

COOSALUD

En Pos de tu bienestar

Estudio de lealtad de los afiliados hacia Coosalud 2020



CNC

Centro Nacional de Consultoría

- Ficha técnica
- Metodología
- Resultados del estudio
 - Desempeño
 - Análisis estadístico
 - Estándares del sector
 - Hoja de ruta
- Comentarios finales





Ficha técnica



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 1062 encuestas

- Margen de error: 2,98%
- Nivel de Confianza: 95%

Fechas de trabajo de campo: diciembre 10 de 2020 a enero 10 de 2021

Año 2020



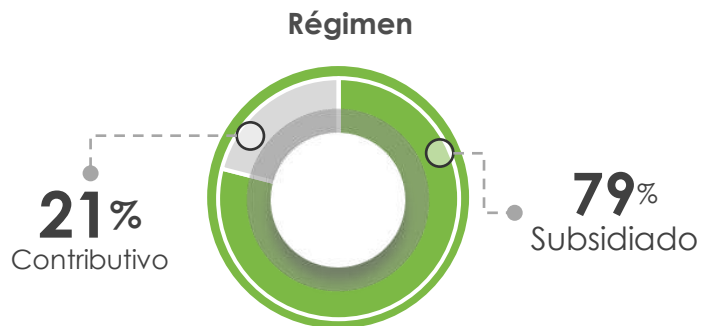
Departamento

Antioquia	10%
Atlántico	9%
Bolívar	9%
Cesar	8%
Córdoba	10%
Magdalena	10%
Santander	10%
Sucre	8%
Norte de Santander	8%
CENTRO	10%
*Boyacá	3%
*Cundinamarca	3%
*Bogotá	2%
*Soacha	3%
SUROCCIDENTAL	9%
*Valle del Cauca	5%
*Risaralda	1%
*Cauca	3%

Base : Total Encuestados

1,062

Año 2020



¿Hace cuánto se encuentra afiliado a Coosalud?



Base (Real): Total Encuestados **1.062**

¿A qué EPS se encontraba afiliado anteriormente?

Otra **100%**

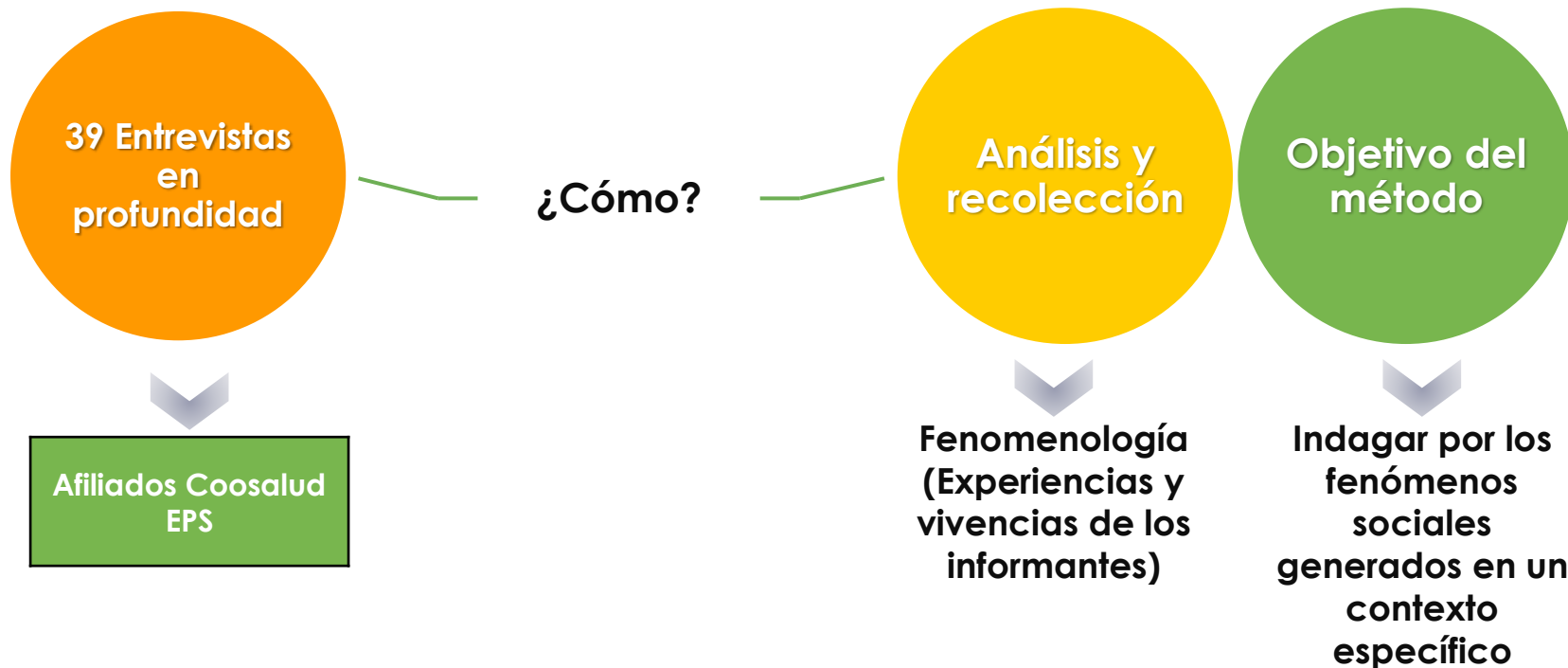
Base: Los que están afiliados hace menos de 6 meses

86

Empresa contratante	Coosalud EPS
Proveedor de Investigación	Centro Nacional de Consultoría S.A.
Nombre del Proyecto	Coosalud EPS
Metodología de la Investigación	Cualitativa
Método de investigación	Fenomenológico
Diseño cualitativo	Flexible (Descriptivo - Interpretativo)
Técnica de recolección	Entrevistas en profundidad
Instrumento	Guía entrevista en profundidad (Adjunto) Tiempo de aplicación 45 a 60 minutos
Población objetivo	Afiliados Coosalud
Muestra Efectiva	39 entrevistas en profundidad
Muestreo	Teórico
Cubrimiento	Urbano y rural: Valle del Cauca, Risaralda, Cauca, Antioquia, Atlántico, Santander, Boyacá, Norte de Santander, Magdalena, Sucre, Cesar, Córdoba, Bolívar, Meta, Bogotá.

Fecha de campo	Diciembre 2020
Método de validación de entrevistadores o moderadores	Revisión de cobertura de la temática del estudio en las grabaciones o transcripciones
Método de reclutamiento/ Captación	Aplicación de preguntas filtro establecidas en el guion de citación para dar cumplimiento al perfil requerido. La citación se realizó de manera telefónica
Tipo de incentivos	No aplica
Número de entrevistadores	8 investigadores
Nota 1	Los resultados de una investigación cualitativa no son extrapolables a la población en su totalidad. La investigación cualitativa busca conocer las opiniones, motivaciones e intereses de las personas, acerca de las distintas formas en que éstas se aproximan a la realidad, para comprender la razón de ser de sus experiencias. El investigador aborda los temas desde la perspectiva del investigado, sin cuantificar sus respuestas.
Nota 2	El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización

“El presente informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012”



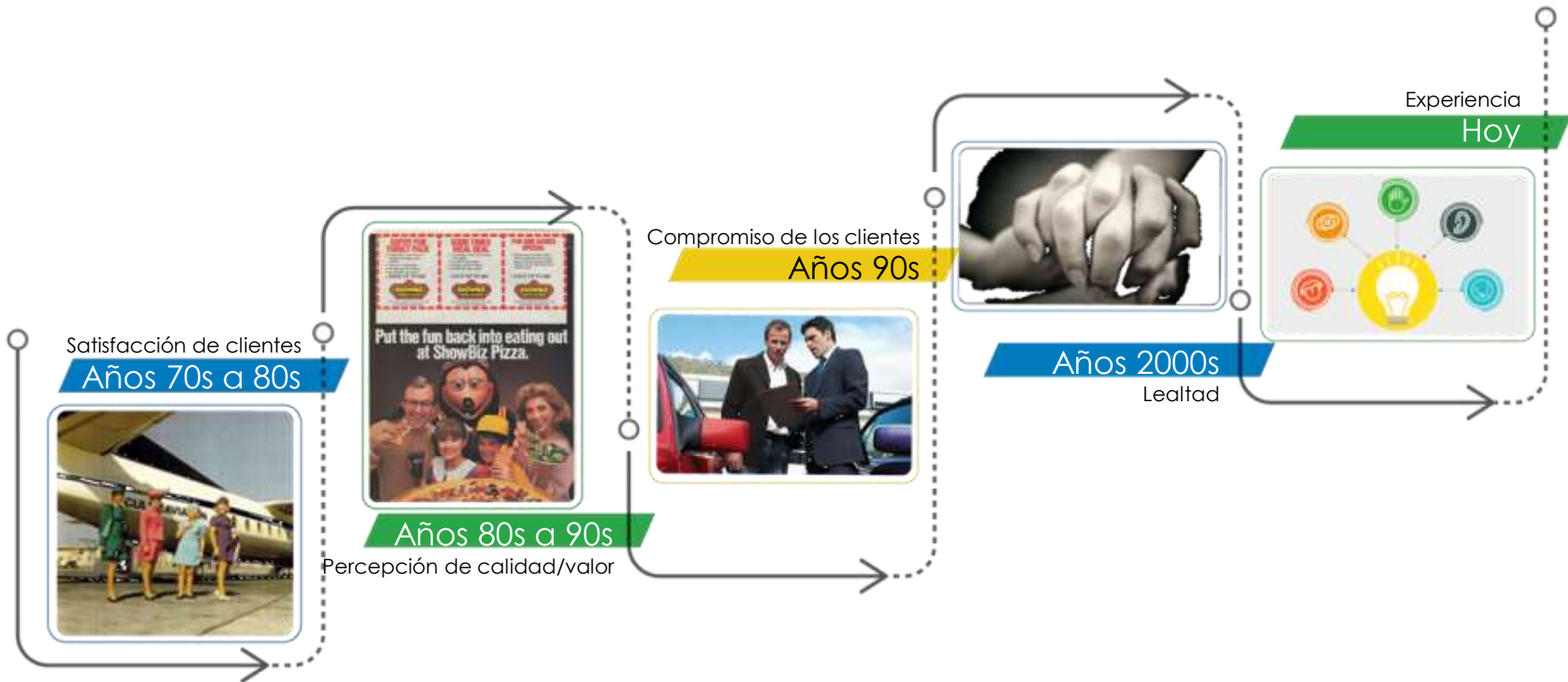
* Criterio de Validez – Saturación teórica de la información

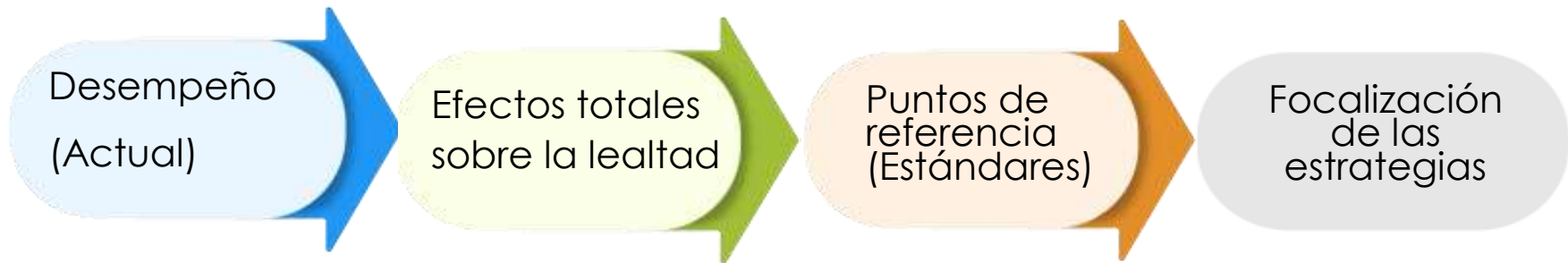
AFILIADOS		
ORIGEN BASE	CIUDAD	NUMERO ENTREVISTA
CLIENTE	Antioquia	3
	Atlántico	3
	Bolívar	3
	Regional Centro	6
	Cesar	3
	Córdoba	3
	Magdalena	3
	Santander	3
	Sucre	3
	Regional Suroccidente	6
	Norte de Santander	3
	TOTAL	39

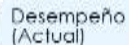


Metodología









Desempeño
(Actual)

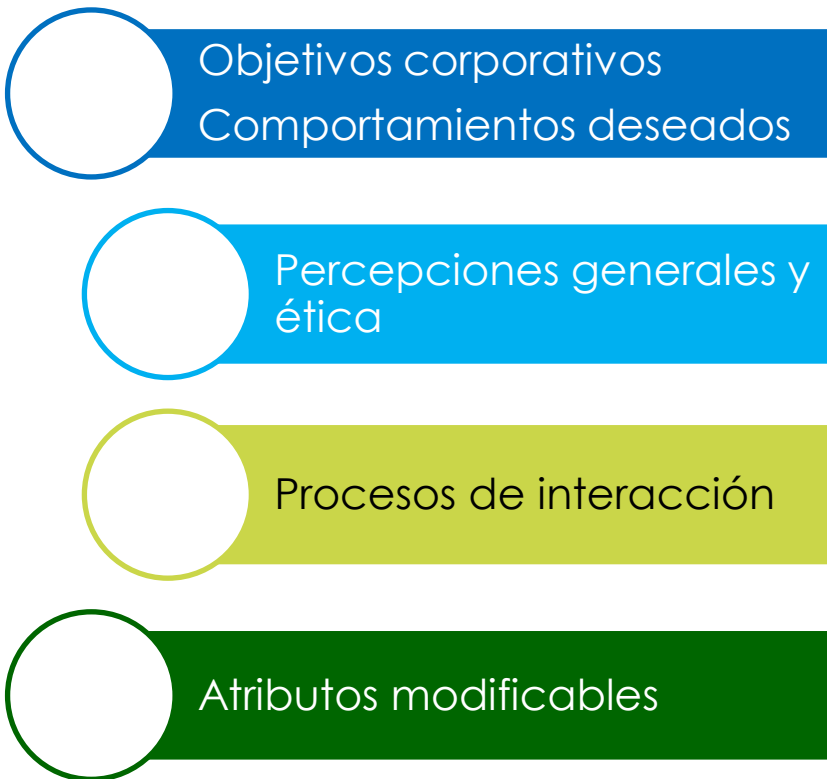
Modelo de las relaciones

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



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)



Desempeño
(Actual)

Escalas de 5 opciones de respuesta balanceadas positivamente.

Comportamientos

T3B { Extremadamente Probable } TTB
 Muy probable
 Algo Probable
 Poco probable
 Nada probable

Conceptos , procesos y atributos

T3B { Excelente } TTB
 Muy buena
 Buena
 Regular
 Mala

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

Imágenes

Totalmente de acuerdo } TTB
 De acuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

TTB = Top two boxes: El% de personas que calificaron con las dos primeras categorías: Porcentaje de personas en donde se genera el "Efecto Wow" en ellas se están excediendo las expectativas

T3B = Top three boxes: T3B (El% de personas que calificaron con las tres primeras categorías). Porcentaje de personas con las se cumplen las expectativas.

A lo largo del informe se presenta el % de personas que evalúan en las dos mejores opciones de respuesta, es decir, el Top Two Boxes, esto debido a que es el % de personas en las cuales se están superando las expectativas.

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

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

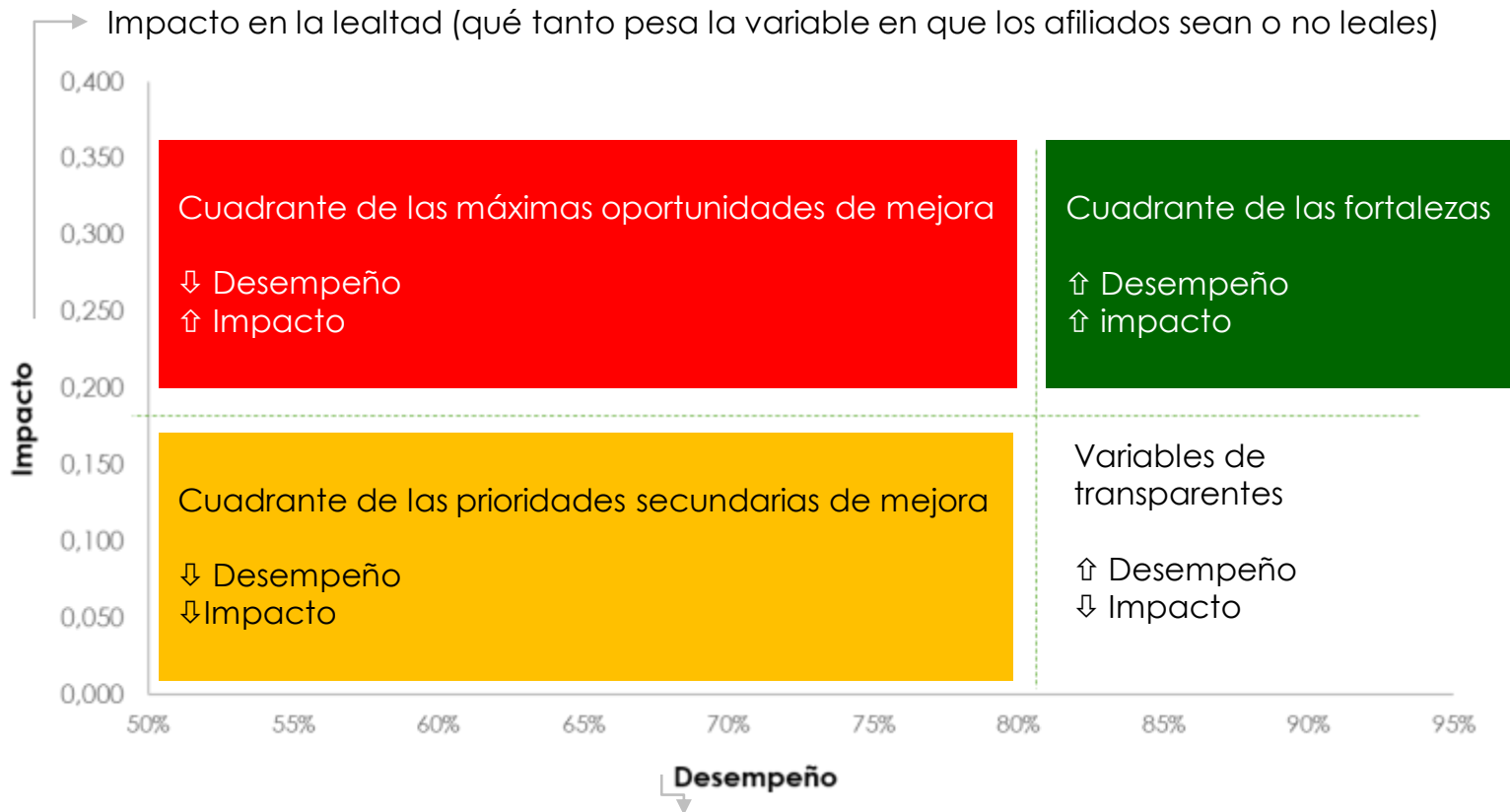
The diagram illustrates the components of a linear regression model. The dependent variable Y is circled in green. The independent variables $X_1, X_2, \dots, X_n$ are circled in red. The coefficients $\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n$ are circled in blue. The error term ϵ is circled in blue. Arrows indicate the relationships: a green arrow points to Y ; red arrows point to each X_i ; blue arrows point to each β_i ; and a blue arrow points to ϵ .

ERROR

PARÁMETROS(Coeficiente que cuantifican el impacto
de cada acción)

Matriz de prioridades de acción

Focalización
de las
estrategias

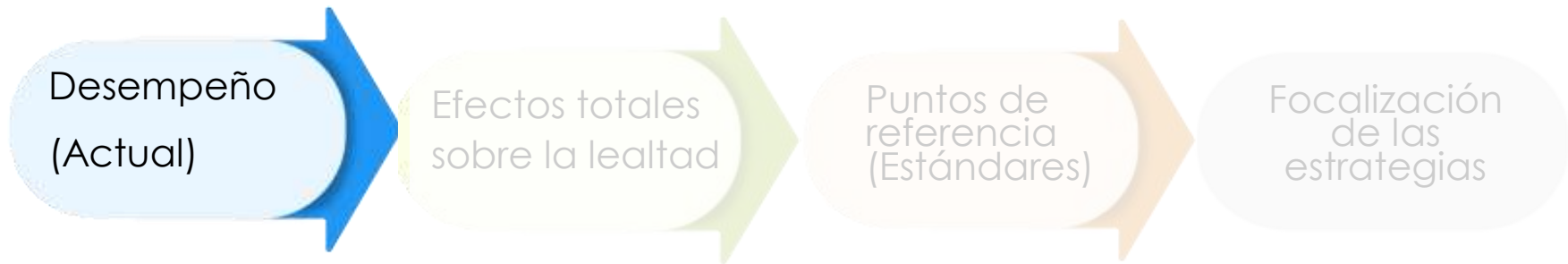


Resultado de la variable en TTB (excelente + muy bueno), es decir, el % de personas en que se superan las expectativas

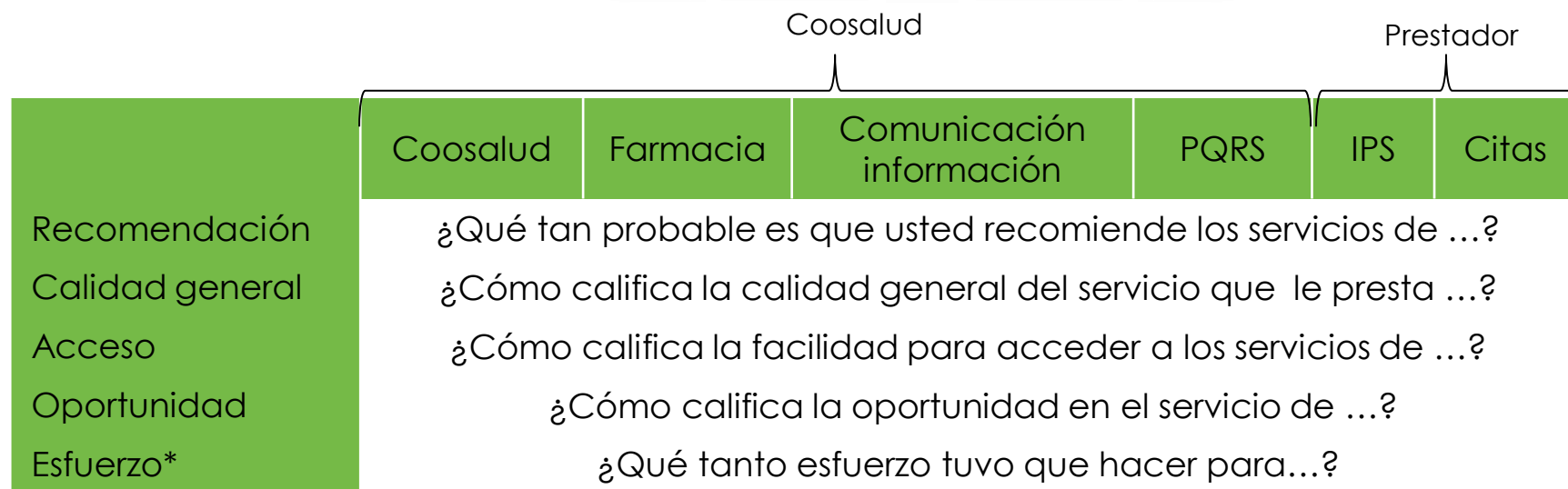


Resultados del estudio





Relacionamiento de Coosalud y el prestador con los usuarios



*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	79%	72%	63%	60%	75%	68%
Calidad general	50%	43%	87%	40%	52%	43%
Acceso	69%	79%		46%	72%	66%
Oportunidad	47%	43%		45%	39%	37%
Esfuerzo *	18%	17%		40%		23%

