

**INFORME CUANTITATIVO ENCUESTAS SATISFACCION
AFILIADOS UNIDAD DE SALUD UNIVERSIDAD DEL CAUCA
PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023**

Justificación

El propósito de los estudios de satisfacción es la mejora de los servicios que se prestan en la Entidad, y que debe plantearse siempre pensando en el bienestar del afiliado. Un “servicio de calidad” es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan.

El punto de partida de todo proceso de mejora es conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de los servicios. Este conocimiento nos ayuda a determinar los puntos fuertes y puntos débiles en la prestación del servicio de la Entidad identificados por las personas usuarias.

La Unidad de Salud – Universidad del Cauca interesada en conocer la percepción del afiliado en cuanto los servicios de salud ofrecidos en las dependencias de la Entidad y en busca del mejoramiento continuo, diseñó un instrumento para recolectar la información a través de encuestas formuladas a los usuarios de la misma Entidad.

Objetivo

Determinar la percepción que tienen los afiliados a la Unidad de Salud, con relación a la calidad del servicio ofrecido por la Entidad en la última atención para el primer trimestre año 2023 y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

Metodología

Se diseñó el formato de la encuesta de satisfacción juntamente con la dirección de la entidad y teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por Secretaria de Salud de Popayán, que sugiere que se realicen encuestas cortas y mensualmente. Después de la aprobación del formato de encuesta, se inicia proceso de aplicación encuesta presencial y a través de los medios electrónicos.

Población Objeto

Afiliados cotizantes y beneficiarios Unidad de Salud Universidad del Cauca mayores 18 años



Por una Universidad de excelencia y solidaria

FICHA TECNICA ENCUESTA SATISFACCION UNIDAD DE SALUD UNIVERSIDAD DEL CAUCA

Ficha tecnica de la encuesta	
Solicitada por	Direccion Unidad de Salud
Realizada por	Oficina Atencion Usuario
Nombre Encuesta	Encuesta satisfaccion afiliados Unidad de Salud
Poblacion Objeto	Afiliados Unidad de Salud mayores 18 años
Muestreo	20% poblacion Unidad de Salud
Fecha realizacion encuesta	Primer Trimestre 2023
Tecnicas recoleccion datos	Correo electronico, encuesta directa
Objeto encuesta	Determinar la percepción que tienen los afiliados a la Unidad de Salud, con relación a la calidad del servicio ofrecido por la Entidad en la última atención para el primer trimestre año 2023 y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana
Numero Preguntas	3 Preguntas
Tipo Preguntas	Dos cerradas y una abierta

Encuesta

Datos Encuestado

Fecha de Diligenciamiento de la Encuesta,
Nombre completo usuario,
Tipo de afiliado
Estamento universitario
Edad
Sexo

Preguntas

1. ¿En qué servicio de la Unidad de salud fue atendido?, califíquelo según su experiencia marcando con una X su grado de satisfacción
2. Grado de satisfacción usuarios, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - ¿La oportunidad y acceso en el servicio, fue?
 - ¿La información brindada por los funcionarios fue?
 - ¿La calidad del servicio donde lo atendieron fue?
 - ¿El tiempo de espera para la prestación servicio fue?
 - ¿Las instalaciones físicas donde recibió el servicio fueron?
3. Sugerencias



Por una Universidad de excelencia y solidaria

ENCUESTA SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE 2023

La Encuesta se da inicio mes de febrero y marzo 2023. Se tomaron aleatoriamente de la base datos de la entidad, 500 correos electrónicos y se envió la encuesta de satisfacción usuarios e igualmente se entregó en los servicios de la entidad el formato de encuesta para que los usuarios respondieran de manera presencial.

A través del formulario web, se recibieron 44 encuestas diligenciadas por los afiliados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca, de estas encuestas se anulan dos por ser diligenciadas aparentemente por un menor de edad, 9 años, según registro.

En total se recibieron 42 encuestas virtuales, 8 encuestas realizadas de manera directa o presencial (Realizadas por la funcionaria atención usuarios) y 7 recibidas después de entregar los formularios de la encuesta para su diligenciamiento en cada servicio; Lo que nos da un total de 57 encuestas para el primer trimestre del año en curso, de un total de afiliados de 2443 para el mismo periodo y que corresponde a un 2.3% del total de la población afiliada.

