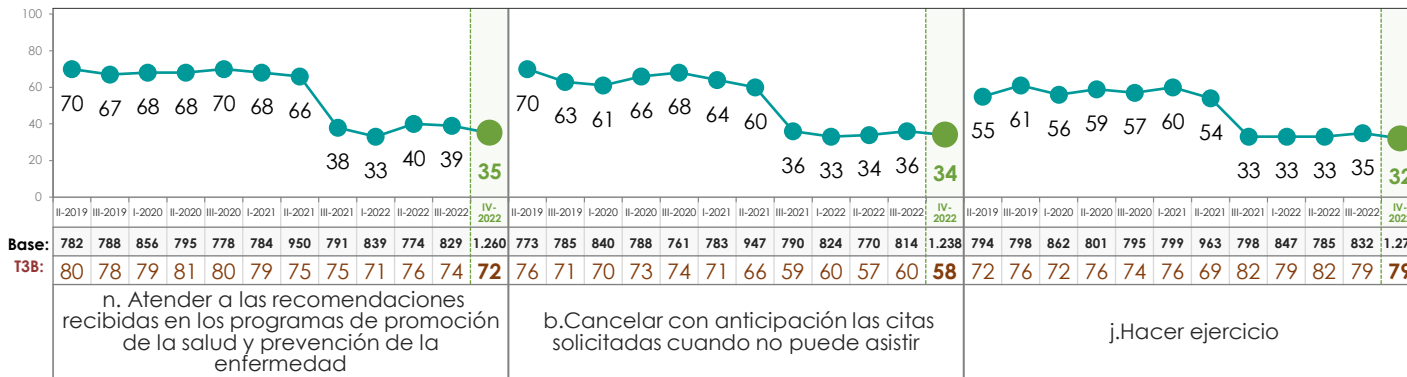
Continua ...



Derechos y deberes de los pacientes

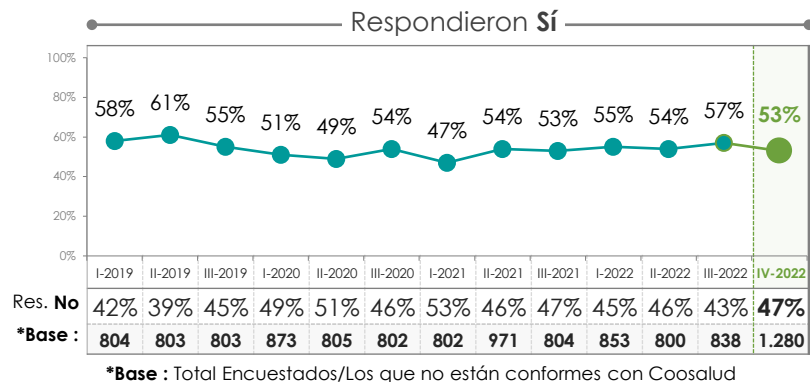
77. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre, **evalúe con qué frecuencia realiza cada acción de las que le voy a mencionar:**

% **T2B:** [5] Siempre + [4] **T3B:** [5] Siempre + [4] + [3]

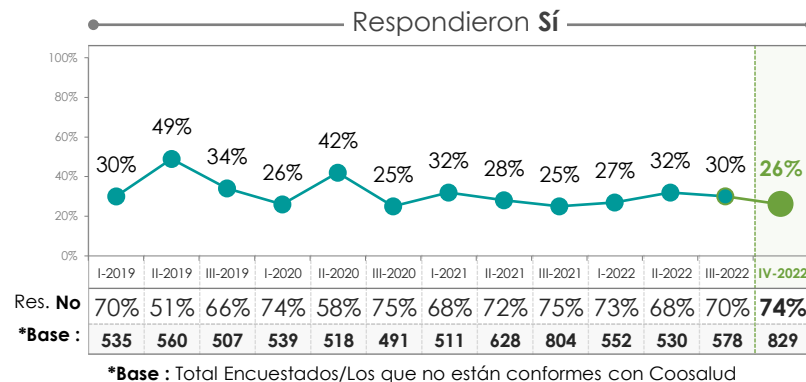


Movilidad y portabilidad

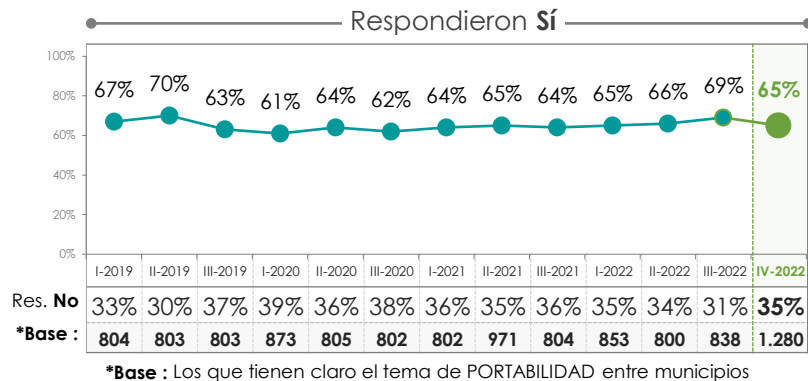
78. ¿Sabe usted que en caso de que cambie su situación laboral (ejemplo quedar desempleado o conseguir empleo), usted tiene derecho a cambiarse de régimen dentro de su misma EPS?



80. ¿Ha solicitado la portabilidad a Coosalud?

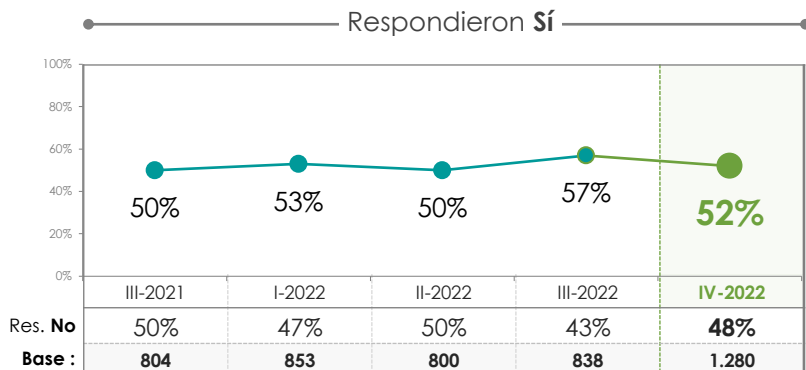


79. ¿Sabe usted que cuando temporalmente deba hacer cambio de residencia a cualquier municipio del país diferente a donde habitualmente recibe atención en salud o está afiliado, tiene derecho a recibir los mismos servicios en el nuevo municipio?



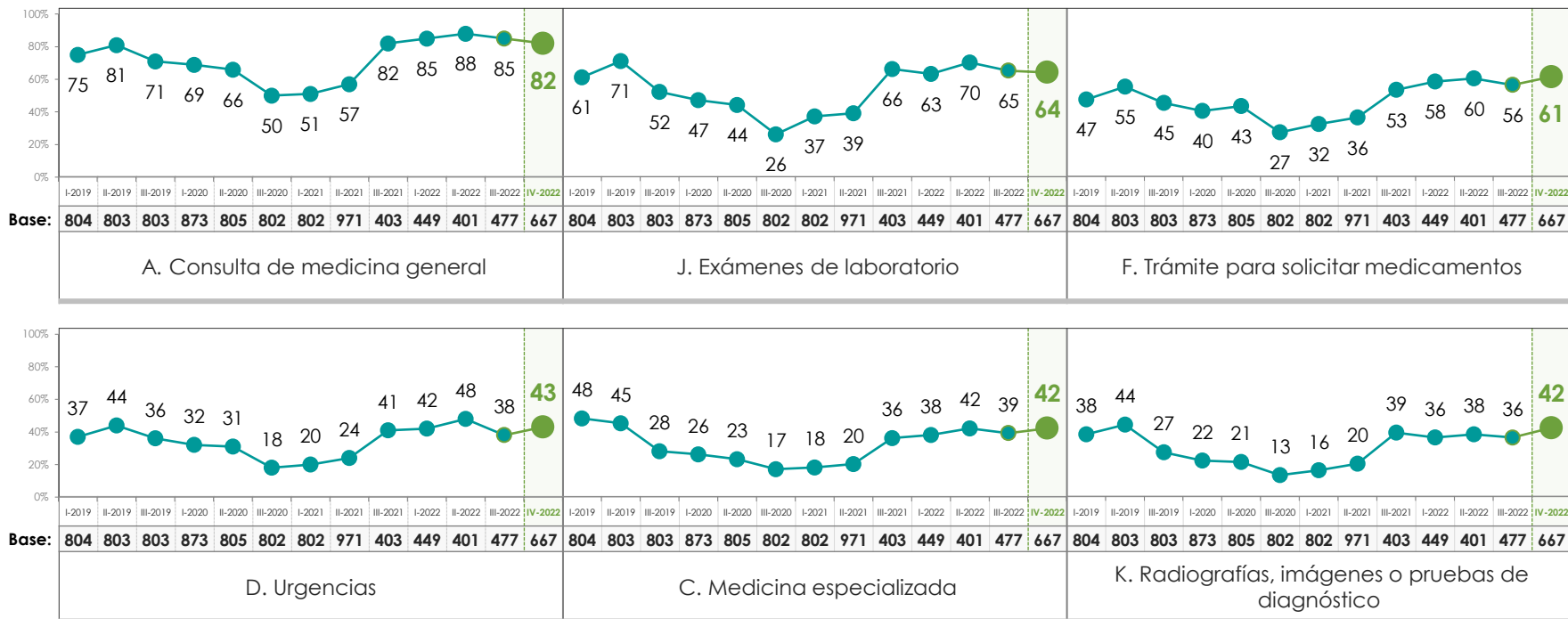
Servicios de salud contratados

14. Ha utilizado algún servicio de salud a través de Coosalud en los últimos 6 meses?



P15. ¿Utilizo ... en los último 6 meses?

