



Universidad
del Cauca

Unidad de Salud Atención Usuario

Popayán, 21 de Septiembre 2017

Doctora
María del Socorro Cisneros
Directora
Unidad de Salud
Universidad del Cauca
Ciudad

Asunto: Informe Encuesta satisfacción meses mayo –junio 2017

En aras de realizar el análisis pertinente a los resultados Encuesta satisfacción realizada con los afiliados Unidad de Salud año 2017 durante los meses de Mayo y Junio y determinar las acciones de mejora pertinentes se adjunta el informe cuantitativo.

Se solicita programar una reunión para tal fin

Cordialmente

María Leticia Castrillón Vasco
Profesional Universitario en Trabajo Social
Atención usuario



Universidad
del Cauca

Unidad de Salud Atención Usuario

INFORME CUANTITATIVO ENCUESTAS SATISFACCION AFILIADOS UNIDAD DE SALUD UNIVERSIDAD DEL CAUCA AÑO 2017

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 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

Para conocer las opiniones y el nivel de satisfacción de los afiliados a la Entidad, se puede preguntar directamente, a través de un estudio de opinión, o bien recoger información y opiniones indirectamente, o combinar ambos métodos.

- Encuestas Directas : Se trata de aplicar el instrumento que se diseño para detectar grado de satisfacción del usuario directamente



Universidad
del Cauca

Unidad de Salud Atención Usuario

- Encuesta indirectas : Se entrega formato a afiliado para que la diligencie y posteriormente la entregue en la oficina de atención usuario – portería - buzón de sugerencias
- Encuesta Correo electrónico: Enviando a través de correo electrónico el formato de la encuesta a todos los afiliados de la Unidad de salud que tenían correo electrónico en la base datos.

Población Objeto

La idea era poder realizar el mayor número de encuesta.. No se toma una muestra determinada por lo cual se dirigió a todos los afiliados de la Entidad entre afiliados cotizante s y beneficiarios .

Variables a Evaluar:

Oportunidad servicio, Satisfacción, Calidad atención, Oportunidad e información

Ficha Técnica Encuesta

Se evaluara el último servicio recibido por el usuario por tanto se pregunta ¿ cuál fue la dependencia en la que fue atendido el día de Hoy:

1. Cuál es el grado de satisfacción, con respecto a la oportunidad y acceso al servicio requerido ?
2. Cuál es el grado de satisfacción, con los horarios de atención en el servicio requerido?
3. Cuál es el grado de satisfacción, con la atención del personal administrativo que lo atendió ?
4. Cuál es el grado de satisfacción , con la atención del personal asistencial que lo atendió ?
5. Cuál es el grado de satisfacción, frente a las instalaciones físicas del servicio requerido ?
6. Cuál es el grado de satisfacción, frente a la información recibida en el del servicio requerido ?



Universidad
del Cauca

Unidad de Salud Atención Usuario

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION Año 2017

La Encuesta se realizó durante el mes de mayo y Junio del año 2017, fecha en la cual se tenía en promedio 2.728 afiliados .

No se tomó una muestra específica, se buscaba que el mayor número de usuarios respondiera la Encuesta por lo que:

- Se envió la Encuesta a cada uno de los correos electrónicos que aparecen en la base de datos de la Entidad
- Se realizaron Encuesta directamente y
- Se entregó la encuesta a los usuarios que no aceptaron que se les realizara directamente para su diligenciamiento y entrega posterior.

De la gestiones realizadas se recibieron 283 encuestas del total de afiliados lo que corresponde a un 10.3% del total de la población.

La Encuesta permite evaluar la percepción del afiliado del último servicio de salud ofrecido por la Entidad, a través de estadísticas que permiten calificarlos como excelente - bueno, regular, malo y la opción "no aplica" para el caso en que la parte interesada no haya tenido vínculo con el servicio evaluado.

Se toma como puntos de referencia la oportunidad en el servicio, la atención en el servicio, calidad de información y las instalaciones físicas



Universidad
del Cauca

Unidad de Salud Atención Usuario

I. INFORME CUANTITATIVO ENCUESTA

Se toman las respuestas de los usuarios revisando las diferentes áreas de la Entidad que fueron evaluadas. Es importante aclarar que dentro de los datos que se encontraron es que los usuarios no tienen muy claro el nombre preciso de algunas dependencias, por ejemplo: Para evaluar a la Sala SIP los afiliados la identificaban como: Oficina citas médicas, ordenes de apoyo – Sala SIP– entre otras; Para Farmacia lo describían como entrega medicamentos, dispensario, droguería. Por lo cual se tomaron las respuestas de los usuarios y se incluyeron en la dependencia pertinente.

