

INFORME CUANTITATIVO ENCUESTAS SATISFACCION AFILIADOS UNIDAD DE SALUD UNIVERSIDAD DEL CAUCA TERCER 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 segundo 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



ISO 9001:2015 SC-CER-450832



IONet CO-SC-CER450832

Por una Universidad de excelencia y solidaria

Unidad de Salud de la Universidad del Cauca
Calle 4 No. 3 -57 Centro - Popayán - Cauca - Colombia
Telefono 602 8209900 Exts. 1600 – 1672 - 1601
dirunisalud@unicauca.edu.co unisalud@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

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	Se envia encuesta al 10 % poblacion Unidad de Salud
Fecha realizacion encuesta	Tercer 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 tercer 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	2 Cerradas y una abierta

Encuesta

Datos Encuestado

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

Preguntas

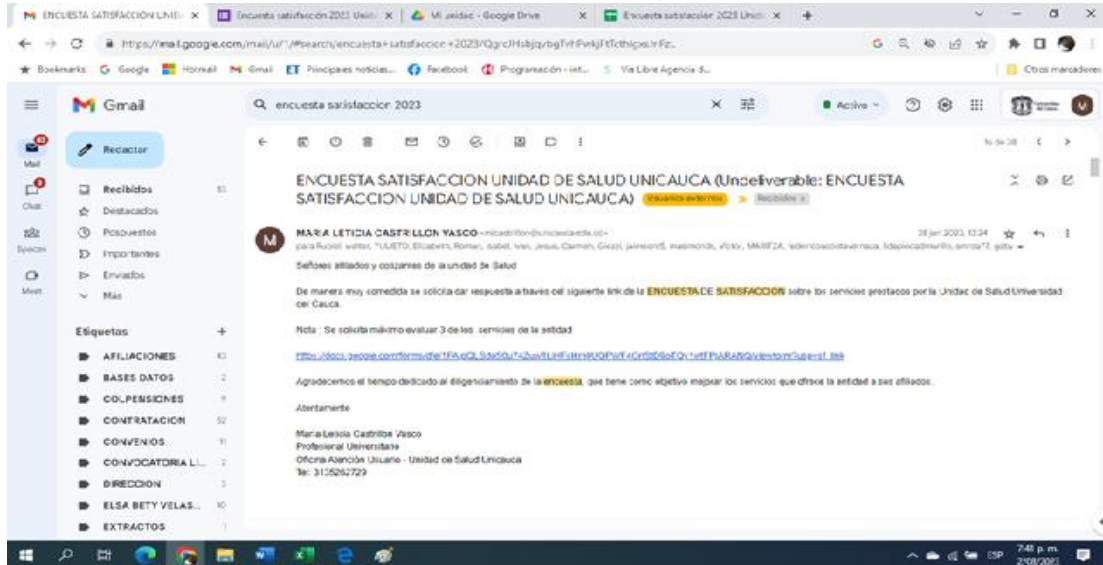
- ¿En qué servicio de la Unidad de salud fue atendido?, califíquelo según su experiencia marcando con una X su grado de satisfacción
- Grado de satisfacción usuarios, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - ¿La oportunidad y acceso en el servicio, fue?
 - ¿La información brindada por los funcionarios 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?
- Sugerencias



ENCUESTA SATISFACCION TERCER TRIMESTRE 2023

Para la realización de la encuesta de satisfacción tercer trimestre del año en curso, se realizaron las siguientes acciones:

1. Para la encuesta web, se tomó una muestra aleatoria de 250 correos electrónicos y solo respondieron 43 usuarios



2. Se hace entrega directa a los usuarios que están solicitando los servicios de salud en la entidad, del formulario de la encuesta de satisfacción, para su diligenciamiento. Se entregan 30 formularios y solo 9 usuarios diligencian la encuesta y la entregan a la oficina atención usuario.
Nota: Los formularios entregados se encontraron en otros sitios de la entidad
3. Se hacen 26 encuesta de satisfacción directamente al usuario por la funcionaria de Atención Usuario

En total, para el tercer trimestre del año 2023, se realizaron en total encuestas, de los 78 afiliados; lo que corresponde al 3.3% de la población de la entidad (2389)