La Encuesta permite identificar la percepción del afiliado del último servicio de salud ofrecido por la Entidad, evaluando los servicios con una calificación de:

Excelente Mayor grado de Satisfacción

Bueno: Satisfecho con el servicio

Regular: Conforme con el servicio, pero no satisfecho

Malo: Insatisfacción total con el servicio prestado



Por una Universidad de excelencia y solidaria

I. CARACTERIZACIÓN USUARIOS ENCUESTADOS PRIMER TRIMESTR AÑO 2023

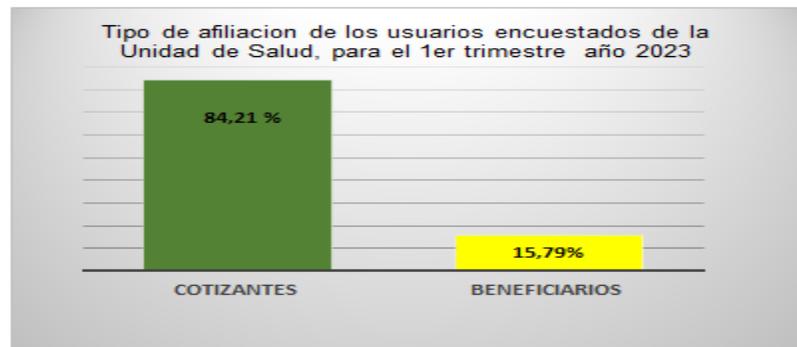
La encuesta de satisfacción de la Unidad de Salud para el primer semestre del año 2023, fue respondida por 57 afiliados a la entidad caracterizados de la siguiente manera:

1. Tipo de afiliación de los afiliados a la Unidad de Salud, encuestados para el primer trimestre año 2023.

Cuadro 1

Tipo Afiliación	N°	%
Cotizantes	48	84,21
Beneficiarios	9	15,79
Total	57	100

Grafico 1



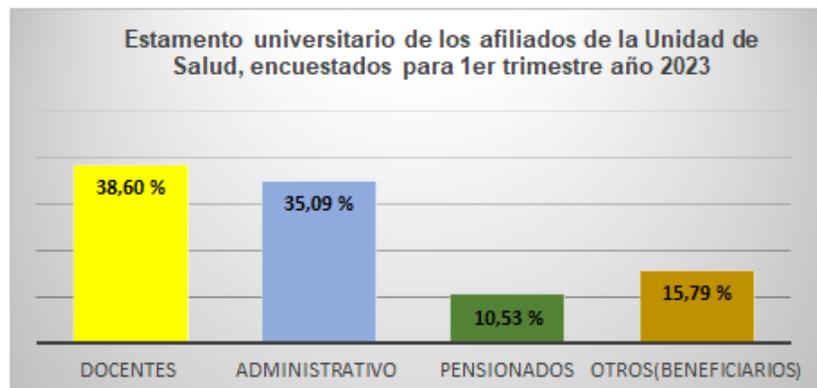
En el grafico uno, se observa, que el mayor número de afiliados a la Unidad de Salud que respondieron la encuesta de satisfacción para el primer trimestre del año 2023, fueron los afiliados cotizantes con el 84.21%, seguido de los Beneficiarios con el 15.79%.

2. Estamento Universitario de los afiliados a la Unidad de Salud, encuestados para el primer trimestre año 2023.

Cuadro 2

Estamento Universitario	Nro	%
Docentes	22	38,60
Administrativo	20	35,09
Pensionados	6	10,53
Otros(beneficiarios)	9	15,79
Total	57	100

Grafico 2



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

En el grafico dos, se observa que el estamento universitario que más respondió la encuesta de satisfacción, fueron los docentes, con el 38.60%; seguido de los Administrativos con el 35.09%; Los Pensionados con el 10-10.53%.