1. Los servicios evaluados por los afiliados de la Unidad de Salud fueron:

| Nombre Servicio | Numero Afiliados que lo Evalúan |
|----------------------|---------------------------------|
| Médicos generales | 59 |
| Sala SIP | 83 |
| Farmacia | 22 |
| Atención al Usuario | 13 |
| Odontología | 38 |
| Consulta Externa | 15 |
| Adulto mayor y otros | 12 |
| Fisioterapia | 11 |
| Ginecología | 5 |
| Psicología | 5 |
| Calificación general | 20 |
| Total Afiliados | 283 |



Universidad
del Cauca

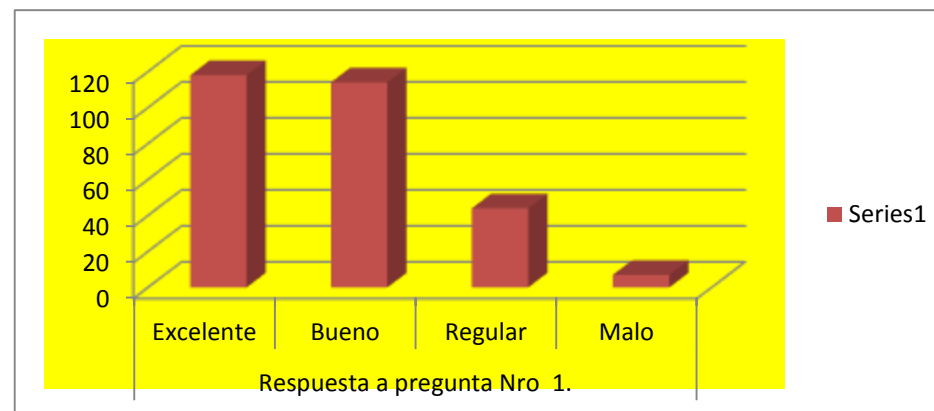
Unidad de Salud Atención Usuario

2. RESULTADOS ENCUESTA CUANTITATIVAMENTE

Se presentan inicialmente los resultados de la Encuesta de manera global, tomando el total de los resultados de cada una de las variables evaluadas

2.1 A la pregunta número Uno: ¿Cuál es el grado de satisfacción, con respecto a la oportunidad y acceso al servicio requerido? Los afiliados respondieron:

| Respuesta a pregunta Nro. 1. | | | |
|------------------------------|-------|---------|------|
| Excelente | Bueno | Regular | Malo |
| 118 | 114 | 44 | 7 |



Según la respuesta de los usuarios la oportunidad y acceso al servicio es :
118 (42%) de los afiliado afirman que la oportunidad y acceso al servicio es excelente;
114 (40%) afirman que es bueno;
44 (16%) afirman que es regular ;
7 (2%) afirman que es malo



Universidad
del Cauca

Unidad de Salud Atención Usuario

Lo que da como resultado que el 82% de los afiliados encuestados afirman que el acceso y oportunidad a los servicios es entre Excelente y bueno; hay un 18 % de afiliados encuestados que consideran entre regular y malo el acceso y oportunidad de los servicios de la Entidad.

2.2 A la pregunta número dos ¿Cuál es el grado de satisfacción, con los horarios de atención en el servicio requerido?

| Respuesta a pregunta Nro. 2 | | | |
|-----------------------------|-------|---------|------|
| Excelente | bueno | Regular | Malo |
| 92 | 149 | 38 | 4 |



Según la respuesta de los afiliados en lo referente a los horarios de atención se detectó que:
 92 (33%) de los afiliado afirman que es excelente,
 149 (53%) afirman que es bueno,
 38 (13%) afirman que es regular
 4 (1%) afirman que es malo

Según muestra el cuadro y la gráfica que el 86% de los afiliados encuestados califican los horarios de atención en los servicios que presta la Entidad entre Excelente y bueno; hay un 14 % de afiliados encuestados que consideran los horarios entre regular y malo.