% Respondieron Sí

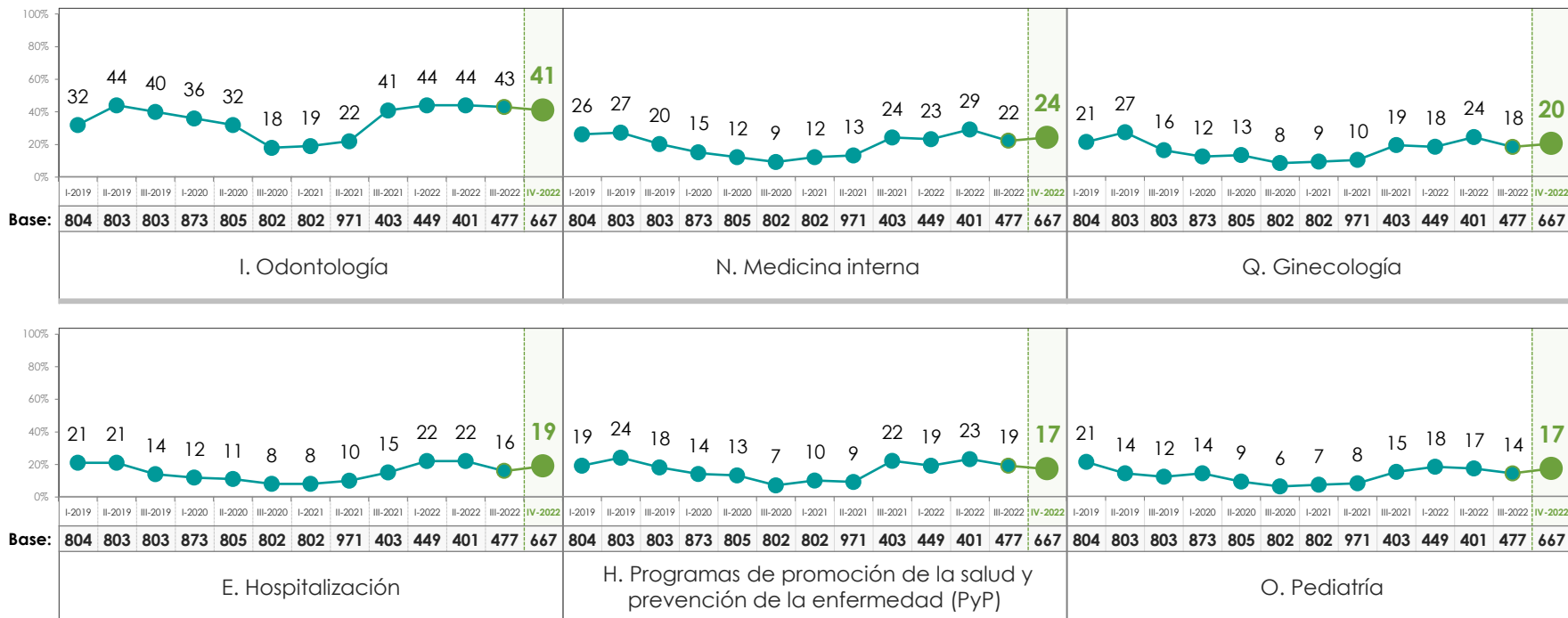


Continua ...

Utilización de los servicios en los últimos 6 meses

P15. ¿Utilizo ... en los último 6 meses?

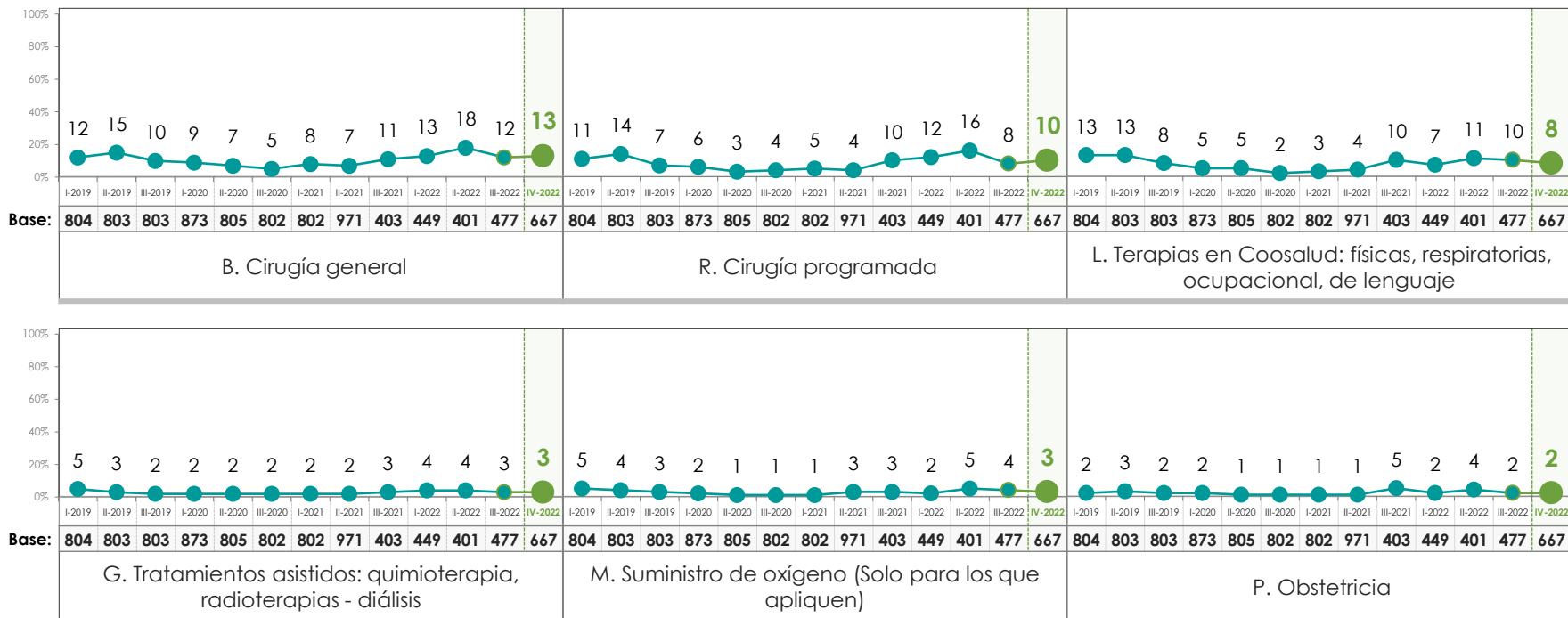
% Respondieron Sí



Continua ...

P15. ¿Utilizo ... en los último 6 meses?

% Respondieron Sí



Evaluación de los servicios utilizados

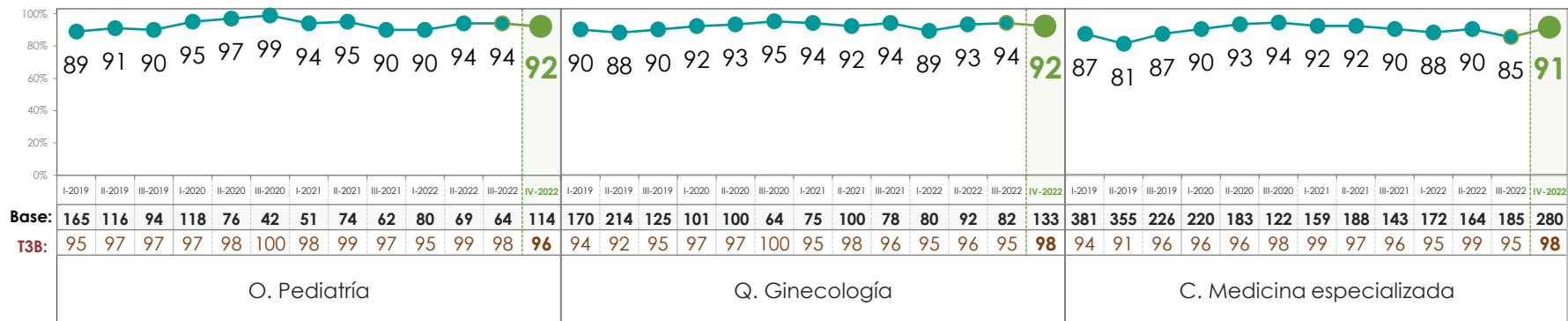
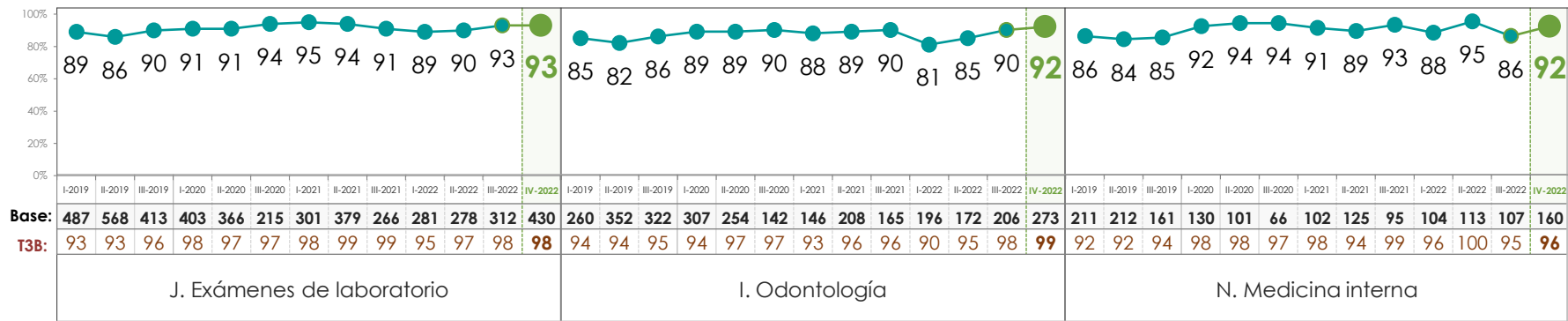
P16 ¿Cómo califica el ÚLTIMO servicio recibido ...?

%:

T2B: Muy buen servicio + Buen servicio

T3B: Muy buen servicio + Buen servicio + Ni bueno, ni malo

Continua ...