Es una empresa líder

83%

Manejada con ética

89%

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

88%

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

** T3B

TTB = % Extremadamente probable + Muy probable

Ola III 2020

Ola II 2020

Ola I 2020

Recomendar
Anual 2020: 79%



Amor
Anual 2020: 85%



Importar si deja
de existir
Anual 2020: 52%



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

CES *
Anual 2020: 18%



Lealtad
Anual 2020: 40%



Calidad IPS
Anual 2020: 52%



Calidad
Coosalud
Anual 2020: 50%



Empresa
Líder Anual 2020:
83%



TTB = % Totalmente de acuerdo + de acuerdo

Manejada con
ética
Anual 2020: 89%



Cumple promesa
de valor
Anual 2020: 88%



TTB = % Excelente + muy buena

Farmacia
Anual 2020: 43%



Citas
Anual 2020: 43%



Comunicación
información
Anual 2020: 87%



Atención presencial
Anual 2020: 54%

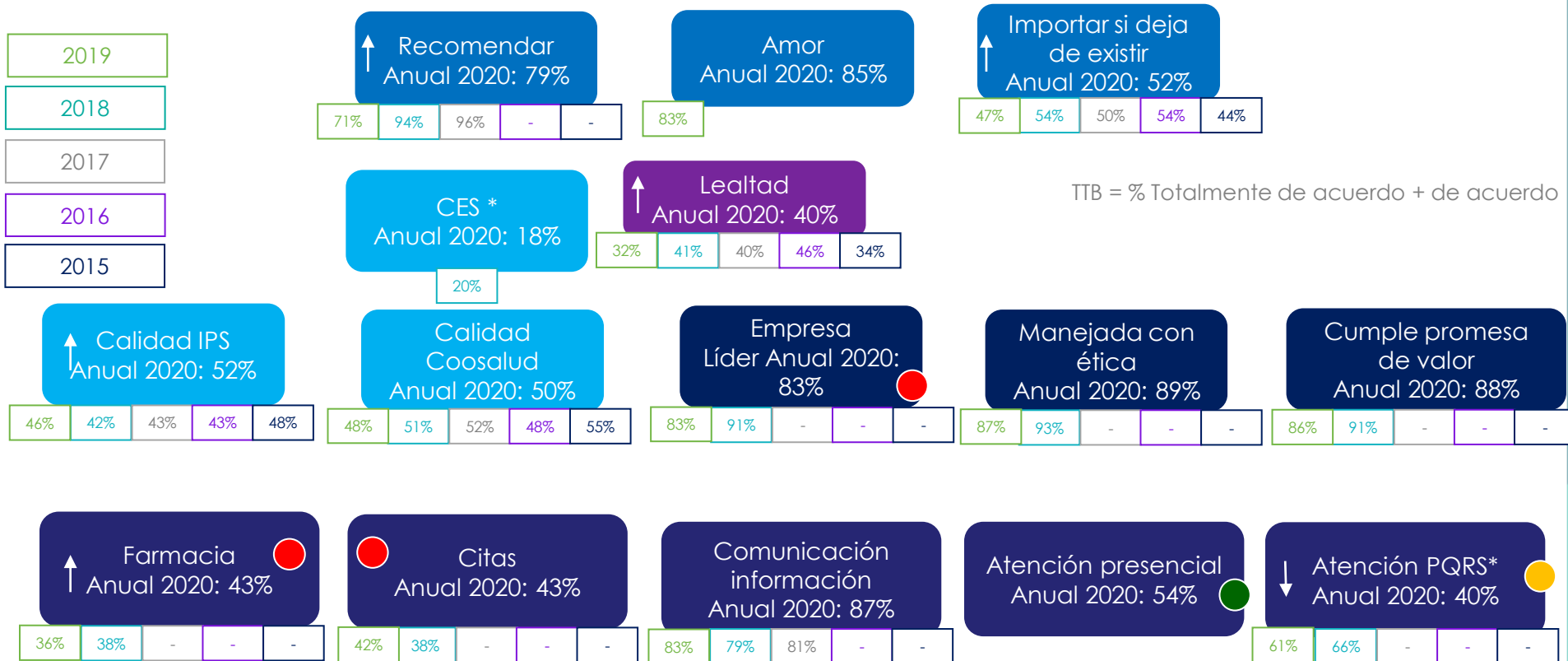


Atención PQRS*
Anual 2020: 40%



Modelo de las relaciones de Coosalud

TTB = % Extremadamente probable + Muy probable



TTB = % Excelente + muy buena

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

*PQRS TTB = % Excelente + muy buena + buena

Modelo de las relaciones Régimen Subsidiado vs Contributivo

TTB = % Extremadamente probable + Muy probable

Subsidiado

Contributivo

Recomendar
Anual 2020:
79%

81%

72%

Amor
Anual 2020:
85%

88%

71%

Importar si deja
de existir
Anual 2020 : 52%

52%

53%

CES *
Anual 2020 :
18%

69%

65%

Lealtad
Anual 2020 : 40%

41%

37%

TTB = % Totalmente de acuerdo + de acuerdo

Calidad IPS
Anual 2020 :
52%

53%

46%

Calidad Coosalud
Anual 2020: 50%

52%

42%

Empresa Líder
Anual 2020: 83%

86%

72%

Manejada con
ética
Anual 2020 I: 89%

91%

81%

Cumple promesa
de valor
Anual 2020 : 88%

90%

81%

TTB = % Excelente + muy buena

Farmacia
Anual 2020:
43%

44%

38%

Citas
Anual 2020:
43%

45%

37%

Comunicaciones
Anual 2020: 87%

89%

81%

Atn. presencial
Anual 2020:
54%

55%

50%

Atención PQRS**
Anual 2020: 40%

52%

22%

TTB = % Extremadamente probable +
Muy probable

Recomendar
Anual 2020: 79%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidental
90%	82%	87%	74%	66%	80%	88%	84%	83%	82%	62%	67%

Amor
Anual 2020: 85%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidental
88%	85%	91%	84%	84%	90%	83%	79%	88%	100%	68%	67%

Importar si deja de existir
Anual 2020: 52%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidental
51%	51%	53%	51%	60%	50%	55%	37%	52%	66%	57%	50%

Lealtad
Anual 2020: 40%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidental
43%	39%	44%	40%	37%	42%	45%	29%	45%	61%	46%	36%

*PQRS TTB = % Excelente + muy buena + buena

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

TTB = % Totalmente de acuerdo + de acuerdo

CES *
Anual 2020: 18%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidental
19%	15%	15%	21%	18%	12%	19%	19%	20%	14%	20%	19%

Calidad IPS
Anual 2020: 52%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidental
63%	51%	58%	54%	44%	55%	52%	52%	55%	62%	42%	37%

Calidad Coosalud
Anual 2020 : 50%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidental
62%	55%	55%	48%	35%	55%	51%	56%	57%	57%	28%	40%

Empresa Líder
Anual 2020: 83%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidental
93%	86%	86%	81%	80%	84%	86%	80%	90%	90%	69%	73%

Manejada con ética
Anual 2020: 89%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidental
93%	94%	86%	85%	90%	90%	87%	86%	93%	93%	85%	84%

Cumple promesa de valor
Anual 2020: 88%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidental
90%	91%	88%	86%	89%	91%	88%	89%	93%	93%	75%	86%

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

TTB = % Excelente + muy buena

Farmacia
Anual 2020: 43%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidental
58%	30%	33%	45%	39%	59%	44%	29%	40%	63%	36%	50%

Citas
Anual 2020: 43%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidental
62%	31%	43%	71%	38%	46%	42%	33%	59%	60%	30%	34%

Comunicación información
Anual 2020: 87%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidental
90%	88%	88%	90%	82%	83%	85%	89%	93%	97%	80%	86%

Atención presencial
Anual 2020: 54%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidental
67%	47%	53%	58%	33%	74%	53%	54%	77%	75%	56%	22%

Atención PQRS*
Anual 2020: 40%

Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidental
67%	67%	60%	50%	29%	40%	-	33%	50%	50%	40%	20%

*PQRS TTB = % Excelente + muy buena + buena

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

Lo primero que piensa al mencionar COOSALUD es:



Las personas expresan diferentes pensamientos y opiniones sobre COOSALUD que se relacionan con:

- La experiencia que han tenido al utilizar sus servicios.
- La función de la entidad en el sistema de salud
- Las cualidades de la entidad

“Coosalud es parte de mi vida cotidiana”

- ❖ “Con COOSALUD ha sido perfecto todo, en todo lo que he necesitado”
- ❖ “Me ha brindado un buen servicio”
- ❖ “Los trámites no se demoran y siempre están pendientes”
- ❖ “La sentí muy positiva en todas las áreas, en atención, la entrega de medicamentos...”
- ❖ “Los doctores son excelentes, buenos especialistas”
- ❖ “Los servicios son bastante malos, bastante regulares”
- ❖ “No pude conseguir una cita como durante doce meses”

Las experiencias de los usuarios están mediadas por los contextos territoriales que pueden o no: ofrecer más servicios, estar cercanos, estar congestionados, entre otros, pero también por los diferentes convenios que la entidad tiene con las IPS en tanto que la atención buena, regular o mala por parte de estas incide en la opinión, así mismo constituyen referentes para establecer la capacidad de brindar a sus usuarios opciones de atención.

Opinión desde la función de COOSALUD

- ❖ “Ahí es donde me brindan la atención necesaria cuando me encuentro enferma, cuando necesito atención médica”
- ❖ “Es la entidad de salud donde estoy afiliado con mi familia”
- ❖ “Lo que tenemos con el carné porque tenemos la asistencia médica”
- ❖ “Uno llega a un hospital y lo primero que le preguntan “¿a qué está afiliado?””
- ❖ “Es como todo, tiene sus fallas, pero a la final para mí es un beneficio”

Opinión desde las cualidades de COOSALUD

- ❖ “Es una cooperativa”
- ❖ “Busca la mejora de la gente”
- ❖ “Ha sido muy puntual”
- ❖ “Están pendientes de las personas afiliadas”
- ❖ “Es solidaria y presta ayuda a los necesitados y a las personas de zonas rurales”

BUEN SERVICIO

- Calidad
- Cobertura
- Eficiencia
- Oportunos
- Rapidez
- Facilidad en los trámites
- Soluciones rápidas
- Aseado
- Organizado

BUENA ATENCIÓN

- Buen Trato
- Amabilidad
- Respetuosos
- Amigables
- Escuchan
- Explican
- Pacientes
- Carismáticos

BUENA ENTIDAD

- Compromiso
- Cumplimiento
- Responsabilidad
- Dedicación

COBERTURA

- Ampliar la cobertura
- Tener convenios con otras IPS, para más opciones de atención
- Acceso a servicios de segundo nivel
- Llegar a los sitios inaccesibles,
- Tener sitios de atención cercanos

ATENCIÓN

- Manejo de la agenda con las IPS
- Mejorar el tiempo de las citas con especialista
- Más eficiencia en la asignación de citas,
- Mejorar el cubrimiento de medicamentos
- Tener suficiente inventario de medicamentos, entrega puntual
- Entrega de viáticos para ir a citas
- Igualdad en la atención Urbano/Rural

INFORMACIÓN

- Hacer seguimiento a las IPS con las que tiene convenios
- Información sobre fechas de órdenes

Se identificaron fortalezas que tienen que ver con:

SERVICIO

- Buen servicio
- Calidad
- Buenos profesionales, médicos y especialistas
- Cubrimiento de todos los servicios
- Servicios gratuitos
- Visitas para la toma de la tensión
- Entrega de medicamentos a domicilio
- Seguimiento a la enfermedad

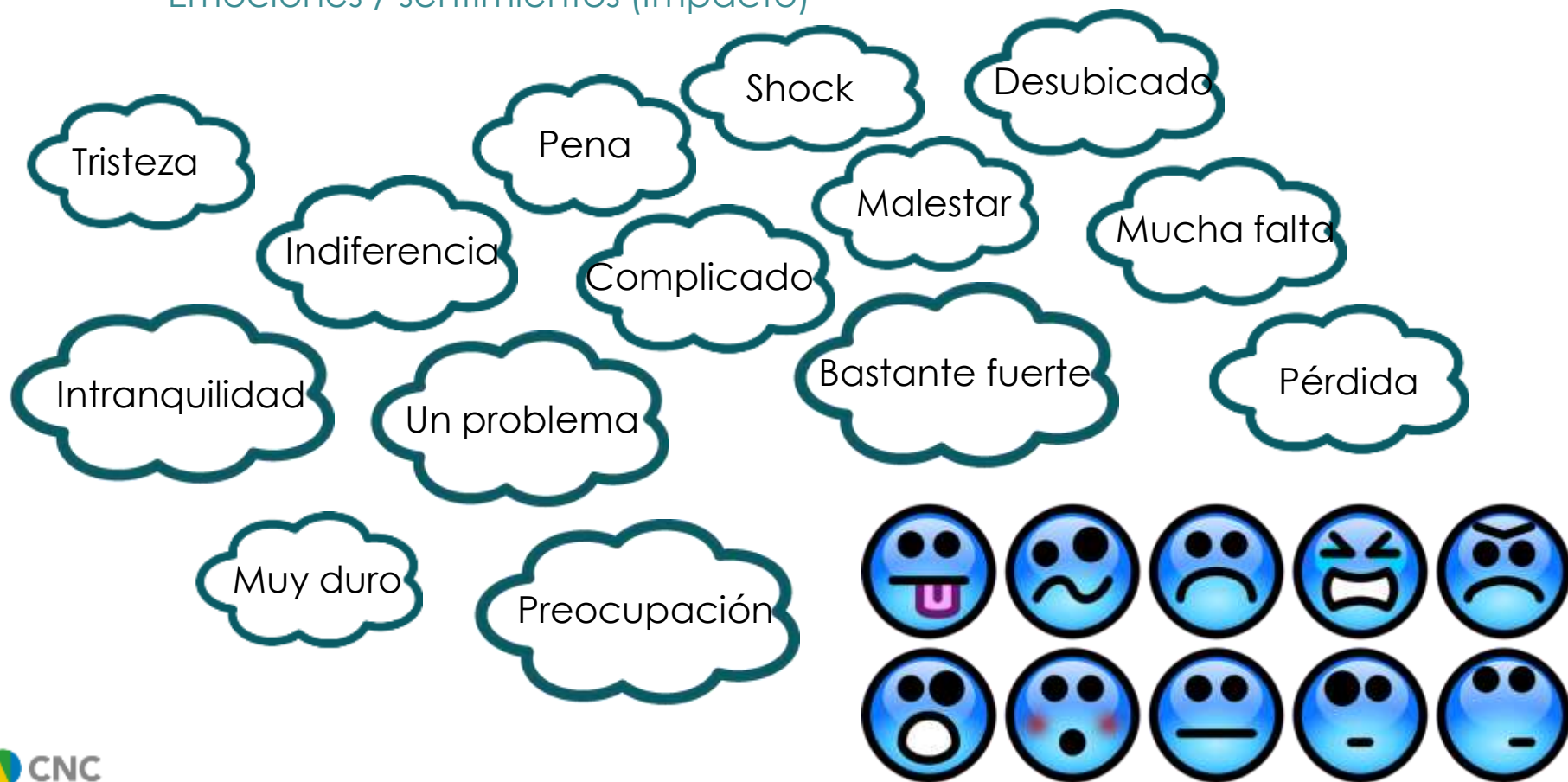
ATENCIÓN

- Agilidad en los trámites
- Amabilidad
- El trato de los doctores
- La atención al paciente
- El respeto
- Eficientes
- Soluciones rápidas
- Colaboran mucho a los pacientes de otros municipios.

ENTIDAD

- Amplia red en comparación con otras EPS
- Institución estructurada
- Solidaria con los de menos recursos
- Sus empleados
- Experiencia
- Responsabilidad

Emociones / sentimientos (Impacto)



Atributos (Impacto)

- ❖ Perdería la antigüedad, los tratamientos.
- ❖ Iniciar de cero en otra EPS
- ❖ Perdería el buen servicio que brinda, la rapidez de la citas
- ❖ Las personas quedan locas, sin saber en dónde las van a poder atender
- ❖ Queda uno desprotegido
- ❖ No, no creo que ninguna, no
- ❖ Desubicado porque toca volver a empezar nuevos procesos y todo
- ❖ Es volver hacer otra vez ese papeleo para encontrar otra EPS.
- ❖ No sé cómo me iría con mi enfermedad, cómo será para las citas, para los inhaladores, si llegara a faltar...
- ❖ Uno tantos años afiliado a Coosalud y deja de existir, imagínese, hay otras EPS que son bien horribles...
- ❖ Quedaría sin seguro y sin poder atender la salud
- ❖ Conformarse uno con lo que haya porque qué puede hacer uno
- ❖ Yo dependo de Coosalud por mi atención médica, a tiempo, los medicamentos, imagínese...

Lo que más le gusta y lo menos le gusta

	SERVICIO	ATENCIÓN	ENTIDAD
MÁS LE GUSTA	• El servicio • Facilidad en los servicios • Llevan los especialistas a las poblaciones más vulnerables. • Los Médicos • Están pendientes, hacen seguimiento	• La atención • El trato a la gente • El trato a la gente de otros municipios • La rapidez en las citas • Que expliquen lo uno debe hacer • Dan prioridad a las personas de la tercera edad • El trato humano • Atienden de manera oportuna • Agilidad en los trámites	• Convenios con las clínicas • La responsabilidad • Hacen campañas y le informan a los usuarios • Cubren todos los gastos • Se ajustaron a la pandemia • Ayudan con los pasajes para el traslado
MENOS LE GUSTA		• La atención en recepción • Falta de información en las fechas de entrega de ordenes • Demora en las autorizaciones • Demora en contestar el teléfono	• No hay centros cercanos para la atención • Falta cobertura • Hacen convenio con una sola IPS y se congestiona • La distancia para ir a las citas o los trámites

COMUNICACIÓN

Más información de la EPS sobre los servicios y los cambios.
Tener mejor comunicación

ATENCIÓN

Mejorar la asignación de citas
Agilizar la remisión y citas de especialista.
Llamarlo estar más pendientes cuando está enfermo
Mejorar el trato de los médicos que hacen visitas



COBERTURA

Que este más accesible físicamente para todos porque la movilidad es complicada
Que cubra los gastos de traslado, para ir a las citas
Tener más clínicas con otros especialistas
Tener todos los servicios en un solo lugar

FARMACIA

Eficiente
Excelente,
Muy buen trato
No se demoran entregando los medicamentos
Son puntuales
Siempre buscan una solución

No siempre entregan los medicamentos a tiempo,
Falta la prioridad para las mujeres embarazadas.
A veces faltan medicamentos
Mucha aglomeración

ASIGNACIÓN DE CITAS

Muy bien, excelente
Las citas son ágiles, de un día para otro
Son muy formales, muy amables

Se demoran en sacar las órdenes para especialista
No le hacen seguimiento a las citas con las IPS y estas se cancelan
Las citas son muy demoradas
Citas por internet a veces no hay

PQR

La mayoría no ha utilizado este servicio, sin embargo quienes lo han hecho afirman por un lado que se **demoran** en contestar y por el otro que es muy bueno y que fue **efectivo** para lograr el trámite

Al indagar por el trato recibido por parte de COOSALUD las personas destacaron las siguientes cualidades

- Respetuoso
- Excelente
- Colaborador
- Bueno
- Atento
- Explican todo bien
- Humano
- Profesional
- Amable
- Gentil
- Educado
- Oportuno
- Cariñoso

Salvo un caso donde se refirieron a un trato arrogante.

Las personas que han recibido información sobre el coronavirus por parte de COOSALUD, lo han hecho por **mensaje de texto** y **vía telefónica**, especialmente cuando les hacen seguimiento, las personas con **enfermedades de riesgo** recibieron recomendaciones adicionales vía telefónica, algunas personas **no recibieron** información sobre Covid, pero si la **invitación** a realizarse la prueba.

Sobre el **manejo** que ha dado COOSALUD, consideran que ha sido bueno, en las instalaciones se siguen **los protocolos de bioseguridad**, quienes no han ido a las instalaciones o no han sido contactados telefónicamente afirman desconocer dicho manejo

Quienes recibieron información consideran que es **clara y suficiente** y que no hace falta ampliarla, especialmente porque por diferentes medios de comunicación han recibido bastante información.

**Aspectos
para
mejorar la
experiencia
de Servicio**

- Más personal, equipo completo en las ventanillas de atención, agilizar el servicio
- Mejorar las instalaciones
- Mejorar la atención y el tiempo de respuesta telefónica
- Control sobre protocolos de bioseguridad,
- Evaluación de los servicios que prestan las IPS
- Volver a las citas presenciales con los médicos
- Mejorar la entrega de medicamentos y viáticos
- Información completa sobre cambios en los servicios y sedes
- Información sobre programas, salud, tramites, enfermedades
- Oportunidad en la comunicación
- Mejorar la calidad de odontología

Si las personas tuvieran la oportunidad de ser gerentes adelantarían las siguientes acciones:

- Ampliar la capacidad instalada en municipios
- Mejorar las instalaciones de los hospitales.
- Hacer más convenios con hospitales y clínicas
- Tratar de mejorar la cobertura nacional
- Hacer alianzas con el municipio para apoyar el traslado de las personas a las citas
- Contratar más personal para mejorar los servicios
- Ampliar la atención a doble jornada, para trámites
- Mejorar el servicio de farmacia
- Mejorar el servicio de odontología
- Mejorar el servicio de comunicación telefónica
- Tener más programas de recreación
- Grupo de médicos que hagan visitas a las personas en aislamiento
- Traer médicos especialistas y equipos especializados para mejorar la atención en enfermedades graves
- Dar prioridad a los niños y los ancianos
- Eliminar los servicios No Pos
- Que hubiera integralidad y todos los servicios se pudieran tener en una sola sede.

“Como gerente darle una buena sonrisa a cada uno de los integrantes de Coosalud, la mejor sonrisa”

Aunque la percepción de los usuarios esta mediada por los contextos territoriales, en general COOSALUD tiene gran aceptación , sus servicios son considerados como buenos y el trato recibido como excelente.

COOSALUD como marca, es reconocida por su solidez, la solidaridad, la amabilidad y por enfocarse a los sectores más necesitados.

Las fortalezas de COOSALUD están en su servicio, la atención y en sus cualidades como empresa

Para la mayoría de los usuarios si COOSALUD deja de existir les genera sentimientos y emociones negativas, aunque unos pocos lo asumen con indiferencia.

Los servicios ofrecidos de farmacia, asignación de citas y PQR tienen percepciones positivas y negativas, aunque el que menos se ha utilizado es el de PQR.

La información sobre Coronavirus no ha llegado a todos los usuarios, y a quienes les llegó les parece clara y suficiente.

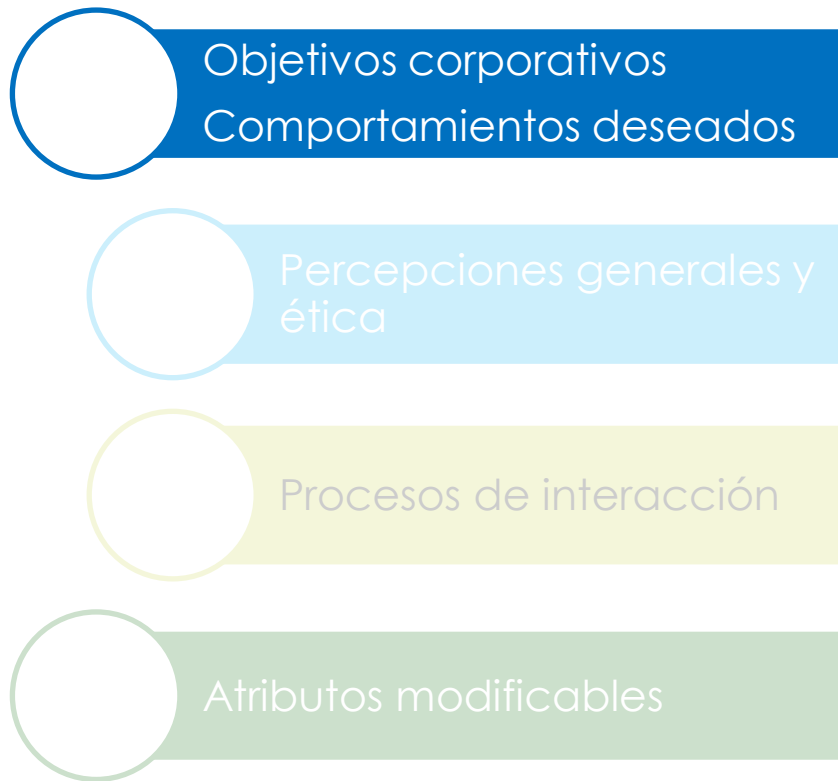
Las expectativas de los usuarios están relacionadas con la ampliación de la cobertura territorial, haciendo un llamado para tener más convenios con IPS que les ofrezcan alternativas de atención

Así mismo tienen expectativas en relación con la cobertura del plan que les permita acceder a todos los servicios y medicamentos y no solo los POS.

Dada las diferencias entre las zonas rurales y urbanas, varios usuarios hacen un llamado para tener ayudas para el traslado a los centros de atención, incluso a través de alianzas con las administraciones municipales.

Los usuarios perciben que COOSALUD debe hacer un mejor esfuerzo para agilizar las consultas con especialistas, contratar más especialistas y mejorar algunos servicios.

Si bien se reconoce la diferencia entre la EPS y la IPS los usuarios esperan que COOSALUD tenga mecanismos de control, seguimiento y evaluación de los servicios que prestan las IPS que ayuden a la mejor prestación de estos.