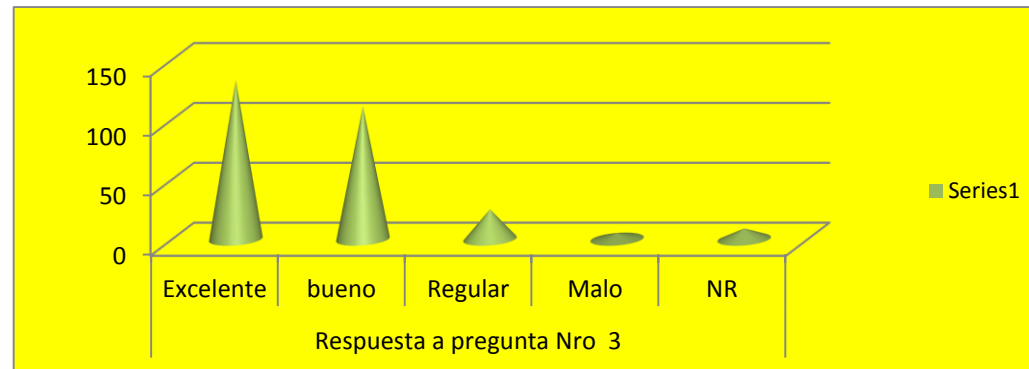


Universidad
del Cauca

Unidad de Salud Atención Usuario

2.3 A la pregunta número tres ¿Cuál es el grado de satisfacción, con la atención del personal administrativo que lo atendió?

| Respuesta a pregunta Nro 3 | | | | |
|----------------------------|-------|---------|------|----|
| Excelente | Bueno | Regular | Malo | NR |
| 133 | 111 | 25 | 5 | 9 |



Según la respuesta dadas en lo referente con la atención del personal administrativo que lo atendió los afiliados **responden 133 (47%) de los afiliado afirman que la atención es excelente, 111 (39%) afirman que la atención es buena, 25 (9%) afirman que es regular 5 (2%) afirman que es malo 9 (3%) No responden**

En cuanto a la atención que ofrece el personal administrativo a los afiliados de la Entidad, fueron evaluados en un 86 % como Excelente y bueno; Un 11 % de afiliados encuestados consideran que la atención está entre regular y malo y un 3% no lo evalúan esta pregunta.

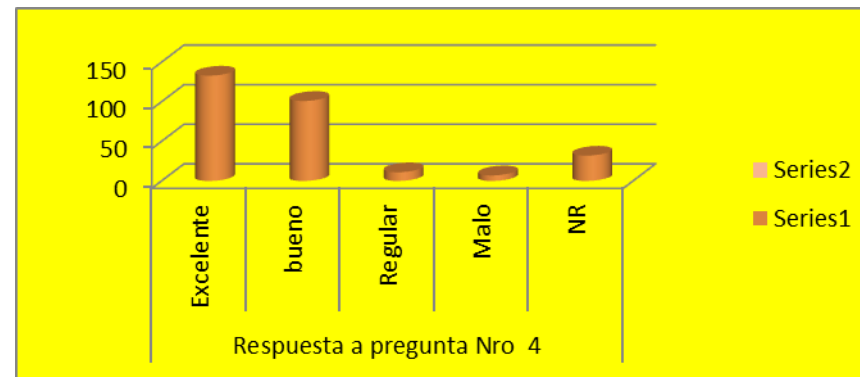


Universidad
del Cauca

Unidad de Salud Atención Usuario

2.4 A la pregunta número cuatro ¿Cuál es el grado de satisfacción , con la atención del personal asistencial que lo atendió?

| Respuesta a pregunta Nro 4 | | | | |
|----------------------------|-------|---------|------|----|
| Excelente | bueno | Regular | Malo | NR |
| 133 | 101 | 11 | 7 | 31 |



Las respuestas dadas en lo referente con la atención del personal asistencial que lo atendió los afiliados **responden** :

133 (47%) de los afiliado afirman que la atención del área asistencial es excelente,

101 (36%) afirman que la atención es buena,

11 (4%) afirman que es regular

7 (2%) afirman que es malo

31 (11%) No responden

En cuanto a la atención que ofrece el personal asistencia a los afiliados de la Entidad, fueron evaluados en un **83%** como Excelente y bueno; Un **6 %** de afiliados encuestados consideran que la atención está entre regular y malo y un **11%** no lo evalúan esta pregunta.

