



Nombre del Proyecto

Benchmark Coomeva MP 2024

Fecha

2024

Investigador:

Angie Vanessa Mosquera Moreno

Aspectos Evaluados	Número de Preguntas	Fact. Pond.	Puntaje
1	Facilidad de contactabilidad	2	
2	Gestión contacto inicial	4	
3	Exploración de necesidades	8	
4	Asesoría y seguimiento de la oferta comercial	16	
5	Experiencia proceso de afiliación al servicio	18	
6	Gestión contacto agendamiento cita médica en CENTRO MÉDICO PROPIO	7	
7	Experiencia del usuario Cita médica Centro Medico propio	18	
8	Gestión contacto agendamiento cita médica Telemedicina	6	
9	Experiencia cita médica Telemedicina	7	
10	Gestión contacto agendamiento cita médica en casa	6	
11	Experiencia del usuario cita médica en casa	14	
12	Gestión contacto agendamiento cita médica ESPECIALISTA de la red	7	
13	Experiencia del usuario cita médica ESPECIALISTA de la red	16	
14	Experiencia en laboratorios	15	
15	Experiencia del retiro	10	
Total variables	154		

ASPECTOS EVALUADOS - ATRIBUTOS DE ATENCIÓN	Puntaje Potencial	Plan Original Amparado póliza AXA COLPATRIA
		Recomendaciones y observaciones

1	Facilidad de contactabilidad	Observaciones	Comentarios	
1.1	Como cliente incógnito, busque en internet la empresa de salud que le fue asignada.	1. Pagina web 2. Aviso publicitario 3. Whatsapp empresarial 4. Correo electrónico 5. Asistente en línea 6. Portal de Venta Directa 7. Ecommerce 1. Otro Ból 2. Telefónico 3. Whatsapp 4. Correo electrónico 5. Asistente en línea 6. Portal de Venta Directa 7. Pagina web 8. Ecommerce 9. Otro cual?	1 2	Explorar todas las opciones de comunicación con la fuerza de ventas, principalmente a través de búsquedas por canal digital (google, bing). COTIZAR directamente con la compañía y no a través de brokers o corredores de seguros. Si se contacta por whatsapp, no debe ser el de un tercero. Validar si la empresa cuenta con un Ecommerce. Compartir las páginas web visitadas, los números de whatsapp, los avisos, piezas publicitarias y material que generan en el proceso. Por favor indique el medio a través del cual hizo contacto. Se sugiere en lo posible grabar la conversación inicial, compartir pantallazos de wpp y soporte de la interacción.
1.2	El usuario realiza la comunicación inicial(búsqueda del contacto para recibir asesoría e información) a través de:			Canales gestión comercial: 2. Telefónico (Contacto inicial) 3. Whatsapp (Envío de cotización)
2	Gestión contacto inicial	Observaciones	Comentarios	
2.1	¿Cuánto tiempo tarda un asesor en contactarse con ud ?	5= Entre el 1er minuto y 10 minutos. 4= Entre 11 min y 60 min. 3= El mismo día, posterior a la hora del registro. 2=Entre 1-3 días después 1= Menos de 3 días	2	Si el contacto tarda más de un día, indagar al asesor el motivo del tiempo. Si este fue prolongado, preguntar de una manera muy amable y natural que sucedió?
2.2	Por cuál canal se comunica el asesor?	1. Telefónico 2. Whatsapp 3. Correo electrónico 4. Otro cual?	1	4. Otro cual?
2.3	Cuando se comunica el asesor, ¿la persona lo saludó y establece conversación para ofrecer los diferentes planes?	5= Si 0= No	5	Detallar los programas con los que inicia el asesor o si únicamente es el solicitado
2.4	El(la) Asesor(a) pregunta al usuario por qué medio se enteró de los planes?	5= Si 0= No	5	Valida cual fue el medio y le informe que fue directamente por su Pagina Web al realizar busquedas de planes en Google
3	Exploración de necesidades.	Observaciones	Comentarios	
3.1	¿El(la) Asesor(a) te preguntó si estás buscando características específicas para los planes de afiliación?	5= Si 0= No	5	En pocas palabras describa de qué manera lo abordó el asesor comercial en la oferta de servicios. OJO: Es importante dar claridad a el asesor, que tu ya estás cotizando un plan con Coomeva Medicina Prepagada.
3.2	El(la) Asesor(a) indaga sobre...	2= Inclusión del grupo familiar 2= Condición de salud 2= Si busca el plan para ud o para otra persona 2= Ocupación (a que se dedica) o cantidad de pago 2= Otro 2= Tipo de plan que busca	2 2 2 2 2	El investigador tiene la misión de afiliarse al plan específico
3.3	¿El(la) asesor (a) que te atendió, realiza una cotización de los planes?	5= Si 0= No	5	Detallar si presentan cotizaciones automaticas, manuales, por WSP, correo electrónico, otra?
3.4	¿El(la) asesor (a) que te atendió, resuelve tus inquietudes durante el proceso de la venta ?	5= Si 0= No	5	Hacer preguntas de coberturas (CAPACTACIÓN: edad-ciudad-IPS-especialidades)
3.5	¿Durante la llamada, el asesor te ofrece algún beneficio/promoción por afiliarse al plan que requieres?	5= Si 0= NO	5	Detallar cuales ofrece. Aquí se debe preguntar sobre los aumentos de porcentaje en las tarifas anuales. Recordar que nos estamos afiliando en Junio y practicamente hay 6 meses con la tarifa que te están ofreciendo.
3.6	Durante la llamada, el (la) asesor (a) que te atendió, te informa por cual medio te hará llegar la cotización y el folleto con la información general y específica del plan?	5= Si 0= No	5	Solicitar una cotización INDIVIDUAL (Con la que se vincularán) y OTRA con 3 familiares/personas adicionales (no se vincularán) y compartido. Especificar si tienen descuentos adicionales y cuales son? Tarifas con/ sin IVA
3.7	Durante la llamada, el (la) asesor (a) que te atendió programó una llamada/mensaje de seguimiento?	5= Si 0= No	0	
3.8	Consideras que la atención recibida fue:	5= Buena 3= Regular 0= Mala	5	Explicación regular: considera que la asesoría no fue clara y quedaron dudas sin resolver durante la asesoría
4	Asesoría y seguimiento de la oferta comercial	Observaciones	Comentarios	
4.1	¿El(la) asesor (a) que te atendió, te envió la información?	5= Si 0= No	5	Responde en comentarios: ¿Desde la posición de usuario, te sientes ampliamente informado?
4.2	¿Cuánto tiempo tardó el (la) asesor (a) en enviarte la información: cotización, ofertas, folletos e información del plan etc?	5= Entre el 1er minuto y 10 minutos. 4= Entre 11 min y 60 min. 3= El mismo día, posterior a la hora del registro. 2=Entre 1-3 días después 1= Menos de 3 días	5	Por favor seleccione el tiempo que tardó la recepción de la información y califique
4.3	¿Por qué medio el (la) asesor (a) te hizo el envío de la información: cotización/BROCHURE DE OFERTA BÁSICA del plan a contratar, oferta comercial de los planes?	1. Correo Electrónico 2. Whatsapp 3. Otro	2	Otro: Especifique.
4.4	¿El(la) asesor (a) que te contactó, realizó el seguimiento de la información enviada?	5= El mismo día programado 4= Un día después 3= Dos días después 2= Tres a cuatro días después 1= Cuatro días después 0= No me contactó	0	Por favor seleccione el tiempo que tardó en comunicarse nuevamente el (la) asesor (a)
4.5	¿El(la) asesor (a) que te atendió, resolvió tus inquietudes frente a la oferta comercial presentada?	5= Si 0= No	5	