La Encuesta permite identificar la percepción del afiliado del último servicio de salud ofrecido por la Entidad y calificando las variables de oportunidad, calidad, información, tiempos e infraestructura, 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

I. CARACTERIZACIÓN USUARIOS ENCUESTADOS PARA EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2023

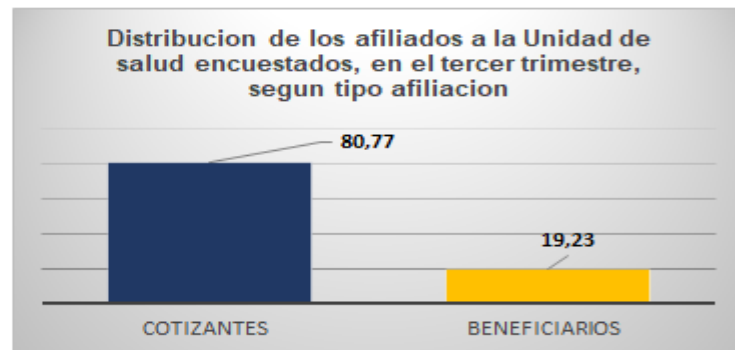
La encuesta de satisfacción de la Unidad de Salud para el tercer trimestre del año 2023 fue respondida por 78 afiliados a la entidad caracterizados de la siguiente manera:

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

Cuadro 1

Tipo Afiliación	Nº	%
Cotizantes	63	80,77
Beneficiarios	15	19,23
Total	78	100

Grafico 1



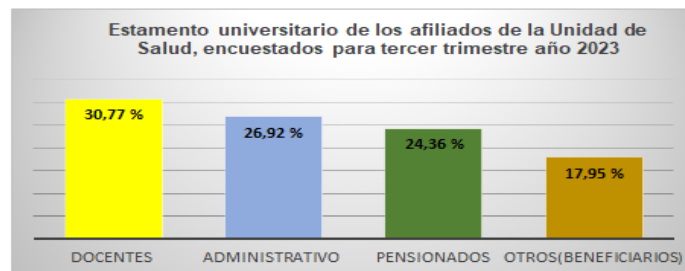
En el grafico uno, se observa, que el mayor número de afiliados a la Unidad de Salud que respondieron la encuesta de satisfacción para el tercer trimestre del año 2023, fueron los afiliados cotizantes con el 80.77%, seguido de los Beneficiarios con el 19.23%.

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

Cuadro 2

Estamento Universitario	Nro	%
Docentes	24	30,77
Administrativo	21	26,92
Pensionados	19	24,36
Otros(beneficiarios)	14	17,95
Total	78	100

Grafico 2



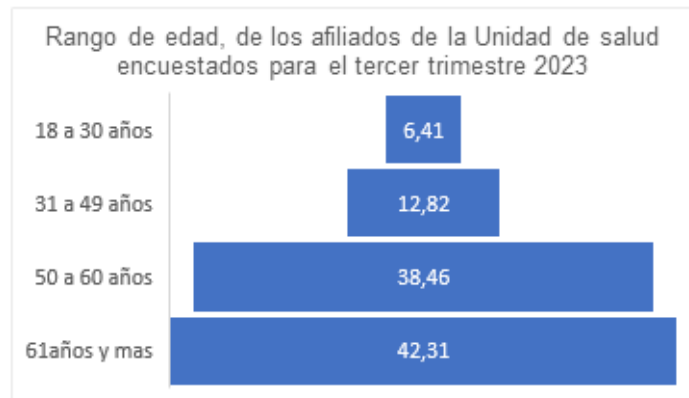
En el grafico dos, se observa que el estamento universitario que más respondió la encuesta de satisfacción, fueron los docentes, con el 33.77%; seguido de los Administrativos con el 26.92%; Los Pensionados con el 24.36% y se incluyeron los beneficiarios en este grupo como estamento con el 17.95%. Es de anotar que en la encuesta presencial son los pensionados quienes demuestran mayor disponibilidad para realizarla.