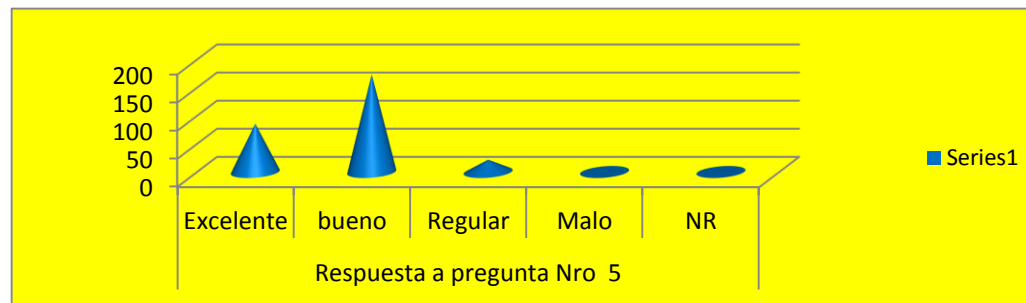


Universidad
del Cauca

Unidad de Salud Atención Usuario

2.5 A la pregunta número cinco ¿Cuál es el grado de satisfacción, frente a las instalaciones físicas del servicio requerido ?

| Respuesta a pregunta Nro 5 | | | | |
|----------------------------|-------|---------|------|----|
| Excelente | Bueno | Regular | Malo | NR |
| 86 | 174 | 22 | 0 | 1 |
| | | | | |



En cuanto a la planta física los afiliados consideran:

- 86 (30%) de los afiliado afirman que la planta física de la entidad es excelente,**
- 174 (61%) afirman que la atención es buena,**
- 22 (8%) afirman que es regular**
- 1 (1%) No responden**

En cuanto a la planta física los afiliados encuestados consideran que la Entidad evalúan como excelente y buena la planta física en un 91%; Un 8 % de afiliados encuestados consideran que es regular y malo y un 1% no evalúan esta pregunta

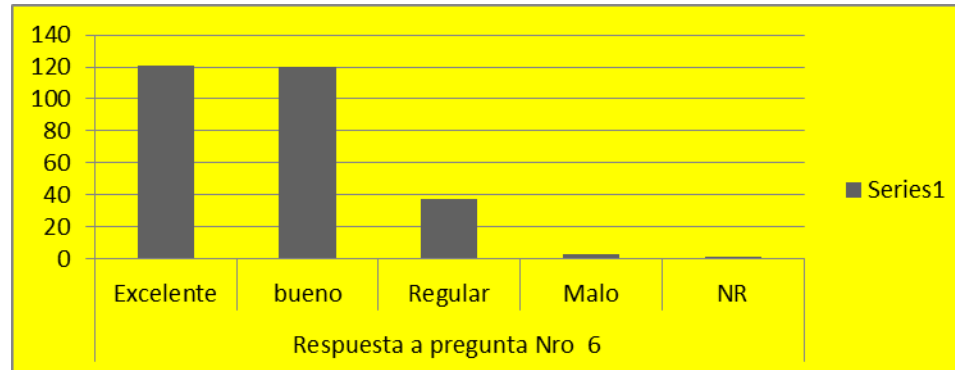


Universidad
del Cauca

Unidad de Salud Atención Usuario

2.6 A la pregunta número seis ¿Cuál es el grado de satisfacción, frente a la información recibida en el del servicio requerido ? responden:

| Respuesta a pregunta Nro 6 | | | | |
|----------------------------|-------|---------|------|----|
| Excelente | bueno | Regular | Malo | NR |
| 121 | 120 | 37 | 3 | 2 |



En cuanto a la información que reciben los afiliados de la entidad, consideran que es :

- 121 (43%) de los afiliado afirman que la información es excelente,**
- 120 (42%) afirman que es buena,**
- 37 (13%) afirman que es regular**
- 3 (1%) afirman que es malo**
- 2 (1%) No responden**

En cuanto a la información que se ofrece a los afiliados encuestados, estos consideran que el 85% esta entre excelente y buena; Un 14 % de afiliados encuestados consideran que esta entre regular y malo y un 1% no evalúan esta pregunta