4.6	Durante la llamada, el (la) asesor (a) que te atendió, incentivó una afiliación? (descuentos por pronto pagos, ofertas comerciales y campañas de afiliación)	Si-Sí No-No	5		La asesora mencionó el descuento por activación de debito automatico
4.7	¿El (la) Asesor (a) que te atendió, exaltó las ventajas de su producto frente a la competencia?	Si-Sí No-No	0	El asesor presenta algún tipo de comparativo con la competencia (especialmente con Coomeva MP) o se entrega algo físico para sustentar al cliente por que comprar su producto o no? OJO: Es importante dar claridad a el asesor, que tu ya estás cotizando un plan con Coomeva Medicina Prepagada.	La asesora me envió un grafico comparando su producto con un plan Oro de Coomeva MP ya que mencione que estaba cotizando al mismo tiempo un plan con Coomeva, pero en ningún momento me explico cual era la competencia ni su diferencial, más me parece valido el materia proporcionado.
4.8	¿El Asesor que te atendió, se expresó claramente y empleo terminología sencilla?	Si-Sí No-No	5	Terminología sencilla: lenguaje cercano, fresco y orientado al segmento del prospecto.	Es correcto, el lenguaje fue muy informal, nada de tecnicismos.
4.9	¿El Asesor te indagó sobre las razones de las que dependía la decisión de tu afiliación?	Si-Sí No-No	0		
4.10	Tú como cliente incógnito o investigador, debes mencionar que ya tienes una cotización en la competencia para identificar argumentos.	Si-Sí No-No	5	Cliente incógnito debe mencionar que se tiene una cotización con Coomeva MP para identificar argumentos	Al mencionar que ya tenía una cotización de Oro Plus, me dijo que contaba con una imagen sobre la cobertura del programa Oro bajo el cual podría realizar el comparativo, más no me dio ninguna información adicional.
4.11	Una vez tomada tu decisión, ¿el asesor que te atendió, te ofreció alternativas de pago para su afiliación, ofrecimiento de pago anticipado, o débito automatico?	Si-Sí No-No	5	Detallar la alternativa ofrecida.	La promoción mencionada es si autorizo la activación de debito automatico me da un descuento del 50% en el mes 6 y 12, a la cual no agite ya que el bench se realizaría en 3 meses y no se alcanzaria a percibir el beneficio. Frente a los aumentos de porcentaje en las tarifas anuales sube el IPC y se da no cuando cambia el año sino cuando se renueva el contrato (un año de contrato).
4.12	¿A través de qué medio realizaste tu afiliación?	1. Virtual 2. Presencial (debe acercarse a un punto). 3. Telefonico 4. Otro cual?	1	4. Otro cual? - Responder en observaciones	
4.13	Una vez tomada tu decisión, ¿el (la) asesor (a) que te atendió, te hace entrega/envío de los formularios de afiliación?	Si-Sí No-No	5	Cual fue el canal donde se realizó la respectiva firma? OJO: ¿Quién diligenció el formato?	Para el proceso de afiliación el asesor me envió un formato de vinculación y la declaración de origen de fondos, ambos en formato editable PDF. Finalmente al diligenciar ambos formato (incluyendo mi firma) y adjuntar la fotocopia de la cedula el asesor radico formalmente mi vinculación al programa Original Amparado
4.14	Una vez tomada su decisión, ¿el (la) asesor (a) que te atendió, te asesora sobre el diligenciamiento y los requisitos de afiliación?	Si-Sí, Cumple las dos Si-Sí, cumple una No-No realiza ninguno de los dos	5		La asesora me aclara las dudas que tengo sobre el formulario, puntualmente dos de los campos estaban mal configurados, en uno de ellos no me permitia escribir mi nombre completo y cuando lo diligenciaba parcialmente se replicaba la misma información en tipo de documento. Finalmente como no fue posible ajustar la información lo envié con esos errores.
4.15	¿El formulario de afiliación fue fácil de diligenciar?	Si-Sí No-No	0	Por favor detallar si fue sencillo, facil, largo o presento dificultades	El formulario fue muy extenso de diligenciar y el formato proporcionado tenía una falla en dos campos lo que ocasiona que no fuera fluido el proceso de vinculación
4.16	Expectativas tuya frente al inicio del servicio. ¿En que momento del mes se inicia el servicio?	Pregunta Abierta (Responder en comentarios)		Identificar los cortes que maneja cada compañía - Colocar en observación, la fecha de inicio del servicio que te indicó el asesor. Si es posible, solicitar todas las fechas de corte que ellos manejan para iniciar los servicios.	Menciono que en cualquier momento podría hacer la afiliación, lo unico es que para activarse el servicio tenía que esperar 72 horas habiles.
5	Experiencia proceso de afiliación al servicio			Observaciones	Comentarios
5.1	¿El (la) asesor (a) que te atendió, te indicó el tipo de documentos que te va a enviar para tu afiliación?	Si-Sí No-No	5		Es correcto, me comento que requería el diligenciamiento de dos formatos y mi documento de identificación por ambos lados incluyendo dirección, correo y estado civil.
5.2	¿Cuánto tiempo esperaste en recibir la documentación para tu afiliación?	Si-entre 1 y 2 dias Si-más de 2 dias No-Más de 3 dias	5		
5.3	¿El (la) asesor (a) que te atendió, confirmó la recepción de los documentos de afiliación?	Si-Sí No-No	5		
5.4	¿El (la) asesor (a) que te atendió, te indicó el paso a paso para realizar el pago de la afiliación?	Si-Sí No-No	5		Me indicó el proceso mediante imágenes y mediante audios
5.5	¿El proceso de pago de la afiliación fue ágil y sencillo?	Si-Sí No-No	5		