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

Cuadro 3

Rango de Edad	N°	%
18 a 30 años	5	6,41
31 a 49 años	10	12,82
50 a 60 años	30	38,46
61 años y mas	33	42,31
Total	78	100

Grafica 3



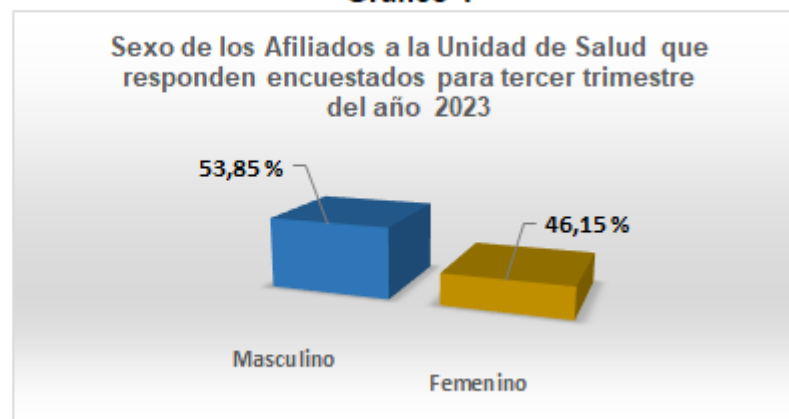
En este grafico se destaca, que el rango de edad de los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción del servicio de la entidad, se encuentra entre 61 y más años con el 42.31%; seguido del rango entre 50 a 60 años con el 38.46%; en tercer lugar encontramos el rango entre 31 a 49 años con un 12.82% y por último, pero no menos importante se encuentra el rango de los afiliados entre 18 a 30 años con el 6.41%.

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

Cuadro 4

Sexo	N°	%
Masculino	42	53,85
Femenino	36	46,15
Total	78	100

Grafico 4



En este grafico se observa que, para el tercer trimestre del año 2023, el mayor número de encuestados fue de sexo masculino con el 53.85%, seguido de un 46.15% de usuarios de sexo femenino.

II. RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION TERCER TRIMESTRE AÑOS 2003

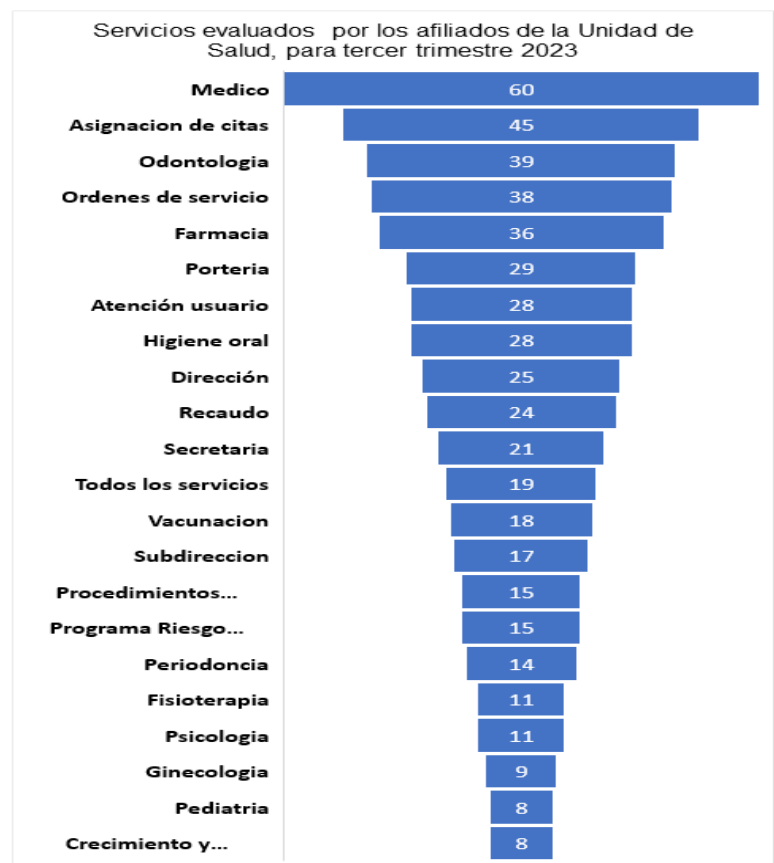
A las preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción los usuarios respondieron:

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	31	26	2	1	60
Asignacion de citas	34	9	0	2	45
Odontologia	25	12	1	1	39
Ordenes de servicio	20	7	10	1	38
Farmacia	19	12	4	1	36
Porteria	22	6	0	1	29
Atención usuario	13	11	3	1	28
Higiene oral	21	6	0	1	28
Dirección	6	9	7	3	25
Recaudo	11	9	3	1	24
Secretaria	15	5	0	1	21
Todos los servicios	5	11	2	1	19
Vacunacion	12	5	0	1	18
Subdireccion	5	5	4	3	17
Procedimientos enfermeria	9	5	0	1	15
Programa Riesgo Vascula	6	5	3	1	15
Periodoncia	8	5	0	1	14
Fisioterapia	5	4	1	1	11
Psicologia	3	6	1	1	11
Ginecologia	2	3	3	1	9
Pediatria	2	4	1	1	8
Crecimiento y desarrollo	2	4	1	1	8
Total	276	169	46	27	518

Grafico 5



A la pregunta número uno, los usuarios evalúan 22 de los servicios que ofrece la entidad, un solo usuario evalúa dos o más servicios a la vez e igualmente algunos usuarios evaluaron todos los servicios en una sola pregunta, lo que represento que de los 78 encuestados, se dieron 518 respuestas.

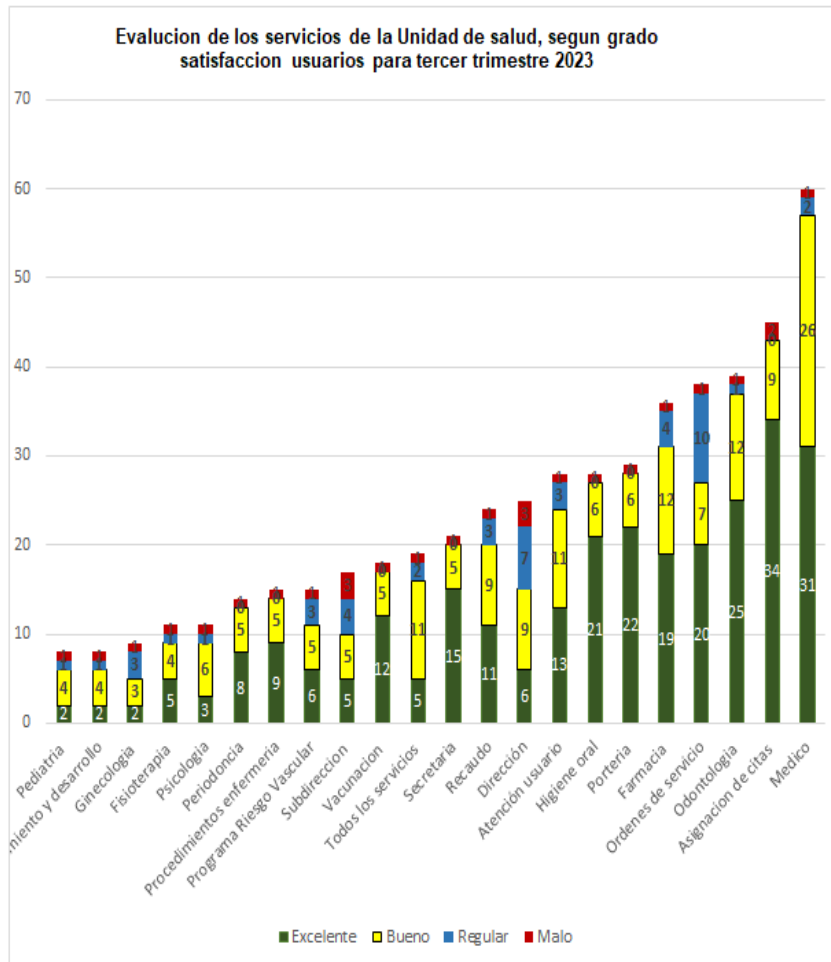
La Grafica cinco, muestra como los servicios más evaluados, por los afiliados, son los servicios que tienen que ver directamente con la prestación de los servicios de la entidad como son: Los médicos con 60 respuestas; seguido de Asignación de citas médicas con 45 respuestas; luego reporta Odontología con 39 respuestas, seguida de Ordenes de servicios con 38, Farmacia 36, portería 29, atención usuaria con 28, Dirección 25, recaudo 24 y secretaria 21; Todos los servicios con 19 respuestas; Vacunación 18; Subdirección 17; Procedimiento enfermería y Riesgo cardiovascular con 15 c/u; Periodoncia 14; Fisioterapia y siguen los otros servicios con menos de 10 respuestas.