Año
2020



	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Leales	32%	41%	40%	46%	34%	48%	37%
Accesibles	10%	8%	9%	7%	9%	10%	12%
Resignados (atrapados)	39%	35%	34%	36%	39%	28%	29%
Riesgo	19%	15%	17%	11%	18%	14%	22%

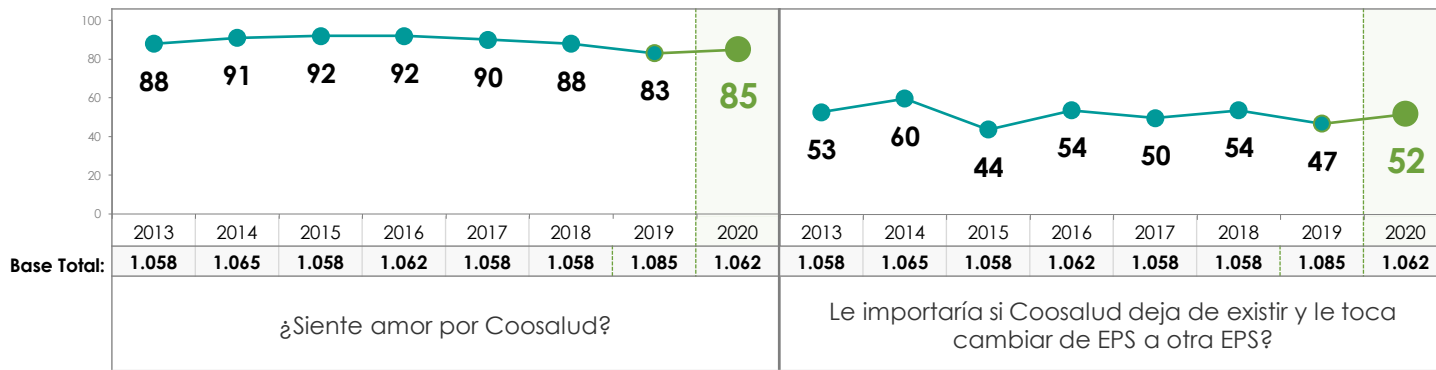


Según sus sentimientos hacia COOSALUD, **por favor dígame que tan de acuerdo o en desacuerdo esta con decir...**



%

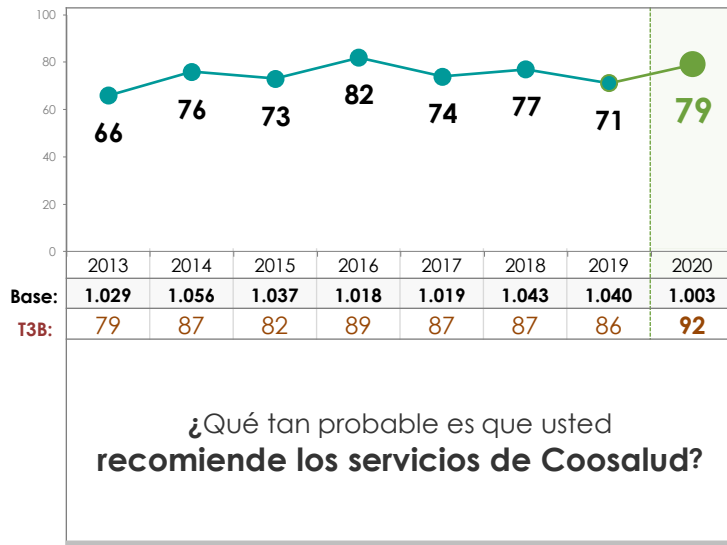
TTB: Totalmente de acuerdo + De acuerdo

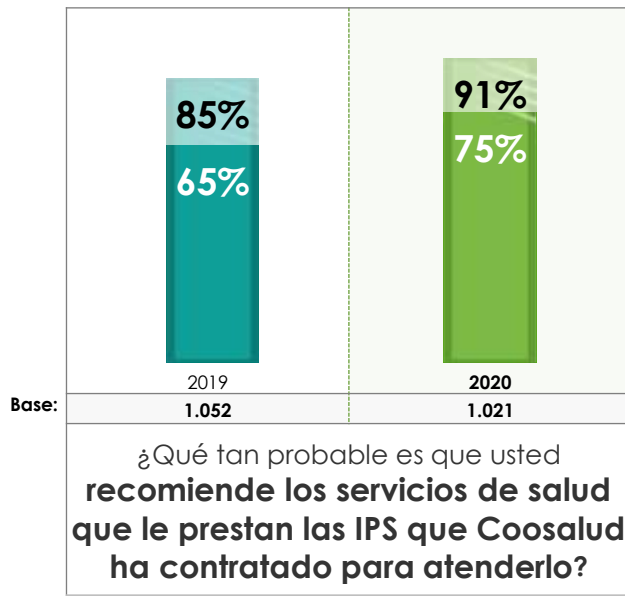
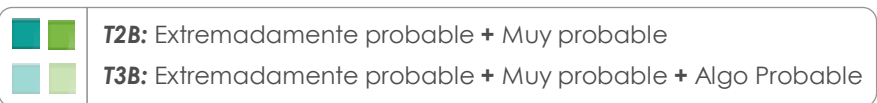


%

T2B: Extremadamente probable + Muy probable

T3B: Extremadamente probable + Muy probable + Algo Probable



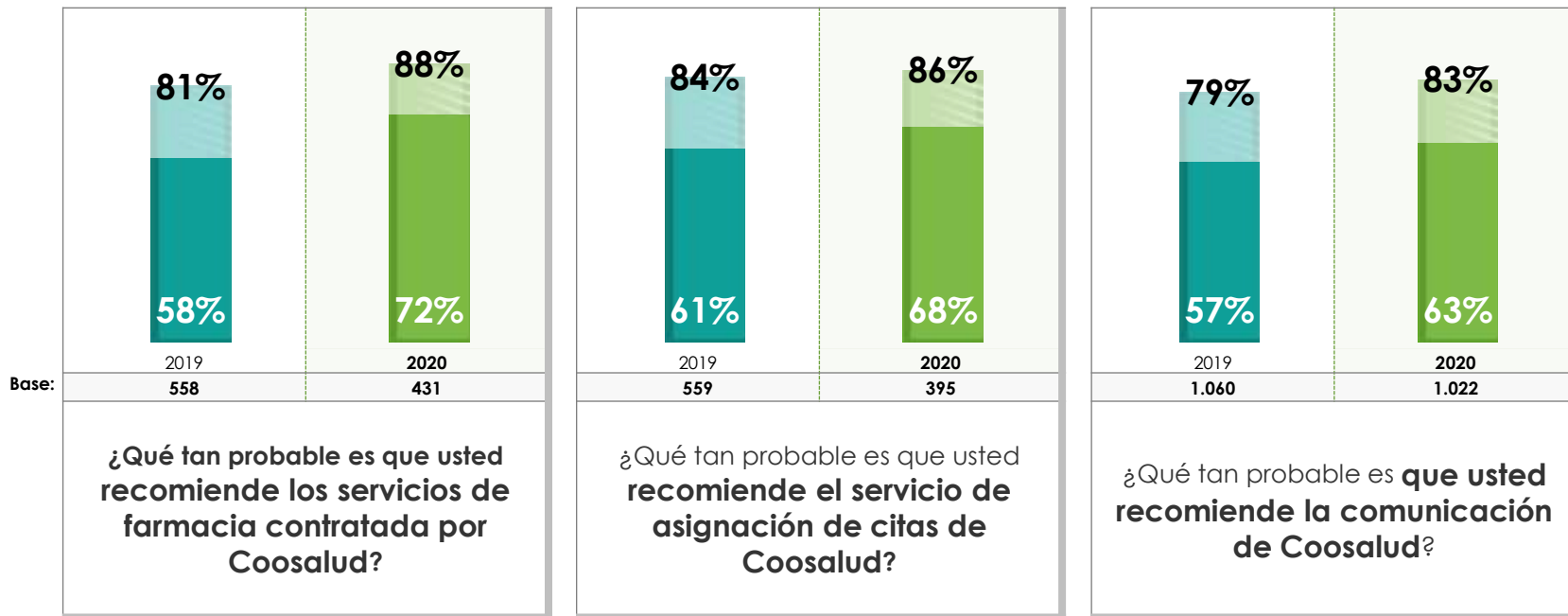


Intención de recomendar los puntos de contacto

%

T2B: Extremadamente probable + Muy probable

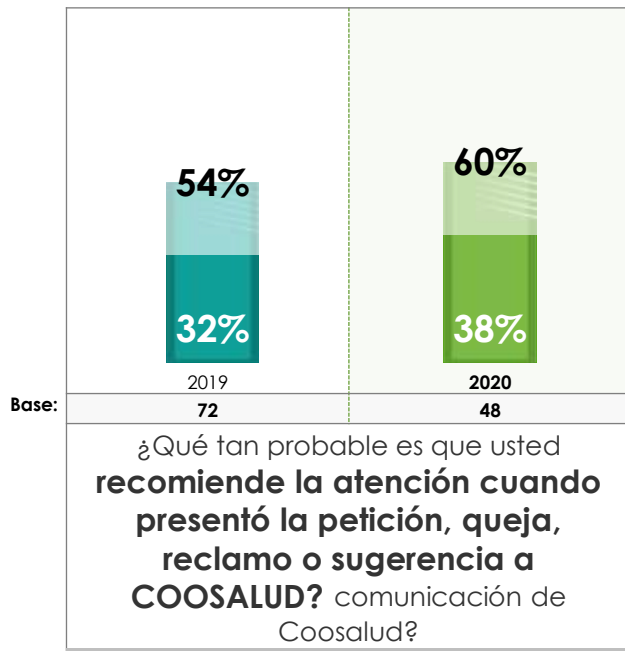
T3B: Extremadamente probable + Muy probable + Algo Probable

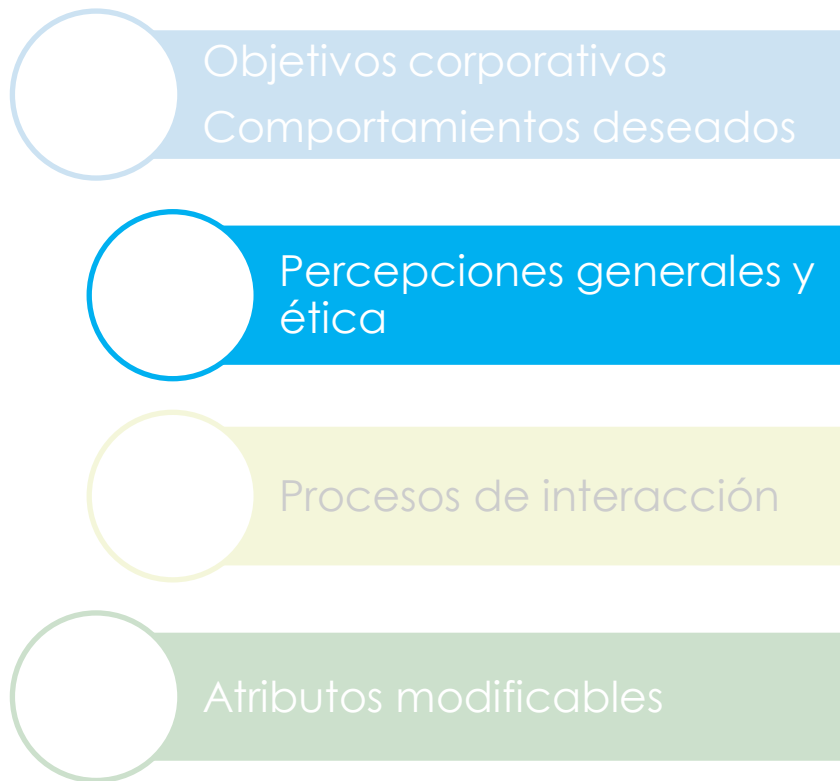




T2B: Extremadamente probable + Muy probable

T3B: Extremadamente probable + Muy probable + Algo Probable

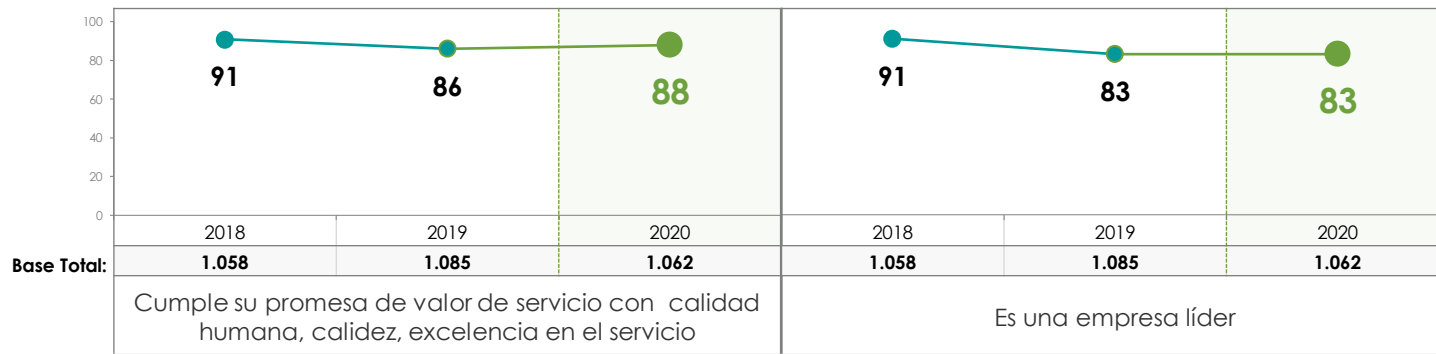
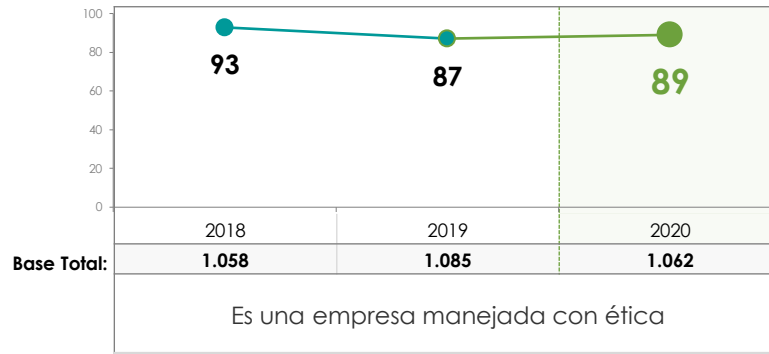


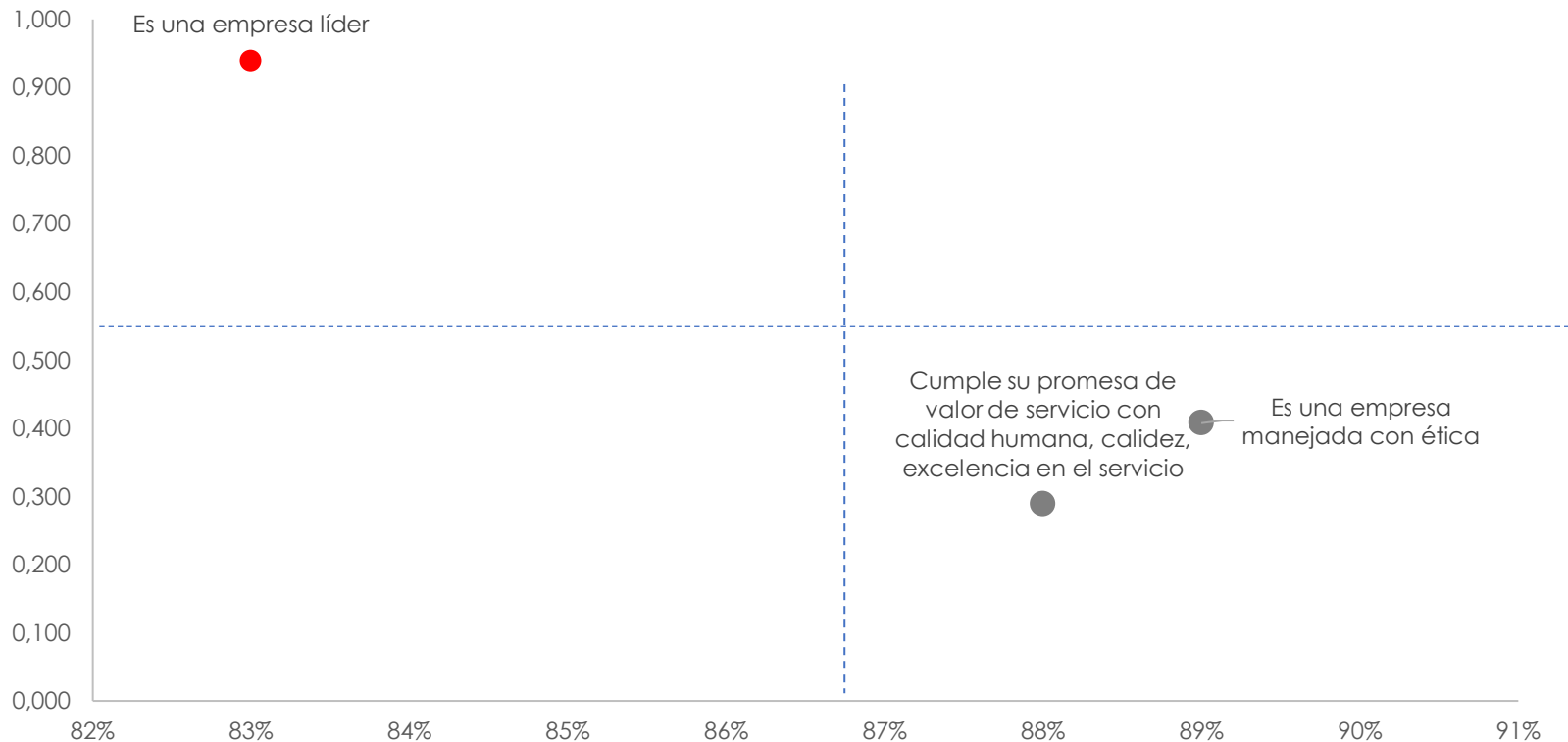


¿Qué tan de acuerdo **está con decir que COOSALUD?**

%

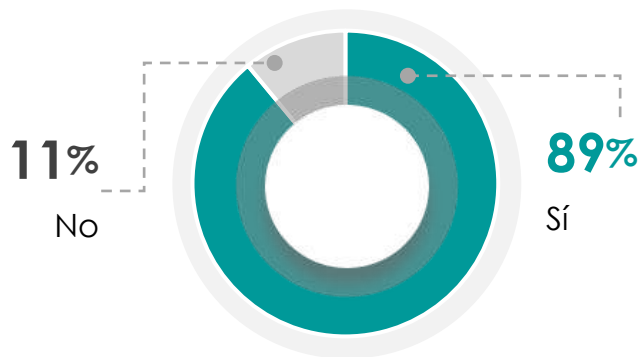
TTB: Totalmente de acuerdo + De acuerdo





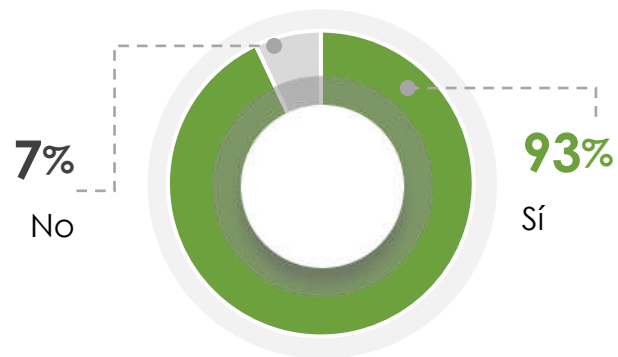
En el último servicio que le prestó Coosalud ¿Usted diría que recibió un trato justo?

Año 2019



Base: Total Encuestados 1.085

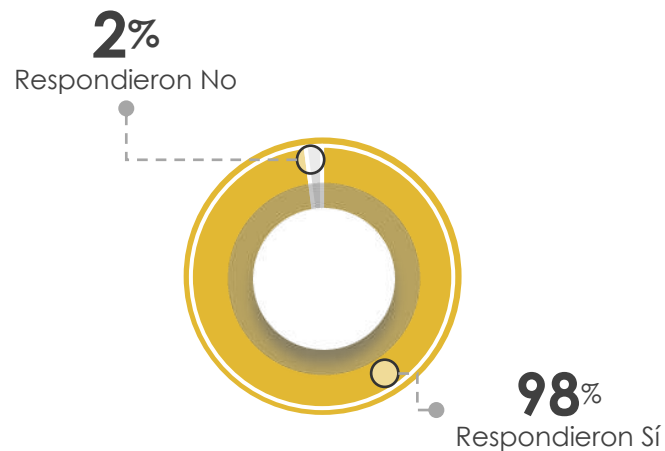
Año 2020



Base: Total Encuestados 1.062

Año 2020

El trato fue respetuoso

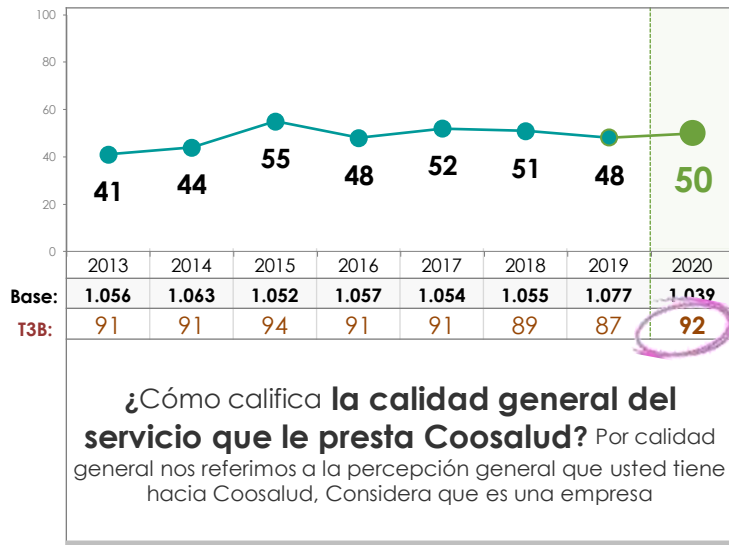


Base (Real): Total Encuestados 1.043

%

TTB: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

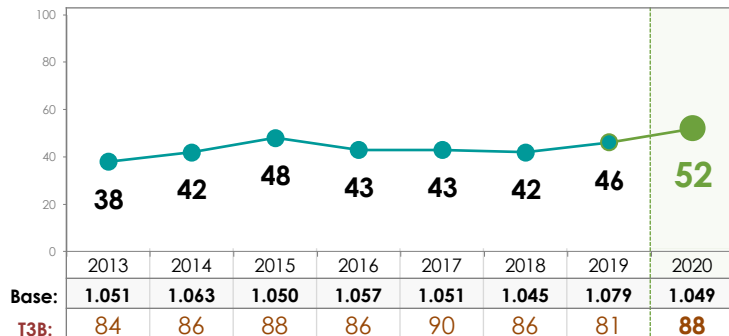


92% de usuarios
satisfechos

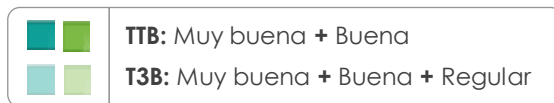
%

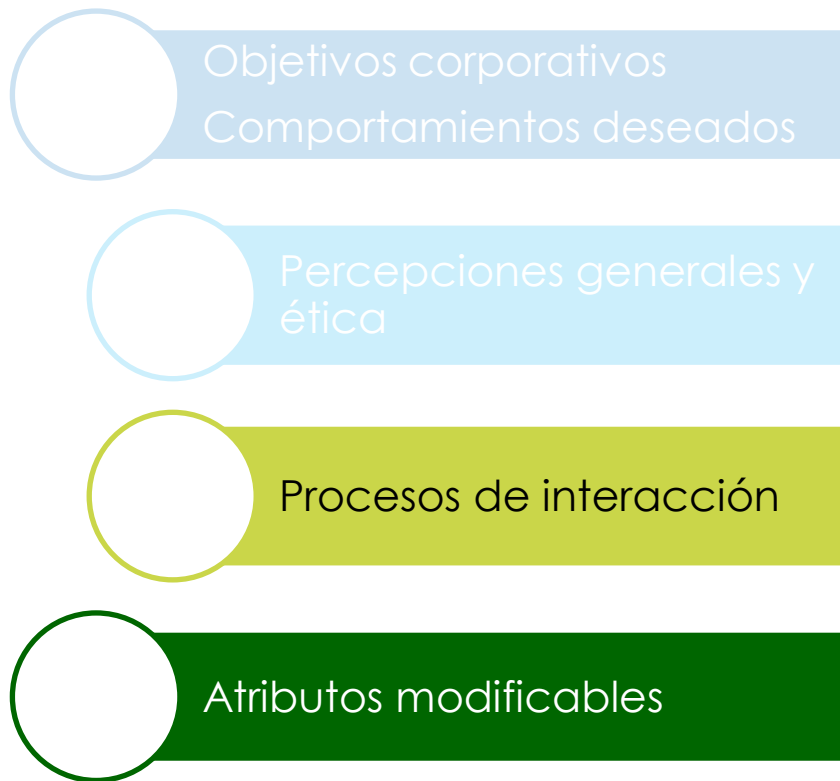
TTB: Excelente + Muy Bueno

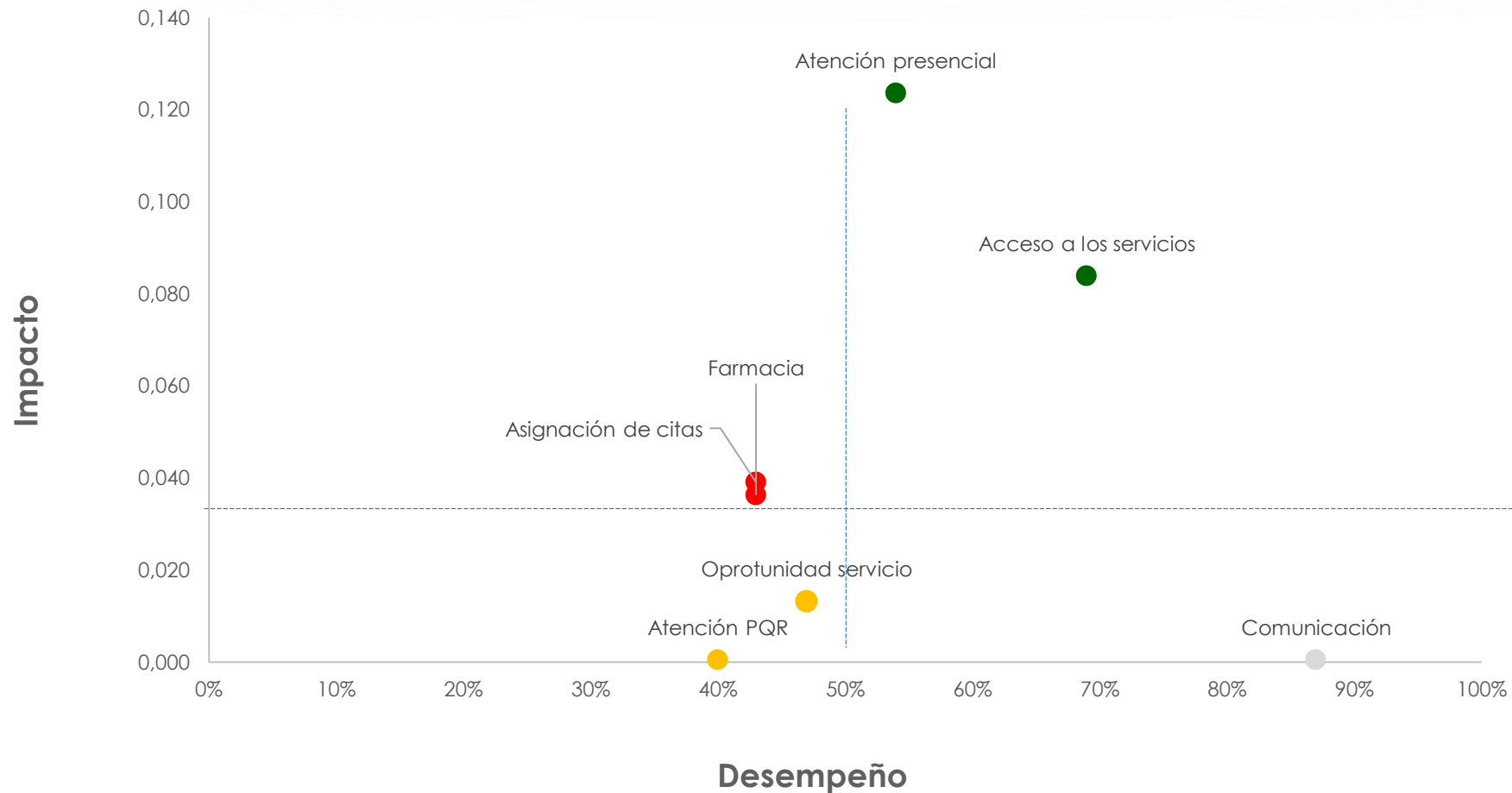
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



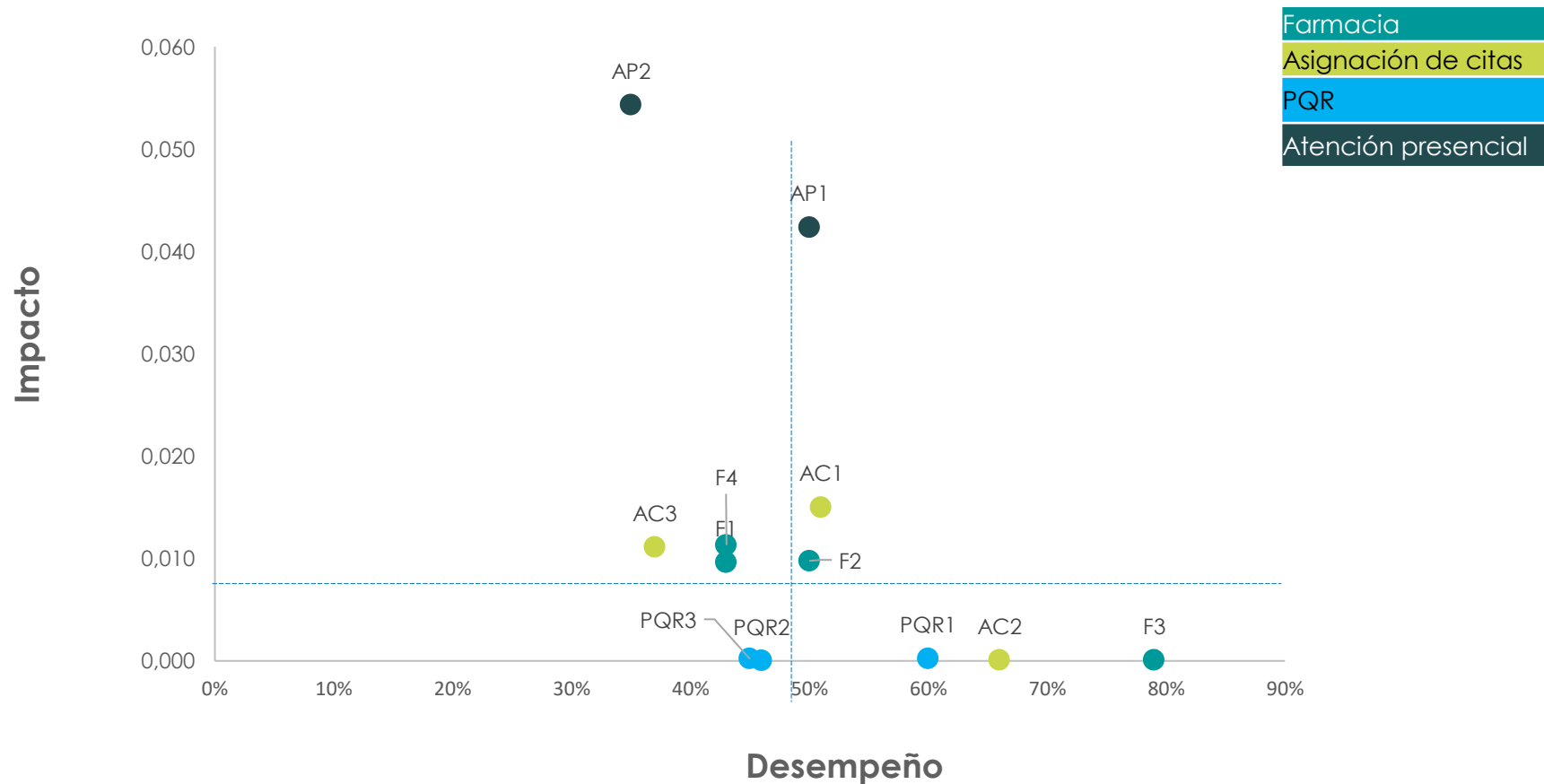
¿Cómo califica **la calidad general de los servicios de salud que le prestan las IPS** (Hospital, centro médico, clínica) que Coosalud ha contratado para ser atendidos?