Evaluación de los servicios utilizados

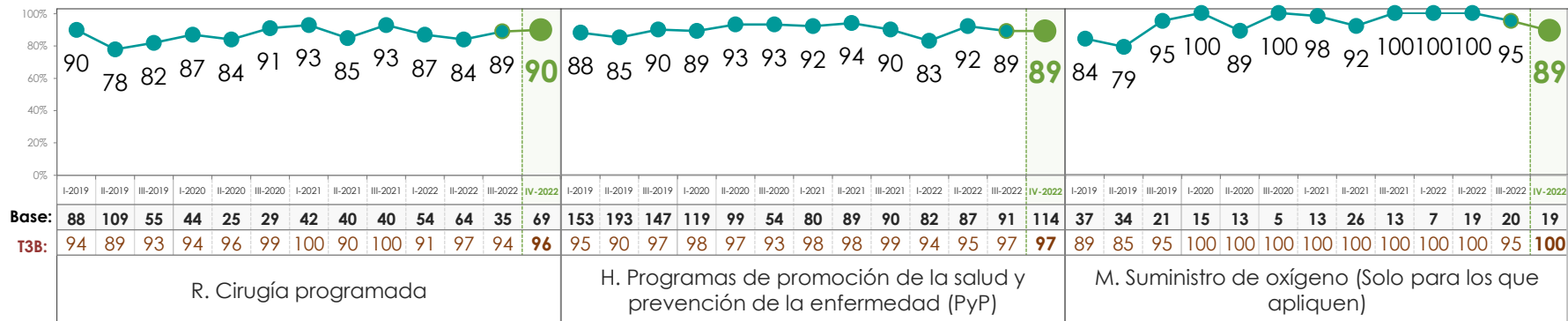
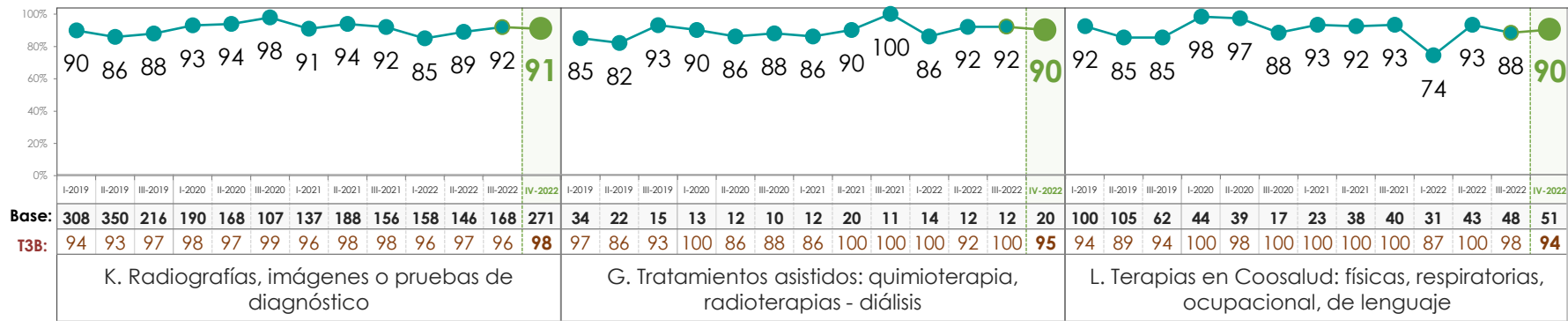
P16 ¿Cómo califica el ÚLTIMO servicio recibido ...?

%:

T2B: Muy buen servicio + Buen servicio

T3B: Muy buen servicio + Buen servicio + Ni bueno, ni malo

Continua ...



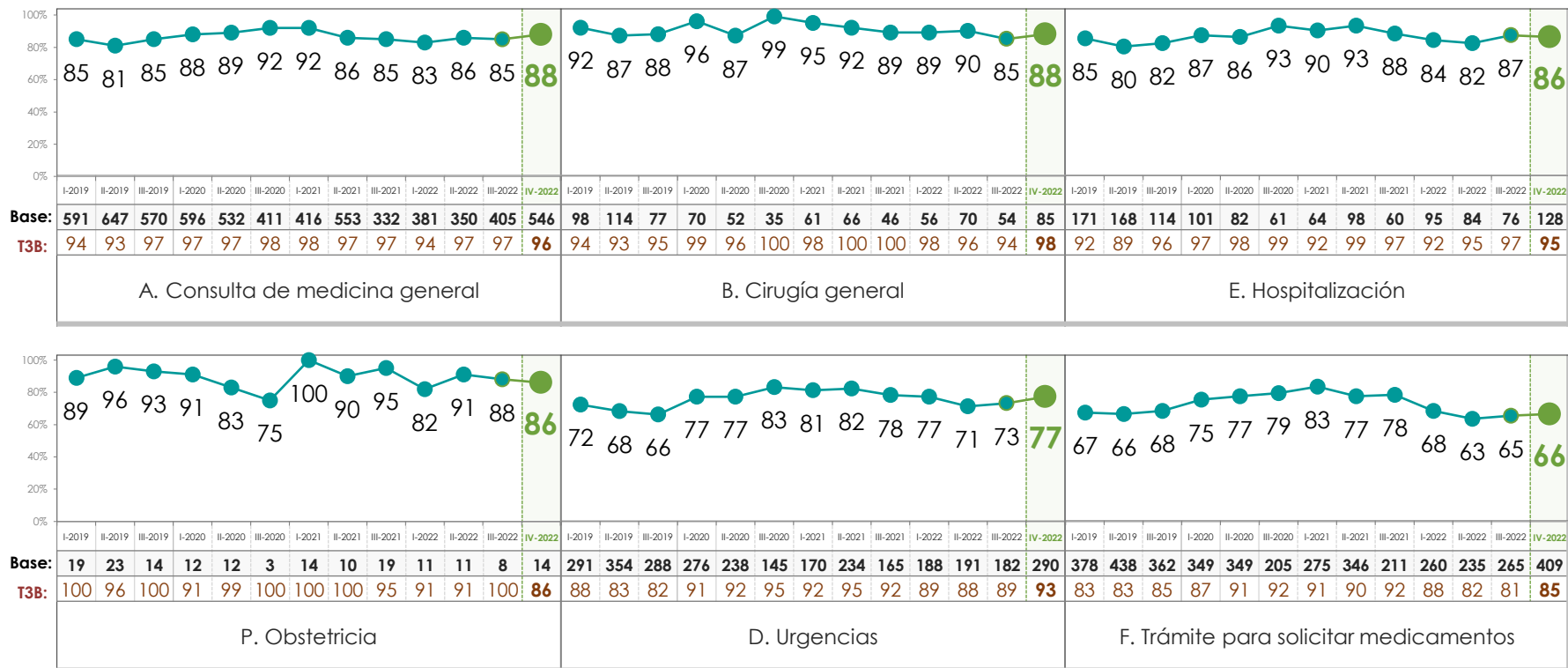
Evaluación de los servicios utilizados

P16 ¿Cómo califica el ÚLTIMO servicio recibido ...?

%:

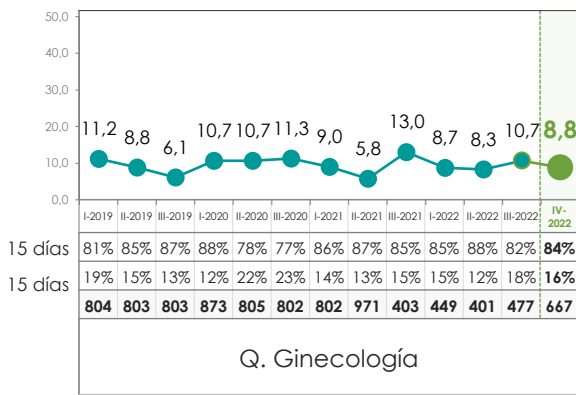
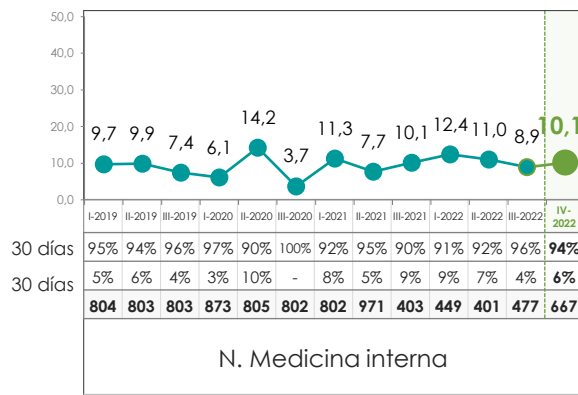
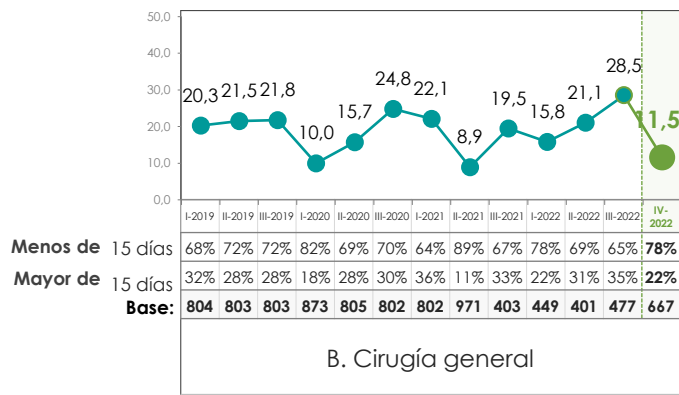
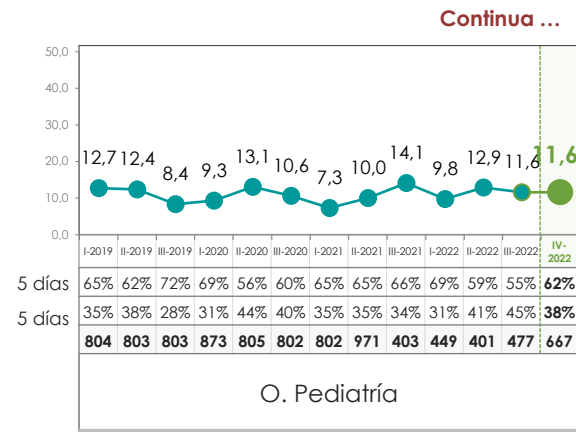
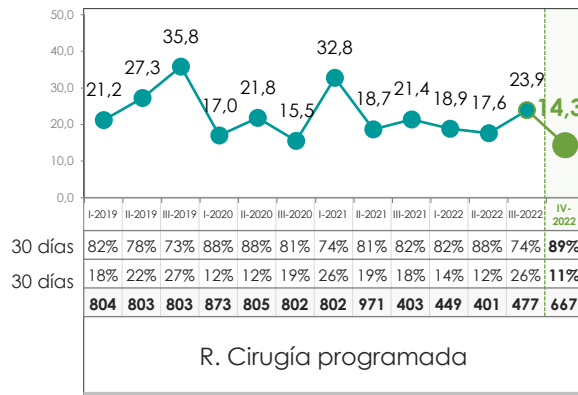
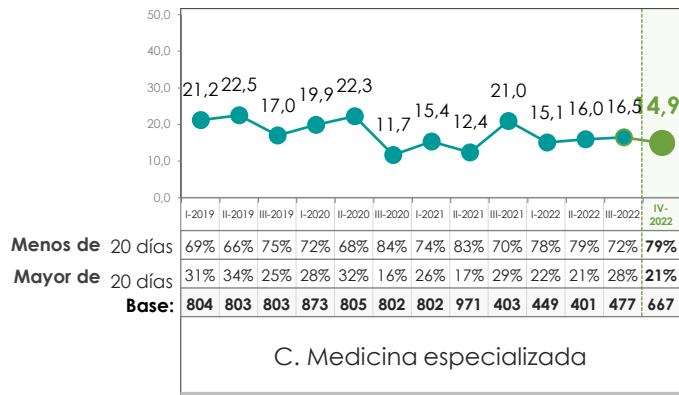
T2B: Muy buen servicio + Buen servicio