Calificación dada por los afiliados de la Unidad de Salud a los servicios evaluados.

Cuadro 6

Servicio Evaluado	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
Pediatría	2	4	1	1	8
Crecimiento y desarrollo	2	4	1	1	8
Ginecología	2	3	3	1	9
Fisioterapia	5	4	1	1	11
Psicología	3	6	1	1	11
Periodoncia	8	5	0	1	14
Procedimientos enfermería	9	5	0	1	15
Programa Riesgo Vascula	6	5	3	1	15
Subdirección	5	5	4	3	17
Vacunación	12	5	0	1	18
Todos los servicios	5	11	2	1	19
Secretaría	15	5	0	1	21
Recaudo	11	9	3	1	24
Dirección	6	9	7	3	25
Atención usuario	13	11	3	1	28
Higiene oral	21	6	0	1	28
Portería	22	6	0	1	29
Farmacia	19	12	4	1	36
Ordenes de servicio	20	7	10	1	38
Odontología	25	12	1	1	39
Asignación de citas	34	9	0	2	45
Medico	31	26	2	1	60
Total	276	169	46	27	518

Cuadro 6



En el gráfico seis, se observa la calificación dada por los afiliados a los servicios que les ha prestado la Unidad de Salud; se observa que en el gráfico predominan los colores verdes (excelente) 276 respuestas y el amarillo (bueno) con 169 respuestas; igualmente se observa que el color azul (Regular) tiene 46 y el rojo (malo) con 27 respuestas.

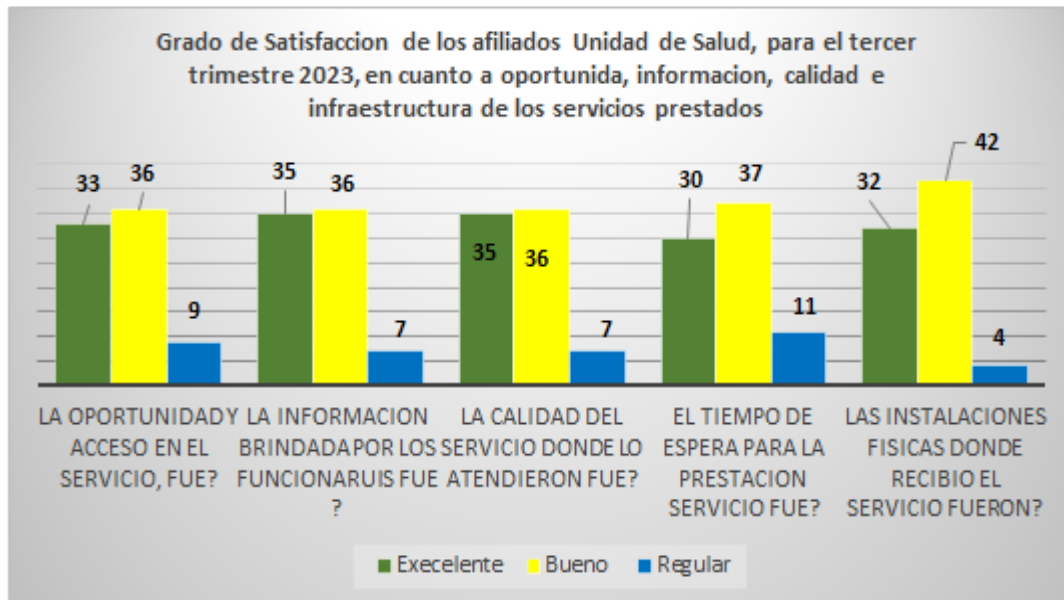
Si se suma respuestas entre excelente 276 y bueno 169 nos da como resultado 445 respuestas, lo que representa una satisfacción usuario con los servicios de salud del 86%; Nos queda un 14% de las respuestas que representan las 46 respuestas regulares y las 27 respuestas malas y que permiten identificar la insatisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la entidad.



