# Seguimiento voz del Cliente

SURA Colombia

Cierre  enero a diciembre 2023

# Indicadores de la Voz del Cliente

**Informe resultado compañía** **Acumulado a diciembre 2023**

## Satisfacción

Meta **4,3**

*Autonomía es el negocio con mayor gap vs la meta.*
*Se destaca el cumplimiento de ARL.*

## NPS

Meta **49**

*Autonomía y empresariales presentan el mayor gap vs la meta.*
*Se destaca el cumplimiento de EPS y Póliza de Salud.*

## Esfuerzo

No hay meta de nivel de esfuerzo, pero entre más cercano esté a 1, indica que es más fácil para el cliente

*Empresariales y Autonomía presentan el mayor nivel de esfuerzo.*
*Se destaca la facilidad para acceder a los servicios de Póliza de Salud.*

## Quejas

Meta anual **559 mil**
Meta Acum **559mil**

*La **ejecución** va en un **95,9%,** con un crecimiento del **15%.***
*El 61,16% de las quejas tuvieron un cierre a favor del cliente.*
*El acceso al servicio, claridad en la información y oportunidad en la gestión, son las principales manifestaciones de los clientes.*
*Autonomía tiene un cumplimiento del 105,4%*
*Se destaca el cumplimiento de SOAT, Movilidad y Póliza Salud.*

## Tutelas ARL-SEGUROS-Prestación

Meta **90%**

## Tutelas EPS

### Oportunidad Rta.

Meta a dic. **80%**
Meta a nov. **70%**
Meta a oct. **60%**

### Cumplimiento Fallo

Meta a dic. **70%**
Meta a nov. **65%**
Meta a oct. **55%**

# Indicadores de la **Voz del Cliente**

Acumulado a diciembre 2023

| | Satisfacción | Meta | % cum. | NPS | Meta | % cum. | Esfuerzo | Quejas Acum. | Meta Max. Acum. | Meta | % var. | Tutelas Meta Dic. | Tutelas Oportunidad rta. | Tutelas Cumplimiento Fallo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Seguros Obligatorios** | **4,24** | **4,21** | **100,7%** | **48,2** | **43** | **112,2%** | **1,99** | **503.347** | **526.385** | **23,1%** | **17,7%** | **90%** | **102%** | **100%** |
| ARL | 4,27 | 4,20 | 101,7% | 50,1 | 51 | 98,3% | 1,95 | 28.385 | 26.491 | -5% | 1,8% | 90% | 109% | 105,4% |
| EPS | 4,18 | 4,15 | 100,7% | 47,8 | 41 | 116,6% | 2,03 | 468.770 | 490.595 | 26% | 20,4% | 80% - 70% | 92,3% | 92,5% |
| SOAT | 4,53 | 4,60 | 98,5% | 70,2 | 70 | 100,3% | 1,91 | 6.192 | 9.300 | -10% | -40,1% | 90% | 105% | 103,7% |
| **Seguros Voluntarios** | **4,27** | **4,38** | **97,8%** | **69,4** | **69** | **100,6%** | **1,99** | **38.747** | **41.907** | **-13,8%** | **-20,3%** | **90%** | **103%** | **111,1%** |
| Empresariales-Hábitat | 3,99 | 4,00 | 99,8% | 47,3 | 72 | 65,7% | 2,19 | 6.422 | 4.788 | -14% | 15,4% | - | - | - |
| Póliza Salud | 4,64 | 4,60 | 100,9% | 74,6 | 70 | 106,5% | 1,55 | 7.064 | 7.634 | 0% | -7,5% | - | - | - |
| Movilidad | 4,37 | 4,40 | 99,3% | 58,5 | 65 | 89,9% | 1,95 | 8.484 | 9.022 | -20% | -24,8% | - | - | - |
| Autonomía | 4,06 | 4,40 | 92,3% | 35,7 | 55 | 64,9% | 2,27 | 9.988 | 10.531 | -20% | -24,1% | 90% | 111,1% | 111,1% |
| **Prestación** | **4,45** | **4,30** | **103,5%** | **66,2** | **54** | **119,4%** | **1,79** | **36.187** | **32.068** | **-8,4%** | **3,4%** | **90%** | **111,1%** | **111,1%** |
| IPS SURA | 4,31 | 4,10 | 105,1% | 46,0 | 43 | 110,2% | 1,93 | 25.617 | 25.050 | -7% | -4,9% | 90% | 111,1% | 111,1% |
| Ayudas Diagnósticas | 4,69 | 4,60 | 102,0% | 74,8 | 74 | 100,5% | 1,49 | 10.570 | 7.017 | -13% | 31,0% | 90% | 111,1% | 111,1% |
| CGR | 4,63 | 4,60 | 100,7% | 62,6 | 64 | 96,9% | 1,72 | - | - | - | - | | 111,1% | - |