Farmacia	F1	El horario de atención ofrecido por la farmacia
	F2	La amabilidad de las personas que le ofrecieron el servicio
	F3	La facilidad para acceder a los servicios de farmacia
	F4	Oportunidad en la entrega de medicamentos
Asignación de citas	AC1	La amabilidad de las personas que le asignaron la cita
	AC2	El grado de facilidad para que le asignen la cita
	AC3	La oportunidad en la asignación de citas
PQR	PQR1	La vocación de servicio y calidez de las personas que le atendieron cuando presentó la petición, queja, reclamo o sugerencia a COOSALUD
	PQR2	Acceso en la presentación de alguna petición, queja, reclamo o sugerencia a Coosalud
	PQR3	La amabilidad de las personas que atendieron o respondieron a su PQRS
Atención presencial	AP1	El tiempo de espera
	AP2	El tiempo de atención



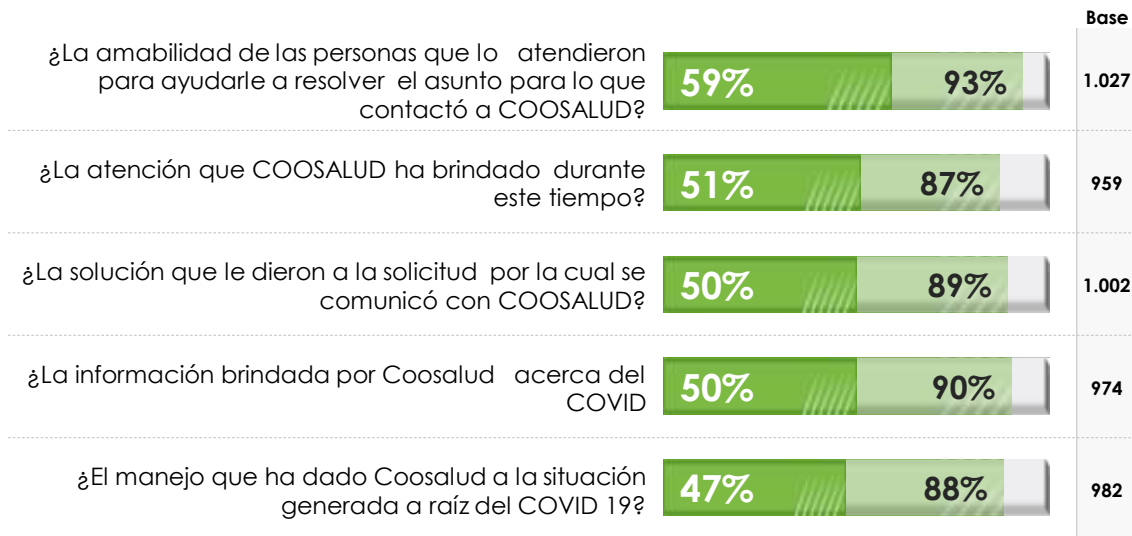
Año 2020

Pensando desde el ingreso del COVID 19 a nuestro país, cómo evalúa



TTB: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

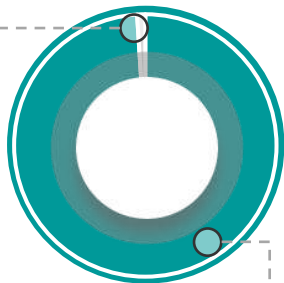


Año 2020

¿Usted utiliza tapabocas?

1%

Respondieron No



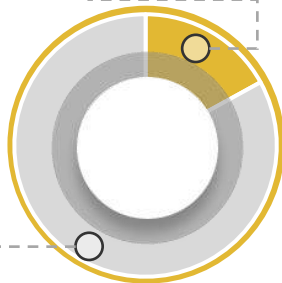
99%

Respondieron Sí

¿Usted asiste a reuniones familiares?

17%

Respondieron Sí



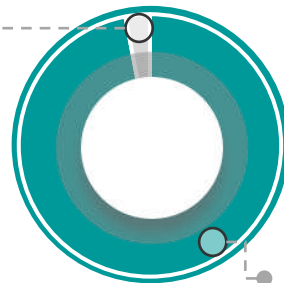
83%

Respondieron No

¿Usted mantiene el distanciamiento social?

3%

Respondieron No



97%

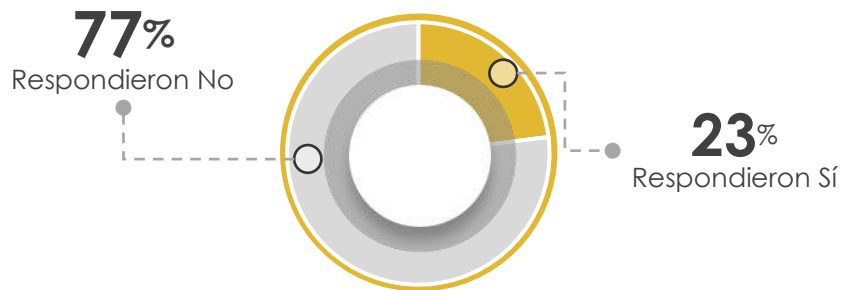
Respondieron Sí

Base (Real): Total Encuestados

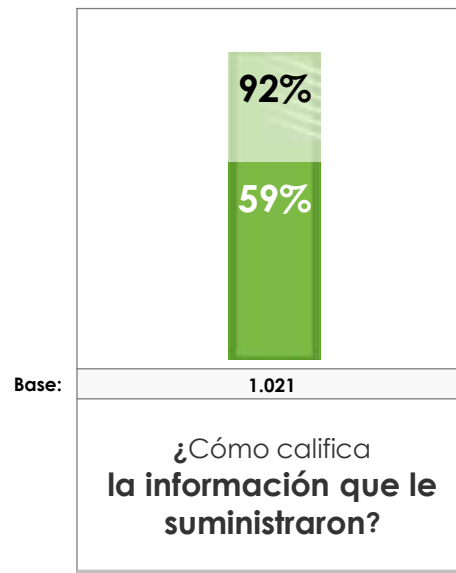
1.043

Año 2020

¿Usted ha pedido información a COOSALUD?



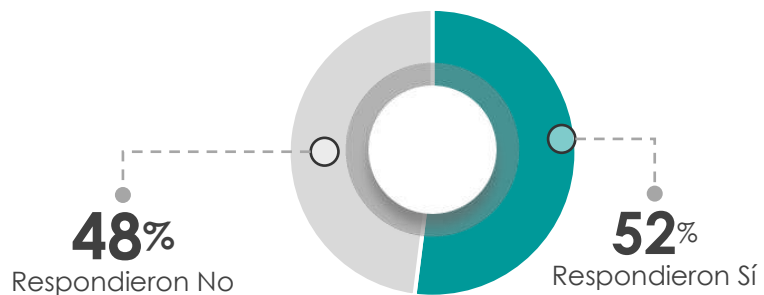
■ **T2B:** Excelente + Muy buena
■ **T3B:** Excelente + Muy buena + Buena



42% ha utilizado el servicio de farmacia en los últimos 6 meses

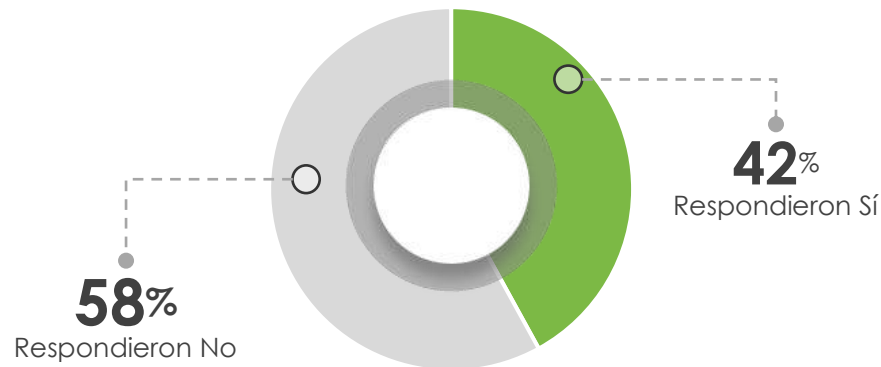
En los últimos seis meses ¿ha utilizado el servicio de farmacia?

Año 2019



Base: Total Encuestados 1.085

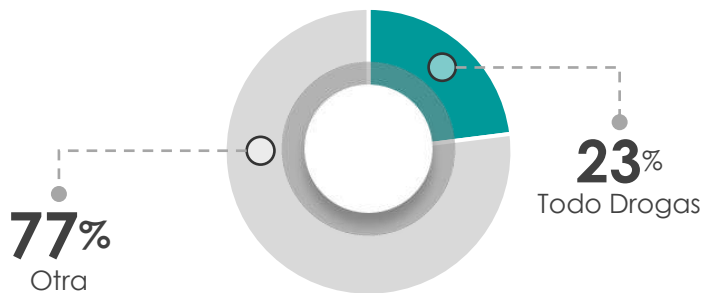
Año 2020



Base: Total Encuestados 1.062

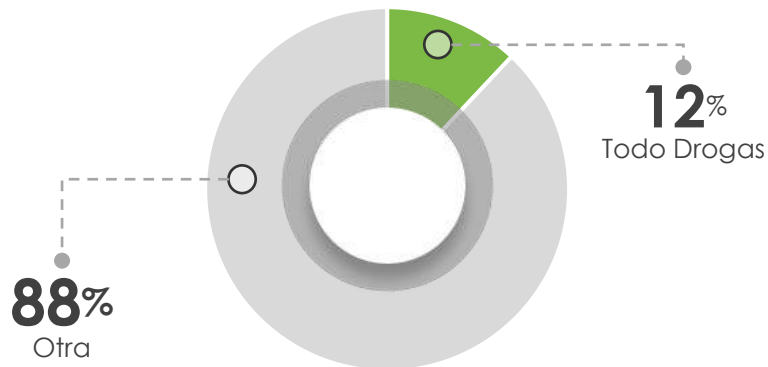
¿Cuál fue la última farmacia que utilizó?

Año 2019



Base: Encuestados que han utilizado el servicio de farmacia **569**

Año 2020

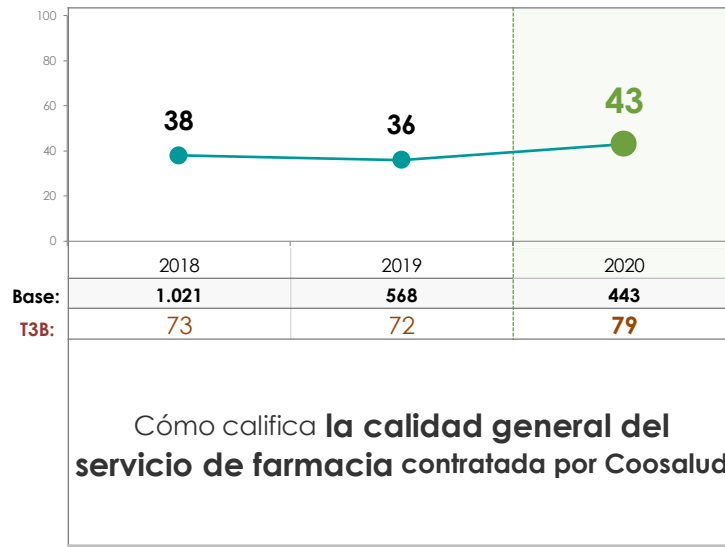


Base: Encuestados que han utilizado el servicio de farmacia **447**

%

T1B: Excelente + Muy buena

T3B: Excelente + Muy buena + Buena

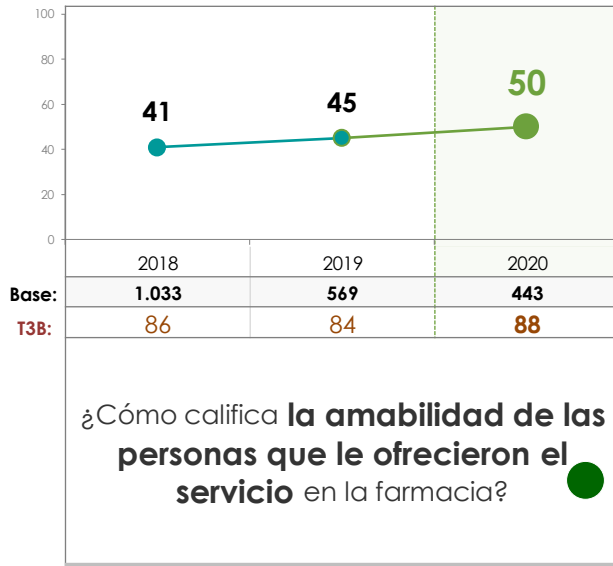
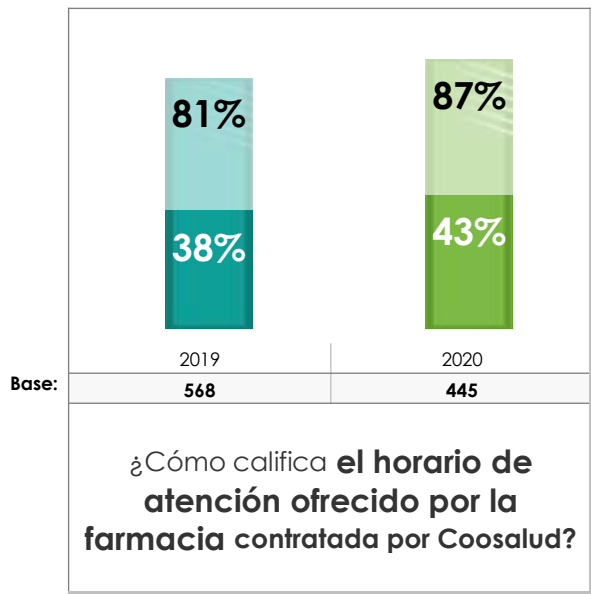


%



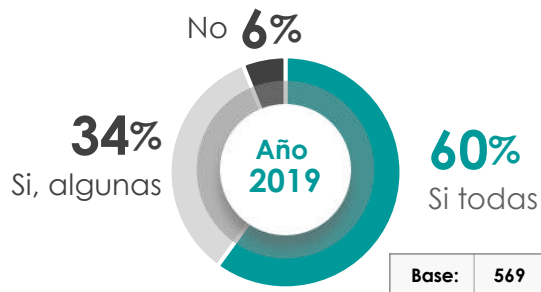
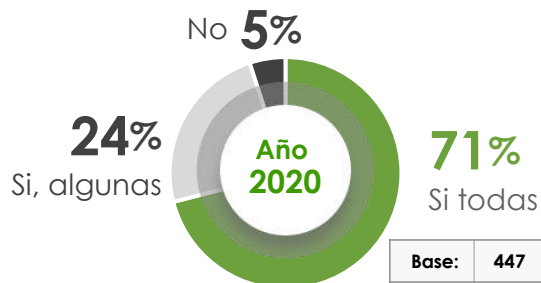
TTB: Excelente + Muy buena

T3B: Excelente + Muy buena + Buena



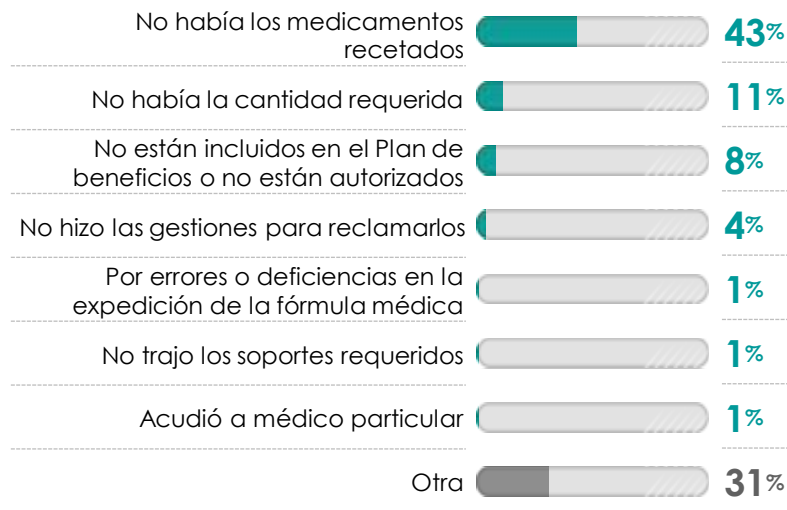
Año 2020

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



Base: Encuestados que han utilizado el servicio de farmacia

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

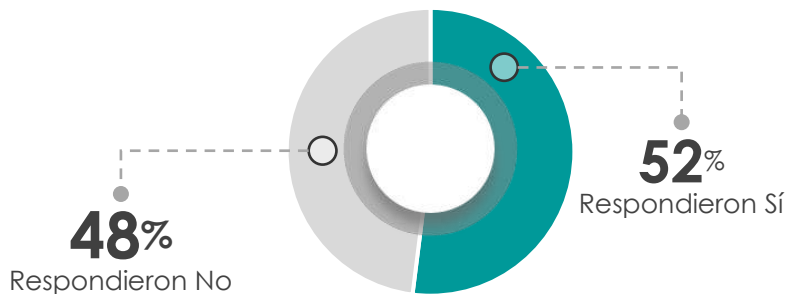


Base: Encuestados que les entregaron todos los medicamentos 131



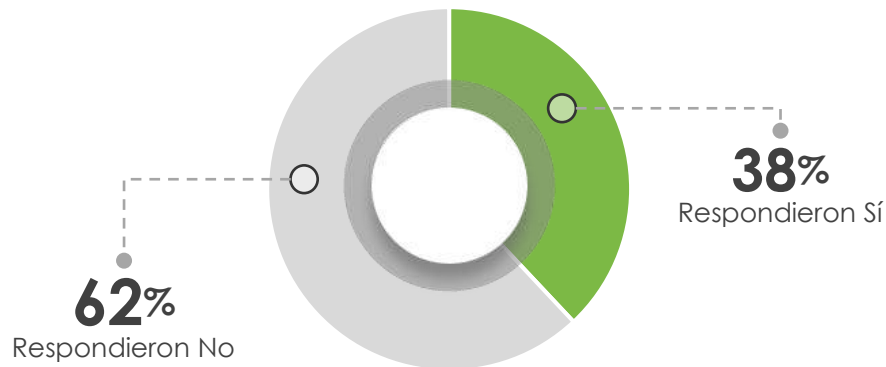
En los últimos seis meses
¿ha solicitado alguna cita a Coosalud?

Año 2019



Base: Total Encuestados 1.085

Año 2020



Base: Total Encuestados 1.062



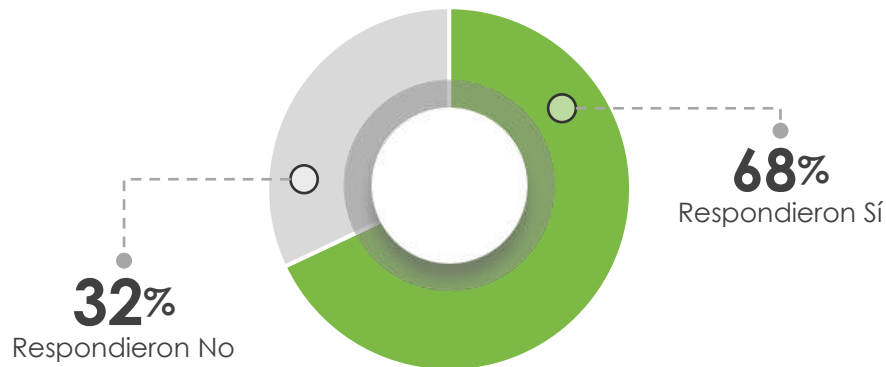
¿Le dieron la cita en el primer contacto?