2. Grado de satisfacción usuarios, teniendo en cuenta las siguientes variables:

Cuadro 7.				
Aspectos a evaluar	Grado Satisfaccion Usuario			
	Excelente	Bueno	Regular	Total
La oportunidad y acceso en el servicio, fue?	33	36	9	78
La informacion brindada por los funcionaris fue ?	35	36	7	78
La calidad del servicio donde lo atendieron fue?	35	36	7	78
El tiempo de espera para la prestacion servicio fue?	30	37	11	78
Las instalaciones fisicas donde recibio el servicio fueron?	32	42	4	78

Grafico 7.



Los usuarios de la Unidad de Salud para el tercer trimestre del año en curso calificaron los servicios de acuerdo con las siguientes variables de la siguiente manera:

- Oportunidad y acceso al servicio:
Los usuarios afirman que es excelente la oportunidad con el 42% (33 respuestas); un 46% (36 respuestas) refiere que es bueno y un 12% (9 respuestas) califican la oportunidad en el servicio como regular.
- Información brindada por los funcionarios:

Esta variable fue calificada como Excelente con el 45% (35respuestas); un 46% (36) considera que fue buena y un 9% (7) considera que fue regular.

- Calidad del servicio donde fue atendido:
El 45% (35respuestas) como Excelente; seguido de 46% (36 respuestas) que consideran que es bueno y un 9% (7) consideraron que fueron atendidos de manera regular.
- Tiempos de espera en la prestación de los servicios:
El 38.4% (30 respuestas) consideran como excelente los tiempos de atención; El 47.4% (37 respuestas) como bueno y regular con un 14.2% (11).
- Instalaciones de la entidad, un 41% (32 respuestas) considera que son Excelentes; Un 54% (42 respuestas) considera que son buenas y un 5% (4 respuestas) consideran que son regulares.



ISO 9001:2015-SC-CER-450832



IONet- CO- SC-CER450832

Por una Universidad de excelencia y solidaria

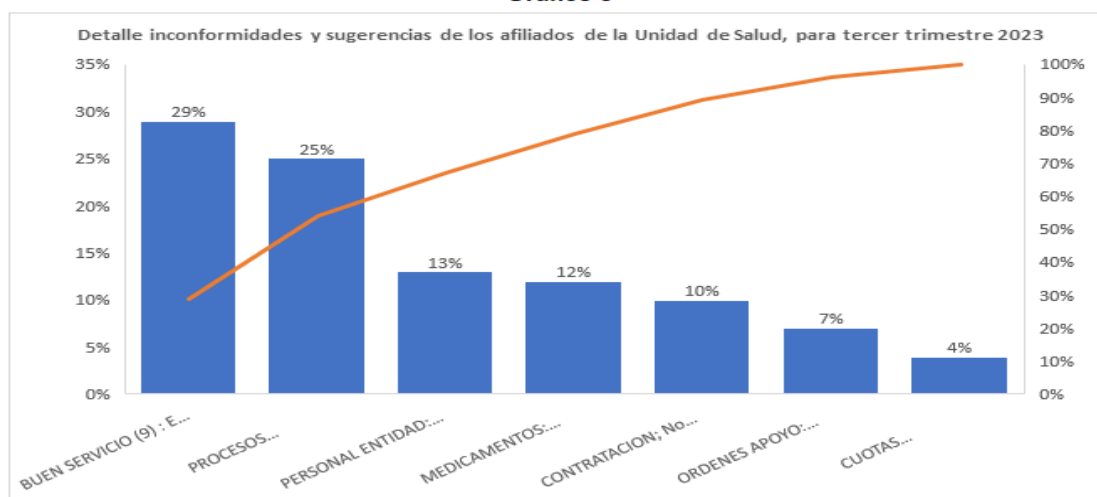
Unidad de Salud de la Universidad del Cauca
Calle 4 No. 3 -57 Centro - Popayán - Cauca - Colombia
Telefono 602 8209900 Exts. 1600 – 1672 - 1601
dirunisalud@unicauca.edu.co unisalud@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