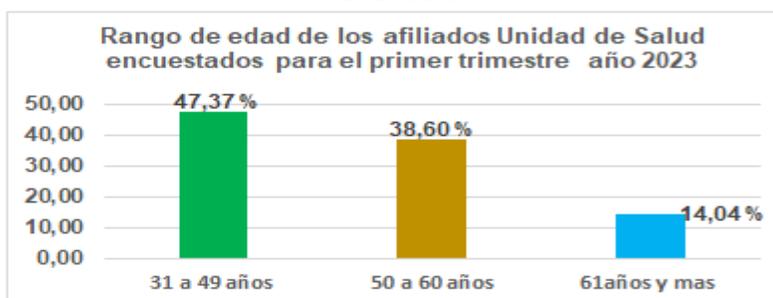
Se incluyeron los beneficiarios en este grupo como estamento con el 15.79%

3. Rango de Edad de los Afiliados de la Unidad de Salud encuestados para el primer trimestre del año 2023

Cuadro 3

Rango de Edad	N°	%
31 a 49 años	27	47,37
50 a 60 años	22	38,60
61 años y mas	8	14,04
Total	57	100

Grafica 3



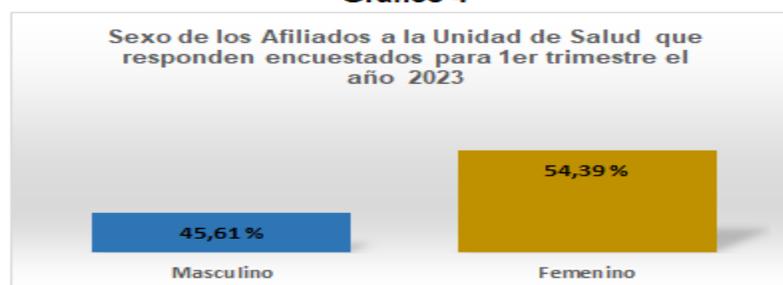
Para este grafico se destaca, que el rango de edad de los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción del servicio de la entidad, se encuentra en los usuarios entre 31 a 49 años con el 47.37%; seguido del rango entre 50 y 59 años, con el 38.60% y por último el rango de mayores de 60 años con el 14.04%.

4. Sexo de los afiliados de la Unidad de Salud encuestados para el primer trimestre del año 2023

Cuadro 4

Sexo	N°	%
Masculino	26	45,61
Femenino	31	54,39
Total	57	100

Grafico 4



En este grafico se observa que el mayor numero de encuestados es de sexo femenino con el 54.39%, contra un 45.61% de usuarios de sexo masculino.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

II. RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION AÑOS 2022

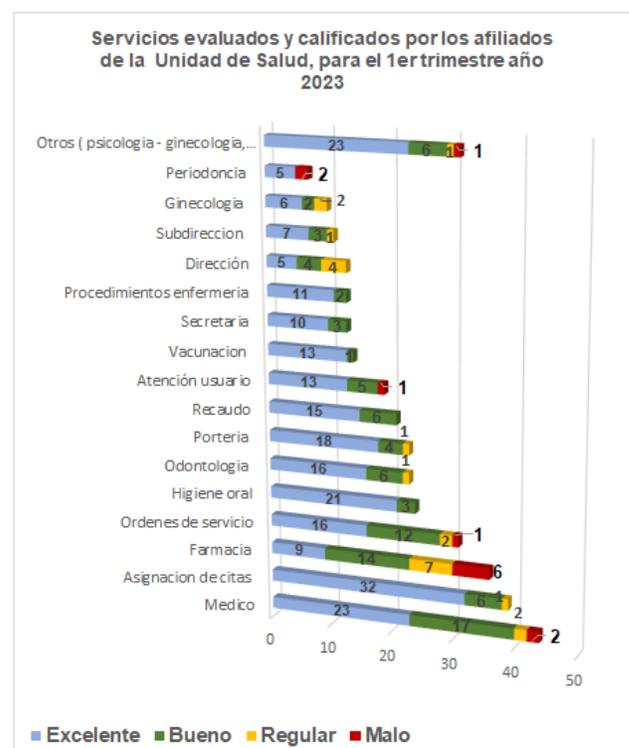
A las preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción los usuarios respondieron:

1. ¿En qué servicio de la Unidad de salud fue atendido?, califíquelo según su experiencia marcando con una X su grado de satisfacción