5.6	Te brindaron diferentes opciones de pago (pse, débito o crédito, efectivo, puntos de recaudo tipo effecty, baloto etc)	Si-Sí No-No	5		En la pagina web de Axa Colpatría Opción Pago en Línea permite realizar Primer Pago, Pagos Recurrentes y Registro Débito Automatico, la plataforma de pago usada es PlacetoPay Microsites (PSE y Tarjetas de credito [visa, master card, american express, dinner club])
5.7	Después del pago, ¿el (la) asesor (a) que te atendió, te confirmó tu estado de afiliación?	Si-Sí No-No	0		
5.8	Después del pago, ¿el (la) asesor (a) te indicó sobre la fecha en la cual queda activo el servicio?	Si-Sí No-No	5	Describe en comentarios la fecha en la que queda activo el servicio	La asesora me confirma los cuatro días hábiles posteriores que mi vinculación fue satisfactoria y podía utilizar los servicios
5.9	El asesor genera comunicación posventa?	Si-Sí No-No	0	¿En cuanto tiempo fue la comunicación?	
5.10	¿En qué tiempo recibí el Kit de Bienvenida?	Si-Primer día 4-Segundo día 3-Tercer día 2-4 a 5 días 1-más de 5 días No-no entregaron el kit de bienvenida	5	El Kit de bienvenida puede ser una carta o un sobre con los carnets de afiliación, o un email de bienvenida instruyendolo sobre el uso del servicio. Se debe compartir y descargar todo el material que el asesor envíe. Garantizando el Contrato, anexos de coberturas, anexos de CPO, anexos de tarifas. Y los citados en el contrato. Adicional, solicitar información de como recibirlos año a año.	AXA Colpatría envió el correo de bienvenida un día posterior a que la asesora me confirmo que ya tenía activo el servicio. El carnet de afiliación en ningún momento fue enviado, fue requerido solicitarlo a la asesora quién especifico que es digital y se adjunto dentro de la documentación del plan.
5.11	¿Qué tipo de información incluye el kit de bienvenida?	2- Físico 1- Virtual	1	Describe puntualmente los elementos (en caso de ser físico) o los temas sobre la utilización del servicio enviado.	AXA Colpatría envía un correo de bienvenida, mencionando que se complacen que los haya elegido como la compañía de salud de confianza, y adjunta la cartilla del programa más un soporte de la póliza adquirida
5.12	¿A través de qué medio te hacen entrega del kit de bienvenida?	1. videollamada 2. Email (links orientativos) 3. Fisico(envian el kit a su dirección) 4. Presencial 5. Whatsapp	2	Si hay otro medio, por favor descríbelo	No existe ningún medio adicional
5.13	¿Cuánto tiempo se tardó en recibir la documentación para tu afiliación?	Si-El primer día 4-El segundo día 3-El tercer día 2-De 4 a 6 días 1- más de 6 días No-no entregaron el kit de bienvenida	4		
5.14	Hubo contacto de bienvenida? ¿Cual fue el canal de comunicación?	Si-Sí No-No	0	Colocar en comentarios, el canal por el cual se comunicaron.	
5.15	¿Hubo claridad en el proceso de facturación? ¿Le explicaron al respecto?	Si-Sí No-No	0	Brindar explicación sobre el proceso de afiliación en comentarios.	
5.16	¿Por cuál medio llegó la facturación?	1. Físico 2. Digital	2	Por favor describa el medio en comentarios.	Luego un mensaje por medio de whatsapp en donde se recordaba que debía realizar el pago de mi factura junto con un video explicativo y una imagen. Texto del whatsapp: 📄 ¡Hola MOSQUERA MORENO ANGE VANESSA! Mantén tu plan de salud AXA COLPATRIA siempre activo y al día sin complicaciones. 📄 No tendrás que preocuparte por perder tus beneficios cuando más los necesites. 📄 ¡Es rápido, seguro y te ahorra mucho tiempo! 📄 https://www.youtube.com/watch?v=1jadtQmoOU
5.17	¿Cómo te pareció el manejo de los canales de pago?	1. Muy difícil 2. Difícil 3. Ni Fácil Ni Difícil 4. Fácil 5. Muy Fácil	3	Si la respuesta es 1 o 2, por favor describa en comentarios el motivo.	
5.18	¿Llegó clausulado de coberturas del plan contratado?	Si-Sí No-No	5	Si no llega, debe exigirlo. Se debe garantizar el contrato y los anexos completos (Coberturas, tarifas y CPO) y solicitar información de como se obtienen cada año.	En el correo de bienvenida se adjunta en PDF el contrato con los siguientes campos: Tipo de Póliza, Identificación, Tomador, Dirección, Sucursal Póliza, Producto, Asegurado Principal, Número de Asegurados, Amparos Tomados, Frecuencia de Pago, Forma de Pago, Total Prima, IVA, Total Pago, Fecha Límite de Pago, Fecha de Solicitud, Certificado No., Fecha de Inicio de Vigencia, Fecha Fin de Vigencia, Coberturas (Primera, Segunda, Tercera, Cuarta, Quinta y Sexta Cobertura), Límites de Valores Asegurados, Firma Autorizada, Firma del Tomador.
6	Gestión contacto agendamiento cita médica en Centro Médico Propio de la Ciudad de Cali			Observaciones	Comentarios
6.1	La comunicación para el agendamiento de la cita se hizo a través de:	1. Chat Bot 2. página web 3. Teléfono 4. Whatsapp 5. Aplicación móvil		Para este capítulo los investigadores entregarán al área de CANALES DE ATENCIÓN su usuario y password para hacer profundización de cada uno de los canales de atención de las empresas investigadas	No cuentan con Centro Médico Propio en la Ciudad de Cali
6.2	¿Cuánto tiempo tardaste en establecer comunicación para la asignación de la cita médica?	Si-0-2 min 4-2-5 min 3-5-15 min 2-16-30 min 1- Más de 30 min No-No se logra establecer comunicación el mismo día			
6.3	El (la) asesor (a) o canal te ofreció asignación de citas fuera de la red de servicios?	Si-Por iniciativa del asesor o plataforma No-Por iniciativa del usuario		Si la medicina prepagada tiene un centro médico en tu ciudad, es conveniente que solicites tu cita médica en esa sede.	
6.4	¿El (la) asesor (a) o canal te indicó medios de pago para cancelar el valor del copago o bono de la cita?	Si-Sí No-No			