T3B: Muy buen servicio + Buen servicio + Ni bueno, ni malo



Promedio (en días)

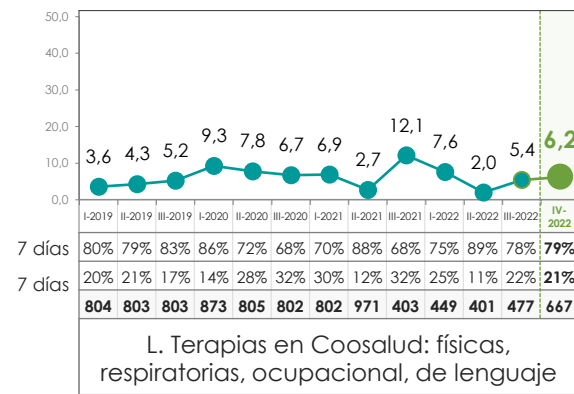
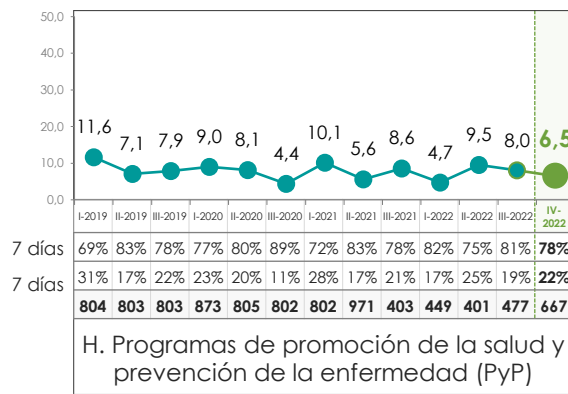
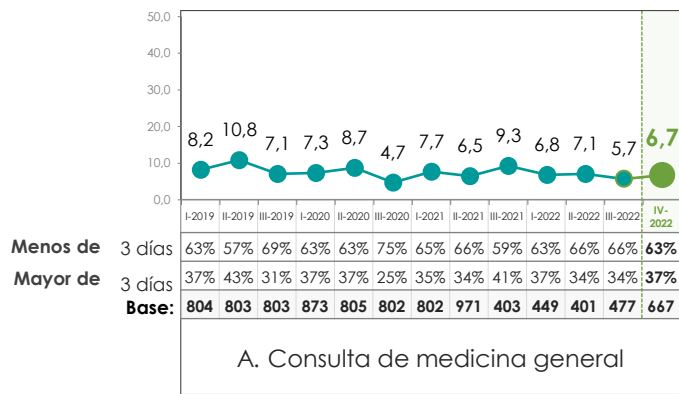
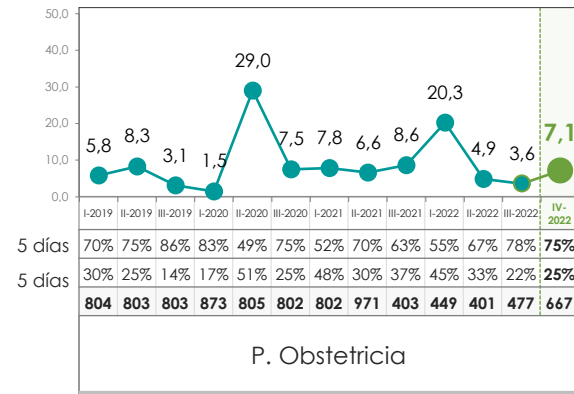
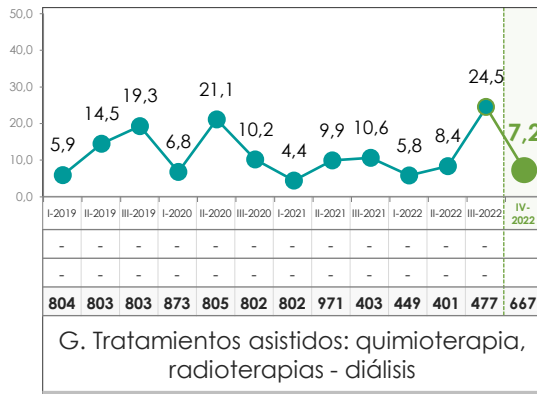
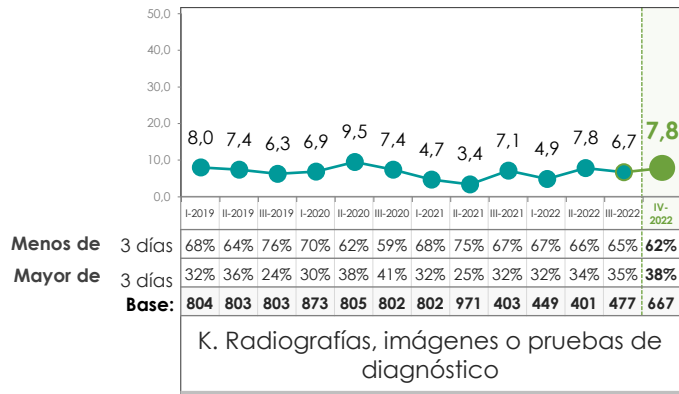
P17. Tiempo de espera para ser atendido en ...



Promedio (en días)

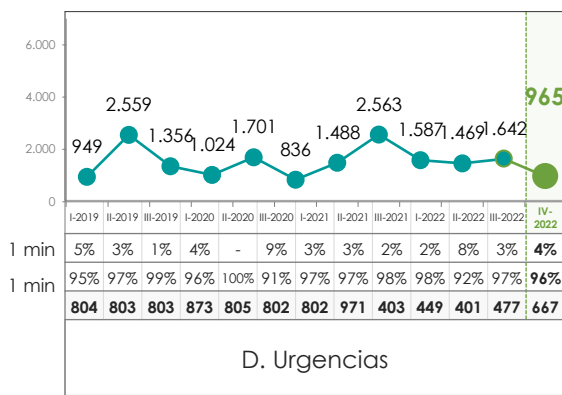
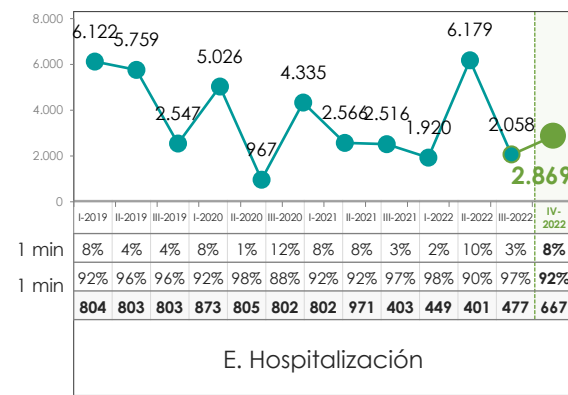
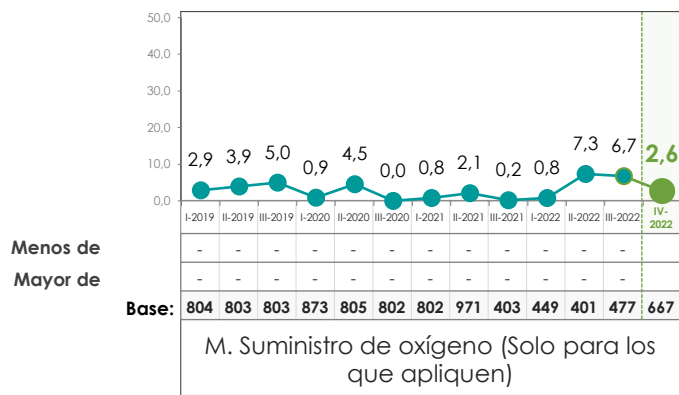
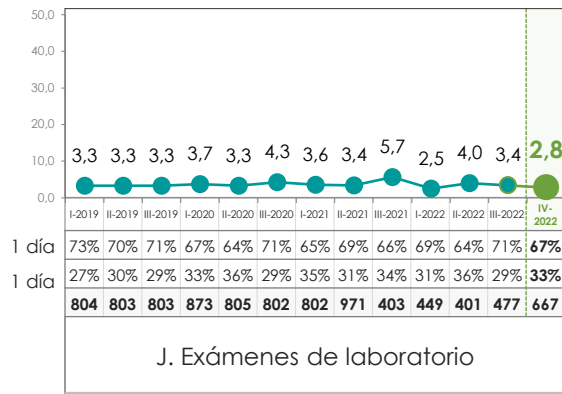
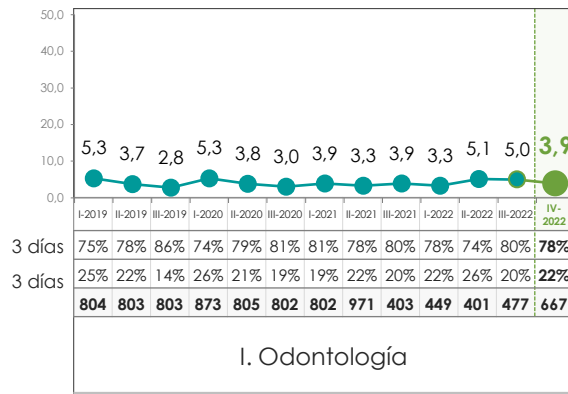
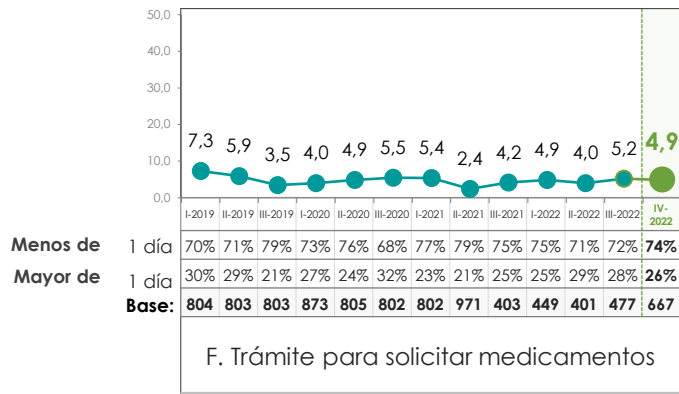
P17. Tiempo de espera para ser atendido en ...

Continua ...



Promedio (en días)

P17. Tiempo de espera para ser atendido en ...