Cuadro 5

Servicio Evaluado	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
Medico	23	17	2	2	44
Asignacion de citas	32	6	1		39
Farmacia	9	14	7	6	36
Ordenes de servicio	16	12	2	1	31
Higiene oral	21	3			24
Odontologia	16	6	1		23
Porteria	18	4	1		23
Recaudo	15	6			21
Atención usuario	13	5		1	19
Vacunacion	13	1			14
Secretaria	10	3			13
Procedimientos enfermeria	11	2			13
Dirección	5	4	4		13
Subdireccion	7	3	1		11
Ginecologia	6	2	2		10
Periodoncia	5			2	7
Otros (psicología - ginecologia, pediatria, crecimiento y desarrollo, programa riesgo cardiovascular)	23	6	1	1	31
Total	243	94	22	13	372

Grafico 5



A la pregunta número uno, los usuarios responden relacionando 21 servicios de los que ofrece la entidad y evalúan varios servicios a la vez, lo que represento que de los 57 encuestados, dieran 372 respuestas.

La Grafica cinco, muestra como los servicios más evaluados, por los afiliados, son los servicios que tienen que ver con los objetivos de la prestación de los servicios de la entidad como son: Los médicos con 44 respuestas, , Asignación citas con 39, Farmacia con 36 , Ordenes de servicios con 31, Higiene Oral 24, Odontología 23, portería 23, recaudos 21 y atención usuario 19



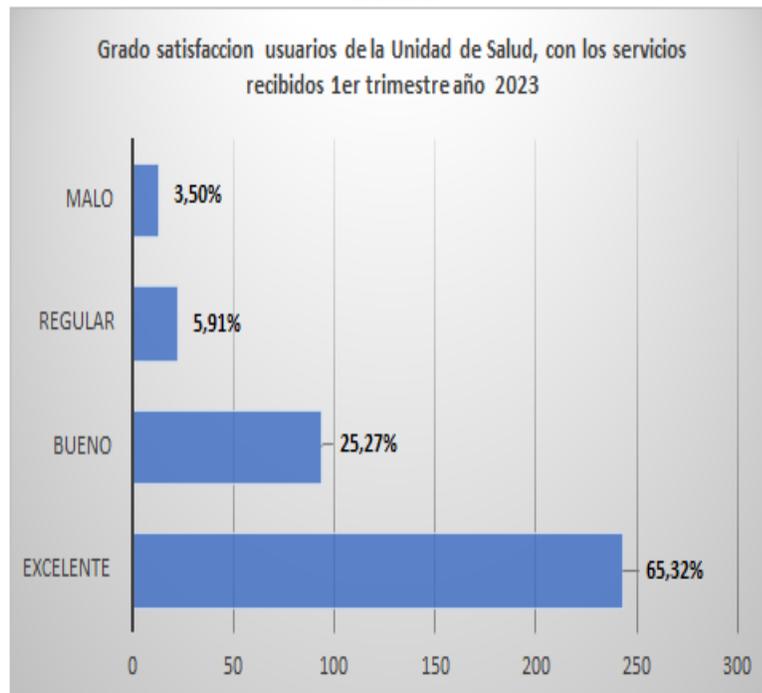
Por una Universidad de excelencia y solidaridad

Los Usuarios califican los servicios recibidos de la Unidad de Salud para el primer trimestre año 2023

Cuadro 6

Calificacion Servicios	Nº	%
Excelente	243	65,32
Bueno	94	25,27
Regular	22	5,91
Malo	13	3,50
Total	372	100,00

Grafico 6



En el grafico 6, se observa que los usuarios califican el servicio recibido en la Unidad de salud de la Universidad del Cauca para el 1er trimestre año 2023 como: Excelente con el 63.32%, seguido de Bueno con el 25.27%; lo que representa un grado de satisfacción del 90.59.

Igualmente se reporta usuarios que calificaron el servicio de la Unidad de Salud, como Regular con un 5.91% y una calificación Mala con 3.50%; lo que corresponden al 9.41% de insatisfacción usuarios.