6.5	Te llamarán a informarte sobre una posible cancelación de cita?	5= Si 0= No			
6.6	La asignación de la cita es:	5= Menor a 5 días calendario 3= entre 5 a 15 días calendario 0= Después de 15 días calendario			
6.7	La confirmación de la cita médica la recibiste por:	1. Correo Electrónico 2. Telefónico (MSN) 3. Whatsapp 4. Telefonico (durante la llamada de asignación) 5. Aplicación móvil			
7	Experiencia del usuario Cita médica Emer Médica propia (No cuenta con Centro Propio)			Observaciones	Comentarios
7.1	Facilidad para localizar el centro médico desde su ubicación inicial (domicilio, trabajo, transporte público), así como visibilidad y legibilidad de las indicaciones externas para encontrarlo.	5= Si 0= No		Indicar si tuvo alguna dificultad para encontrar el centro médico. Además verificar si este centro médico se encuentra debidamente rotulado o con un cartel visible con el nombre.	
7.2	El centro médico cuenta con zona de parqueadero o le proporcione espacio alguno	5= Si 0= No N/A= Sino tiene carro			
7.3	Ingreso al Centro Médico - Te fue fácil realizar el proceso de cumplimiento de cita?	5= Si 0= No		Ingreso al Centro Médico, validó mi identificación y me registro, para llevar a cabo la admisión.	
7.4	Identificaste dificultades en el pago de la cita ?	5= Si 0= No		Cuales?	
7.5	Identificaste alguna incomodidad con la infraestructura en la sala de espera?	5= Si 0= No		Cuales?	
7.6	¿cuánto tiempo esperaste para ser atendido?	3= 1 a 5 min 2= 6 a 12 min 1= más de 12 min		Indicar en comentarios el tiempo que esperaste en sala para ser atendido.	
7.7	¿El (la) profesional te recibió y se presentó con su nombre?	5= Si 0= No			
7.8	¿El (la) profesional confirmó tus datos principales (nombre, edad, telefono etc)?	5= Si 0= No			
7.9	¿El (la) profesional realizó el protocolo de lavado de manos y desinfección durante la atención?	5= Si 0= No			
7.10	¿El (la) profesional indagó sobre el motivo de consulta?	5= Si 0= No			
7.11	¿El (la) profesional indagó sobre tus condiciones de salud actuales?	5= Si 0= No			
7.12	¿El (la) profesional indagó sobre antecedentes familiares, preexistencias etc?	5= Si 0= No			
7.13	¿El (la) profesional que lo atendió, realizó un chequeo general?(entendido como: toma de tensión, pesar, revisar oídos, lengua, escucha los pulmones y toma la estatura)	5= Si 0= No			
7.14	Dentro de tu diagnóstico, ¿el (la) profesional te envió exámenes y procedimientos para control?	5= Si 0= No			
7.15	APLICA: si te envía exámenes o procedimientos	5= Si 0= No			
7.16	¿El (la) profesional te sugirió un lugar para realizarte los exámenes?	5= Si 0= No			
7.17	¿El (la) profesional que te atendió, te sugirió realizar una cita de control?	5= Si 0= No			
7.18	¿El (la) profesional o el lugar donde fuiste atendido, te orientaron sobre el proceso de autorización para tus órdenes médicas?	5= Si 0= No			
7.18	Consideras que la atención recibida por parte del profesional fue:	5= Buena 3= Regular 0=		Explicación regular: considera que la atención del especialista fue básica considera que hizo falta mayor personalización del servicio	
8	Gestión contacto agendamiento cita médica Telemedicina			Observaciones	Comentarios
8.1	La comunicación para el agendamiento de la cita, la hiciste a través de:	1. Chat Bot 2. página web 3. Telefónico 4. Whatsapp 5. Aplicación móvil	3		Al buscar en el directorio médico de Axa Colpatria https://www.axacolpatria.co/portalspublicos-ff-directorio-medico por la opción Médicos y Profesionales Adscritos Teleconsulta encontré 15 prestadores, al llamar encontré que gran parte de ellos tenían el número de contacto desactualizado y los pocos que atendieron la llamada ya no tenían el servicio. Posteriormente llamé a línea Axa Colpatria, quienes me respondieron que únicamente el prestador que brinda el servicio es Emermedica, una vez con dicha información los contacte y agende la atención virtual
8.2	¿Cuánto tiempo tardaste en establecer comunicación para la asignación de la Telemedicina?	5= 0-2 min 4= 2-5 min 3= 5-15 min 2= 10-30 min 1= Más de 30 min 0= No se logra establecer comunicación el mismo día	1		