Año 2019



Base: Total Encuestados 1.085

Año 2020



Base: Total Encuestados 1.062

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



Año 2019



Año 2020



Base: Encuestados que
NO les han dado cita

134

Base: Encuestados que
NO les han dado cita

128

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



Año 2019



Año 2020



Base: Encuestados que
NO les han dado cita

134

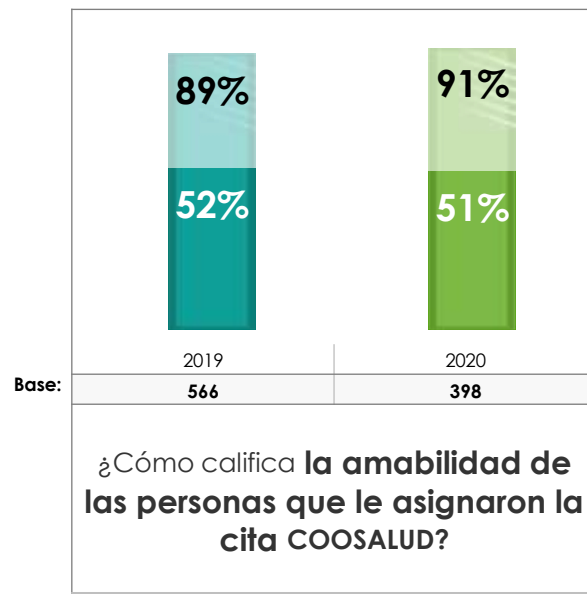
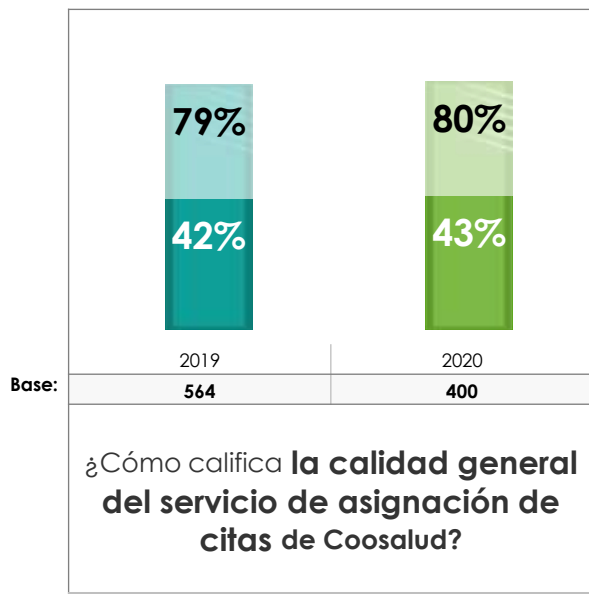
Base: Encuestados que
NO les han dado cita

128



TTB: Excelente + Muy buena

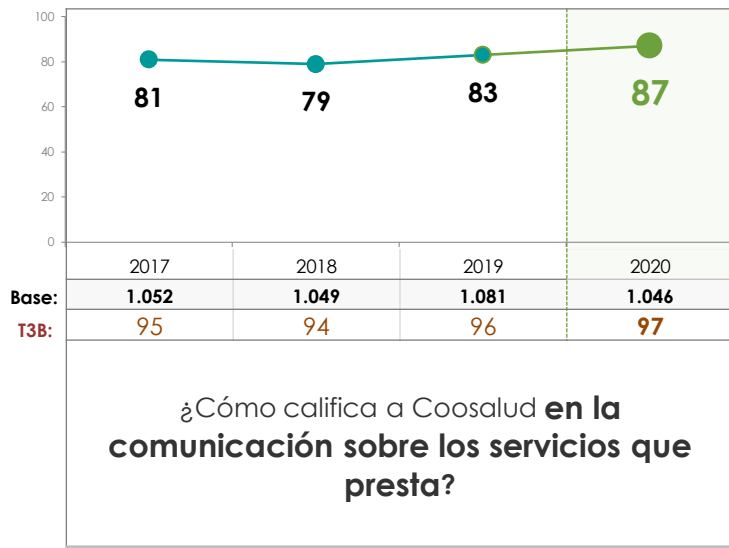
T3B: Excelente + Muy buena + Buena



%

TTB: Muy buena + Buena

T3B: Muy buena + Buena + Regular

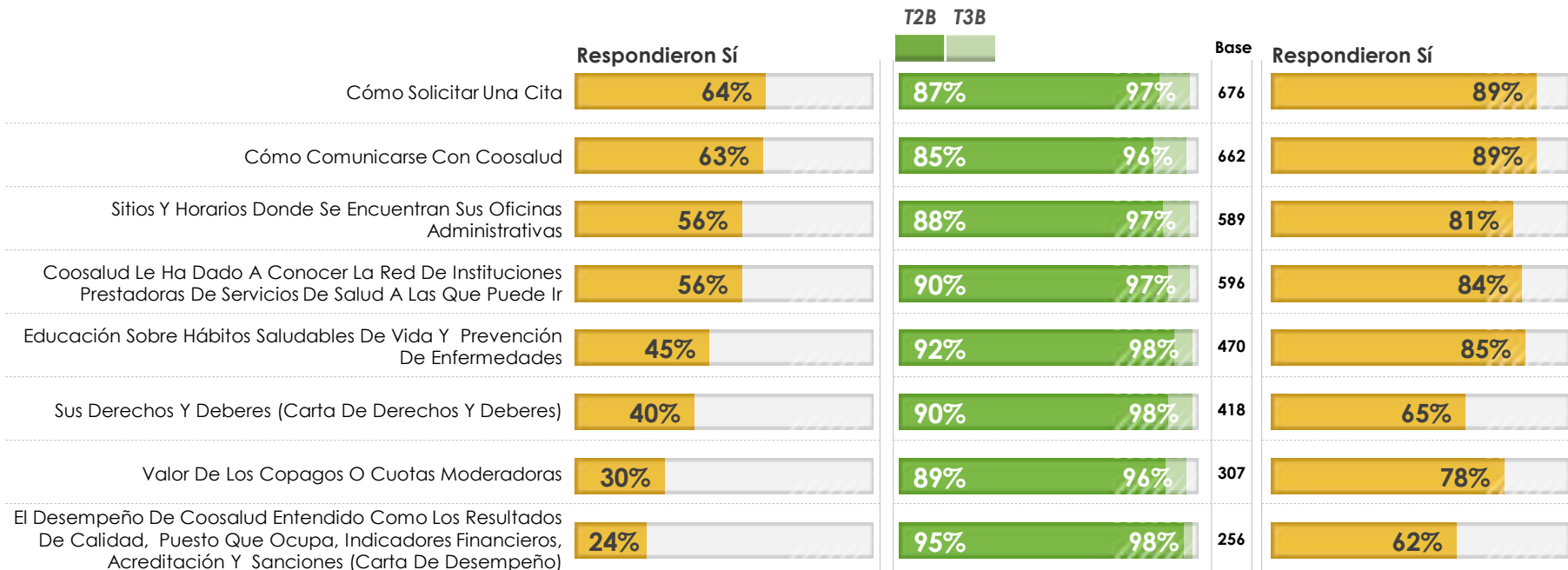


Año 2020

¿Coosalud le ha dado a conocer información sobre?

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

¿Ha utilizado dicha información?



%

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

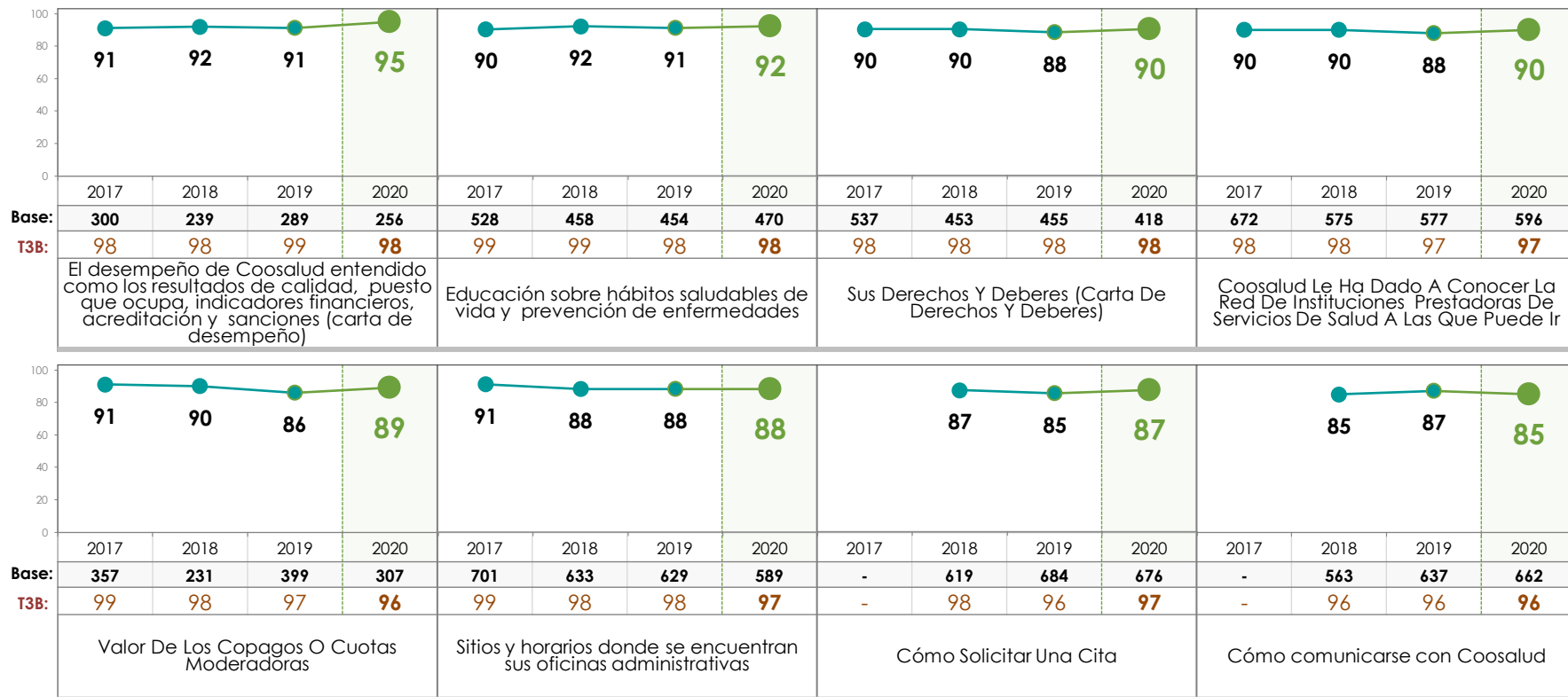
Calificación de la información sobre... ?



%:

T2B: Muy buena + Buena

T3B: Muy buena + Buena + Regular



21% ha asistido a las oficinas de Coosalud en el último trimestre

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



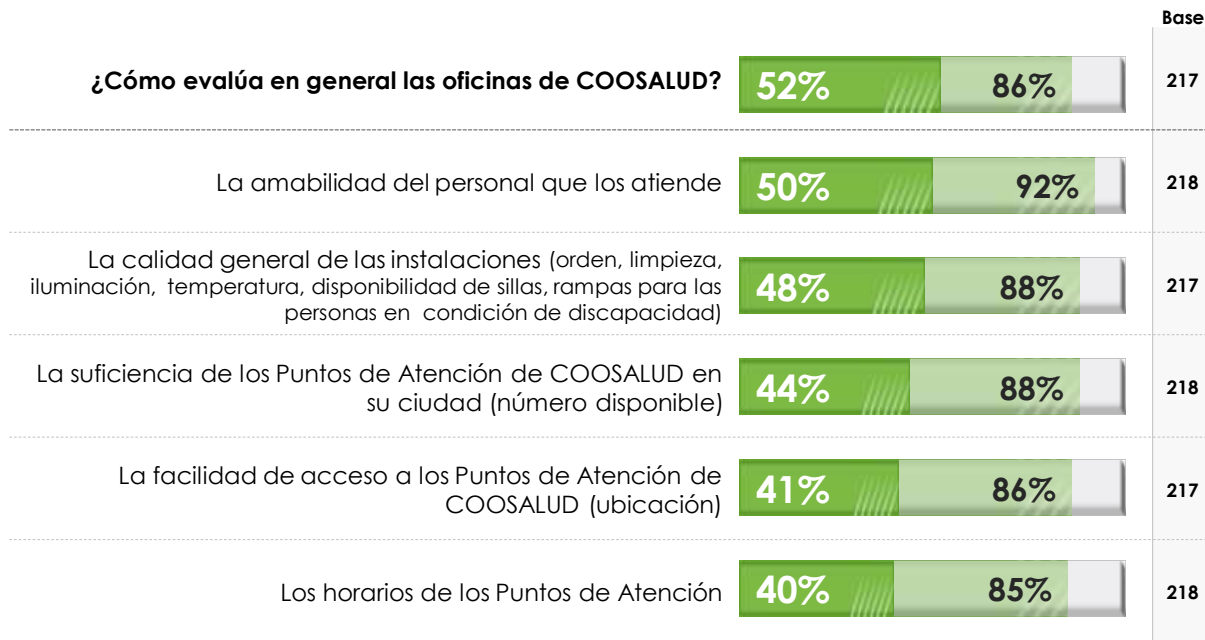
Base: Total Encuestados 1.062

¿Cómo evalúa en general las oficinas de COOSALUD?

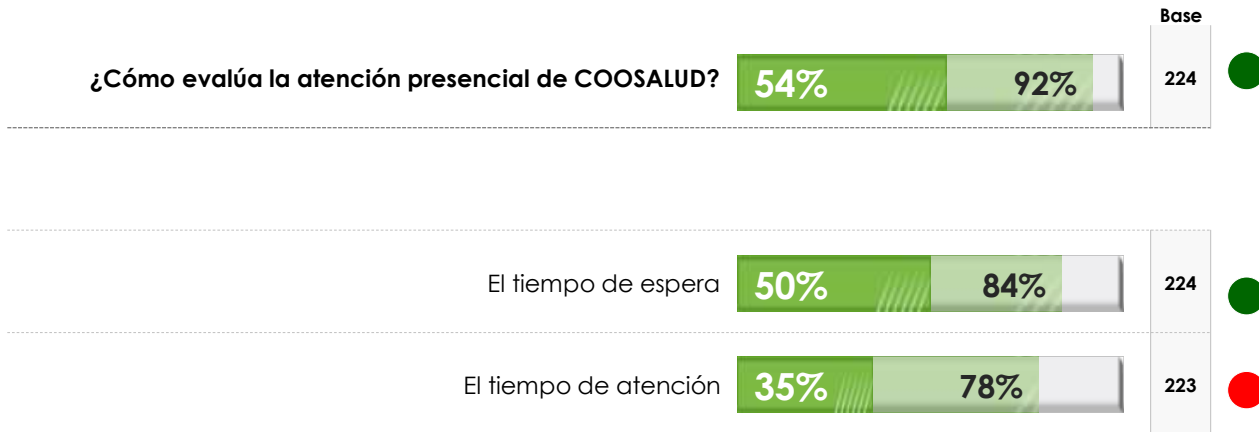
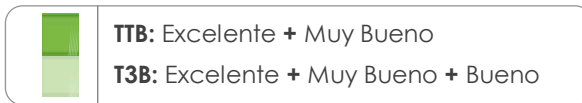


TTb: Excelente + Muy Bueno

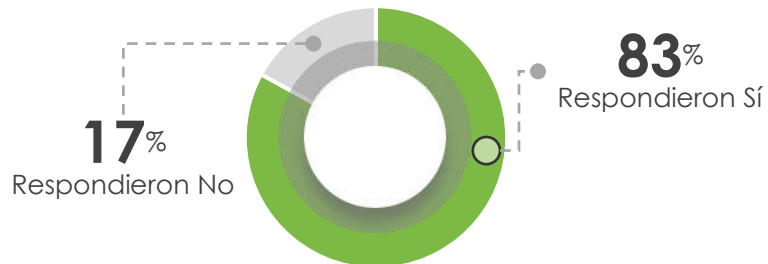
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



¿Cómo evalúa la atención presencial de COOSALUD?

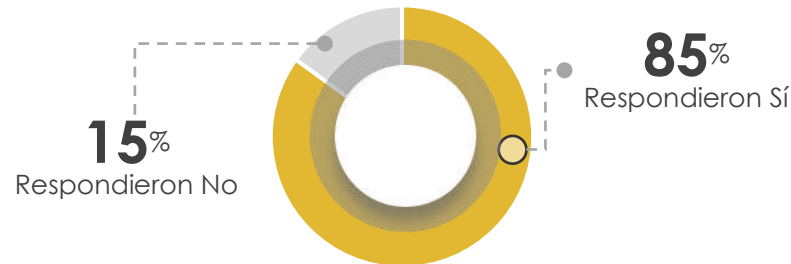


¿Estaría de acuerdo en incluir espacios de experiencia como sitios de lectura, sillas o café en las oficinas de atención al usuario de COOSALUD?

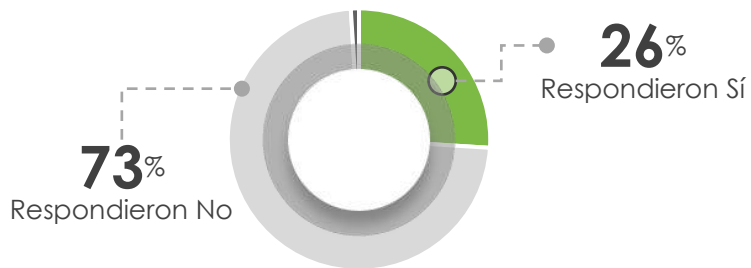


Año 2020

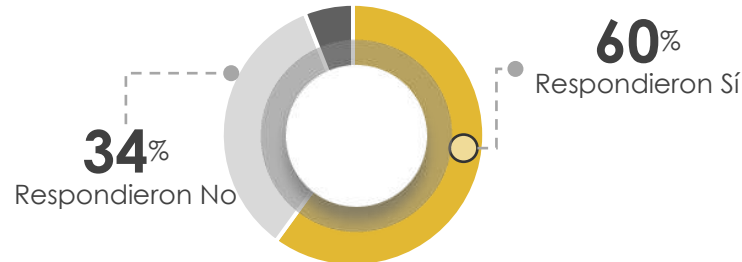
¿Recibió el servicio solicitado en la oficina de atención? **Solución al primer contacto en la sala de atención al usuario**



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



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?



Base: Los que han asistido a las oficinas de COOSALUD

224

Año 2020

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



Promedio **2,2**

Base : Los que han asistido a las oficinas de COOSALUD **224**

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

Presencial, en la oficina de atención al usuario más cercana **57%**

WhatsApp **20%**

Por teléfono, a través de la Línea de atención permanente **12%**

A través de un dispositivo móvil (celular) **9%**

Vía Web, a través de la página de COOSALUD **2%**



TTB: Excelente + Muy buena



T3B: Excelente + Muy buena + Buena



Base:



224

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

Base:



223

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

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



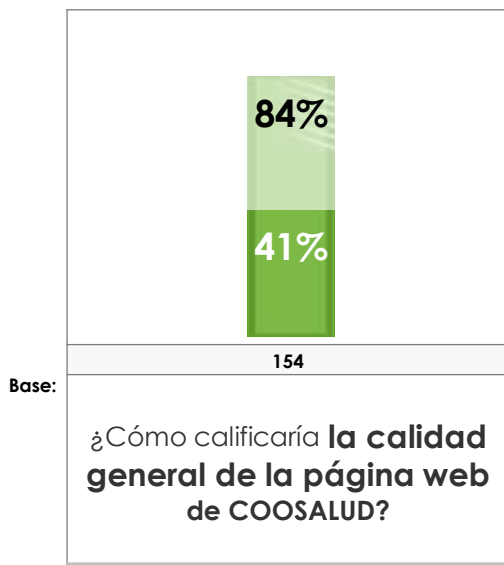
Base: Los que han asistido a las oficinas de COOSALUD	1.062
--	--------------



TTB: Excelente + Muy buena

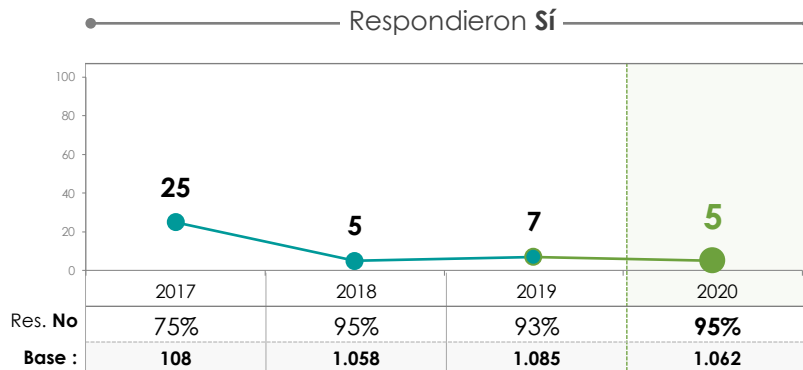


T3B: Excelente + Muy buena + Buena





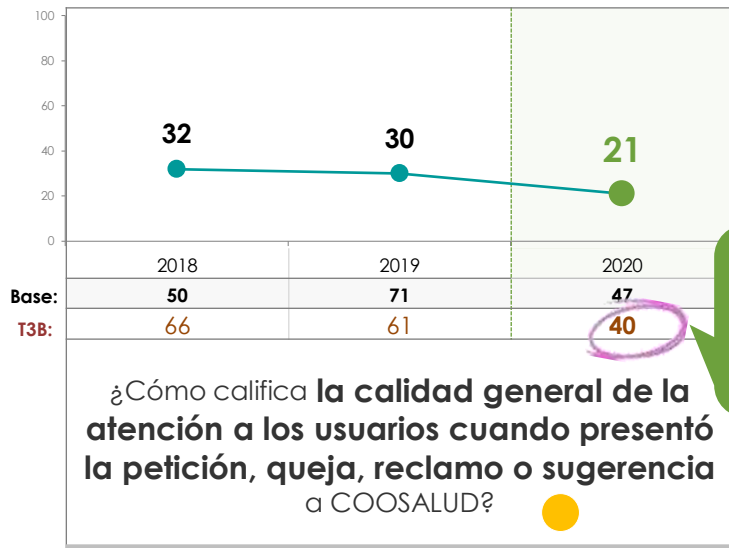
¿Ha presentado alguna petición, queja, reclamo o sugerencia a Coosalud durante los últimos seis meses?



%

TTB: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



40% de
peticionarios
satisfechos

%

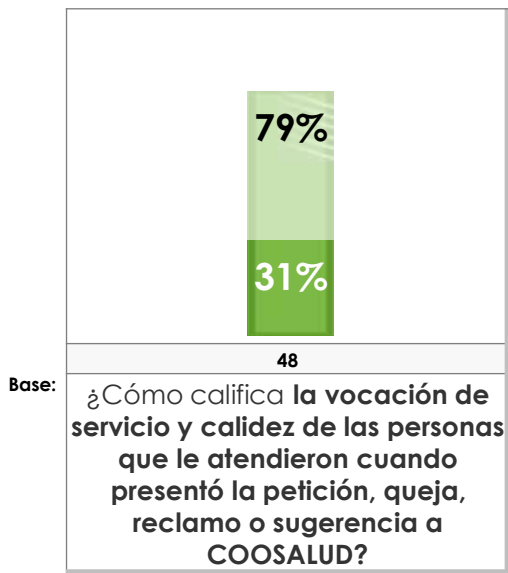
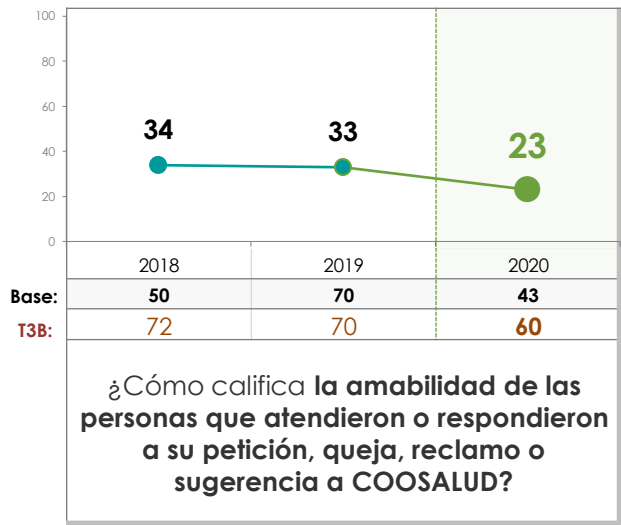


TTb: Excelente + Muy buena

T3B: Excelente + Muy buena + Buena



Año 2020



¿Cuánto tiempo se demoraron en responder su PQR?



Promedio (Días)

Año 2019



Año 2020



* Base: Encuestados

72

* Base: Encuestados

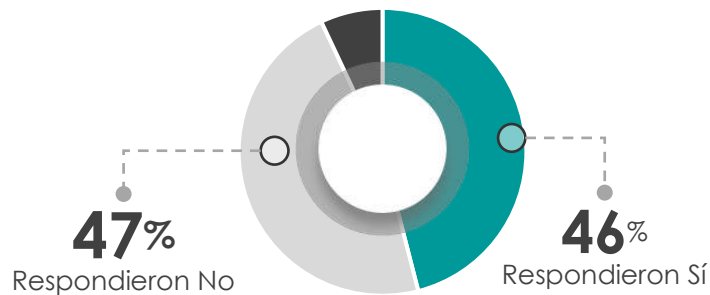
50

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

En el 52% de los casos tuvieron en cuenta las sugerencias de los afiliados

¿Implementaron o tuvieron en cuenta su sugerencia?

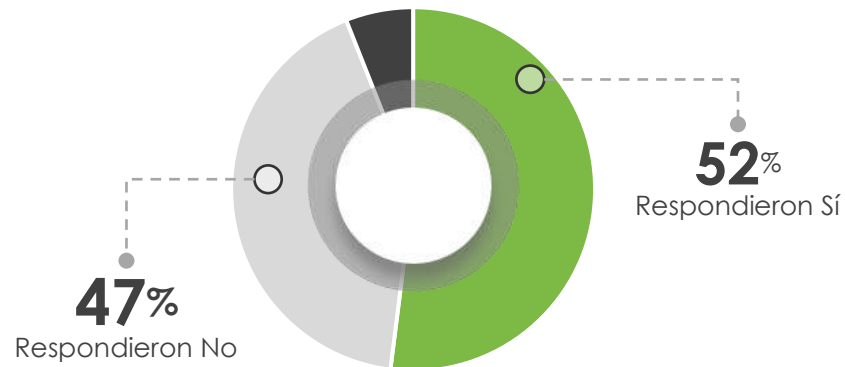
Año 2019



* Base: Encuestados

72

Año 2020



* Base: Encuestados

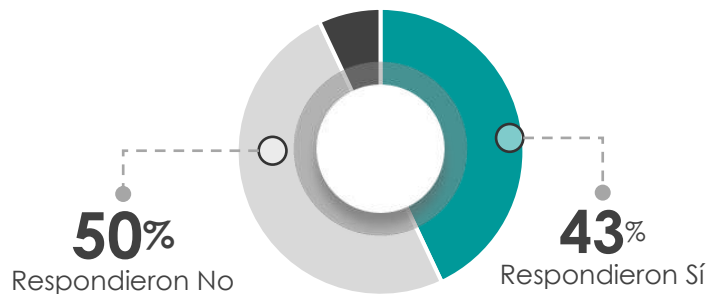
72

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

En el 54% de los casos, la respuesta de Coosalud resolvió el problema

La respuesta que COOSALUD le dio
¿resolvió su problema?