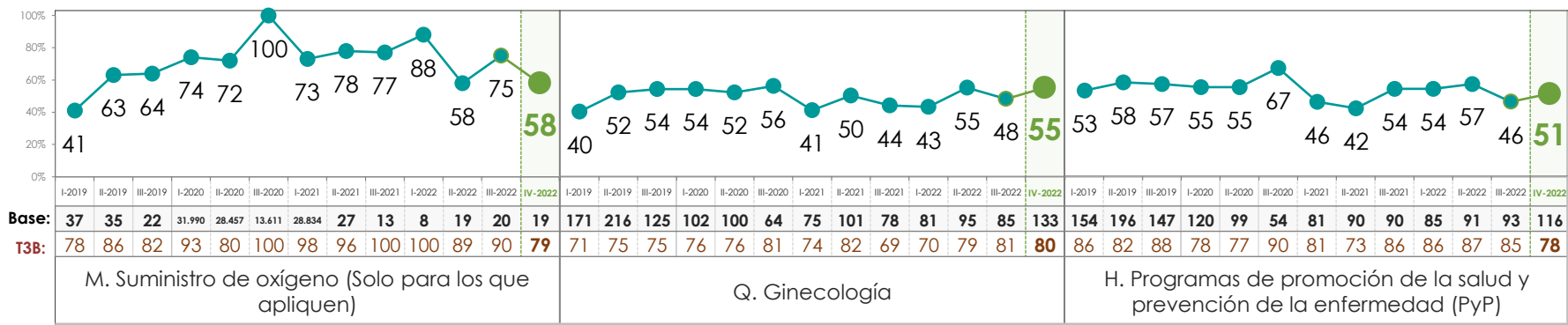
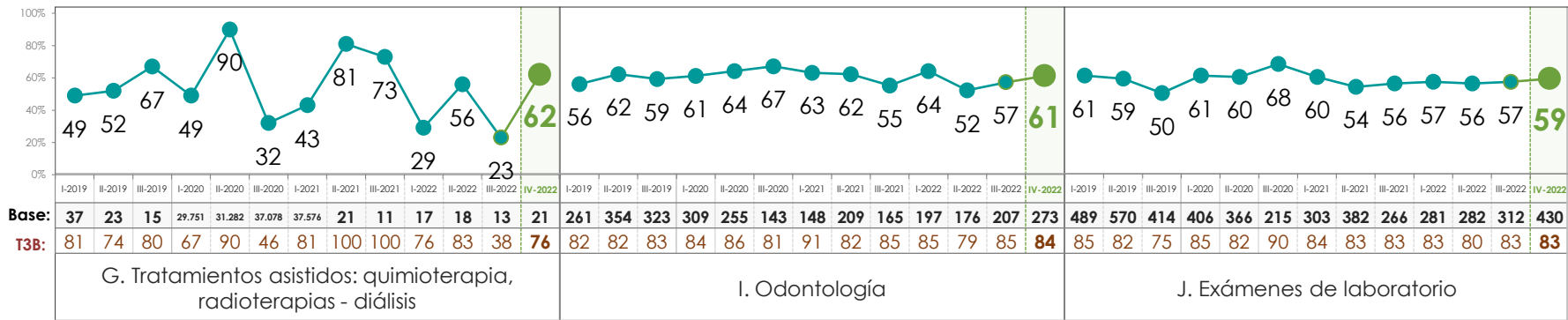


Percepción del tiempo de espera

P18. El tiempo de espera en ...le pareció...

%: T2B: Muy corto + Corto T3B: Muy corto + Corto + Ni corto, ni largo

Continua ...

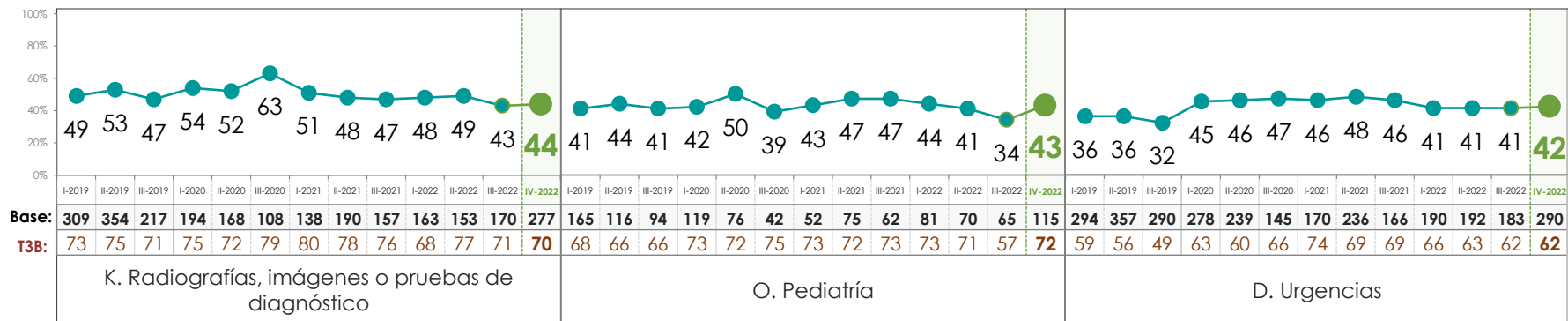
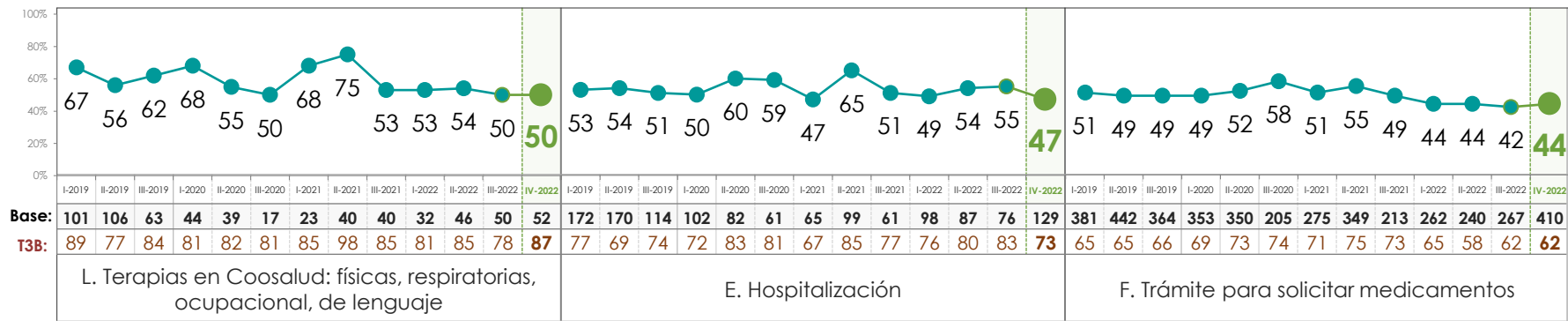


Percepción del tiempo de espera

P18. El tiempo de espera en ...le pareció...

%: T2B: Muy corto + Corto T3B: Muy corto + Corto + Ni corto, ni largo

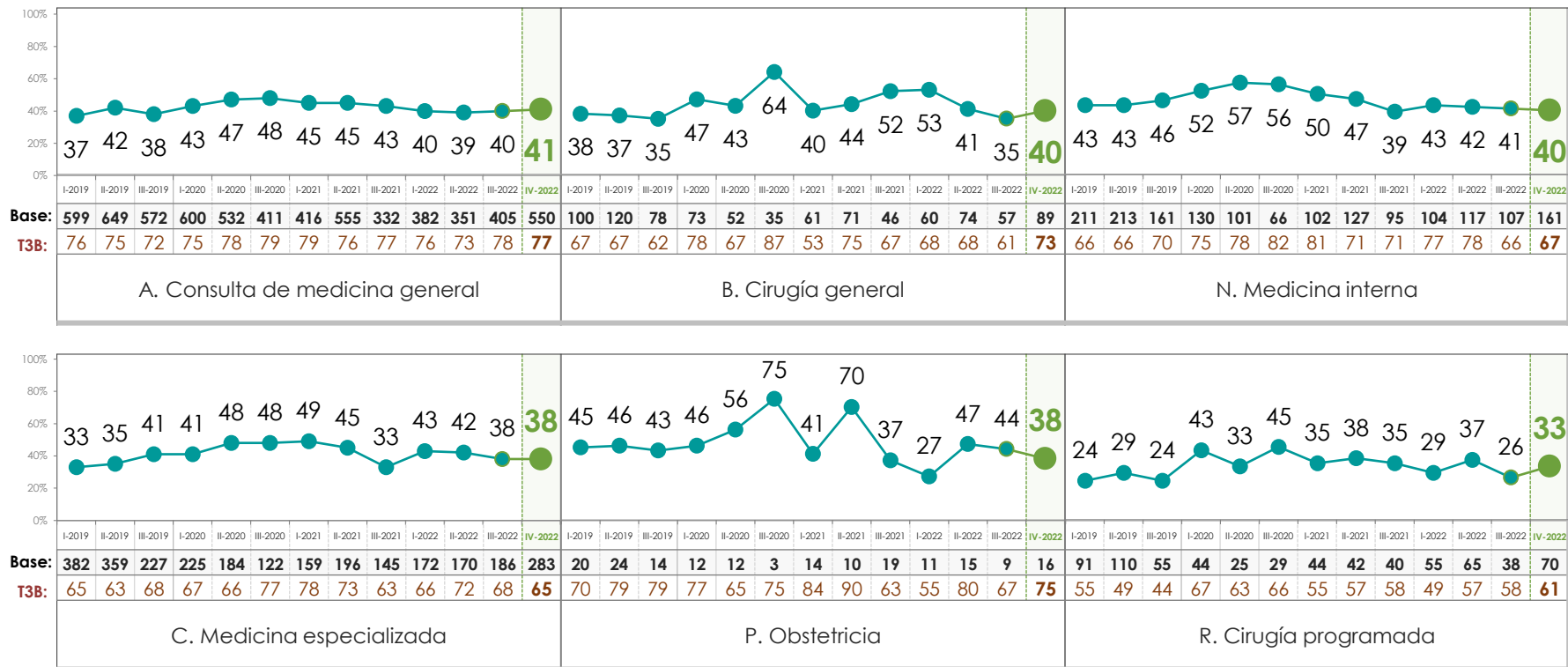
Continua ...



Percepción del tiempo de espera

P18. El tiempo de espera en ...le pareció...