Para más detalle de las mediciones de experiencia ingresa aquí: https://suramericana.medallia.eu/sso/suramericana

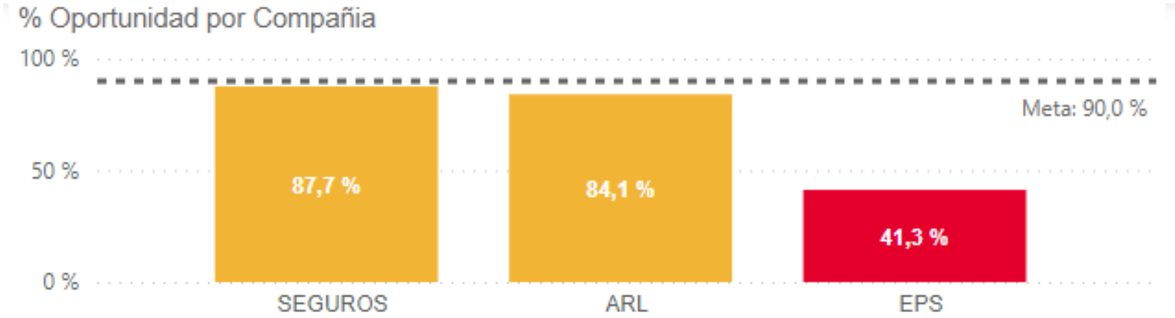
Para más detalle de las quejas ingresa aquí: https://app.powerbi.com/groups/2026e083-3680-4d7a-ad72-69d277c011e7/reports/df741242-c2ec-43a0-9b4d-48310d2e2757/ReportSection-48310d2e2757

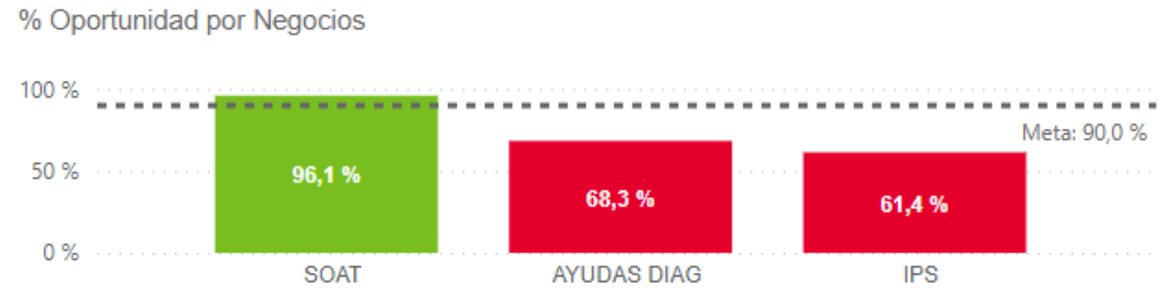
NOTA: En Seguros Obligatorios se calcula el promedio de cumplimiento a la meta sobre los datos de ARL y SOAT excepcionando a la EPS indicador del 90 % no le aplica..