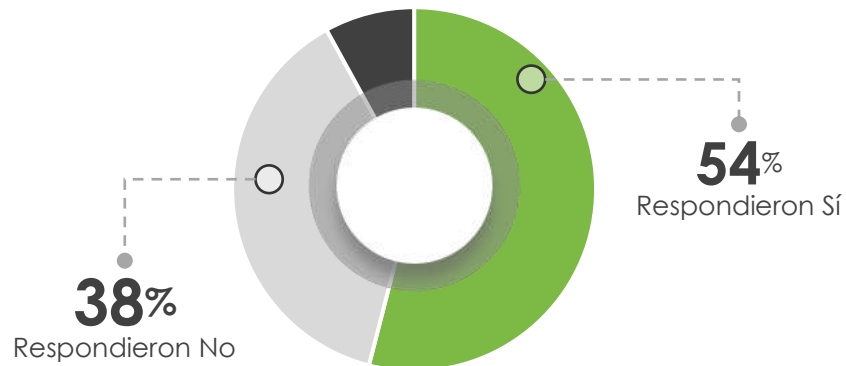
Año 2019



* Base: Encuestados

72

Año 2020



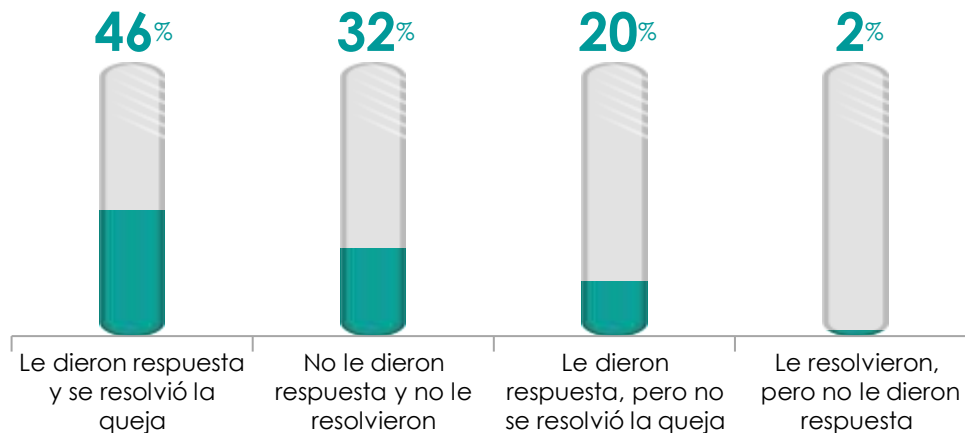
* Base: Encuestados

72

Base: los que han impuesto quejas o derechos de peticion ante coosalud

Año 2020

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



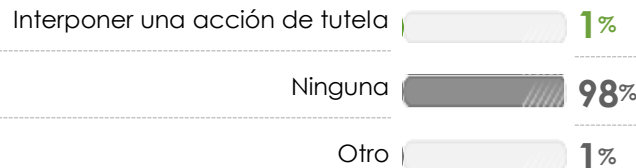
Base: Los que han impuesto quejas o derechos de petición ante Coosalud

50

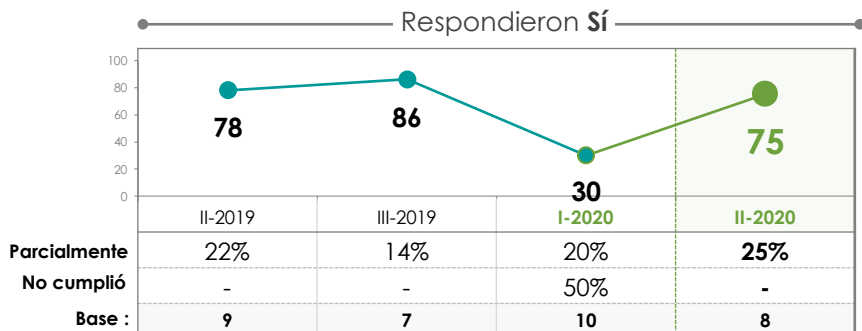
Año 2020

En los últimos 6 meses, para acceder a los servicios de Coosalud ¿necesitó utilizar alguno de los siguientes mecanismos?

Base: Total Encuestados 1.062

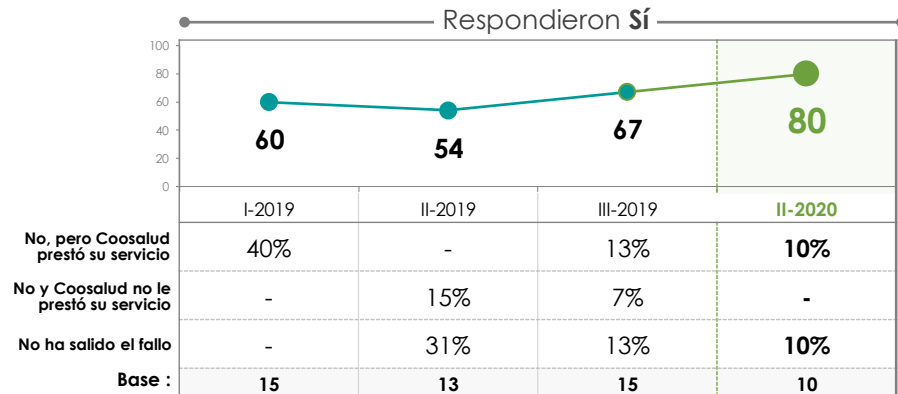


Si la acción de tutela fue fallada a su favor, ¿Coosalud cumplió con el fallo del juzgado?



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

¿La acción de tutela fue fallada a su favor?



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



Acceso, oportunidad y esfuerzo para
acceder a los servicios





T2B: Muy fácil + Fácil



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

2019

Base

2020

Base

¿Cómo califica **la facilidad para acceder a los servicios de Coosalud?**



1.076



1.041

¿Cómo califica **la facilidad para acceder a los servicios de farmacia de Coosalud?**



566



438

Piense en todo el proceso de las citas para acceder a los servicios de salud en Coosalud, indíqueme **¿Cómo calificaría el grado de facilidad de ese proceso?**



563



401

¿Cómo califica **el acceso en la presentación de alguna petición, queja, reclamo o sugerencia a Coosalud?**



71

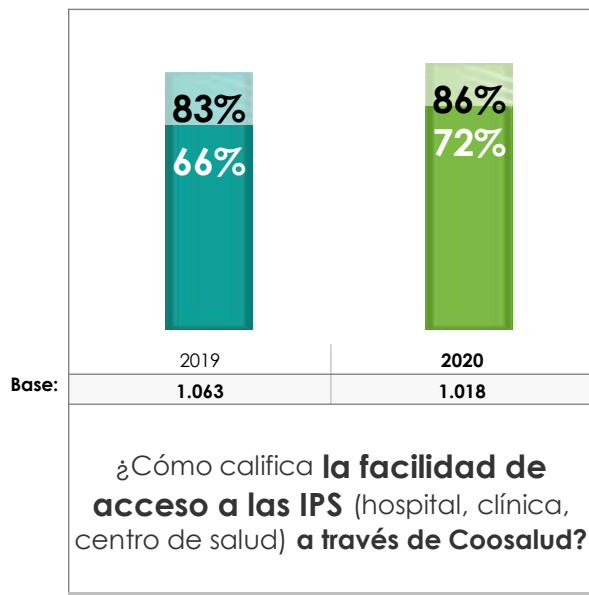


50



T2B: Muy fácil + Fácil

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



%



TTB: Excelente + Muy buena

T3B: Excelente + Muy buena + Buena

2019

Base

2020

Base

¿Cómo califica la **oportunidad en el servicio de Coosalud**?



1.083



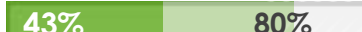
1.041



¿Cómo califica la **oportunidad en la entrega de medicamentos**?



568



443



¿Cómo califica la **oportunidad en la asignación de citas para acceder a los servicios de salud**?



564



400



¿Cómo califica la **oportunidad de la atención cuando presentó su petición, queja, reclamo o sugerencia a Coosalud**?



72



49



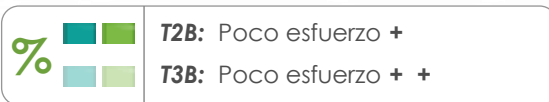
¿Cómo califica la **oportunidad del servicio de las IPS que contrata Coosalud**?



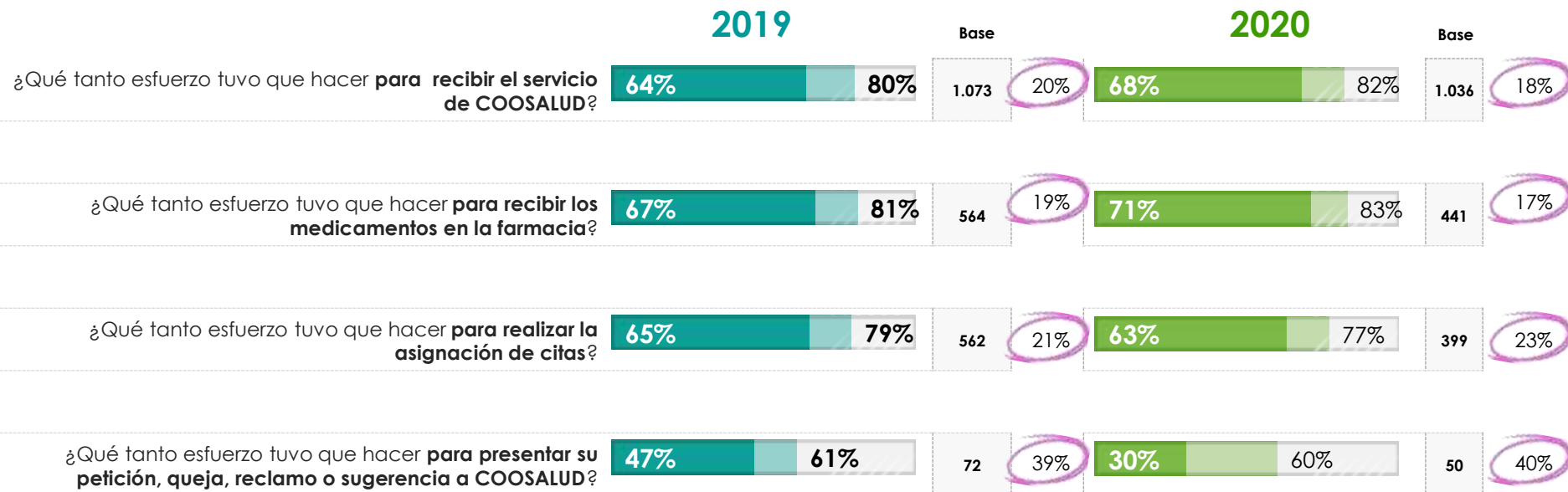
1.075



1.041

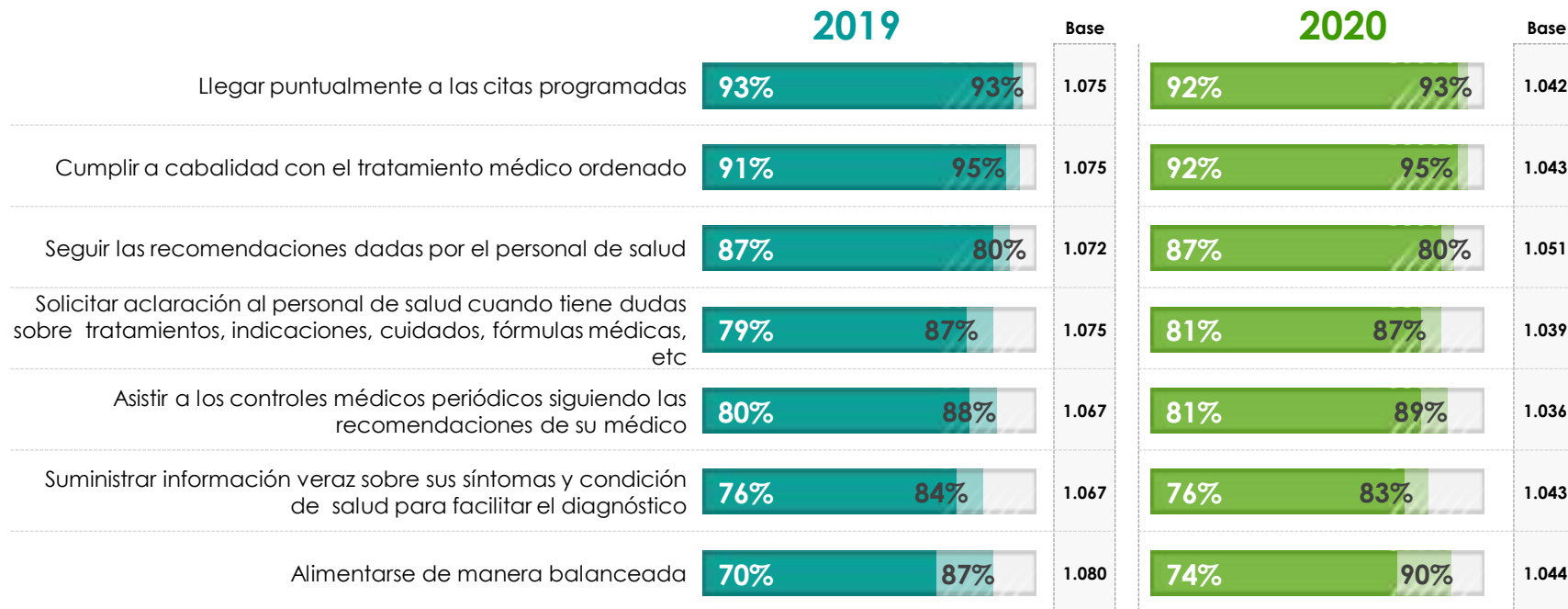


Porcentaje de personas que deben hacer mucho esfuerzo



Deberes de los asociados

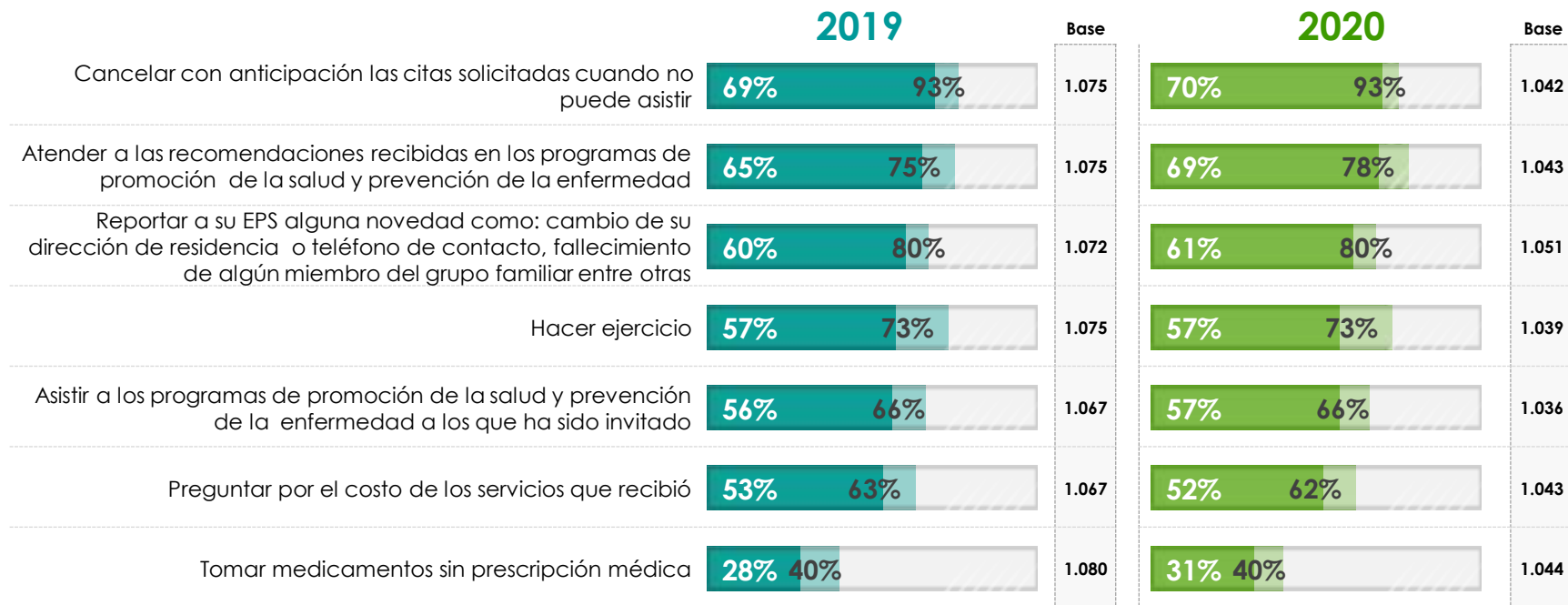
En una escala de 1 a 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre, **evalúe con qué frecuencia realiza usted cada acción de las que le voy a mencionar:**



Continúa ...

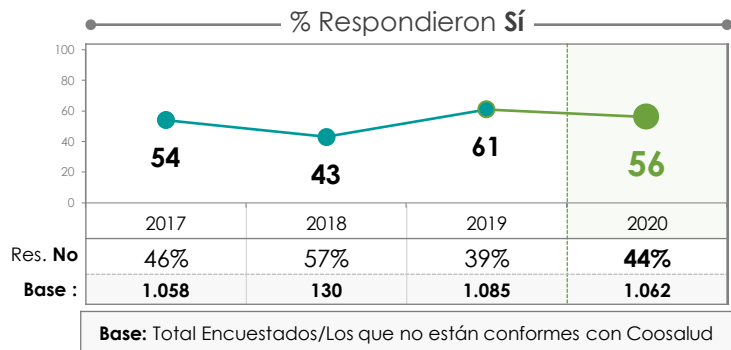
Deberes de los asociados

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

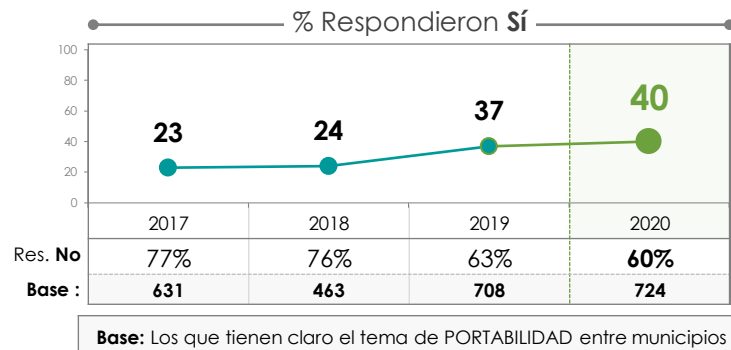


Continúa ...

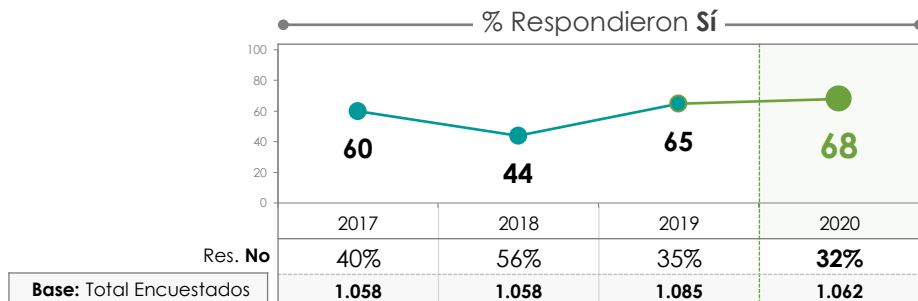
¿Sabe usted que **en caso de que cambie su situación laboral** (ejemplo quedar desempleado o conseguir empleo), **usted tiene derecho a cambiarse de régimen dentro de su misma EPS?**



¿Ha solicitado la portabilidad a Coosalud?



¿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?



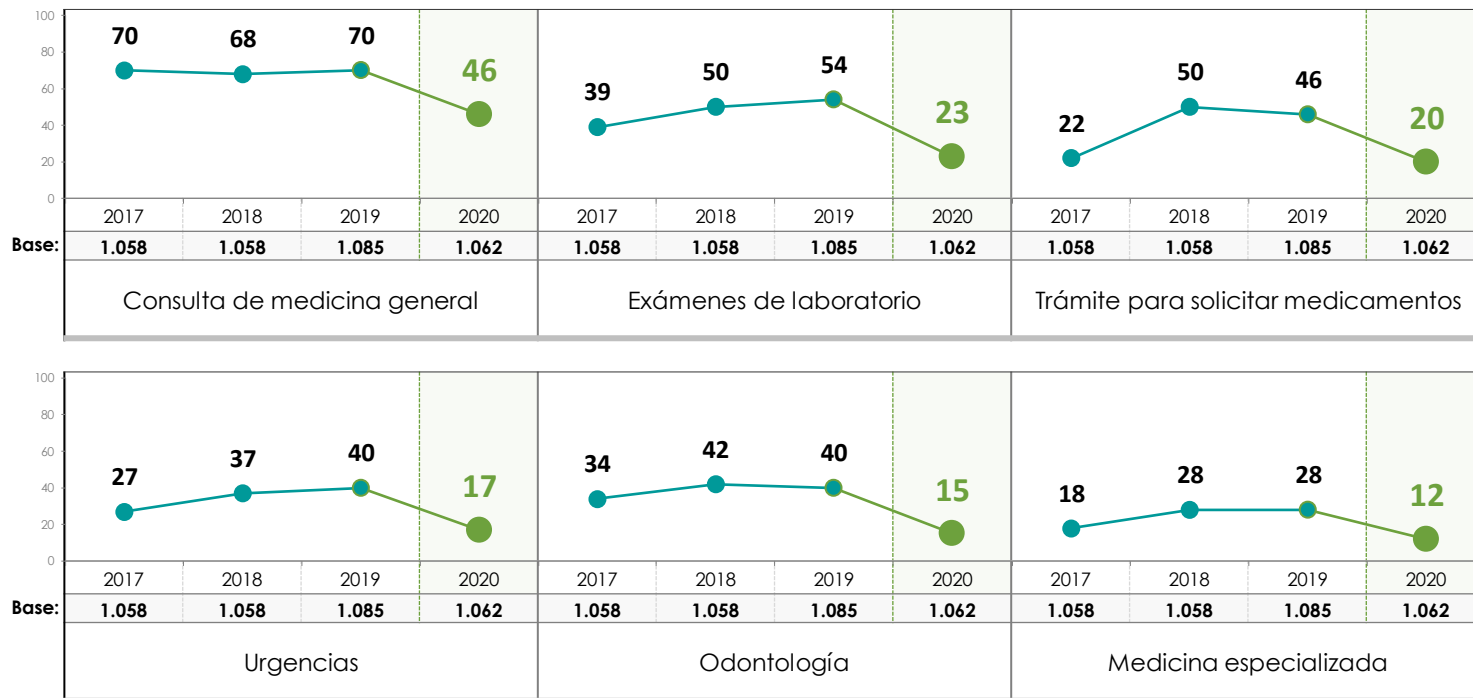


Servicios de salud prestados a través de la red contratada



¿Utilizó ... en los último 6 meses?

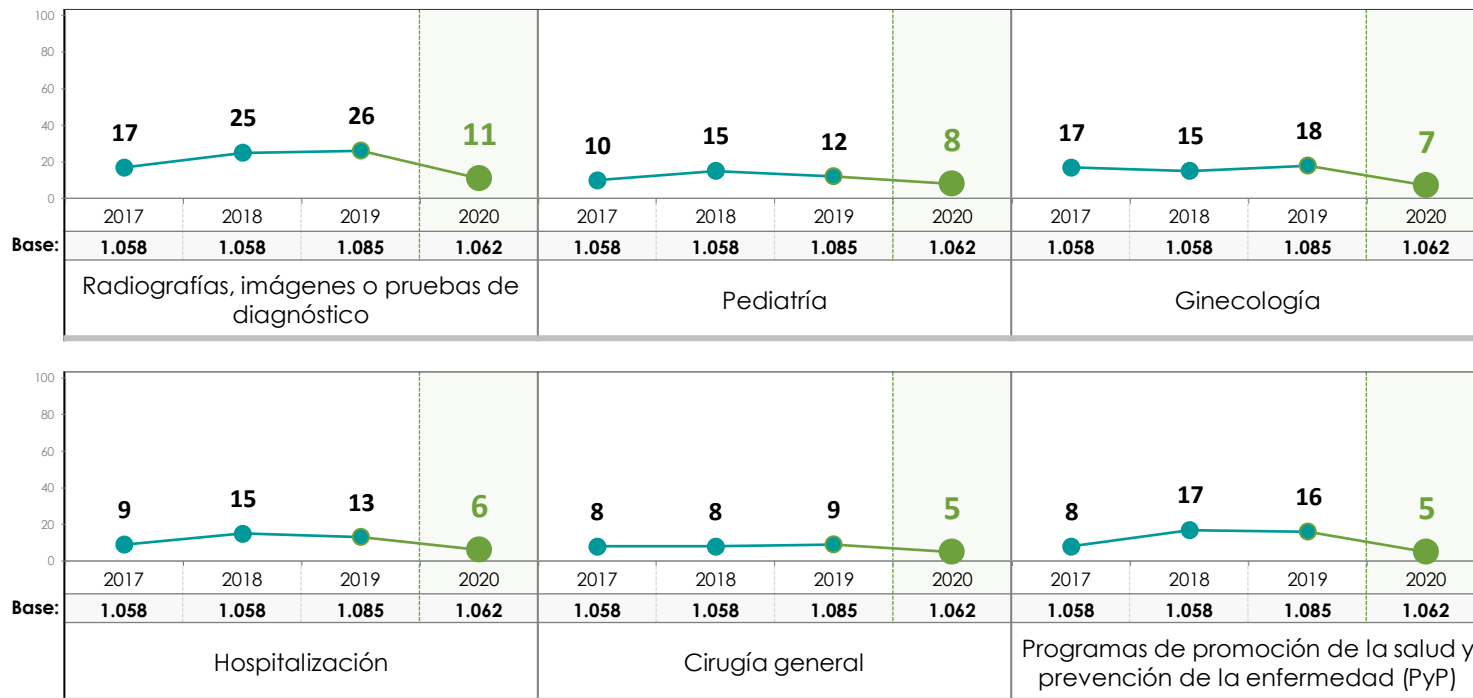
% Respondieron Sí



Continúa ...

¿Utilizó ... en los último 6 meses?