%: T2B: Muy corto + Corto T3B: Muy corto + Corto + Ni corto, ni largo

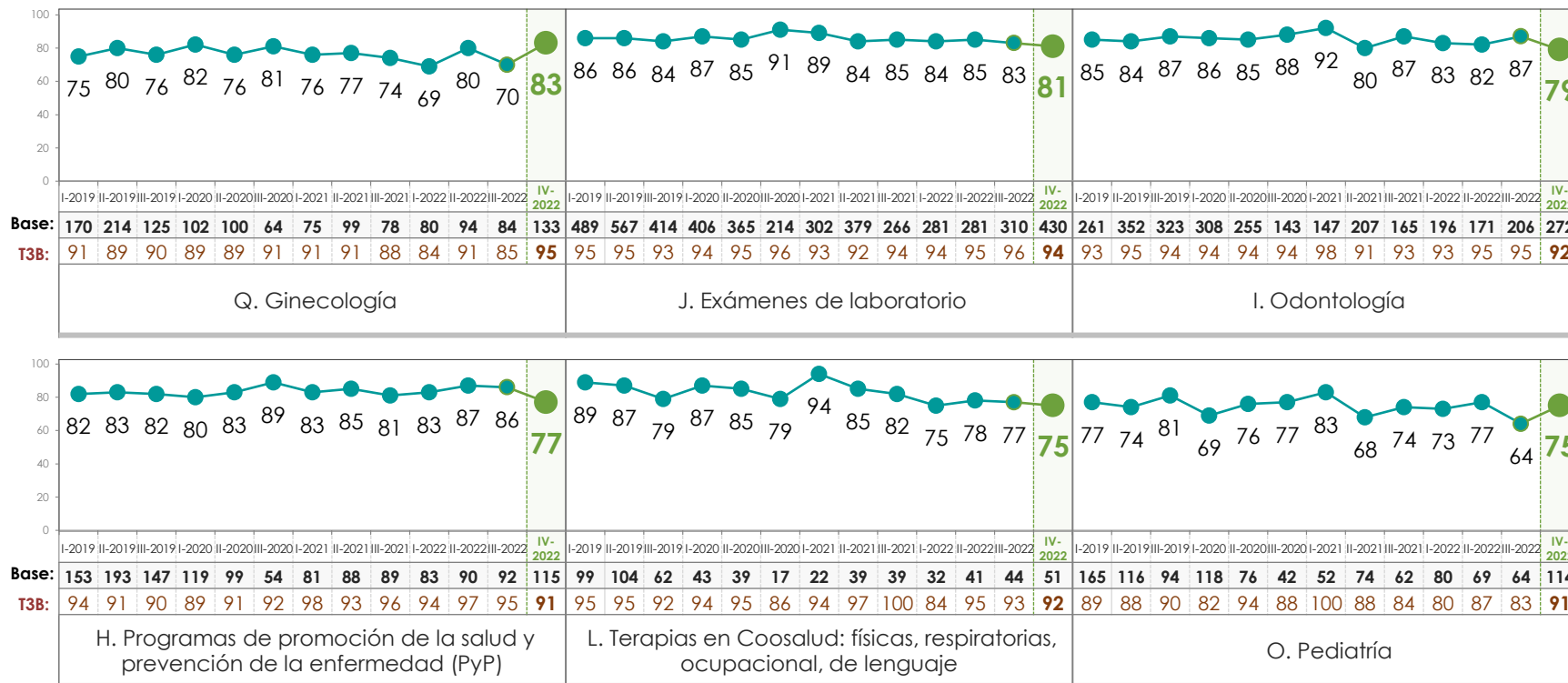


Acceso a los servicios utilizados

63. ¿Cómo califica el acceso a los servicios de ...

% **T2B:** Muy fácil + Fácil **T3B:** Muy fácil + Fácil + Ni fácil ni difícil

Continua ...

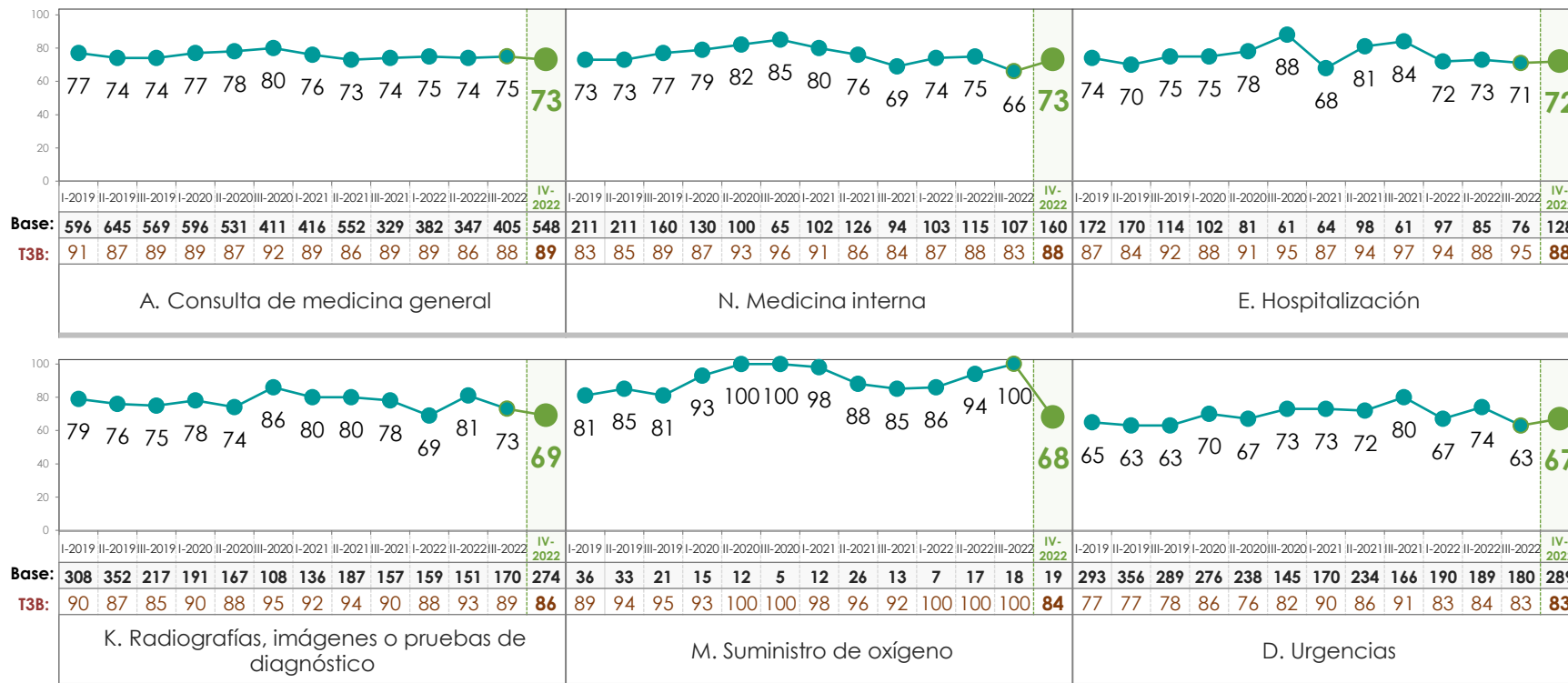


Acceso a los servicios utilizados

63. ¿Cómo califica el acceso a los servicios de ...

% **T2B:** Muy fácil + Fácil **T3B:** Muy fácil + Fácil + Ni fácil ni difícil

Continua ...



Identificación y caracterización de los usuarios

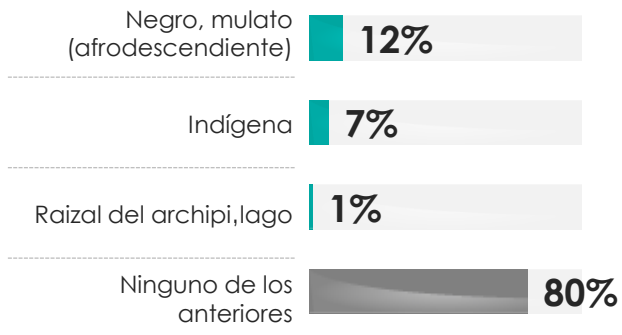
2022 Ola IV

87. ¿Cuántos años cumplidos tiene el paciente?

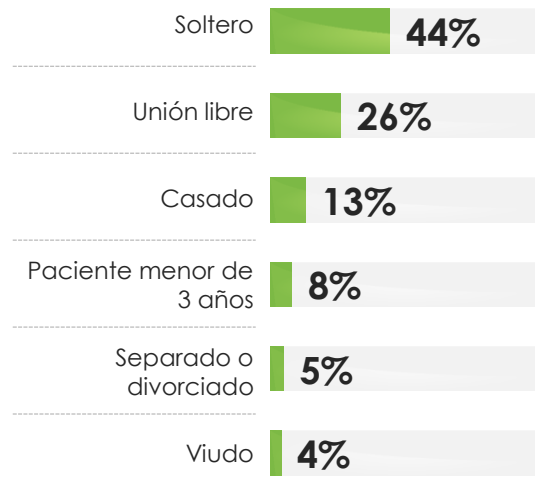


Promedio
Años cumplidos **33,7**

88. De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos, **es o se reconoce como.**



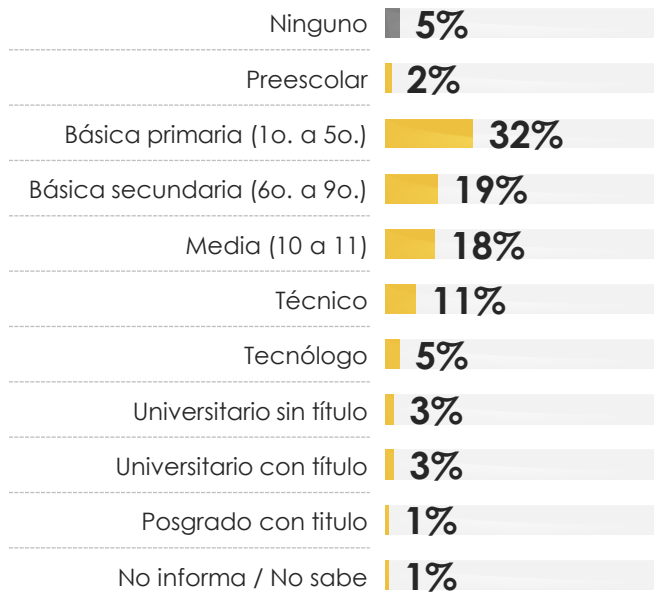
89. Su **estado civil actualmente es.**



Base: Total Encuestados 1.280

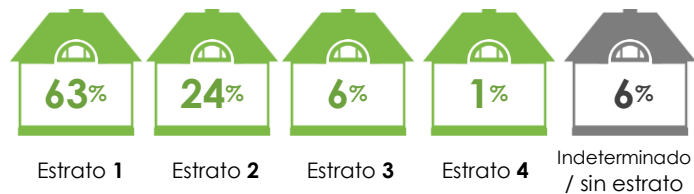
2022 Ola IV

90. ¿Cuál es el nivel educativo más alto que usted ha alcanzado?