# Indicador de Oportunidad en las respuestas a las QUEJAS

**46,5 %**
% SURA COL.

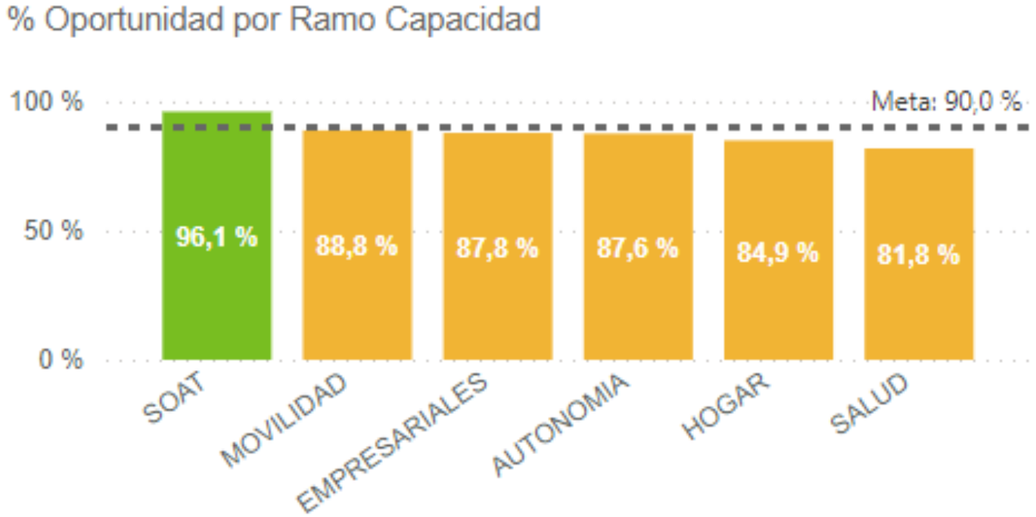
## INDICADOR DE OPORTUNIDAD QUEJA



**87,7 %**
% SEGUROS.

## INDICADOR DE OPORTUNIDAD QUEJA POR RAMO CAPACIDAD




**Para más detalle:** https://app.powerbi.com/groups/2026e083-3680-4d7a-ad72-69d277c011e7/reports/91afd2ec-a93a-42b7-9326-0bedf79fa90a/ReportSection2a2e041be0d04b000da7?experience=power-bi&bookmarkGuid=Bookmark1318d6df227c4231d112

# Principales oportunidades en el NPS

Si no hubiera ningún comentario referente a ese tema, el NPS subiría los puntos que salen en impacto

## Obligatorios

### EPS

| | Impacto |
|---|---|
| Oportunidad en las citas | 5,52 |
| Copagos | 2,58 |
| Documentación (no envío de resultados de exámenes, incapacidades, ordenes, informes, etc) | 1,72 |

### ARL

| | Impacto |
|---|---|
| Oportunidad en las citas | 2,30 |
| Disponibilidad y tiempo de espera en el contact center | 1,29 |
| Copagos | 1,29 |

### SOAT

| | Impacto |
|---|---|
| Facilidad de compra | 3,44 |
| Pago del seguro | 1,05 |
| Trámites digitales | 0,29 |

## Voluntarios

### Empresariales-Hábitat

| | Impacto |
|---|---|
| Deducibles | 6,93 |
| Condiciones del seguro | 1,86 |
| Facilidad de compra | 1,63 |

### Póliza Salud

| | Impacto |
|---|---|
| Copagos | 5.20 |
| Oportunidad en las citas | 2,33 |
| Precio | 1,55 |

## Prestación

### IPS Sura

| | Impacto |
|---|---|
| Oportunidad en las citas | 6,77 |
| Copago | 3,12 |
| Atención y profesionalismo del personal | 1,84 |