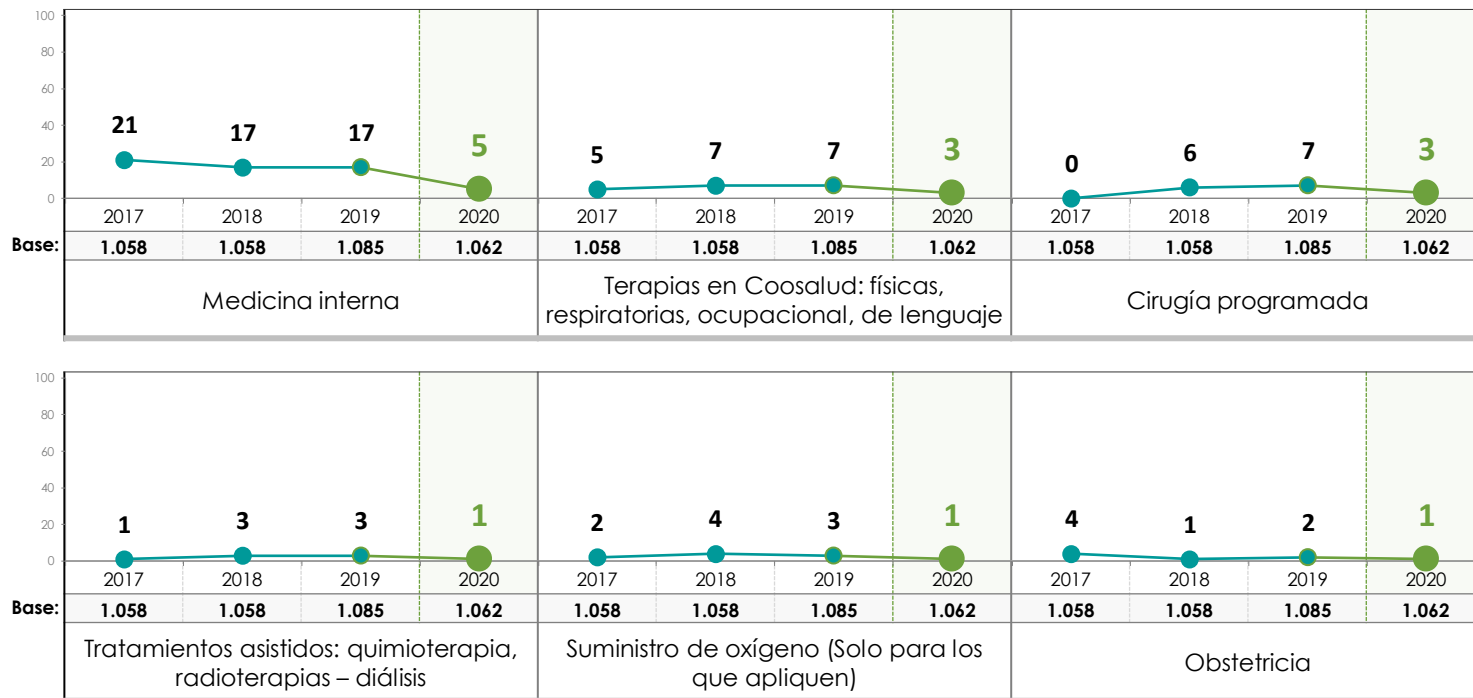
% Respondieron Sí



Continúa ...

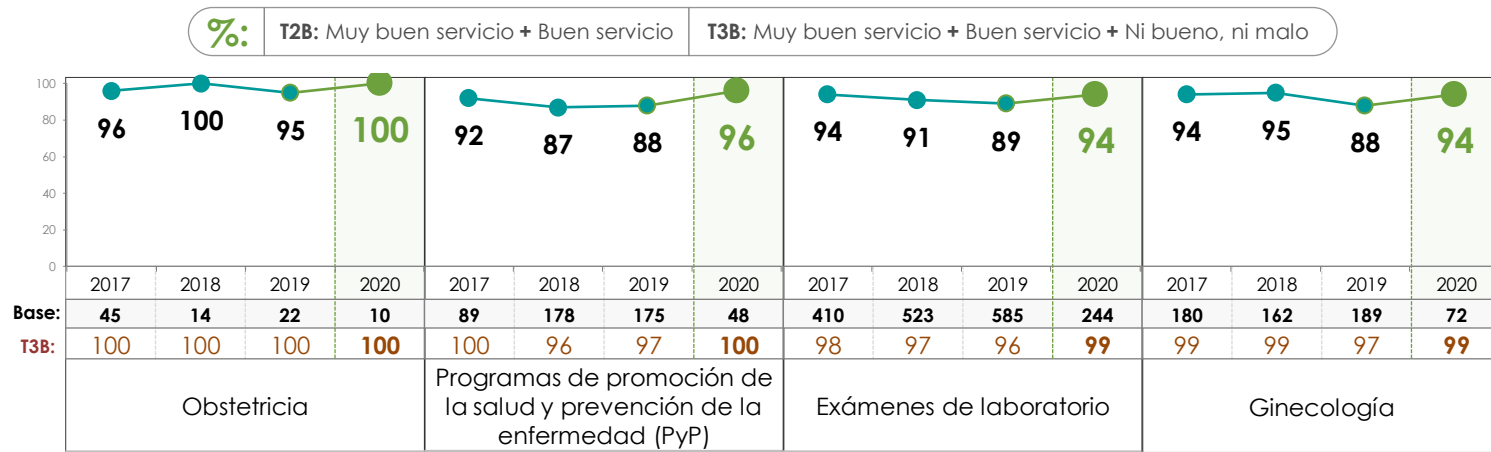
¿Utilizó ... en los último 6 meses?

% Respondieron Sí

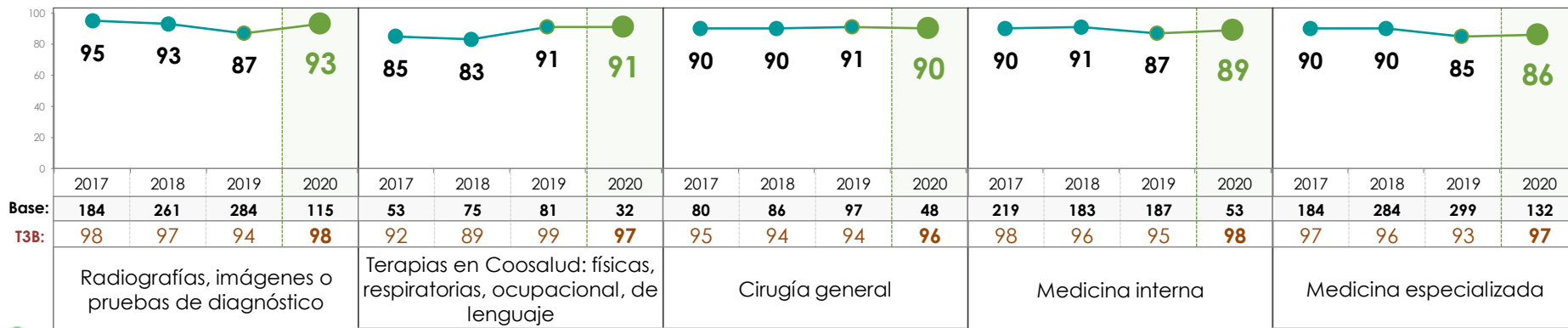


Evaluación de los servicios recibidos

¿Cómo califica el ÚLTIMO servicio recibido ...?



Continúa ...



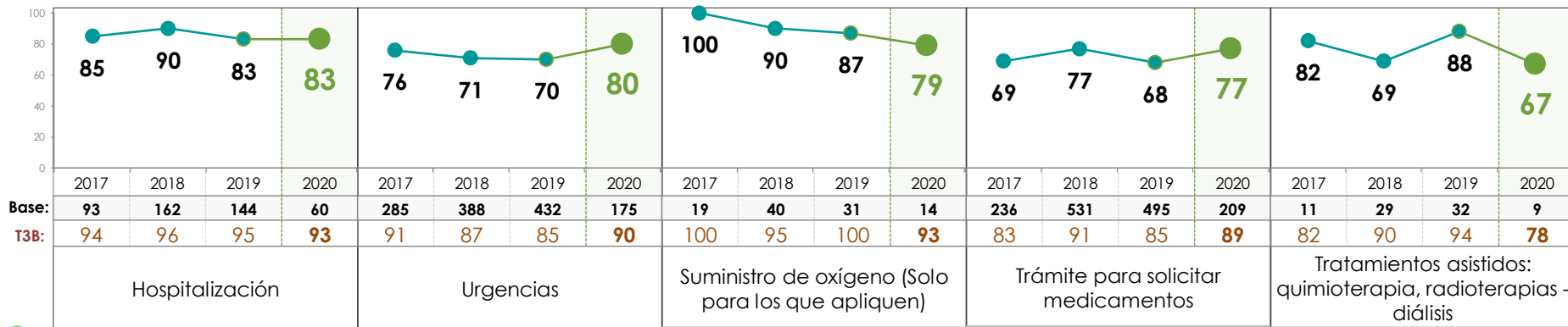
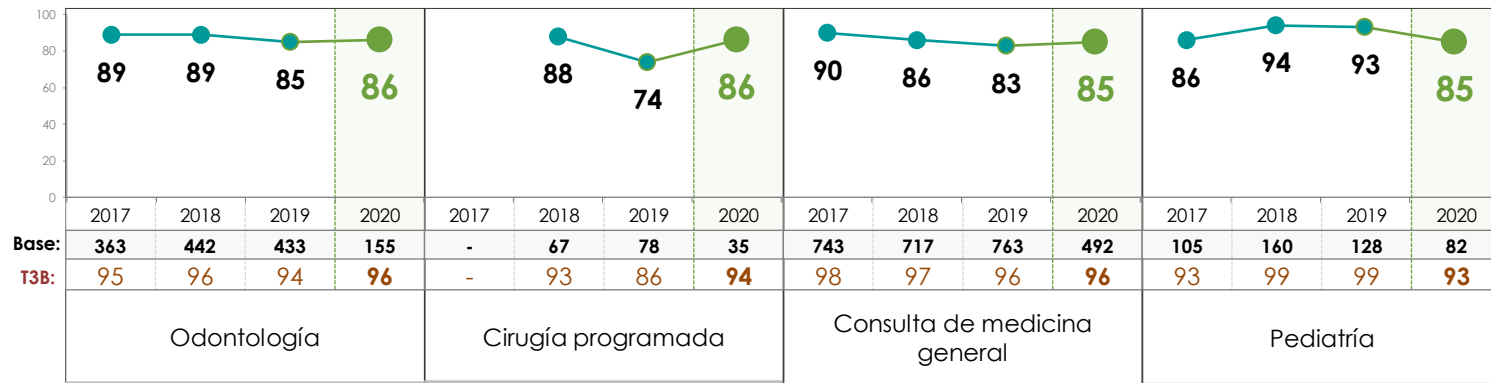
Evaluación de los servicios recibidos

¿Cómo califica el ÚLTIMO servicio recibido ...?

%:

T2B: Muy buen servicio + Buen servicio

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

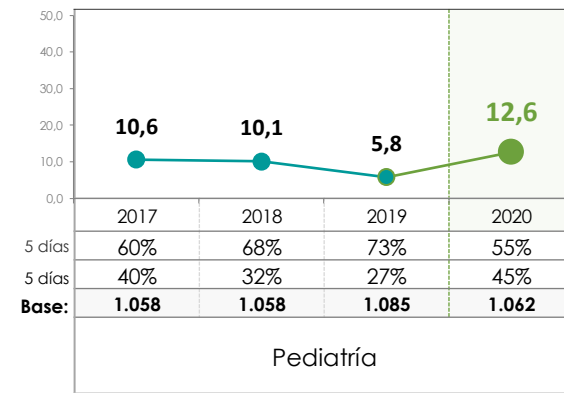
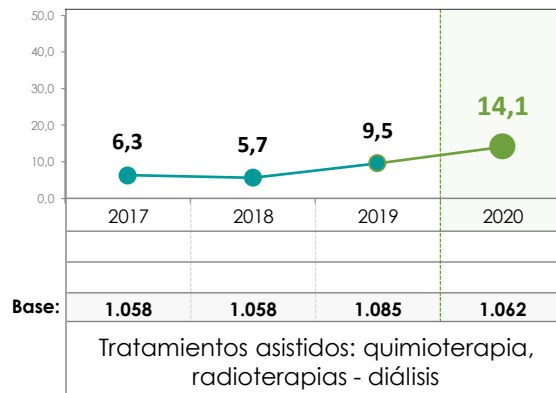
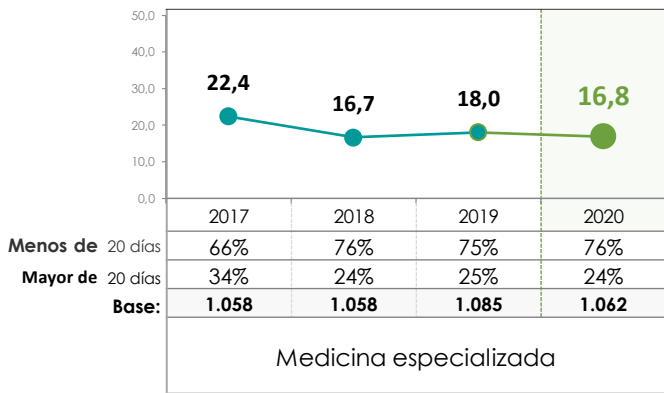
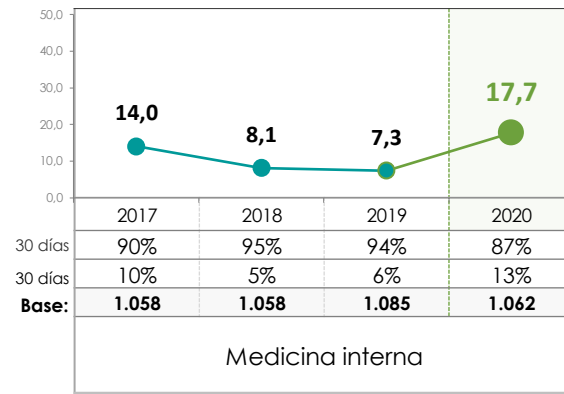
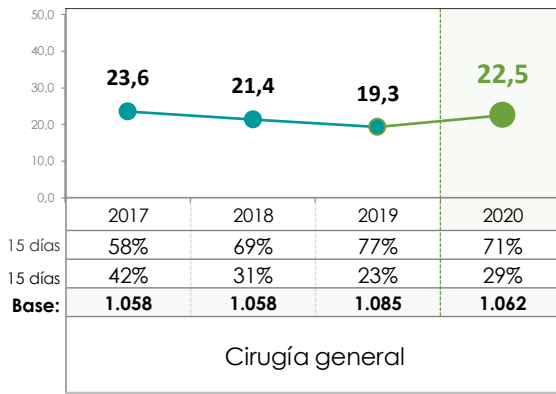
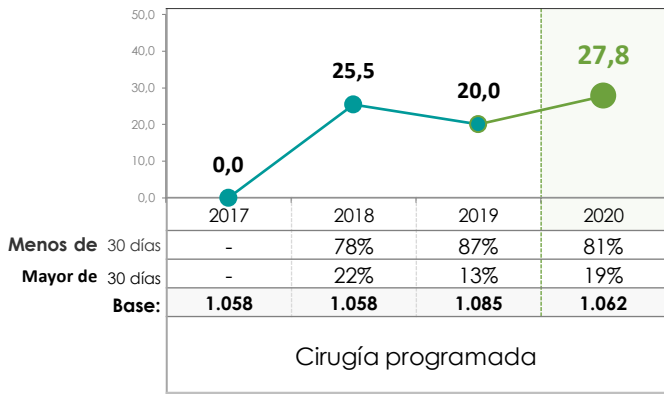


Tiempo de espera para ser atendidos

Promedio (en días)

Tiempo de espera para ser atendido en ...

Continua ...

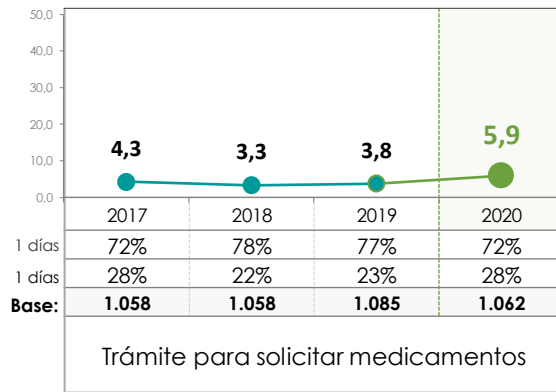
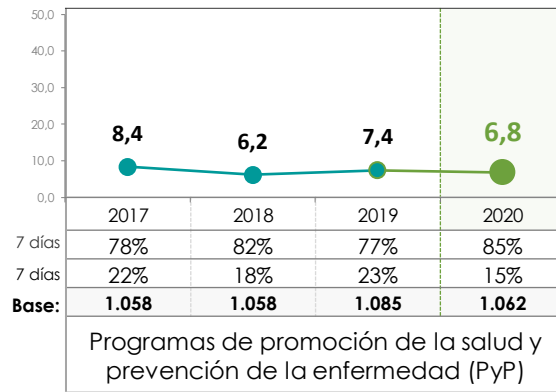
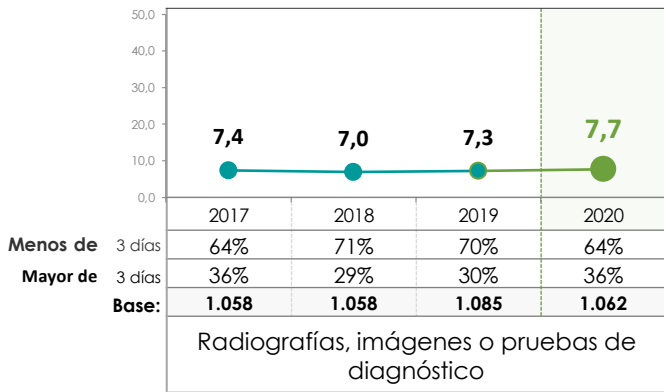
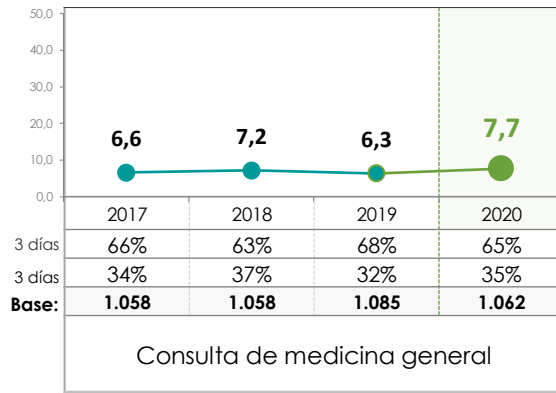
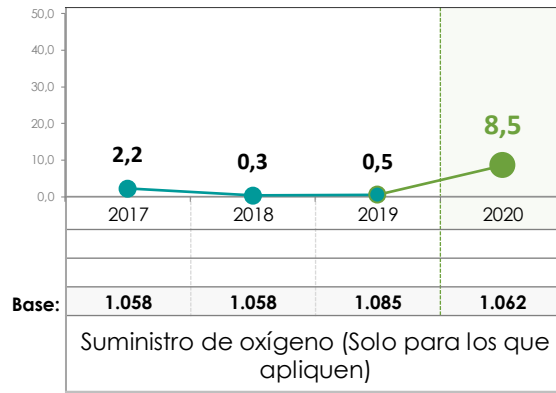
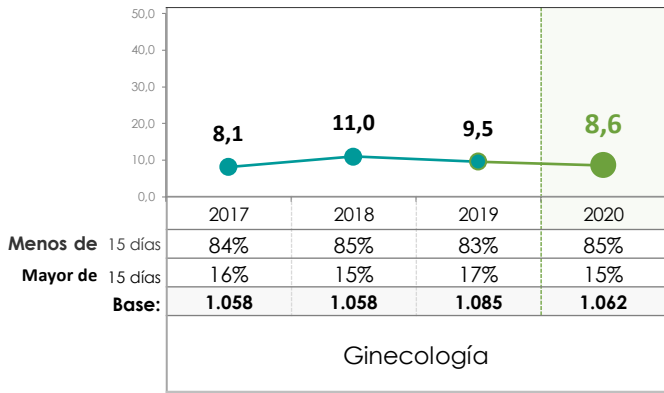


Tiempo de espera para ser atendidos

Promedio (en días)

Tiempo de espera para ser atendido en ...

Continúa ...

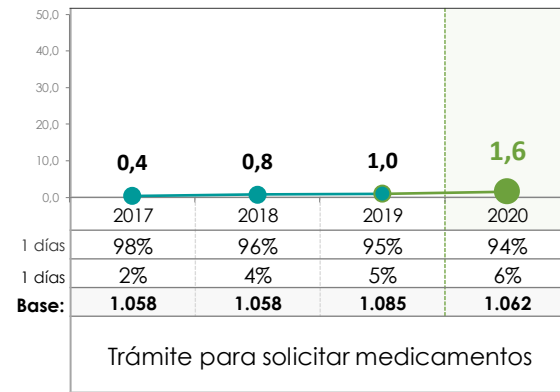
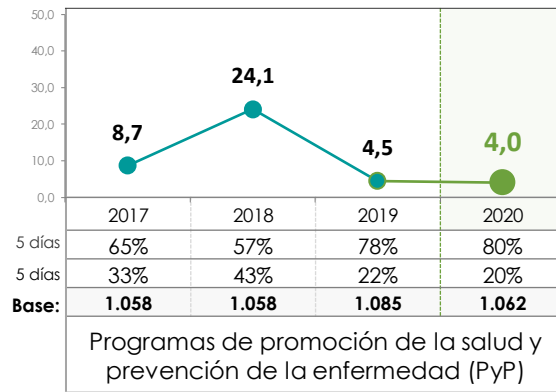
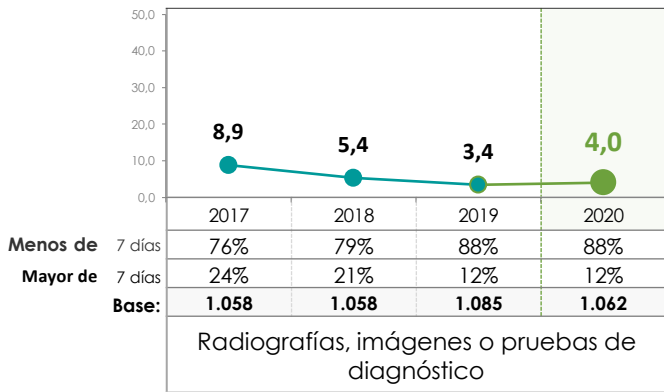
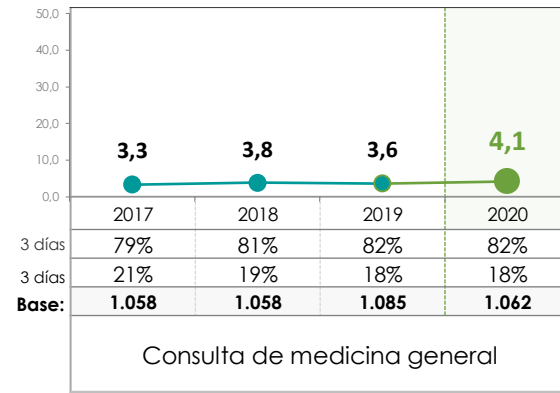
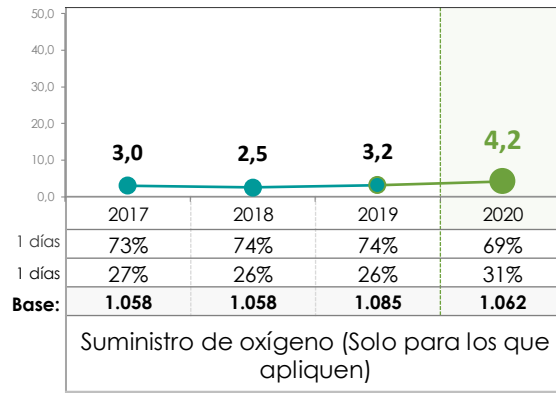
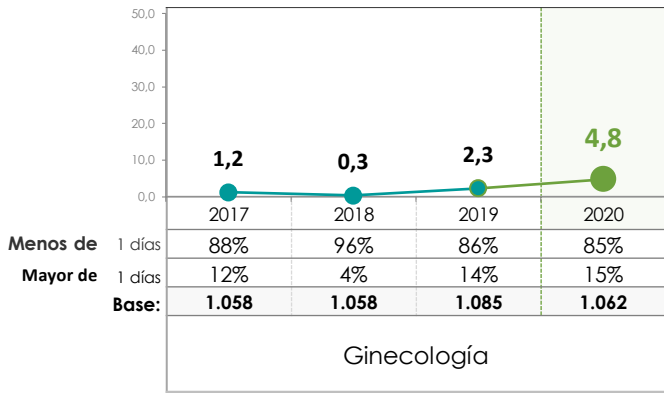


Tiempo de espera para ser atendidos

Promedio (en días)

Tiempo de espera para ser atendido en ...

Continúa ...



Percepción del tiempo de espera

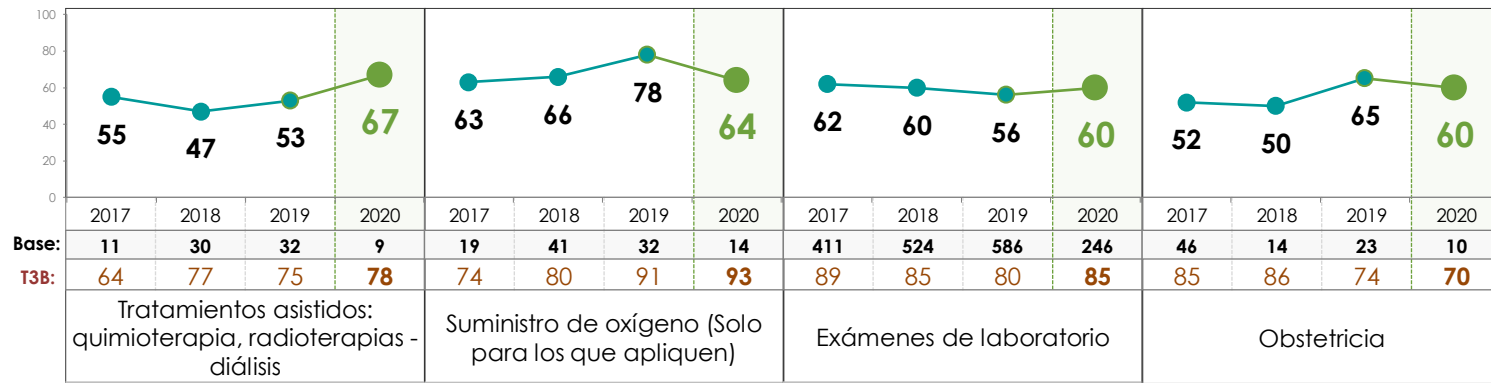
El tiempo de espera en ...le pareció...