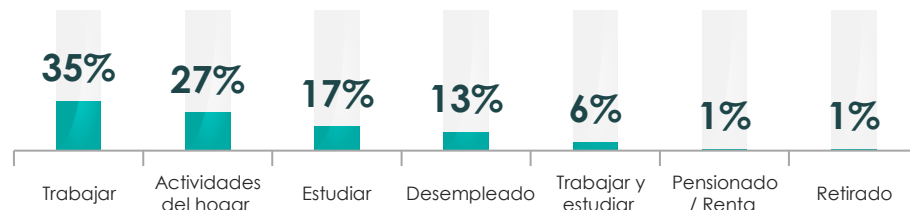
Base: Aplique a personas de 5 años o más | 1.179

91. Estrato de la residencia



Base: Total Encuestados | 1.280

92. ¿A qué actividad se dedica la mayor parte del tiempo? (E: RU)

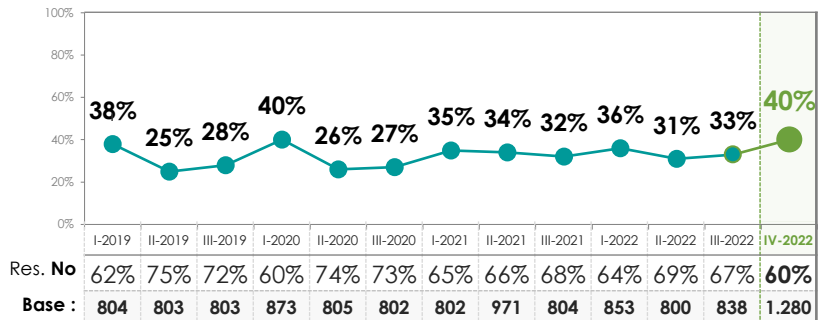


Base: Aplique a persona de 10 años o más | 1.081

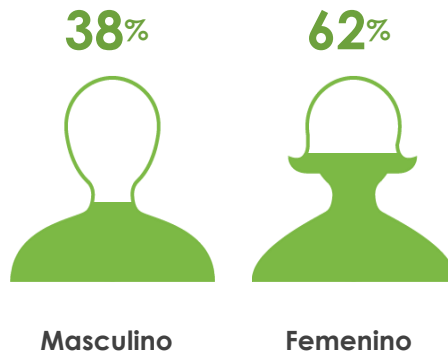
2022 Ola IV

93. ¿La encuesta fue respondida por una persona diferente al paciente?

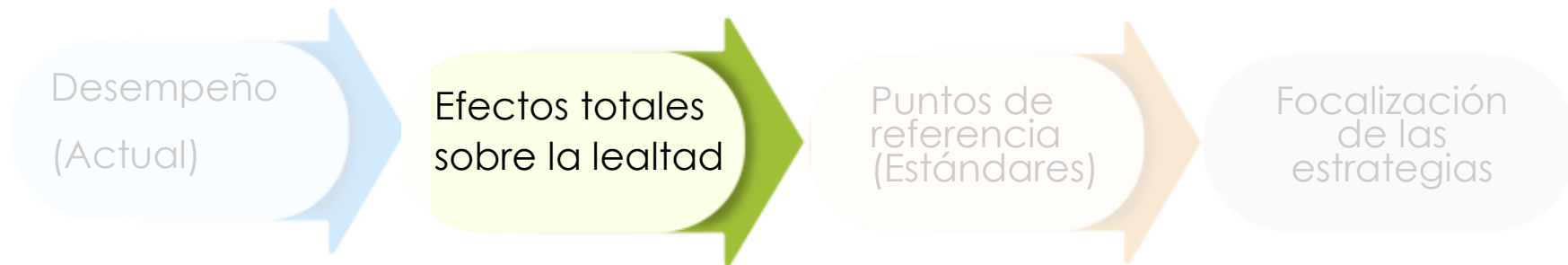
Respondieron Sí



72. Género del paciente



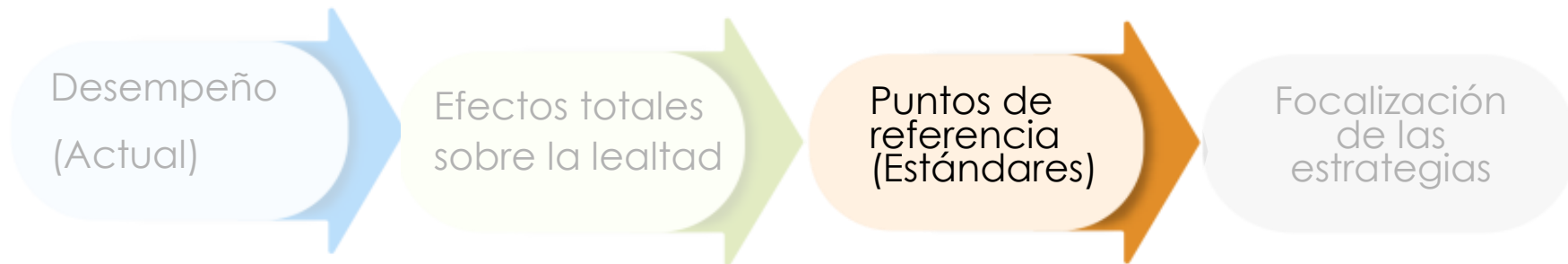
Base: Total Encuestados 1.280



Variable	Impacto	Peso
Conceptos generales e imágenes		
Calidad Coosalud	0,15647	10,5%
Calidad IPS	0,47627	31,9%
Es una empresa que tiene liderazgo en el sector	0,51957	34,9%
Es una empresa manejada con ética	0,18453	12,4%
Cumple su promesa de valor de servicio con calidad humana, calidez, excelencia en el servicio	0,15391	10,3%
Procesos de interacción		
Farmacia	0,09408249	35,6%
Citas	0,00063275	0,2%
Oficinas	0,00063275	0,2%
Atención presencial	0,01278106	4,8%
Página web	0,00063275	0,2%
Comunicación	0,00063275	0,2%
Atención PQR	0,03452328	13,1%
Acceso a Coosalud	0,11880399	45,0%
Oportunidad servicio	0,00063275	0,2%
CES Coosalud	0,00063275	0,2%
Atributos		
Farmacia		
Horario de atención	0,0409422	54,3%
Amabilidad de las personas	0,03451508	45,7%

Variable	Impacto	Peso
Atributos		
Citas		
Amabilidad de las personas	0,00037192	100%
Oficinas de atención al usuario		
La suficiencia de los Puntos de Atención de COOSALUD en su ciudad (número disponible)	0,00023436	42,8%
La facilidad de acceso a los Puntos de Atención de COOSALUD (ubicación)	$6,3275 \cdot 10^{-7}$	0,1%
Los horarios de los Puntos de Atención	0,00013591	24,8%
La calidad general de las instalaciones (orden, limpieza, iluminación, temperatura, disponibilidad de sillas, rampas para las personas en condición de discapacidad)	0,00011965	21,8%
La amabilidad del personal que los atiende	$5,7262 \cdot 10^{-5}$	10,5%
Atención presencial		
El tiempo de espera	0,00385844	46,7%
El tiempo de atención	0,00440884	53,3%
Comunicación		
El desempeño de COOSALUD	$5,8652 \cdot 10^{-5}$	9,3%
Sus derechos y deberes	$8,4527 \cdot 10^{-5}$	13,4%
Sitios y horarios donde se encuentran sus oficinas administrativas	0,0001104	17,4%
La red de instituciones prestadoras de servicios de salud a las que puede ir	0,00010713	16,9%
Valor de los copagos o cuotas moderadoras	$5,8652 \cdot 10^{-5}$	9,3%
Educación sobre hábitos saludables de vida y prevención de enfermedades	$8,5907 \cdot 10^{-5}$	13,6%
Cómo solicitar una cita	0,00012748	20,1%
Cómo comunicarse con COOSALUD	0	0,0%

Variable	Impacto	Peso
Atributos		
Atención PQR		
La amabilidad de las personas	0,00339159	12,9%
La vocación de servicio y calidez de las personas	0,02299095	87,1%
Acceso		
Farmacia	0,00384445	3,5%
Citas	0,0496976	45,4%
PQR	0,0001188	0,1%
IPS	0,00011007	0,1%
Vacunación	0,05563641	50,9%
Oportunidad		
Entrega de medicamentos	0,00016722	32,4%
Asignación de citas	$1,1389 \cdot 10^{-5}$	2,2%
Atención cuando presentó su PQR	$7,9759 \cdot 10^{-5}$	15,4%
IPS	$6,3275 \cdot 10^{-7}$	0,1%
Vacunación	0,00025755	49,9%
CES		
Medicamentos	$3,0042 \cdot 10^{-5}$	8,4%
Asignación de citas	$6,3275 \cdot 10^{-7}$	0,2%
Atención PQR	$3,4493 \cdot 10^{-5}$	9,7%
Vacunación	0,0002911	81,7%



Estándares nacionales. Interpretación de las diapositivas a continuación

- Se interpreta así:

Nombre de la variable a comparar: por ejemplo calidad general, acceso, esfuerzo

La empresa del sector, que ha tenido la mejor evaluación en esta variable, ha tenido en TTB este porcentaje

Variable	Coosalud	Benchmark Nacional	
		La mejor	
Variable 1	74%	La mejor	96%
		Promedio	81%
		La más baja	60%

El promedio del sector está así

En el ejemplo la mejor está en 96%

Coosalud tuvo 74%, es decir está a 7 puntos de estar como el promedio y 14 por encima de la más baja. Está más cerca al promedio. Por eso se pone en amarillo

TTB de Coosalud en esta variable

Se pone en verde si está más cerca a las mejores, amarilla si está más cerca al promedio, roja si está más cerca a la más baja.