3. Sugerencias, recomendaciones, agradecimientos e inconformidades de los afiliados de la Unidad de Salud para el tercer trimestre del año 2023

Cuadro 8

Detalle inconformidades y sugerencias	Nro	%
BUEN SERVICIO (9) : En general buen servicio no bajar la guardia(1); Felicitaciones pero han bajado calidad(1);Felicitaciones no bajar la guardia (2); Convenios Univalle excelente (3); agradecimientos buen servicio (5);Felicitaciones personal asistencial y administrativo(1); Mantener excelente servicio (3) Excelente atencion psicología, excelente progrma planificacion	24	29%
PROCESOS ADMINISTRATIVOS : Malas directrices; No hay Gestion administrativa;Pensar atencion en otros municipios;mejorar comunicacion directivos; Las capacitaciones programarse en otros horarios;Mejorar red de prestadores y oportunidad;Permitir pagos transferencia;Actualizar datos con entidades prestadoras externas;Dispensario de agua;Mas auditoria red externa; tener parqueadero usuarios.	20	25%
PERSONAL ENTIDAD: Dificil mencontrar Riesgo profesional cardiovascular (3); Mejorar consulta medica no rutinizarla - hacerla como consulta familiar; Pediatra no empatia niños; Ginecologa no empatia; hacer recaudo mas agil.	11	13%
MEDICAMENTOS: Atencion muy lenta en farmacia (2);No entrega oportuna medicamentos; entrega incompleta de medicamentos: entrega medicamentos genericos; Medicamentos no muy eficaces ; informar usuario cambio medicamento; Mejorar disponibilidad medicamento; mas personal entrega medicamentos.	10	12%
CONTRATACION; No hay contratos . Hacer contratacion a tiempo	8	10%
ORDENES APOYO: Demora entrega ordenes de servicio(3); Ordenes servicios mal hechas; mejorar entrega de ordenes servicios; que no se autorizan Ordenes Servicios No contratos.	6	7%
CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS: No entregan medicamentos, ni hay contratos y estan cobrando las cuotas moderadoras y copagos de manera retroactiva; Medicamentos con formula para tres meses los entregan mensual para cobro cuota moderadora; Cuota moderadora mas alta que el valor del medicamento.	3	4%
Total	82	100%

Grafico 8



En el gráfico ocho, se relacionan Sugerencias, recomendaciones, agradecimientos e inconformidades de los afiliados de la Unidad de Salud para el tercer trimestre del año 2023, encontrando que:

El 29% de los afiliados encuestados consideran que la Unidad de Salud es buena EPS y presta buenos servicios de salud; El 25 % sugieren que hay procesos administrativos que se tienen que mejorar; Un 13% sugieren mejoras en atención directa con los funcionarios; Un 12% manifestaron su inconformidad o sugieren mejoras en la entrega de los medicamentos; un 10% consideran dificultades proceso contratación; Un 7% presenta inconformidad con la entrega de ordenes de servicios y un 4% manifiesta no estar de acuerdo en el cobro cuotas moderadoras y copagos.

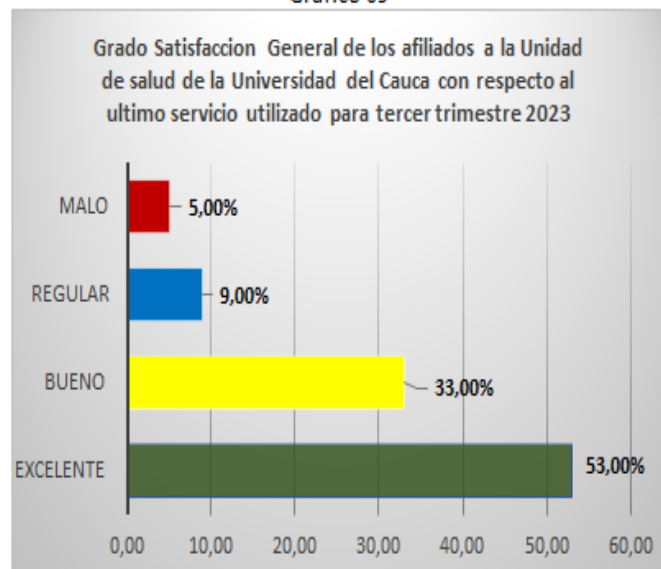
Resumen Encuesta Satisfacción tercer trimestre 2023.