Universidad
del Cauca

Unidad de Salud Atención Usuario

INDICADORES SATISFACCION

| <u>PREGUNTA</u> | <u>INDICADOR SATISFACCION</u> | <u>INDICADOR SATISFACCION NO</u> | <u>NO RESPONDE</u> |
|--|-------------------------------|----------------------------------|--------------------|
| 1.Cuál es el grado de satisfacción, con respecto a la oportunidad y acceso al servicio requerido | <u>82%</u> | <u>18%</u> | <u>0</u> |
| 2.Cuál es el grado de satisfacción, con los horarios de atención en el servicio requerido? | <u>86%</u> | <u>14%</u> | <u>0</u> |
| 3.Cuál es el grado de satisfacción, con la atención del personal administrativo que lo atendió ? | <u>86%</u> | <u>11%</u> | <u>3%</u> |
| 4.Cuál es el grado de satisfacción , con la atención del personal asistencial que lo atendió ? | <u>83%</u> | <u>6%</u> | <u>11%</u> |
| 5.Cuál es el grado de satisfacción, frente a las instalaciones físicas del servicio requerido ? | <u>91%</u> | <u>8%</u> | <u>1%</u> |
| 6.Cuál es el grado de satisfacción, frente a las instalaciones físicas del servicio requerido ? | <u>85%</u> | <u>14%</u> | <u>1%</u> |
| Total Nivel Satisfacción Servicios | <u>85.5%</u> | | |



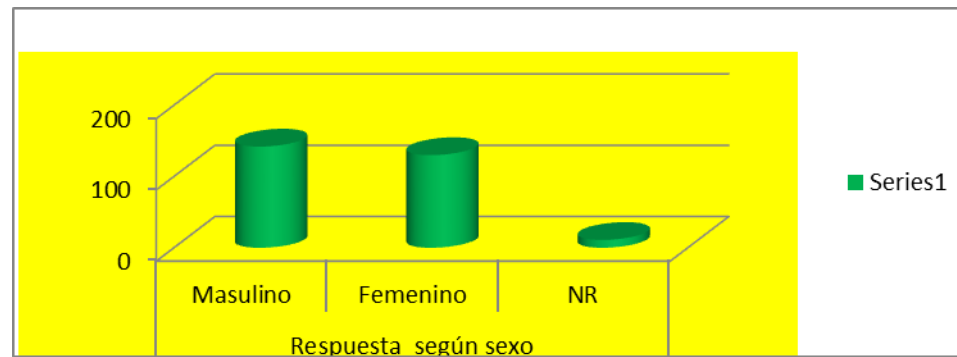
Universidad
del Cauca

Unidad de Salud Atención Usuario

Otros variable importantes para análisis

❖ Participación de los afiliados en el diligenciamiento de la encuesta según el Sexo

| Respuesta según sexo | | |
|----------------------|----------|----|
| Masculino | Femenino | NR |
| 142 | 130 | 11 |



Se observa, que en la encuesta realizada se dio una mayor participación del sexo masculino con un 50% (142 hombres), seguido del 46%(130) sexo femenino y un 4% (11) de afiliados que no respondieron.

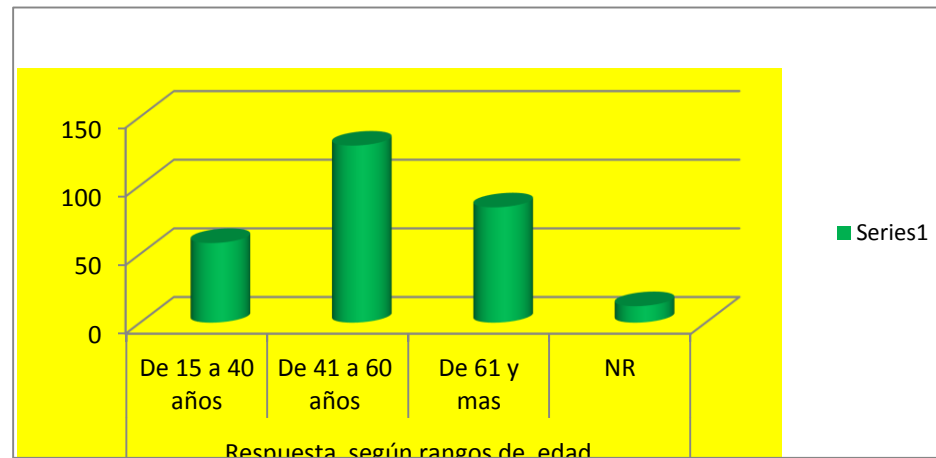


Universidad
del Cauca

Unidad de Salud Atención Usuario

❖ Participación de los afiliados en el diligenciamiento de la encuesta según rango de edad

| Respuesta según rangos de edad | | | |
|--------------------------------|-----------------|-------------|----|
| De 15 a 40 años | De 41 a 60 años | De 61 y mas | NR |
| 58 | 129 | 84 | 12 |



La Encuesta según respondieron en un 45% (129) los afiliados entre 41 y 60 años, seguidos del 30% (84) de afiliados entre 61 y mas años.