2. Grado de satisfacción usuarios, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

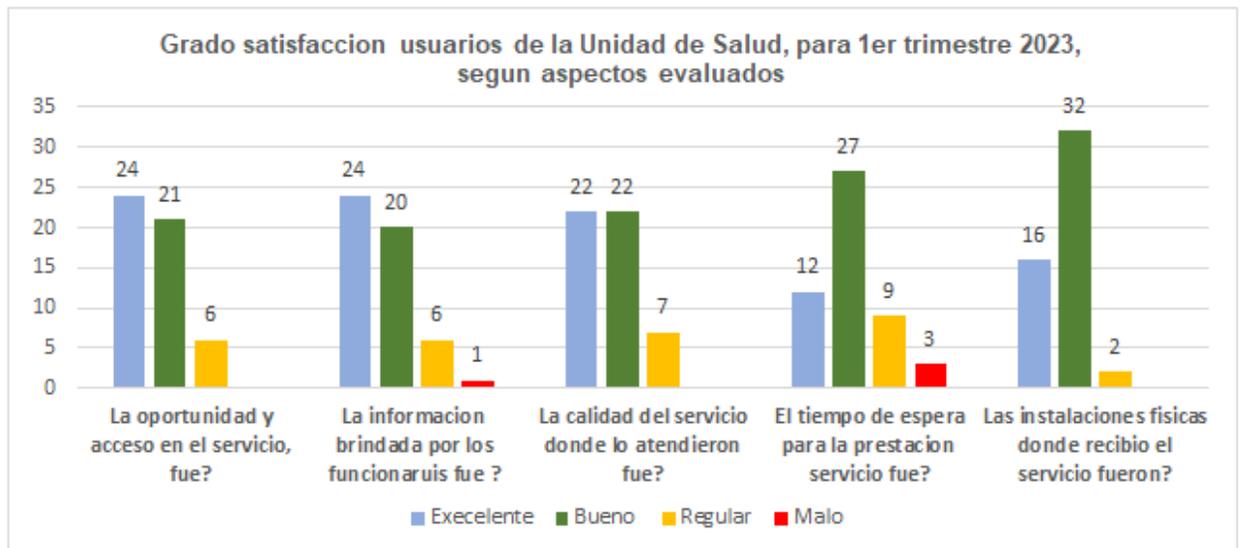
- ¿La oportunidad y acceso en el servicio, fue?
- ¿La información brindada por los funcionarios fue?
- ¿La calidad del servicio donde lo atendieron fue?
- ¿El tiempo de espera para la prestación servicio fue?
- ¿Las instalaciones físicas donde recibió el servicio fueron?



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Aspectos a evaluar	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
La oportunidad y acceso en el servicio, fue?	24	21	6		51
La informacion brindada por los funcionaris fue ?	24	20	6	1	51
La calidad del servicio donde lo atendieron fue?	22	22	7		51
El tiempo de espera para la prestacion servicio fue?	12	27	9	3	51
Las instalaciones fisicas donde recibio el servicio fueron?	16	32	2		50
Total	98	122	30	4	254

Grafico 7



Los usuarios de la Unidad de Salud para el primer trimestre del año en curso califican los servicios en cuanto a oportunidad, información, calidad tiempos de espera e instalaciones físicas con un 38.60% (98) como excelentes; un 48.00% (122) consideran que son buenos; Lo que representa un 86.60% de satisfacción en cuantos los aspectos relacionados en la pregunta.

Existe un 11.80% que consideran que los servicios de la Unidad de Salud en cuanto a oportunidad, información, calidad tiempos de espera e instalaciones físicas, son regulares y un 1.6% consideran que son malos. Esto nos representa una insatisfacción usuario del 13.4%.



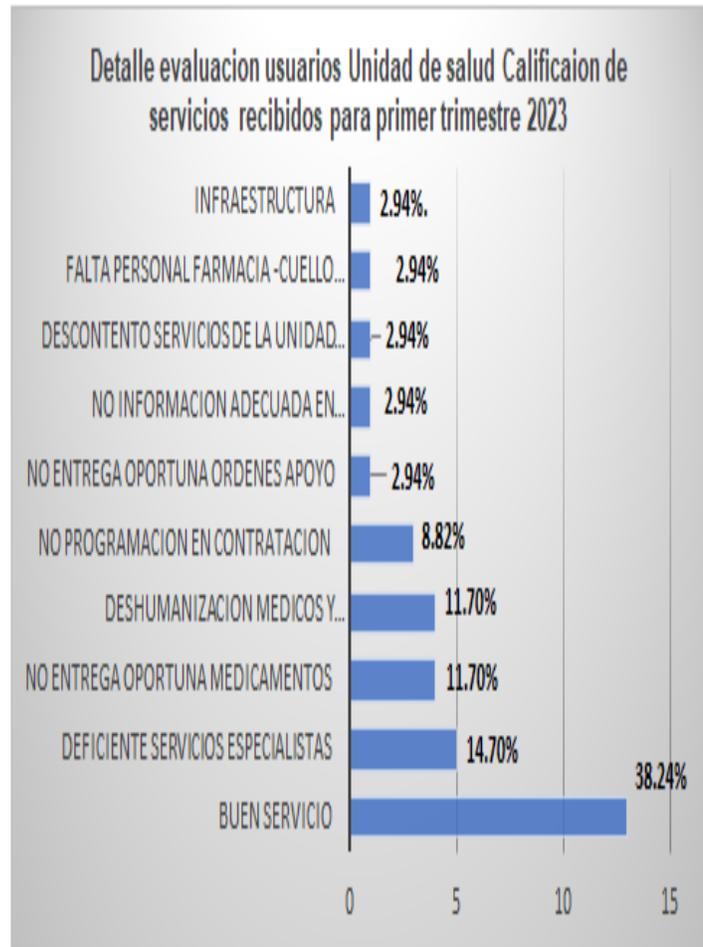
Por una Universidad de excelencia y solidaria