1. Grado Satisfacción de los afiliados de la Unidad de Salud, con respecto al último servicio recibido para tercer trimestre 2023

Cuadro 9

Calificación Servicios	Nº	%
Excelente	276	53,00
Bueno	169	33,00
Regular	46	9,00
Malo	27	5,00
Total	518	100,00

Gráfico 09



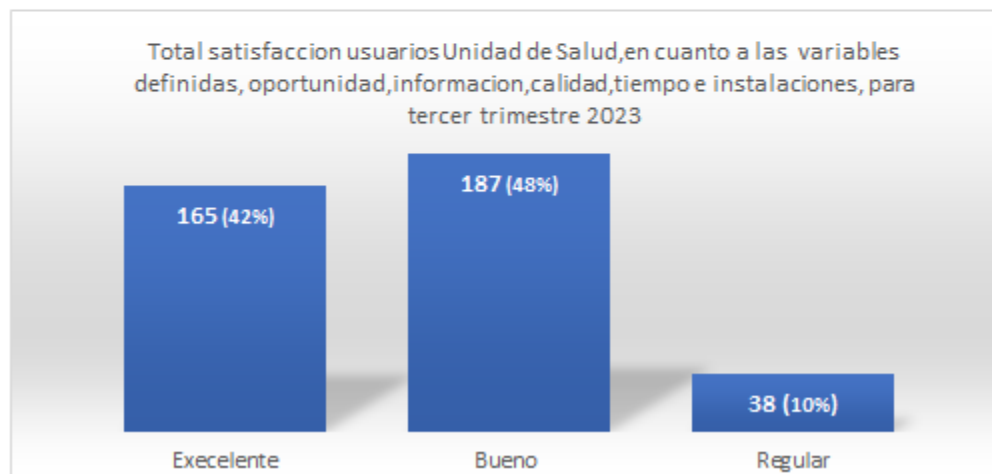
El grado Satisfacción de los usuarios sumando los porcentajes de Excelente y Bueno corresponde al 86% y se tiene un grupo de afiliados con insatisfacción del servicio que lo califican entre regular y malo del 14%

2. Resumen del grado Satisfacción de los usuarios de la Unidad de Salud en cuanto a las variables de oportunidad, calidad, información, tiempos y planta física de los servicios prestados fue:

Cuadro 10

Aspectos a evaluar	Grado Satisfaccion Usuario			
	Excelente	Bueno	Regular	Total
La oportunidad y acceso en el servicio, fue?	33	36	9	78
La informacion brindada por los funcionarios fue ?	35	36	7	78
La calidad del servicio donde lo atendieron fue?	35	36	7	78
El tiempo de espera para la prestación servicio fue?	30	37	11	78
Las instalaciones fisicas donde recibio el servicio fueron?	32	42	4	78
Total satisfaccion usuario variables definidas	165	187	38	390

Grafico 10



En el cuadro 10 se observa, el grado de satisfacción de los afiliados para el tercer trimestre, en cuanto a las variables definidas de oportunidad, calidad, tiempo, información e infraestructura de la entidad fue:

El 42 % de los usuarios, consideran que la entidad cumple de manera excelente con dichas variables, un 48% consideran que es bueno, para un total de 90% de satisfacción usuarios en las variables evaluadas.

Se presenta un 10% de los usuarios que consideran que las variables relacionadas NO se cumplen a satisfacción.

Este informe se presentará a la Dirección de la entidad para mejoras pertinentes.

María Leticia Castrillón Vasco
Unidad de salud



Universidad
del Cauca

Unidad de Salud
Atención Usuario



ISO 9001:2015 SC-CER 450832



IONet CO-SC-CER450832

Por una Universidad de excelencia y solidaria

Unidad de Salud de la Universidad del Cauca
Calle 4 No. 3 -57 Centro - Popayán - Cauca - Colombia
Telefono 602 8209900 Exts. 1600 – 1672 - 1601
dirunisalud@unicauca.edu.co unisalud@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co