La empresa del sector que ha tenido la evaluación más baja en esta variable, ha tenido en TTB este porcentaje

	COOSALUD		
Recomendar Coosalud	68%	94	La mejor
		84	Promedio
		41	La mas baja
Calidad Coosalud	41	81	La mejor
		56	Promedio
		31	La mas baja
Calidad IPS	47	84	La mejor
		49	Promedio
		38	La mas baja
Asignación de citas	36	61	La mejor
		53	Promedio
		34	La mas baja
Farmacia	37	59	La mejor
		47	Promedio
		30	La mas baja
Manejada con ética	82	97	La mejor
		93	Promedio
		72	La mas baja
Acceso a Coosalud	67%	72	La mejor
		54	Promedio
		38	La mas baja

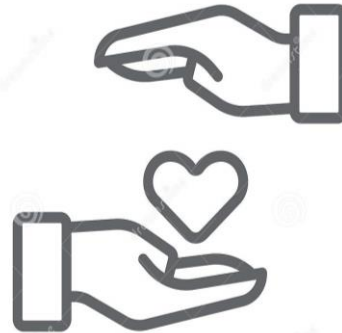
	COOSALUD	Benchmark Nacional (promedio)
Leales	28%	52%
Accesibles	6%	7%
Atrapados	40%	31%
Riesgo	26%	10%

Punto de referencia – estándares nacionales

	Antioquía	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Arauca	Región Centro	Región Suroccidente	Boyacá	Cundinamarca	Estándares nacionales	
Recomendar Coosalud	83%	74%	75%	62%	62%	67%	77%	63%	71%	67%	65%	61%	69%	60%	94%	La mejor
															84%	Promedio
															41%	La mas baja
Calidad Coosalud	56%	45%	48%	36%	30%	41%	45%	31%	47%	34%	38%	38%	40%	36%	81%	La mejor
															56%	Promedio
															31%	La mas baja
Calidad IPS	52%	51%	53%	37%	41%	45%	54%	39%	53%	55%	46%	43%	45%	47%	84%	La mejor
															49%	Promedio
															38%	La mas baja
Asignación de citas	35%	42%	33%	32%	37%	49%	38%	32%	31%	42%	34%	36%	44%	22%	72%	La mejor
															53%	Promedio
															34%	La mas baja
Farmacia	46%	28%	19%	33%	48%	42%	46%	18%	43%	48%	33%	38%	27%	44%	69%	La mejor
															47%	Promedio
															30%	La mas baja
Manejada con ética	86%	86%	86%	83%	81%	79%	90%	81%	85%	92%	81%	75%	91%	72%	97%	La mejor
															93%	Promedio
															72%	La mas baja
Acceso a Coosalud	78%	62%	73%	59%	73%	69%	72%	67%	62%	75%	63%	65%	76%	49%	72%	La mejor
															54%	Promedio
															38%	La mas baja

Punto de referencia – estándares nacionales

	Antioquía	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Arauca	Región Centro	Región Suroccidente	Boyacá	Cundinamarca	Estándares nacionales
Leales	39%	21%	33%	26%	20%	36%	35%	20%	28%	17%	28%	24%	29%	27%	52%
Accesibles	4%	7%	8%	1%	4%	9%	8%	7%	5%	6%	6%	7%	7%	4%	7%
Atrapados	44%	53%	42%	36%	42%	30%	42%	41%	43%	50%	36%	37%	40%	33%	31%
Riesgo	13%	19%	17%	37%	33%	25%	15%	30%	24%	27%	30%	32%	24%	36%	10%

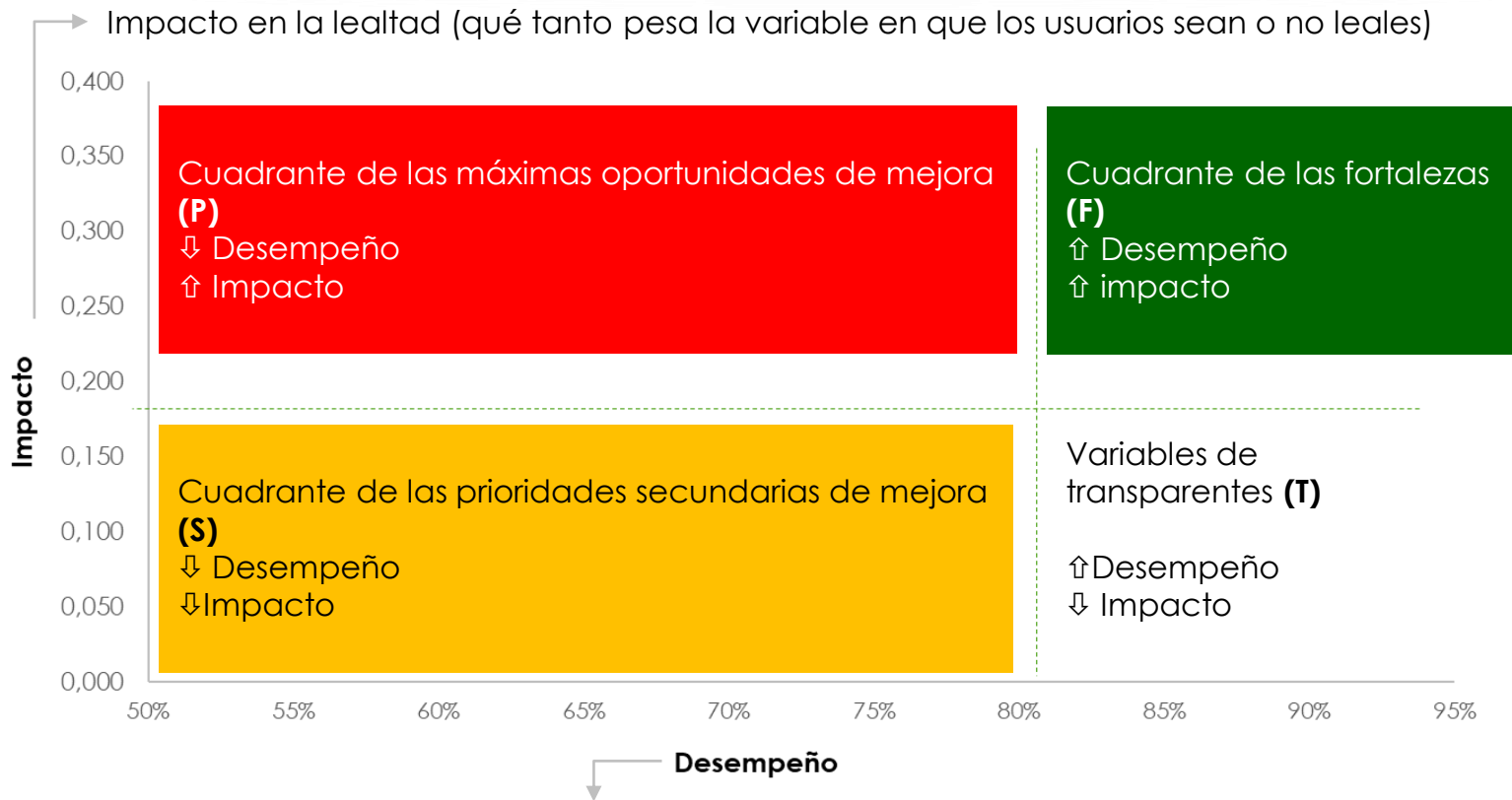




P = Máxima oportunidad de mejora:
S = Prioridad secundaria de mejora
F = Fortaleza de apalancamiento
T = Variables transparentes

Matriz de prioridades de acción

Focalización de las estrategias



Resultado de la variable en TTb (excelente + muy bueno), es decir, el % de personas en que se superan las expectativas

F	Fortaleza de apalancamiento
S	Prioridad secundaria de mejora
P	Máxima oportunidad de mejora

Variable	Coosalud	Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	M/Lena	S/der	Sucre	N S/der	Arauca	Suroccidente	Boyacá	C/marca
Conceptos generales e imágenes														
Calidad Coosalud	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Calidad IPS	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Es una empresa que tiene liderazgo en el sector	P	F	F	P	P	F	P	F	P	F	F	P	F	P
Es una empresa manejada con ética	T	T	T	T	T	T	S	T	T	T	T	S	T	S
Cumple su promesa de valor de servicio con calidad humana, calidez, excelencia en el servicio	T	T	T	T	T	T	S	T	T	T	T	S	T	S
Procesos de interacción														
Farmacia	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Citas	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Oficinas	S	T	T	T	S	S	S	S	S	T	T	S	S	S
Atención presencial	S	S	T	S	S	S	S	S	S	T	T	S	S	S
Página web	S	S	S	S			S	S	S	S	T	S	T	S
Comunicación	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Atención PQR	P	P	F	P	P	F	F	P	P	F		P		
Acceso a Coosalud	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	P
Oportunidad servicio	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
CES Coosalud	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Atributos														
Farmacia														
Horario de atención	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	F	P	P	P
Amabilidad de las personas	S	T	S	S	S	S	S	S	S	T	T	S	S	T

Variable	Coosalud	Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	M/Lena	S/der	Sucre	N S/der	Arauca	Suroccidente	Boyacá	C/marca
Citas														
Amabilidad de las personas	S	S	S	S	S	S	T	S	S	S	T	S	S	S
Oficinas de atención al usuario														
La suficiencia de los Puntos de Atención de COOSALUD en su ciudad (número disponible)	P	P	F	P	P	P	P	P	P	F	F	P	P	P
La facilidad de acceso a los Puntos de Atención de COOSALUD (ubicación)	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	T
Los horarios de los Puntos de Atención	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
La calidad general de las instalaciones (orden, limpieza, iluminación, temperatura, disponibilidad de sillas, rampas para las personas en condición de discapacidad)	P	P	P	F	P	P	F	F	P	F	F	F	P	F
La amabilidad del personal que los atiende	S	T	T	T	S	S	S	T	S	S	T	T	S	S
Atención presencial														
El tiempo de espera	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
El tiempo de atención	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Comunicación														
El desempeño de COOSALUD	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Sus derechos y deberes	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
Sitios y horarios donde se encuentran sus oficinas administrativas	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
La red de instituciones prestadoras de servicios de salud a las que puede ir	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
Valor de los copagos o cuotas moderadoras	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Educación sobre hábitos saludables de vida y prevención de enfermedades	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
Cómo solicitar una cita	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
Cómo comunicarse con COOSALUD	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T

Variable	Coosalud	Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	M/Lena	S/der	Sucre	N S/der	Arauca	Suroccidente	Boyacá	C/marca
Acceso														
Farmacia	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Citas	F	F	F	F	F	F	F	F	F	P	F	F	F	P
PQR	P	P	F	P	P	P	P	F	P	P		P		
IPS	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	S
Vacunación	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
Oportunidad														
Entrega de medicamentos	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Asignación de citas	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Atención cuando presentó su PQR	S	S	S				S	S		S		S		
IPS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Vacunación	P	F	P	P	P	P	P	P	P	P	F	P	P	P
CES														
Medicamentos	S	T	S	S	S	S	S	S	S	T	T	S	S	S
Asignación de citas	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Atención PQR	S	S	S	S	T	S	S	S	S	S	T	S	S	S
Vacunación	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	P	F	F

COOSALUD

En Pos de tu bienestar

Muchas gracias



CNC

Centro Nacional de Consultoría