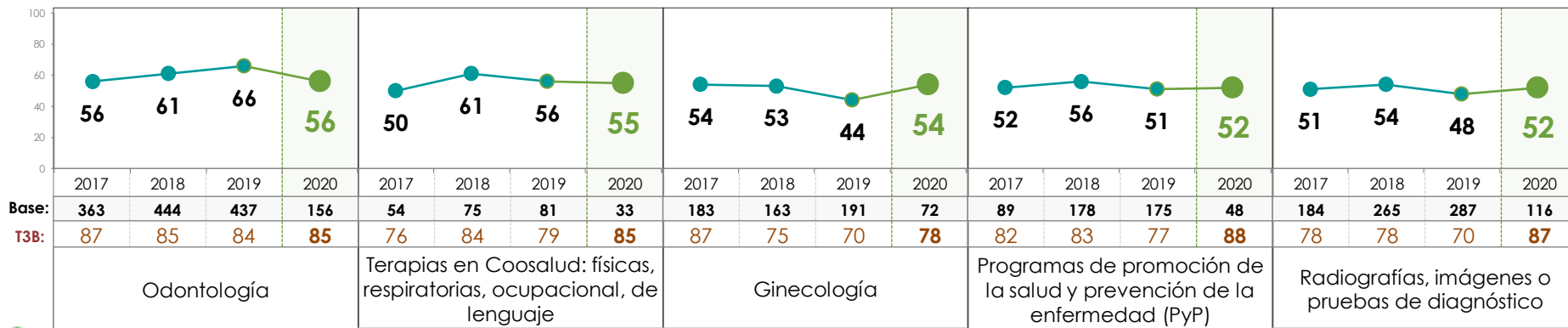
%:

T2B: Muy corto + Corto

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



Continúa ...



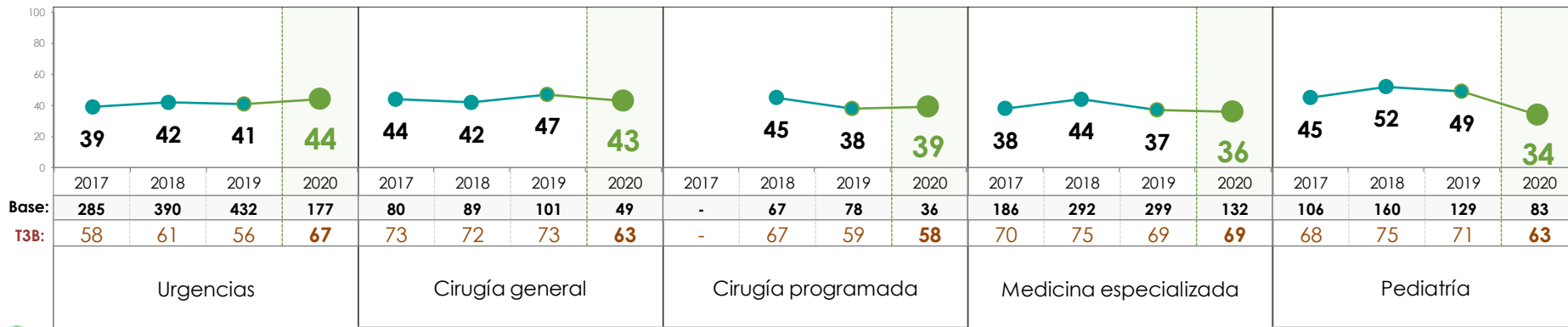
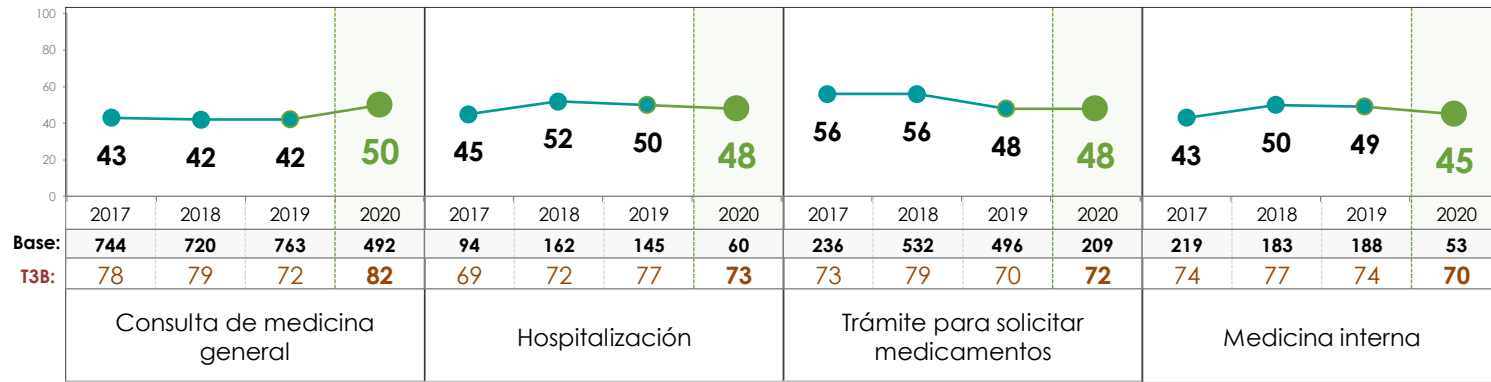
Percepción del tiempo de espera

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

%:

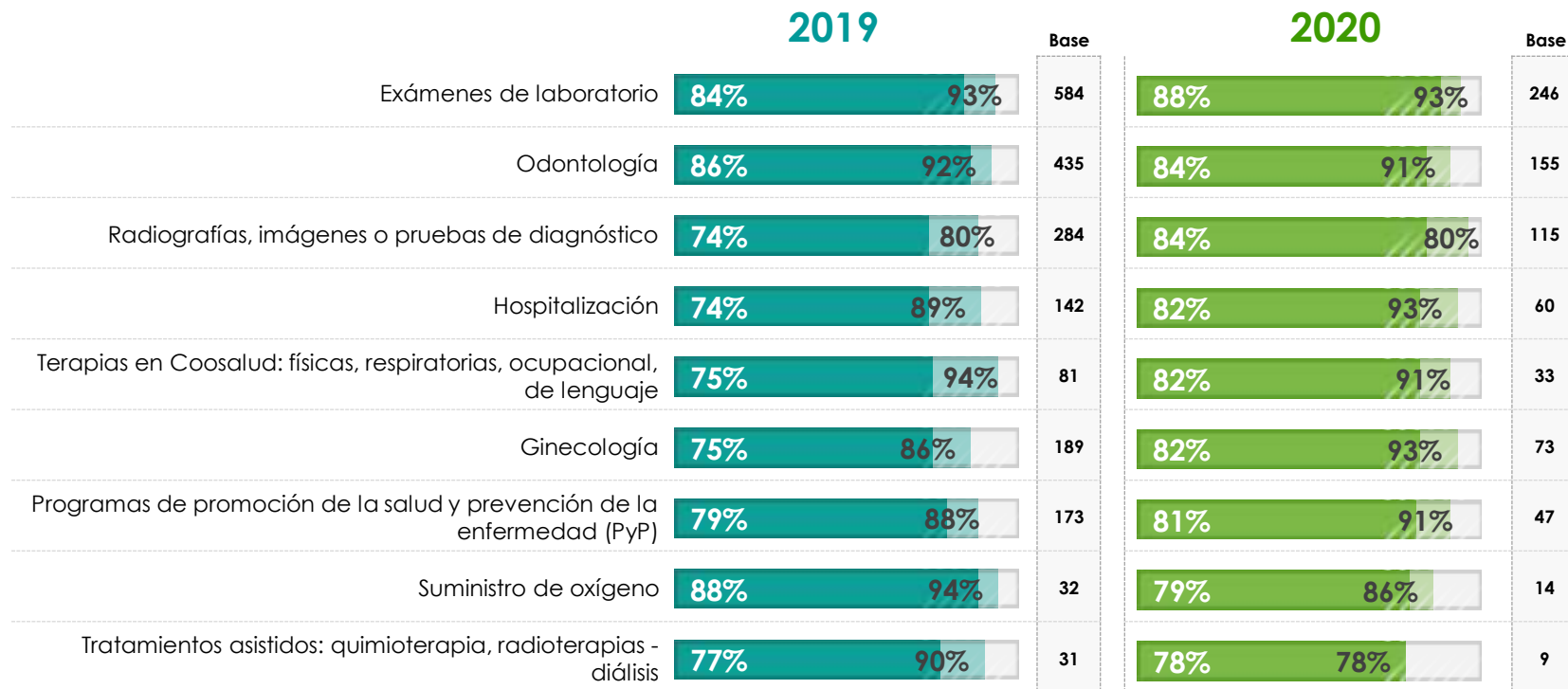
T2B: Muy corto + Corto

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



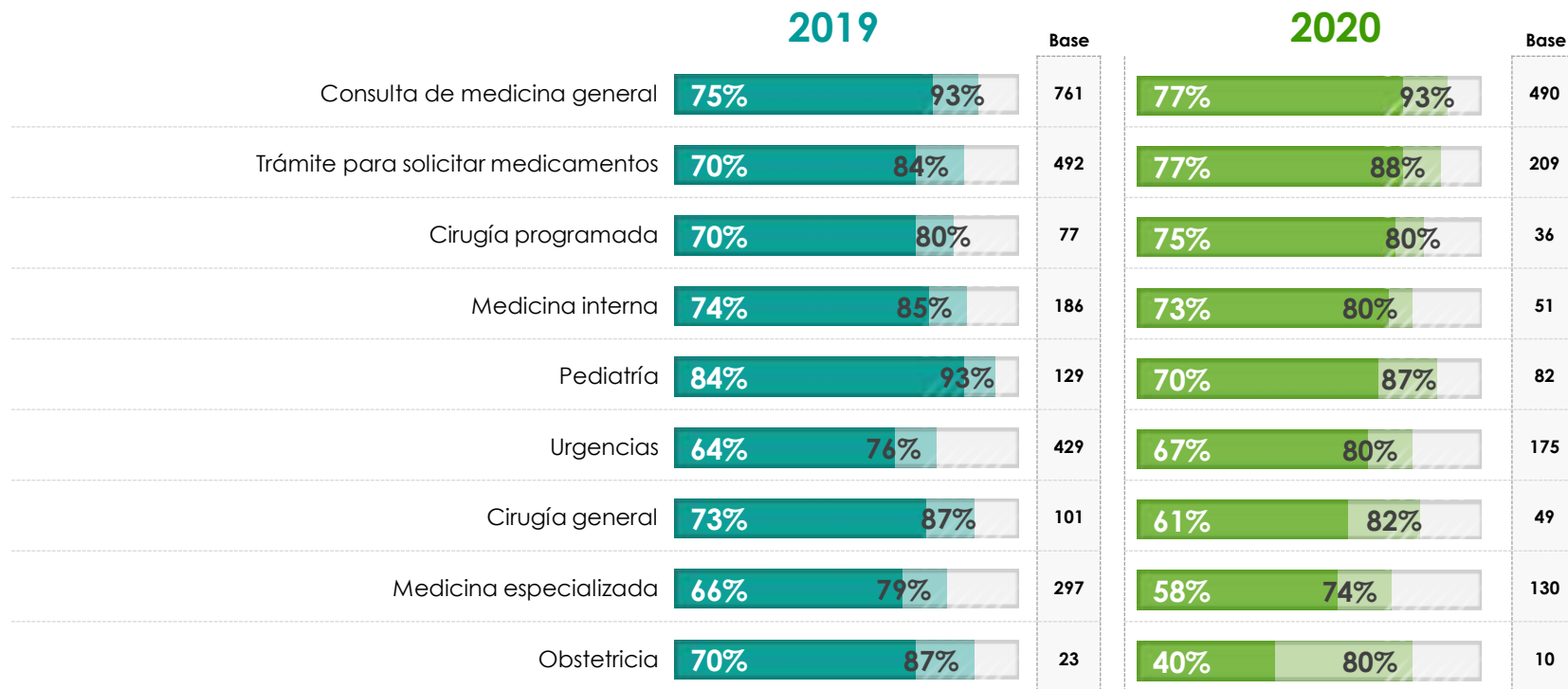
Facilidad de acceso a los servicios

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



Facilidad de acceso a los servicios

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

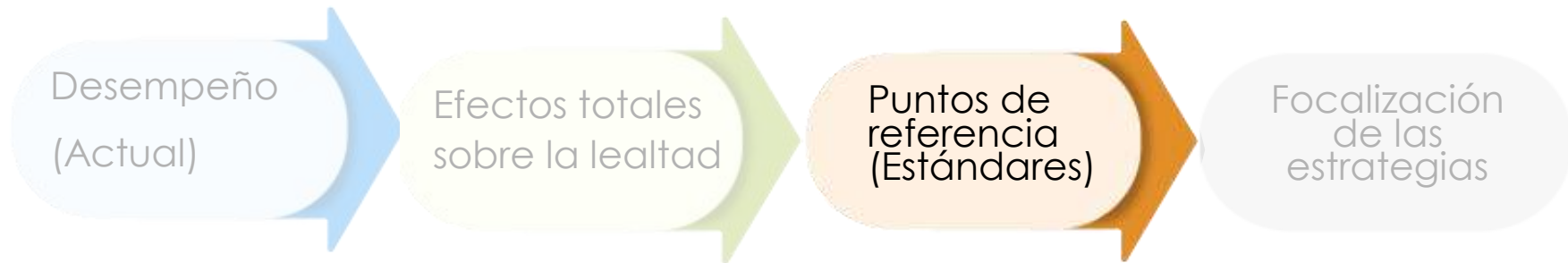




Pregunta	Impacto	Participación
<u>Conceptos generales e imágenes</u>		
Calidad Coosalud	0,412	20%
Es una empresa líder	0,939	46%
Es una empresa manejada con ética	0,407	20%
Cumple su promesa de valor de servicio con calidad humana, calidez, excelencia en el servicio	0,288	14%
<u>Procesos de interacción</u>		
Farmacia	0,036	12%
Asignación de citas	0,039	13%
Comunicación	0,000	0%
Atención PQR	0,000	0%
Acceso a los servicios	0,084	28%
Oportunidad servicio	0,013	4%
Atención presencial	0,124	42%
<u>Atributos</u>		
<u>FARMACIA</u>		
Horario de atención	0,010	6%
Amabilidad	0,010	6%
Facilidad de acceso	0,000	0%
Oportunidad en la entrega de medicamentos	0,011	7%

Pregunta	Impacto	Participación
<u>Atributos</u>		
<u>ASIGNACIÓN DE CITAS</u>		
Amabilidad de las personas	0,015	10%
Acceso citas	0,000	0%
Oportunidad citas	0,011	7%
<u>COMUNICACIÓN</u>		
Resultados de calidad	0,000	0%
Derechos y deberes (carta de derechos y deberes)	0,000	0%
Sitios y horarios oficinas administrativas	0,000	0%
Red de IPS	0,000	0%
Valor copagos	0,000	0%
Educación sobre hábitos saludables de vida y prevención de enfermedades	0,000	0%
Cómo solicitar una cita	0,000	0%
Cómo comunicarse	0,000	0%
<u>ATENCIÓN PQR</u>		
Amabilidad de las personas	0,000	0%
Acceso en la presentación de PQR	0,000	0%
Oportunidad de atención PQR	0,000	0%
<u>ATENCIÓN PRESENCIAL</u>		
Tiempo de espera	0,042	27%
Tiempo de atención	0,054	35%

Pregunta	Impacto	Participación
<u>SERVICIOS BRINDADOS POR LA RED CONTRATADA</u>		
Medicina general	0,312	6%
Cirugía general	0,356	7%
Medicina especializada	0,363	7%
Urgencias	0,419	8%
Hospitalización	0,308	6%
Trámite para solicitar medicamentos	0,305	6%
Programas PYP	0,427	8%
Odontología	0,318	6%
Exámenes de laboratorio	0,300	6%
Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	0,409	8%
Terapias en Coosalud: físicas, respiratorias, ocupacional, de lenguaje	0,282	6%
Medicina interna	0,348	7%
Pediatría	0,348	7%
Ginecología	0,166	3%
Cirugía programada	0,459	9%



	COOSALUD	Estándares nacionales	
Recomendar Coosalud	79%	94	La mejor
		84	Promedio
		41	La mas baja
Calidad Coosalud	50%	81	La mejor
		56	Promedio
		31	La mas baja
Calidad IPS	52%	84	La mejor
		49	Promedio
		38	La mas baja
Asignación de citas	43%	61	La mejor
		53	Promedio
		34	La mas baja
Farmacia	43%	59	La mejor
		47	Promedio
		30	La mas baja
Manejada con ética	89%	97	La mejor
		93	Promedio
		72	La mas baja
Acceso	69%	72	La mejor
		54	Promedio
		38	La mas baja

Punto de referencia – estándares nacionales

	Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de stder	Boyacá	Cundina marca	Suroccide nte	Estándares nacionales	
Recomendar Coosalud	90%	82%	87%	74%	66%	80%	88%	84%	83%	82%	62%	67%	94	La mejor
													84	Promedio
													41	La mas baja
Calidad Coosalud	62%	55%	55%	48%	35%	55%	51%	56%	57%	57%	28%	40%	81	La mejor
													56	Promedio
													31	La mas baja
Calidad IPS	63%	51%	58%	54%	44%	55%	52%	52%	55%	62%	42%	37%	84	La mejor
													49	Promedio
													38	La mas baja
Asignación de citas	62%	31%	43%	71%	38%	46%	42%	33%	59%	60%	30%	34%	61	La mejor
													53	Promedio
													34	La mas baja
Farmacia	58%	30%	33%	45%	39%	59%	44%	29%	40%	63%	36%	50%	59	La mejor
													47	Promedio
													30	La mas baja
Manejada con ética	93%	94%	86%	85%	90%	90%	87%	86%	93%	93%	85%	84%	97	La mejor
													93	Promedio
													72	La mas baja
Acceso	72%	71%	73%	66%	69%	71%	65%	69%	78%	66%	62%	67%	72	La mejor
													54	Promedio
													38	La mas baja

	COOSALUD	Subsidiado	Contributivo	Estándares nacionales	
Recomendar Coosalud	79%	81%	72%	94	La mejor
				84	Promedio
				41	La mas baja
Calidad Coosalud	50%	52%	42%	81	La mejor
				56	Promedio
				31	La mas baja
Calidad IPS	52%	53%	46%	84	La mejor
				49	Promedio
				38	La mas baja
Asignación de citas	43%	45%	37%	61	La mejor
				53	Promedio
				34	La mas baja
Farmacia	43%	44%	38%	59	La mejor
				47	Promedio
				30	La mas baja
Manejada con ética	89%	91%	81%	97	La mejor
				93	Promedio
				72	La mas baja
Acceso	69%	70%	67%	72	La mejor
				54	Promedio
				38	La mas baja



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

Pregunta

COOSALUD	Antio quia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magda lena	Santander	Sucre	Norte de stder	Boyacá	Cundina marca	Surocci dente
----------	---------------	-----------	---------	-------	---------	---------------	-----------	-------	-------------------	--------	------------------	------------------

Conceptos generales e imágenes

Calidad Coosalud	T	T	T	T	S	S	T	T	T	T	T	S	S
Es una empresa líder	P	F	F	F	P	P	P	F	P	F	F	P	P
Es una empresa manejada con ética	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	S
Cumple su promesa de valor de servicio con calidad humana, calidez, excelencia en el servicio	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	S	T

Procesos de interacción

Farmacia	P	T	P	P	P	P	T	P	P	P	T	P	T
Asignación de citas	P	T	P	P	T	P	P	P	P	T	T	P	P
Comunicación	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Atención PQR	S	T	T	T	T	S	S	T	S	T	T	S	S
Acceso a los servicios	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
Oportunidad servicio	S	T	S	T	T	S	T	S	T	T	T	S	S
Atención presencial	F	F	P	F	F	P	F	F	F	F	F	F	P

Atributos

FARMACIA

Horario de atención	P	F	P	P	P	P	F	F	P	P	F	P	F
Amabilidad	F	F	P	P	F	P	F	F	P	F	F	P	P
Facilidad de acceso	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Oportunidad en la entrega de medicamentos	P	P	P	P	P	P	F	F	P	P	F	P	F

Matriz de prioridades de acción

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

Pregunta

ASIGNACIÓN DE CITAS

Amabilidad de las personas

Acceso citas

Oportunidad citas

COMUNICACIÓN

Resultados de calidad

Derechos y deberes (carta de derechos y deberes)

Sitios y horarios oficinas administrativas

Red de IPS

Valor copagos

Educación sobre hábitos saludables de vida y prevención de enfermedades

Cómo solicitar una cita

Cómo comunicarse

ATENCIÓN PQR

Amabilidad de las personas

Acceso en la presentación de PQR

Oportunidad de atención PQR

ATENCIÓN PRESENCIAL

Tiempo de espera

Tiempo de atención

	COOSALUD	Antio guía	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magda lena	Santander	Sucre	Norte de stder	Boyacá	Cundina marca	Surocci dente
Amabilidad de las personas	F	F	P	P	F	P	F	F	P	F	F	P	P
Acceso citas	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Oportunidad citas	P	F	P	P	F	P	P	F	P	P	P	P	P
Resultados de calidad	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Derechos y deberes (carta de derechos y deberes)	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Sitios y horarios oficinas administrativas	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Red de IPS	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Valor copagos	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Educación sobre hábitos saludables de vida y prevención de enfermedades	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Cómo solicitar una cita	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Cómo comunicarse	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Amabilidad de las personas	T	T	T	T	T	S	S	T	T	T	T	T	T
Acceso en la presentación de PQR	S	S	T	T	T	S	T	S	S	S	T	S	S
Oportunidad de atención PQR	S	T	T	S	T	S	S	T	T	T	T	T	S
Tiempo de espera	F	F	P	P	F	P	F	P	F	F	F	F	P
Tiempo de atención	P	P	P	P	F	P	P	P	P	F	P	P	P

Matriz de prioridades de acción

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

Pregunta

SERVICIOS BRINDADOS POR LA RED CONTRATADA

	COOSALUD	Antioquía	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de Santander	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidente
Medicina general	T	S	T	T	T	T	T	T	S	T	T	T	T
Cirugía general	F	F	F	F	F	P	P	F	F	F	F	F	F
Medicina especializada	F	F	F	P	F	F	F	F	F	F	F	F	F
Urgencias	F	P	F	F	P	F	P	F	P	F	P	P	F
Hospitalización	T	T	T	T	T	T	S	S	T	T	S	S	T
Trámite para solicitar medicamentos	S	S	S	S	T	S	T	S	S	T	S	T	S
Programas PYP	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
Odontología	T	T	T	T	T	T	T	T	S	S	T	S	T
Exámenes de laboratorio	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	S	T	T
Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico	F	P	F	F	F	P	F	F	P	F	F	F	F
Terapias en Coosalud: físicas, respiratorias, ocupacional, de lenguaje	T	T	S	S	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Medicina interna	F	F	F	P	P	F	F	P	F	F	F	F	F
Pediatría	F	F	P	F	F	P	P	F	F	F	P	F	F
Ginecología	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Cirugía programada	F	P	F	P	F	F	P	F	F	F	F	F	P

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

Pregunta

COOSALUD Subsidado Contributivo

Conceptos generales e imágenes

Calidad Coosalud

Es una empresa líder

Es una empresa manejada con ética

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

T	T	S
P	F	P
T	T	S
T	T	S

Procesos de interacción

Farmacia

Asignación de citas

Comunicación

Atención PQR

Acceso a los servicios

Oportunidad servicio

Atención presencial

P	P	P
P	P	P
T	T	T
S	T	S
F	F	F
S	T	S
F	F	F

Atributos

FARMACIA

Horario de atención

Amabilidad

Facilidad de acceso

Oportunidad en la entrega de medicamentos

P	P	P
F	F	P
T	T	T
P	P	P

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

Pregunta

COOSALUD Subsidiado Contributivo

ASIGNACIÓN DE CITAS

Amabilidad de las personas

Acceso citas

Oportunidad citas

COMUNICACIÓN

Resultados de calidad

Derechos y deberes (carta de derechos y deberes)

Sitios y horarios oficinas administrativas

Red de IPS

Valor copagos

Educación sobre hábitos saludables de vida y prevención de enfermedades

Cómo solicitar una cita

Cómo comunicarse

ATENCIÓN PQR

Amabilidad de las personas

Acceso en la presentación de PQR

Oportunidad de atención PQR

ATENCIÓN PRESENCIAL

Tiempo de espera

Tiempo de atención

F	F	P
T	T	T
P	P	P
T	T	T
T	T	T
T	T	T
T	T	T
T	T	T
T	T	T
T	T	T
T	T	T
S	T	S
S	S	S
F	F	P
P	P	P

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

Pregunta

COOSALUD Subsidiado Contributivo

SERVICIOS BRINDADOS POR LA RED CONTRATADA

Medicina general
 Cirugía general
 Medicina especializada
 Urgencias
 Hospitalización
 Trámite para solicitar medicamentos
 Programas PYP
 Odontología
 Exámenes de laboratorio
 Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico
 Terapias en Coosalud: físicas, respiratorias, ocupacional, de lenguaje
 Medicina interna
 Pediatría
 Ginecología
 Cirugía programada

T	T	S
F	F	F
F	F	P
F	F	P
T	T	T
S	S	S
F	F	F
T	T	T
T	T	T
F	F	F
T	T	T
F	F	P
F	F	P
T	T	T
F	F	P



Comentarios finales



En general existen mejoras en los resultados respecto a los resultados 2019: La intención de recomendar, importarle si Coosalud deja de existir, y el porcentaje de afiliados leales sube 8 puntos y el servicio de farmacia sube 7 puntos.

A pesar de estas mejores evaluaciones, siguen existiendo oportunidades de trabajar en el servicio de farmacia y asignación de citas, especialmente en lo relacionado con la oportunidad para acceder.

En general las evaluaciones de los afiliados del régimen subsidiado son superiores a las de los afiliados al régimen contributivo

Existe un 92% de afiliados satisfechos con los servicios de Coosalud. Norte de Santander cuenta con los afiliados más satisfechos (98%), en Córdoba es donde está más baja la evaluación (84%)

Se reconocen como fortaleza los servicios de salud brindados a través de la red contratada.

En general COOSALUD tiene gran aceptación , sus servicios son considerados como buenos y el trato recibido como excelente.

COOSALUD como marca, es reconocida por su solidez, la solidaridad, la amabilidad y por enfocarse a los sectores más necesitados.

Las fortalezas de COOSALUD están en su servicio, la atención y en sus cualidades como empresa

Las expectativas de los usuarios están relacionadas con la ampliación de la cobertura territorial, haciendo un llamado para tener más convenios con IPS que les ofrezcan alternativas de atención

Así mismo tienen expectativas en relación con la cobertura del plan que les permita acceder a todos los servicios y medicamentos y no solo los POS.

Los usuarios perciben que COOSALUD debe hacer un mejor esfuerzo para agilizar las consultas con especialistas, contratar más especialistas y mejorar algunos servicios.