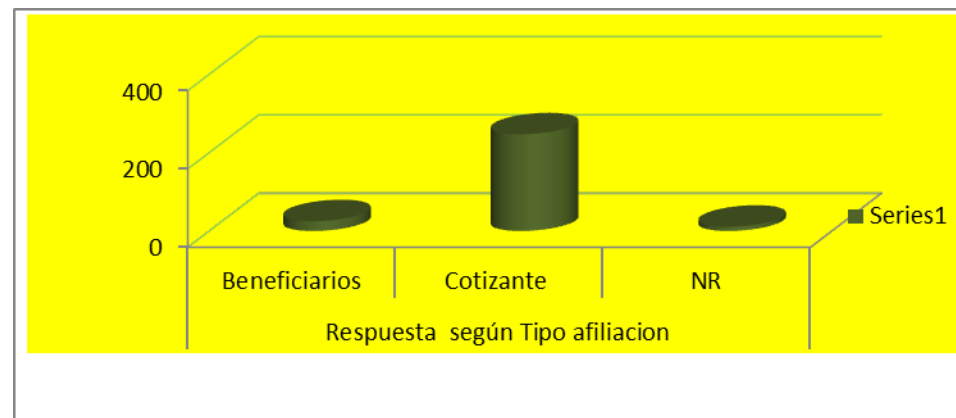


Universidad
del Cauca

Unidad de Salud Atención Usuario

❖ Participación de los afiliados en el diligenciamiento de la encuesta según tipo de afiliación:

| Respuesta según Tipo afiliación | | |
|---------------------------------|-----------|----|
| Beneficiarios | Cotizante | NR |
| 25 | 247 | 11 |



La mayor participación en el diligenciamiento de la Encuesta fue la de los afiliados cotizantes en un 87% (247) usuarios



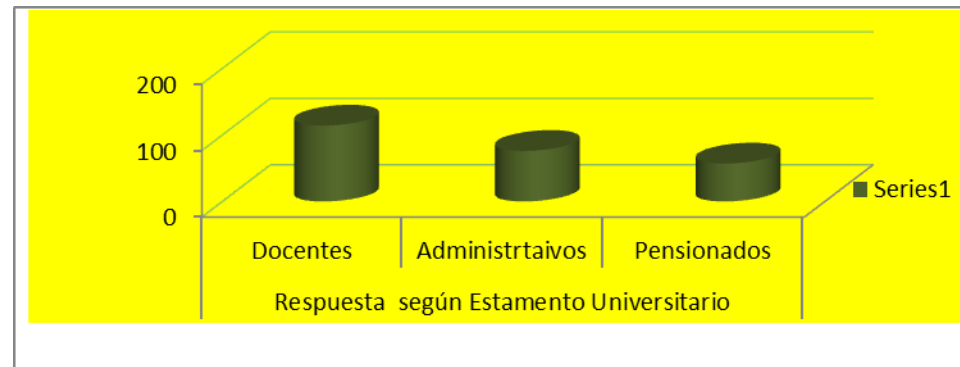
Universidad
del Cauca

Unidad de Salud Atención Usuario

- ❖ Participación de los afiliados en el diligenciamiento de la encuesta según estamento Universitario. Para esta variable se toma solo el número de cotizantes que respondieron la encuesta 247.



| Respuesta según Estamento Universitario | | |
|---|-----------------|-------------|
| Docentes | Administrativos | Pensionados |
| 114 | 76 | 57 |



En la gráfica se observa, que el mayor número de afiliados según estamento universitario que respondieron la encuesta, corresponde al estamento docente con un 47% (114), seguido del estamento administrativo con el 30%(76); un 23% (57) estamento pensionado