Detalle evaluación usuarios Unidad de salud para primer trimestre año 2023

Cuadro 8

Detalle Evaluacion	Nro	%
Buen servicio	13	38.24
Deficiente servicios especialistas	5	14.70
No entrega oportuna medicamentos	4	11.77
Deshumanizacion medicos y odontologos	4	11.77
No programacion en contratacion	3	8.82
No entrega oportuna ordenes apoyo	1	2.94
No informacion Adecuada en Ventanillas	1	2.94
Descontento servicios de la Unidad de Salud	1	2.94
Falta personal Farmacia -cuello botella	1	2.94
Infraestructura	1	2.94
Total	34	100,00

Grafico 8



Los usuarios detallan la calificación dada en cuadro 7, afirmando que:

Un 38.24 consideran que los servicios ofrecidos para primer trimestre fueron buenos, un 14.70% consideran que es deficiente en cuanto a los servicios con especialistas, un 11.77% consideran que no se están entregando oportunamente los medicamentos, un 8.82% consideran que hay deshumanización médicos y odontólogos.



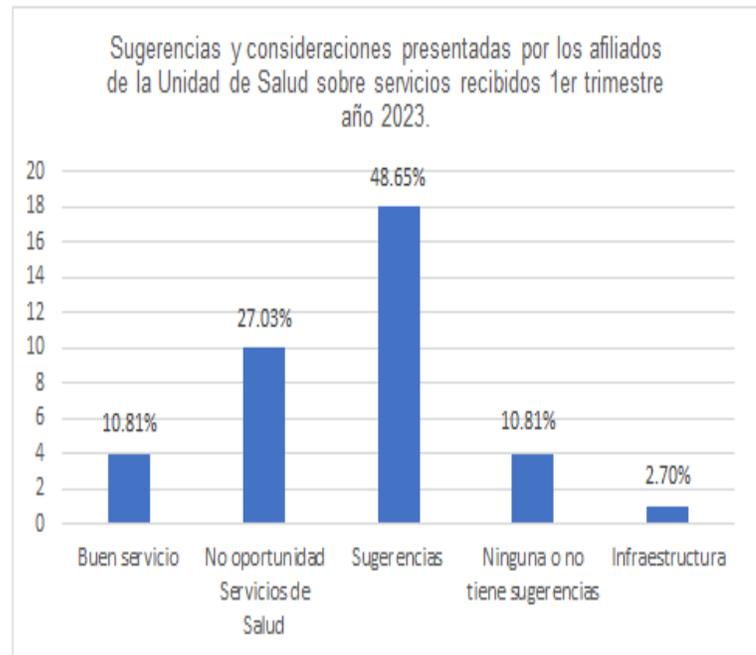
Por una Universidad de excelencia y solidaria

3. Sugerencias y observaciones
Los usuarios responden

Cuadro 9

Sugerencias y consideraciones	Nro	%
Buen servicio	4	10.81
No oportunidad Servicios de Salud	10	27.03
Sugerencias	18	48.65
Ninguna o no tiene sugerencias	4	10.81
Infraestructura	1	2.70
Total	37	100,00

Grafica 9



Atentamente

María Leticia Castrillón Vasco
Unidad de salud



Por una Universidad de excelencia y solidaria