8.3	¿El (la) asesor (a) o canal te indicó medios de pago para cancelar el valor del copago o bono de la cita?	5= Si 0= No	0		
8.4	Te llamarán a informarte sobre una posible cancelación de cita?	5= Si 0= No	0		
8.5	La asignación de la cita es:	5= Menor a 5 días calendario 3= entre 5 a 15 días calendario 0= Después de 15 días calendario	5		
8.6	La confirmación de la cita médica la recibe por:	1. Correo Electrónico 2. Telefónico (MSN) 3. Whatsapp 4. Telefonico (durante la llamada de asignación) 5. Aplicación móvil	3		
9	Experiencia cita médica Telemedicina			Observaciones	Comentarios
9.1	¿El (la) profesional se presentó con su nombre?	5= Si 0= No	5		
9.2	¿El (la) profesional confirmó tus datos principales (nombre, edad, telefono etc)?	5= Si 0= No	5		
9.3	¿El (la) profesional indagó sobre el motivo de consulta?	5= Si 0= No	5		
9.4	¿El (la) profesional indagó sobre tus condiciones de salud actuales?	5= Si 0= No	5		
9.5	¿El (la) profesional indagó sobre antecedentes familiares, preexistencias etc?	5= Si 0= No	0		
9.6	¿El (la) profesional que te atendió, te sugirió realizar una cita de control?	5= Si 0= No	0		
9.7	Considera que la atención recibida por parte del profesional fue:	5= Buena 3= Regular 0= Mala	3	Explicación regular: considera que la atención del especialista fue básica considera que hizo falta mayor personalización del servicio	La plataforma para la consulta fue muy mala, era un link que duraba 60 minutos y en la medida que se desescupaba el medico prestaba el servicio. Las recomendaciones y medicamento considero que fue muy acertado y apropiado, validaron todos los síntomas que presentaba y por cada uno me sugería un tratamiento o hábitos para mejorarlo.
10	Gestión contacto agendamiento cita médica en casa			Observaciones	Comentarios
10.1	La comunicación para el agendamiento de la cita, la hiciste a través de:	1. Chat Bot 2. página web 3. Telefónico 4. Whatsapp 5. Aplicación móvil	3		
10.2	¿Cuánto tiempo tardaste en establecer comunicación para la asignación de la cita médica en casa?	5= 0-2 min 4= 2-5 min 3= 5-15 min 2= 10-30 min 1= Más de 30 min 0= No se logra establecer comunicación el mismo día	1		
10.3	¿Te proporcionaron una ventana de tiempo clara para la llegada del profesional?	5= Si 0= No	5	Por favor en comentarios indicar el tiempo que establecieron	Indicaron que el tiempo máximo era de 3 horas para llegar al domicilio.
10.4	¿Recibiste alguna instrucción específica para prepararse antes de la visita del profesional médico?	5= Si 0= No	0	Indicar las instrucciones recibidas	No recibí ninguna información de preparación ni confirmación de agendamiento. Después de 7 horas desde la generación de la solicitud al número que está en la cartilla de bienvenida, me enviaron un mensaje de texto que estaban próximos a llegar pero nunca llegaron.
10.5	Te llamarán a informarte sobre una posible cancelación de cita?	5= Si 0= No	0		
10.6	La confirmación de la cita médica la recibe por:	1. Correo Electrónico 2. Telefónico (MSN) 3. Whatsapp 4. Telefonico (durante la llamada de asignación) 5. Aplicación móvil	2		
11	Experiencia del usuario cita médica en casa			Observaciones	Comentarios
11.1	¿El servicio médico llegó en el tiempo establecido indicado?	5= Si 0= No	0		
11.2	Seleccione el rango de tiempo que que el servicio médico llegó a tu domicilio	5= Menor a 30 minutos 4= Entre 30 minutos y 1 hora 3= Entre 1 y 2 horas 2= Entre 2 y 3 horas 1= Más de 3 horas 0= No llegó el servicio médico.	0	Si en tu percepción de usuario sentiste que el servicio estuvo muy demorado, por favor pregunta el motivo de estad emora y consígnalo en comentarios.	Me enviaron un mensaje de texto a la medianoche, 7 horas después de haber solicitado el servicio, informándome que el médico asignado llegaría en unos minutos. Para ese momento, ya estaba dormida y no recibí ninguna llamada que confirmara la llegada del carrito domiciliario.