### Ayudas Diagnósticas

| | Impacto |
|---|---|
| Copago | 3,09 |
| Oportunidad en las citas | 2,01 |
| Documentación (no envío de resultados de exámenes, etc) | 1,60 |

### CGR

| | Impacto |
|---|---|
| Documentación (no envío de informes, etc) | 0,38 |
| Disponibilidad y tiempo de espera en el contact center | 0,27 |
| Servicios | 0,23 |

### Autonomía

| | Impacto |
|---|---|
| Deducible | 6,04 |
| Documentación (documentos que se le piden varias veces al cliente o durante los últimos días que tenemos para pagarle) | 2,35 |
| Tiempo de espera para el pago de la reclamación | 1,47 |

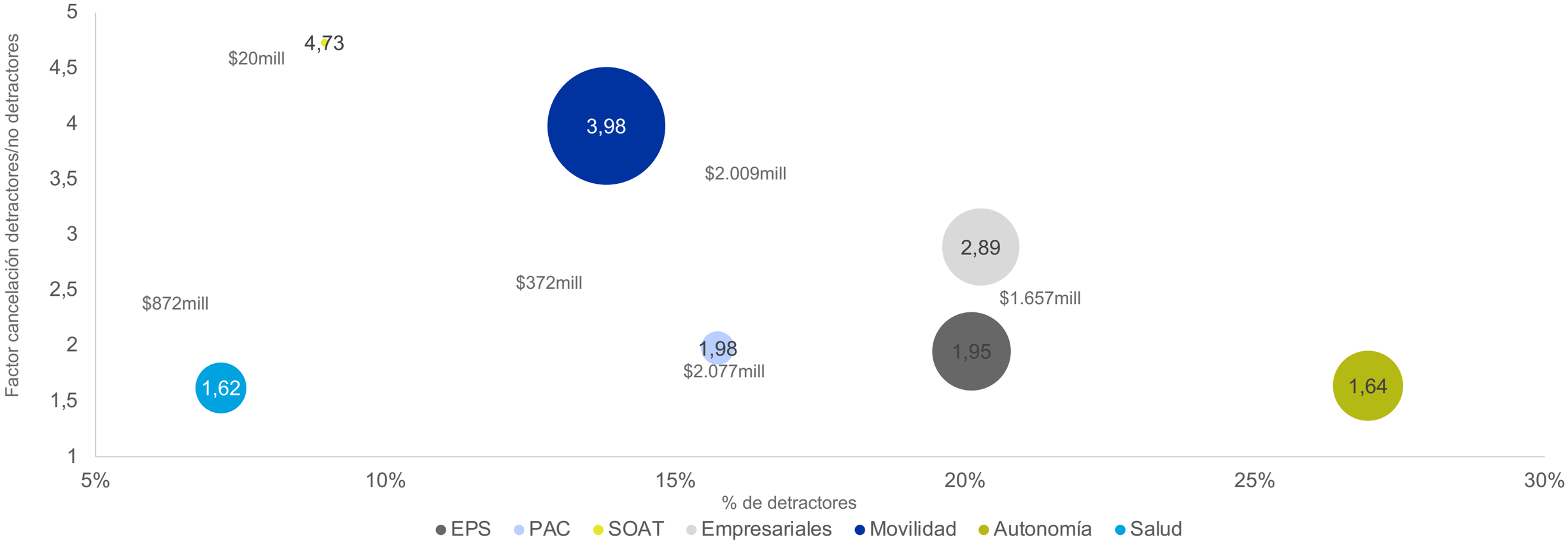
### Movilidad

| | Impacto |
|---|---|
| Deducible | 5,33 |
| Precio | 2,48 |
| Atención y profesionalismo del personal | 1,30 |