Universidad
del Cauca

Unidad de Salud Atención Usuario

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR DEPENDENCIAS EVALUADAS

Resultado de la Encuesta según dependencia evaluada por los afiliados Unidad de Salud Universidad del Cauca

| Nro | Nombre | Respuesta a pregunta Nro 1. | | | | Respuesta a pregunta Nro 2 | | | | Respuesta a pregunta Nro 3 | | | | | Respuesta a pregunta Nro 4 | | | | | Respuesta a pregunta Nro 5 | | | | | Respuesta a pregunta Nro 6 | | | | |
|-----|----------------------|-----------------------------|-------|---------|------|----------------------------|-------|---------|------|----------------------------|-------|---------|------|----|----------------------------|-------|---------|------|----|----------------------------|-------|---------|------|----|----------------------------|-------|---------|------|----|
| | | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Excelente | Bueno | Regular | Malo | NA | Excelente | Bueno | Regular | Malo | NA | Excelente | Bueno | Regular | Malo | NA | Excelente | Bueno | Regular | Malo | NA |
| 83 | Sala SIP | 24 | 32 | 23 | 4 | 20 | 45 | 14 | 4 | 36 | 33 | 13 | 1 | 0 | 30 | 25 | 4 | 2 | 22 | 18 | 60 | 4 | 0 | 1 | 26 | 37 | 18 | 2 | 0 |
| 59 | Médicos generales | 32 | 25 | 1 | 1 | 24 | 32 | 3 | 0 | 34 | 22 | 1 | 0 | 2 | 37 | 19 | 0 | 2 | 1 | 24 | 32 | 3 | 0 | 0 | 33 | 22 | 4 | 0 | 0 |
| 38 | Odontología | 16 | 17 | 5 | 0 | 13 | 19 | 6 | 0 | 19 | 15 | 2 | 2 | 0 | 18 | 17 | 2 | 1 | 0 | 12 | 25 | 1 | | | 18 | 18 | 1 | 1 | 0 |
| 22 | Farmacia | 7 | 11 | 4 | 0 | 4 | 15 | 3 | 0 | 8 | 10 | 3 | 0 | 1 | 8 | 7 | 1 | 0 | 6 | 5 | 12 | 5 | 0 | 0 | 7 | 12 | 3 | 0 | 0 |
| 20 | Calificación general | 5 | 12 | 3 | 0 | 7 | 10 | 3 | 0 | 4 | 13 | 3 | 0 | 0 | 6 | 14 | 0 | 0 | 0 | 5 | 13 | 2 | 0 | 0 | 4 | 13 | 3 | 0 | 0 |
| 15 | Consulta Externa | 5 | 7 | 3 | 0 | 5 | 7 | 3 | 0 | 4 | 7 | 1 | 1 | 2 | 6 | 6 | 2 | 1 | 0 | 2 | 12 | 1 | 0 | 0 | 3 | 7 | 4 | 0 | 0 |
| 13 | Atención al Usuario | 9 | 1 | 2 | 1 | 7 | 5 | 1 | 0 | 10 | 2 | 0 | 1 | 0 | 6 | 4 | 0 | 0 | 3 | 4 | 7 | 2 | 0 | 0 | 7 | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 12 | Adulto mayor y otros | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 7 | 2 | 0 | 5 | 5 | 1 | 0 | 1 | 7 | 5 | 0 | 0 | 0 | 7 | 5 | 0 | 0 | 0 | 8 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | Fisioterapia | 7 | 3 | 1 | 0 | 6 | 4 | 1 | 0 | 6 | 3 | 0 | 0 | 2 | 7 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 | 1 | 0 | 0 | 7 | 3 | 0 | 0 | 1 |
| 5 | Ginecología | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | | 2 | 1 | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 5 | psicología | 5 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | | 0 |
| 283 | | 118 | 114 | 44 | 7 | 92 | 149 | 38 | 4 | 133 | 111 | 25 | 5 | 9 | 133 | 101 | 11 | 7 | 31 | 86 | 174 | 22 | 0 | 1 | 121 | 120 | 37 | 3 | 2 |



Universidad
del Cauca

Unidad de Salud Atención Usuario

De acuerdo al cuadro que se presenta, los afiliados que diligenciaron la Encuesta de Satisfacción evaluaron 11 dependencias de la Unidad de Salud; las dependencias más evaluadas fueron Sala SIP con 83 usuarios, seguida de médicos generales con 59, Odontología con 38, Farmacia con 22 y seguida de las encuestas que no diligenciaron dependencia y se toma como si la evaluación la hacen de manera general.

En términos generales la percepción del usuario de los servicios de la Entidad podría calificarse dentro de excelente y buena pero se hace necesario revisar el tema de la calificación que algunos usuarios dan como regular y malo porque de estos datos es que se pueden realizar las mejoras.

Atentamente

María Leticia Castrillón Vasco
Unidad de Salud
Universidad del Cauca