11.3	¿Al llegar a tu domicilio, el (la) profesional se presentó con su nombre?	S= Si 0= No			
11.4	¿Fue el profesional amable y respetuoso al ingresar a tu casa?	S= Si 0= No			
11.5	¿El (la) profesional confirmó tus datos principales (nombre, edad, teléfono etc)?	S= Si 0= No			
11.6	¿El (la) profesional realizó el protocolo de lavado de manos y desinfección durante la atención?	S= Si 0= No			
11.7	¿El (la) profesional indagó sobre el motivo de consulta?	S= Si 0= No			
11.8	¿El (la) profesional indagó sobre tus condiciones de salud actuales?	S= Si 0= No			
11.9	¿El (la) profesional indagó sobre antecedentes familiares, preexistencias etc?	S= Si 0= No			
11.10	¿El (la) profesional que lo atendió, realizó un chequeo general?(entendido como: toma de tensión, pesar, revisar oídos, lengua, escucha los pulmones y toma la estatura)	S= Si 0= No			
11.11	Dentro de tu diagnóstico, ¿el (la) profesional te envió exámenes y procedimientos para control?	S= Si 0= No			
11.12	APLICA: si te envía exámenes o procedimientos	S= Si 0= No			
11.12	¿El (la) profesional te sugirió un lugar para realizarte los exámenes?	S= Si 0= No			
11.13	¿El (la) profesional que te atendió, te sugirió realizar una cita de control?	S= Si 0= No			
11.14	Consideras que la atención recibida por parte del profesional fue:	S= Buena 3= Regular 0=		Explicación regular: considera que la atención del especialista fue básica considera que hizo falta mayor personalización del servicio	
12	Gestión contacto agendamiento cita médica ESPECIALISTA en la red			Observaciones	Comentarios
12.1	La comunicación para el agendamiento de la cita, la hiciste a través de:	1. Chat Bot 2. Separar (página web) 3. Telefónico 4. Whatsapp 5. Aplicación móvil	3		Al ingresar a la APP de AXA Colpatria https://play.google.com/store/apps/details?id=com.axa.colpatria.customers para agendar mi cita, aparecen las ciudades de Bogotá y Bucaramanga, no está habilitada la opción de Cali. Por tal razón, realice el agendamiento de mi cita con un internista por medio del Directorio Activo https://www.axacolpatria.co/portalpublico-ll/directorio-medico .
12.2	¿Cuánto tiempo tardaste en establecer comunicación para la asignación de la cita médica?	S= 0-2 min 4= 2-5 min 3= 5-15 min 2= 16-30 min 1= Más de 30 min 0= No se logra establecer comunicación al mismo día	3		Selección la Clínica Lugavita por cercanía y también para percibir el diferencial entre Coomeva Medicina Prepagada y AXA Colpatria
12.3	El (la) asesor (a) o canal te ofreció asignación de citas fuera de la red de servicios?	S= Por iniciativa del asesor o plataforma 0= Por iniciativa del usuario	0	En este caso, es imperativo que te agenden la cita en la red de servicios y no en centro médico propio.	
12.4	¿El (la) asesor (a) o canal te indicó medios de pago para cancelar el valor del copago o bono de la cita?	S= Si 0= No	0		La clínica Lugavita únicamente mencionó la dirección, médico especialista, y horario, desconocía completamente el copago y medios de pago para AXA Colpatria
12.5	Te llamarán a informarte sobre una posible cancelación de cita?	S= Si 0= No	0		
12.6	La asignación de la cita es:	S= Menor a 5 días calendario 3= entre 5 a 15 días calendario 0= Después de 15 días calendario	3		
12.7	La confirmación de la cita médica la recibe por:	1. Correo Electrónico 2. Telefónico (MSN) 3. Whatsapp 4. Telefónico (durante la llamada de asignación) 5. Asignación móvil	4		Se realizó durante la llamada más nunca llegó algo a mi correo electrónico, 3 días antes de la cita médica tuve una llamada de un PBX recordando mi cita.
13	Experiencia del usuario cita médica ESPECIALISTA en la red			Observaciones	Comentarios
13.1	La IPS cuenta con zona de parqueadero o te proporciono espacio alguno	S= Si 0= No N/A= Si no tiene carro	0		
13.2	Ingreso a la IPS - Te fue fácil realizar el proceso de cumplimiento de cita?	S= Si 0= No	5	Ingreso al Centro Médico, valido mi identificación y me registro, para llevar a cabo la admisión.	
13.3	Identificaste dificultades en el pago de la cita ?	S= Si 0= No	5	Cuales?	Únicamente permitía pago en efectivo
13.4	Identificaste alguna incomodidad con la infraestructura en la sala de espera?	S= Si 0= No	0	Cuales?	Ninguna, tenía muy buen espacio para la espera de la cita
13.5	¿El (la) especialista te recibió y se presentó con su nombre?	S= Si 0= No	5		
13.6	¿El (la) especialista confirmó tus datos principales (nombre, edad, teléfono etc)?	S= Si 0= No	5		
13.7	¿El (la) especialista realizó el protocolo de lavado de manos y desinfección durante la atención?	S= Si 0= No	0		
13.8	¿El (la) especialista indagó sobre el motivo de consulta?	S= Si 0= No	5		
13.9	¿El (la) especialista indagó sobre tus condiciones de salud actuales?	S= Si 0= No	5		
13.10	¿El (la) especialista indagó sobre antecedentes familiares, preexistencias etc?	S= Si 0= No	0		
13.11	¿El (la) especialista que lo atendió, realizó un chequeo general?(entendido como: toma de tensión, pesar, revisar oídos, lengua, escucha los pulmones y toma la estatura)	S= Si 0= No	5		
13.12	Dentro de tu diagnóstico, ¿el (la) especialista te envió exámenes y procedimientos para control?	S= Si 0= No	5		