# NPS: Impacto de clientes detractores en primas y cancelaciones

NUIEVO

## Metodología: análisis de cohortes




Tamaño de burbuja: valor en primas por cada punto porcentual de detractores

Datos del 1 de enero al 31 de octubre de 2023

# Principales motivos de quejas

## Obligatorios

### EPS

| | % Part. |
|---|---|
| Problemas con autorizaciones de salud. | 32,41% |
| Falta de oportunidad y disponibilidad para conseguir la cita. | 31,13% |
| Inconformidad con la entrega de medicamentos. | 8,07% |

### ARL

| | % Part. |
|---|---|
| Inconformidad con proceso aclaración estados de mora y cartera. | 15,34% |
| Inconvenientes clave sura.com | 9,89% |
| Falla afiliación en línea. | 9,84% |

### SOAT

| | % Part. |
|---|---|
| Cobro a cliente que no tiene seguro | 41,75% |
| Error en la expedición | 29,70% |
| Insatisfacción al comprar por la página. | 7,72% |

## Voluntarios

### Empresariales-Hábitat

| | % Part. |
|---|---|
| Insatisfacción al comprar por la página. | 15,62% |
| Descontento con el producto. | 14,90% |
| Demora en la atención y/o pago en la reclamación | 12,85% |

.

### Póliza Salud

| | % Part. |
|---|---|
| Inconformidad con el diagnostico/tratamiento o manejo médico. | 11,11% |
| Inconvenientes con la aplicación móvil | 7,81% |
| Falta de oportunidad y disponibilidad para conseguir la cita | 7,26% |

### Movilidad

| | % Part. |
|---|---|
| No prestación del servicio. | 11,02% |
| Demora en la prestación del servicio. | 10,15% |
| Inconformidad del tercero afectado, | 9,68% |

## Prestación

### IPS Sura

| | % Part. |
|---|---|
| Falta de oportunidad y disponibilidad para conseguir la cita. | 36,11% |
| Inconformidad con el diagnostico/tratamiento o manejo médico. | 22,51% |
| Inadecuada atención del empleado. | 10,14% |

### Ayudas Diagnósticas

| | % Part. |
|---|---|
| Falta de oportunidad y disponibilidad para conseguir la cita. | 53,61% |
| Demora en la entrega de resultados. | 15,22% |
| No prestación del servicio | 6,23% |

### Autonomía

| | % Part. |
|---|---|
| Demora en la atención y/o pago en la reclamación. | 29,74% |
| Póliza expedida sin autorización del cliente | 19,50% |
| Demora en la cancelación | 9,33% |

### Otros

| | % Part. |
|---|---|
| Cobro a cliente que no tiene seguro | 31,99% |

# Principales motivos de tutelas

## Obligatorios

### ARL

| | %Part |
|---|---|
| Reintegro laboral | 16,6% |
| Incapacidades de origen común | 13,3% |
| Prestaciones económicas de origen común | 12,8'% |
| Prestaciones asistenciales de origen común | 12,5% |
| Prestaciones asistenciales origen laboral | 9,6% |

### EPS

| | %Part |
|---|---|
| Inoportunidad | 28,4% |
| Autorización | 14,5% |
| Inoportunidad en la autorización | 13,0% |
| Viáticos | 8,0% |
| Solicitud prestaciones económicas y/o asistenciales | 7,1% |

### Soat

| | %Part. |
|---|---|
| Calificación pcl | 34,8% |
| Soat- pago honorários JCI | 20,3% |
| Soat-reclamación de soat via tutela | 20,3% |
| Soat - prestación servicios asistenciales | 11,6% |
| . Vinculación a SOAT por otro motivo | 8,7% |

## Voluntarios

### VIDA

| | %Part |
|---|---|
| Servicios negados y no amparados por la póliza por exclusión. | 21,9% |
| Vinculación Errónea | 15,8% |
| Incapacidades de origen común | 7,9% |
| Vida inconformidad con expedición | 7,9% |
| Vida reclamación vía tutela | 7,1% |

### GENERALES

| | %Part |
|---|---|
| Derecho de petición no solución de fondo | 19,1% |
| No respuesta de fondo derecho de petición | 18,0% |
| No respuesta de fondo derecho de petición | 9,6% |
| Inconformidad con respuesta a petición y reclamaciones | 7,3% |
| Derecho de petición sin respuesta | 5,9% |

## Prestación

### IPS Sura

| | %Part |
|---|---|
| Vinculación prestación servicios de salud por EPS-ARL | 36,0% |
| Información jurídica | 17,4% |
| Vinculación de calificación PCL | 14,9% |
| Inoportunidad en la cita | 11,2% |

### Ayudas Diagnosticas

| | %Part. |
|---|---|
| Inoportunidad en la cita | 38,9% |
| Información Jurídico | 30,6% |
| Prestación servicio | 16,7% |
| Vinculación prestación servicios de salud por EPS-ARL | 5,6% |

# Plan de trabajo – Seguros Obligatorios

Iniciativas obligatorias para la intervención de causa raíz – Mesas de trabajo

## EPS

- Intervención quejas-tutelas con prestadores TOP
- Estrategia inasistencias de citas
- Modelo IPS Básica y RIIPSS red priorizada.
- Intervención herramientas tecnológicas proceso de tutelas, TH.
- Vinculación prestadores en la atención de la tutela.
- Brigadas para la atención de las PQRS
- Intervención operadores medicamentos, back gestión agotados.
- Proyecto modernización sistema de convenios,

Iniciativas para intervenir causa raíz- Mesa EPS

## ARL

- Habilitación de nuevas opciones para la autogestión por parte del afiliado (Cambio y cita médico general).
- Acompañamiento al afiliado para aclaración de dudas relacionadas con diagnóstico.
- Habilitación nuevos canales de contacto con los prestadores, ajuste políticas para cambio de prestador o especialista, y asignación citas menor a 30 días.
- Mejoramiento en el proceso de liquidación gastos de traslado y anticipos.
- Reestructuración ruta PCL
- Estrategia para el impacto de empresas en mora

Iniciativas para intervenir causa raíz Mesa ARL

## SOAT

- Siniestros: Mejoras sitio web de cómo realizar reclamación IP, muerte , acceso al portal de reclamantes.

Expedición:

- Bots de seguimiento a pólizas no expedidas
- Seguimiento permanente para las novedades de pago por botón Bancolombia
- Notificación de fallas con procesos de pago al cliente a través del sitio web.
- Seguimiento cargue de pólizas en Runt
- Estrategia comunicacional, reporte entidades correspondientes para prevención fraude.
- Ajuste flujo de venta

Iniciativas para intervenir causa raíz mesa SOAT

# Plan de trabajo – Seguros Voluntarios

Iniciativas voluntarias para la intervención de causa raíz – Mesas de trabajo

## MOVILIDAD

- Estrategias para el fortalecimiento de la atención de proveedores, nuevas alianzas, servicio.
- Ajuste y adopción a marco base para la prestación del servicio, monitoreo procesos técnicos.
- Identificación clientes con pago a otras cuentas, ajuste proceso de cancelación equipo Konecta.
- Comunicaciones al cliente para dar claridad sobre los procesos.
- Revisión material de apoyo asesoría y venta
- Espacios para la solución de temas puntuales relacionadas con el portafolio.
- Acciones para la atención adecuada de la reclamación asociada a repuestos bien sea importado o compra local, información permanente al cliente.
- Seguimiento permanente DP y tutelas

Iniciativas para intervenir causa raíz- Mesa Movilidad

## EMPRESARIALES

- Construcciones tutoriales y comunicados dirigidos posterior a la compra.
- Cambio UX sitio web.
- Cambio flujo arrendamiento digital
- Intervención prestadores (Experiencia de cliente, relacionamiento, oportunidad en cumplimiento citas, entre otros)
- Entrega de informe final del servicio prestado por parte del prestador.