13.13	APLICA: si te envía exámenes o procedimientos ¿El (la) especialista te sugirió un lugar para realizarte los exámenes?	5= Si 0= No	5		
13.14	¿El (la) especialista que te atendió, te sugirió realizar una cita de control?	5= Si 0= No	5		
13.15	¿El (la) especialista o el lugar donde fuiste atendido, te orientaron sobre el proceso de autorización para tus órdenes médicas?	5= Si 0= No	5		
13.16	Consideras que la atención recibida por parte del especialista fue:	5= Buena 3= Regular 0= Mala	5	Explicación regular: considera que la atención del especialista fue básica considera que hizo falta mayor personalización del servicio	Considero que el especialista presto un muy buen servicio, realice multiples preguntas sobre mi salud, hábitos y estilo de vida, por otro lado me envió exámenes de sangre, orina y una ecografía para tener un diagnostico más claro. La sesión fue rapida, practica y sencilla. La demora se presento para que Lungavia me entregara las ordenes de exámenes y le medicamento, habia una unica persona en recepción para entregar dicha información siendo un cuello de botella en el proceso y generando tiempos de espera adicionales.
14	Experiencia en laboratorios			Observaciones	Comentarios
14.1	Como calificas en general la toma de la muestra	5= Buena 3= Regular 0= Mala	3		El examen de laboratorio se realizó en synlab, la toma de la muestra con el medico fue muy agil, la demora se presento al pagar los exámenes y esperar a hacer atendida. Al llegar al laboratorio la sala se encontraba completamente llena por usuarios de la EPS Salud Total, generando demoras en la atención.
14.2	El laboratorio te envió los resultados de las pruebas en el tiempo requerido?	5= Si 0= No	5		
14.3	Al momento del ingreso, ¿Quién te recibió?	1. Personal de seguridad (vigilante o guardia) 2. Asistentes 3. Ejecutivo de servicio 4. Sistema de digiurno 5. Otro	1	Si su respuesta es "Otro", especifique en comentarios.	
14.4	Al momento del ingreso, ¿la persona que está en la entrada del establecimiento/consultorio cumple con el protocolo de bioseguridad?	5= Si 0= No	5		
14.5	Al momento del ingreso, ¿la persona que está en la entrada del establecimiento/consultorio indaga sobre las condiciones de salud ?	5= Si 0= No	0		
14.6	¿La sala de espera se encuentra aseada?	5= Si 0= No	5		
14.7	¿El personal de la red de servicios cumple con los protocolos de bioseguridad(caretas, uniformes y /o tapabocas etc)	5= Si 0= No	5		
14.8	Para pasar a registro tuviste que tomar:	1-Digiurno 2-Turno fisico 3-Ella en ventanilla	2		
14.9	Si tomaste digiurno, ¿cuánto tiempo tuviste que esperar para ser atendido?	5= de 1 a 5 min 3= de 6 a 12 min 0= más de 12 min	0	Si califica 0 por favor pasar al punto 14.10, de lo contrario continúe en 14.11	
14.10	Motivo del retraso:	1. Habían unos turnos antes 2. La (s) personas (s) en la ventanilla no se encontraban allí 3. Aunque no habían turnos, la (s) persona (s) en ventanilla no reaccionan ante su llegada	1		
14.11	Cuanto tiempo tardó su atención en ventanilla para el registro y pago de la cuota de la cita?	5= de 1 a 5 min 3= de 6 a 12 min 0= más de 12 min	0		
14.12	Qué medios de pago te ofrecieron para cancelar tu cita?	1. Efectivo 2. Tarjeta Débito/Crédito 3. PSE 4. Otro	2	Si relaciona otro, evidenciar medio de pago	
14.13	La persona que te atendió, te indicó el nombre del médico, consultorio, y las indicaciones para encontrar el consultorio?	5= Si cumple las tres 3= Si cumple una 0= No cumple ninguna de las 3	0		
14.14	Tu cita fue atendida:	5= a la hora programada 3= 5 a 15 min de retraso 0= más de 15 min de retraso	0	Si califica 0 por favor pasar al punto 14.14. De lo contrario continúe al siguiente modulo	
14.15	Motivo del retraso:	1. El especialista estaba atendiendo una cita. 2. No le informaron al especialista sobre su llegada. 3. El especialista no reaccionó ante la presencia del usuario.	1	Esta opción es condicional de la 7.13	
15	Experiencia del retiro (se realizará luego de dos meses, una vez se realice el proceso de retiro)			Observaciones	Comentarios
15.1	¿El (la) ejecutivo (a) que te atendió para el proceso de retiro, te solicitó algún soporte?	5= Si 0= No	0		Ninguno, unicamente mencionó especificar los motivos de retiro, fue un proceso agil y sencillo
15.2	¿El (la) ejecutivo (a) que te atendió, te indicó el paso a paso para hacer el retiro efectivo	5= Si 0= No	5		
15.3	¿A través de que canales tuviste que realizar el proceso de retiro?	1. Correo Electrónico 2. Telefonico (MSN) 3. Whatsapp 4. Telefonico (durante la llamada) 5. Aplicación móvil 6. Oficina físicas	2		
15.4	¿El proceso de retiro fue ágil y sencillo?	5= Si 0= No	5		
15.5	¿En el proceso de retiro te preguntaron el motivo de tu retiro?	5= Si 0= No	5		
15.6	¿En el proceso de retiro, te preguntaron sobre la experiencia general percibida con el servicio?	5= Si 0= No	5		
15.7	Te brindaron diferentes opciones para continuar con el servicio de salud contratado?	5= Si 0= No	5	Detallar o ampliar la información en este punto. Por ejemplo: En caso de argumentar retiro por situación económica, ¿te brindaron diferentes opciones económicas para continuar con el servicio?	Me ofrecieron trasladarme a un plan más economico pero especifique que mi motivo de desvinculación era el mal servicio
15.8	Posterior al proceso de retiro, te confirmaron o notificaron sobre la desvinculación soporte que confirmara lo anterior?	5= Si 0= No	5		
15.9	¿Cual fue el canal que utilizaron para confirmarte la desvinculación?	1. Correo Electrónico 2. Telefonico (MSN) 3. Whatsapp 4. Telefonico (durante la llamada) 5. Aplicación móvil 6. Oficina físicas	2		
15.10	Posterior a la fecha de retiro, ¿te han vuelto a llamar como estrategia para una nueva vinculación? ¿te explicaron sobre la importancia del aseguramiento voluntario en salud?	5= Si 0= No	0		

OBSERVACIONES PARA EL CAMPO

DURANTE EL CAMPO CADA CLIENTE INCÓGNITO O INVESTIGADOR, DEBE EVIDENCIAR Y/O PROFUNDIZAR SOBRE CADA UNO DE LOS ÍTEMS EXPUESTOS PARA COMPLETAR LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR PARTE DE SU EXPERIENCIA DE SERVICIO:

EXPLORACION DE NECESIDADES:
3.2. si ya tiene conocimiento en otros planes de salud (Ha realizado cotizaciones previas?)
Si busca adquirir el plan y hacer el cambio de la EPS (Descuento por Complementariedad)
Descuento por Universidad
Orientación de Pago por medio de un Colectivo
3.5 Como están manejando el tema de Covid, de la toma de la prueba, que canales tienen para esto, tiempo de respuesta, tiempo de la toma, proceso que sigue el usuario, si les hacen seguimiento y si lo hace un médico o quien

ASESORIA Y SEGUIMIENTO DE LA OFERTA COMERCIAL:
4.1 Cual es la documentación utilizado en la cotización, ejemplo cuadros comparativos, cláusulas, ofertas etc
4.2. Temas de autorizaciones
4.4.: El seguimiento es a través de que medio? llamada, mail? si es mail, es un mail redactado por el asesor o una pieza gráfica?
4.5. Como se puede presentar una manifestación (PQR), que medios existen, que tan fácil es el proceso, cuanto tiempo se demora en la respuesta, que proceso debe seguir el usuario para ello.
Que encuestas les llega a los usuarios cuando usan el servicio es más desde la afiliación. Si se puede copia de las mismas mejor si integrarla
4.6 Ofertas por pronto pago
4.8 El asesor presenta algun tipo de comparativo con la competencia o se entrega algo fisico para sustentar al cliente por que comprar su producto o no?
4.14.El asesor pide referidos una vez termina la asesoria?

EXPERIENCIA PROCESO DE AFILIACIÓN:
5.1 Declaración de salud, haberes data, sariapt, contrato y otros.
Fotocopia de cedula y en caso de tener descuentos con la universidad (Que tipo de certificados)
5.6 Como manejan los canales de pago y de envío de factura.
5.9 Directorio medico, contratos, carnet, revistas, entre otros?

GESTION CONTACTO ASIGNACIÓN CITA MÉDICA:
6.4 El valor solo se puede cancelar ahí o se podía realizar con antelación a la cita.
En el Centro de atención le ofrecieron otros medios de pago ara cancelar esta cita?

EXPERIENCIA DEL USUARIO CON EL MEDICO TRATANTE:
8.11: Lo hace el especialista directamente o gestiona por el cliente? o entrega ya autorizado?
Le indica inmediatamente donde realizar la autorización y le presenta diferentes canales para hacerlo

EXPERIENCIA DEL RETIRO:
9.5 Importante exponer varios motivos para evaluar diferentes estrategias de retención: desempleo, mal servicio, negación de autorización, etc
9.7. Algunos competidores podrían ofrecer en algunos casos como desempleo: disminución de tarifa por un periodo de tiempo, otro programa con menor cobertura, etc
9.5 Como manejan el tema de la solicitud y entrega de los Certificados de antigüedad y preexistencias. Retención