Iniciativas para intervenir causa raíz- Mesa Empresariales

## AUTONOMIA

- Journey comunicaciones
- Capacitación equipo asesores televentas
- Auditoria 100% pólizas de la suscripción antes de la expedición.
- Aumento de capacidades para la resolución en primer contacto por parte del equipo de reclamaciones.
- Monitoreo , priorización para evitar el envejecimiento de las reclamaciones.
- Solicitud de documentos al cliente a través de WhatsApp, que permita tener mayor oportunidad en la gestión.
- Auditoria semanal de los casos gestionados por el equipo.
- Revisión proceso de cartera
- Capacitación equipo ajustadores.
- Seguimiento casos por cobertura y antigüedad
- Automatización MAC proceso de retiro y cancelación del riesgo en la póliza.
- Seguimiento diario desbloqueo de pagos.
- Plan de trabajo TI para la intervención de incidentes.

Iniciativas para intervenir causa raíz mesa Autonomía

## SALUD

- Gestión de inasistencias
- Estrategia de comunicación asesores (Servicio en las sedes) para más claridad en la orientación cliente.
- Análisis de quejas expectiva vs pertinencia
- Acompañamiento equipo TH para mayor asertividad con el cliente.

Iniciativas para intervenir causa raíz mesa Salud

# Plan de trabajo – Prestación

Iniciativas Prestadoras para la intervención de causa raíz – Mesas de trabajo

## IPS SURA

- Revisión demanda y dimensionamiento citas médico general, odontología, TH con asegurador.
- Estrategia de comunicación para impacto a la inasistencia y reasignación de cita disponible en caso de que el evento se materialice.
- Seguimiento HADA para identificar situaciones donde el usuario no pueda acceder a cita presencial.
- Acompañamientos profesionales de la salud para mejorar la experiencia del usuario (Comunicación asertiva, envío documentación posterior a la cita)
- Campaña de servicio .
- Gestión adecuada de los derechos de petición y tutela

Iniciativas para intervenir causa raíz- Mesa IPS

## AYUDAS DIAGNÓSTICAS

- Revisión demanda y dimensionamiento con asegurador.
- Aumento de disponibilidad horaria en algunas especialidades (anestesia, sedación, contraste)
- Estrategia de comunicación para impacto a la inasistencia y reasignación de cita disponible en caso de que el evento se materialice (Plan madrina).
- Acompañamiento TH en temas administrativos
- Incremento en el tiempo de lectura de resonancia, tomografía, entre otros.
- Gestión de errores indenficiados con equipo de tecnología (RIC, Pacs)
- Campaña de servicio .
- Gestión adecuada de los derechos de petición y tutela

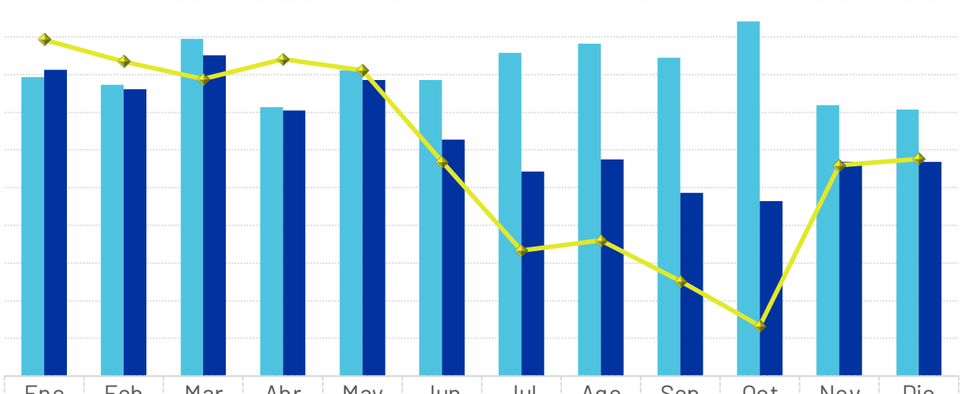
Iniciativas para intervenir causa raíz Mesa AYDX

# AUTONOMIA

Seguimiento al reto para impactar en la experiencia del cliente

Cantidad y % de variación de quejas registradas durante el periodo Enero –Diciembre 2022 vs 2023

% Var. Acum **-20,3%**



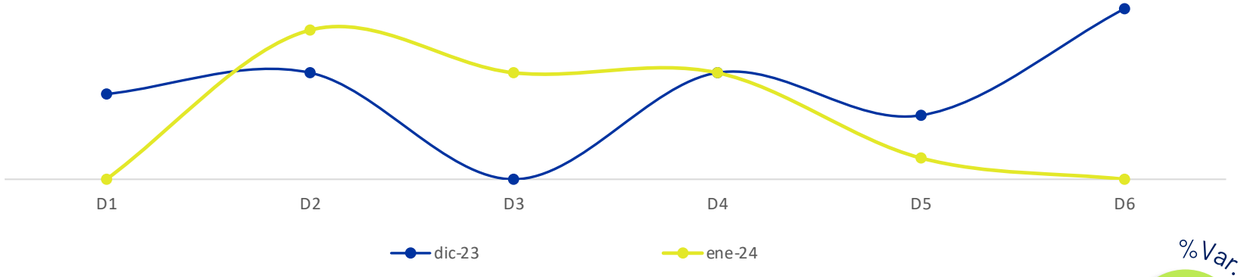
| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2022 | 3.96 | 3.86 | 4.47 | 3.56 | 4.05 | 3.92 | 4.28 | 4.40 | 4.22 | 4703 | 3593 | 3536 |
| 2023 | 4.06 | 3.80 | 4.25 | 3.52 | 3.92 | 3.13 | 2.71 | 2.87 | 2.43 | 2320 | 2844 | 2841 |
| % Var. | 2,5% | -1,6% | -4,8% | -1,2% | -3,2% | -20,1 | -36,6 | -34,8 | -42,4 | -50,7 | -20,8 | -19,7 |

*Impacto plan de choque en las quejas - Principales procesos*

## Reclamaciones

% Var. Acum **-28%**

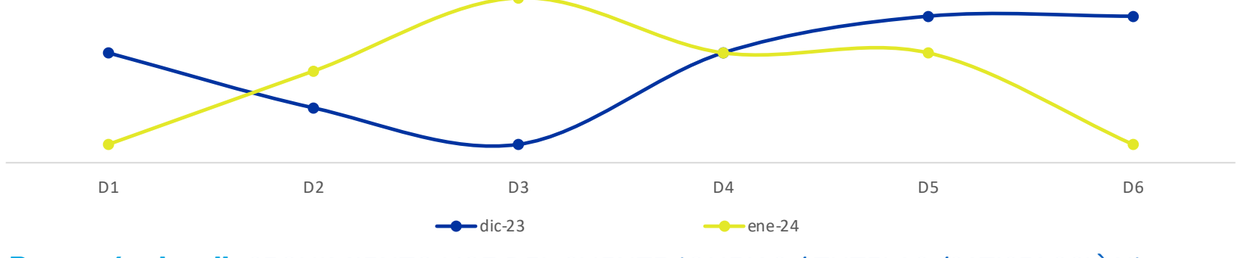
Comparativo diario quejas (Dic-23/Ene-24 del 1 al 6)




## Expedición

% Var. Acum **-12,5**

Comparativo diario quejas (Dic-23/Ene-24 del 1 al 6)




**Para más detalle** SEGUIMIENTO VOZ DEL CLIENTE (QUEJAS / TUTELAS /SATISFACCIÒN) - 2023 - Todos los documentos (sharepoint.com)

# GRACIAS