

## INFORME CUANTITATIVO ENCUESTAS SATISFACCION AFILIADOS UNIDAD DE SALUD UNIVERSIDAD DEL CAUCA SEGUNDO 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](mailto:dirunisalud@unicauca.edu.co) [unisalud@unicauca.edu.co](mailto:unisalud@unicauca.edu.co) [www.unicauca.edu.co](http://www.unicauca.edu.co)

## FICHA TECNICA ENCUESTA SATISFACCION UNIDAD DE SALUD UNIVERSIDAD DEL CAUCA

Ficha tecnica de la encuesta	
Solicitada por	Dirección Unidad de Salud
Realizada por	Oficina Atención Usuario
Nombre Encuesta	Encuesta satisfacción afiliados Unidad de Salud
Población Objeto	Afiliados Unidad de Salud mayores 18 años
Muestreo	12% población Unidad de Salud
Fecha realización encuesta	Segundo Trimestre 2023
Técnicas recolección datos	Correo electrónico, 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 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
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

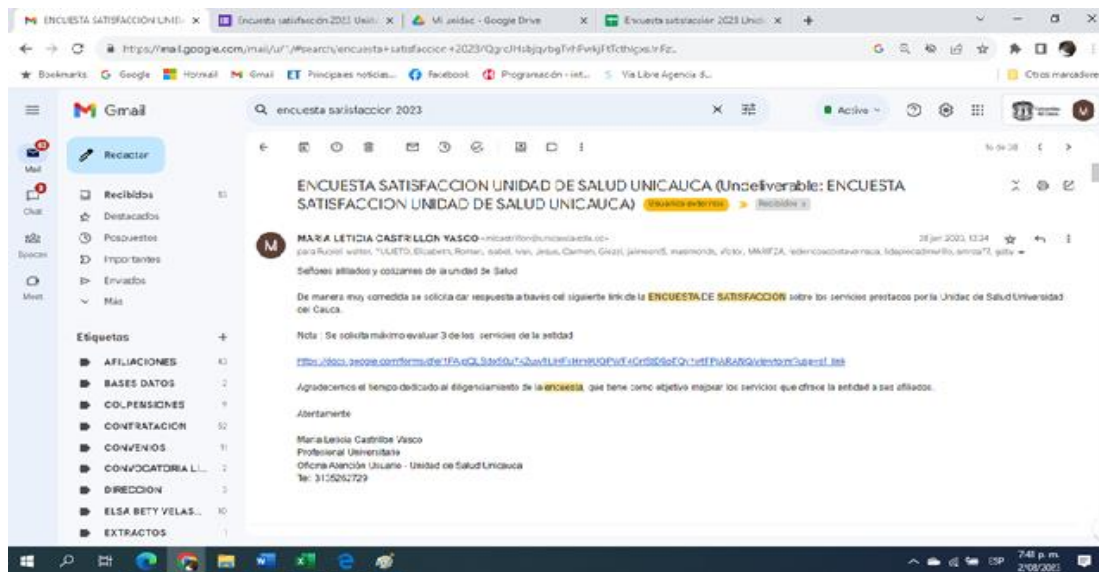
- ¿En qué servicio de la Unidad de salud fue atendido?, califíquelo según su experiencia marcando con una X su grado de satisfacción
- Grado de satisfacción usuarios, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
  - ¿La oportunidad y acceso en el servicio, fue?
  - ¿La información brindada por los funcionarios 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 SEGUNDO TRIMESTRE 2023

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

1. Para la encuesta web, se tomó una muestra aleatoria de 235 correos electrónicos y solo respondieron 24 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 50 formularios y solo 11 usuarios diligencian la encuesta y la entregan a la oficina atención usuario.  
Nota: Los formularios entregados muchas veces se encuentran olvidados en los baños o en otros sitios de la entidad
3. Se hacen 18 encuesta de satisfacción directamente al usuario por la funcionaria de Atención Usuario, teniendo en cuenta que se entregan los formularios y los usuarios no los devuelven diligenciados.

En total para el segundo trimestre del año 2023 se realizaron en total 53 encuestas, de los 2417 afiliados; lo que corresponde al 2.20% de la población de la entidad.

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

Buena: Satisfecho con el servicio

Regular: Conforme con el servicio, pero no satisfecho

Mala: Insatisfacción total con el servicio prestado

## I. CARACTERIZACIÓN USUARIOS ENCUESTADOS PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2023

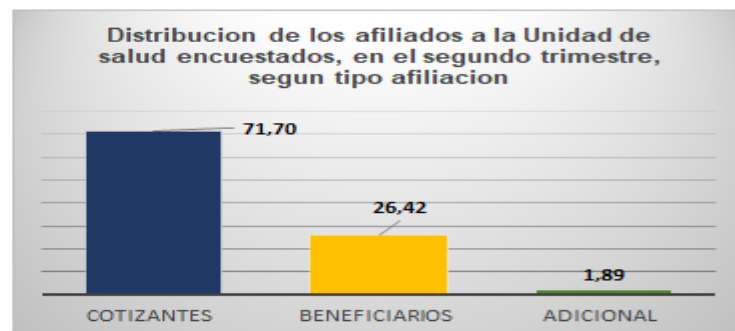
La encuesta de satisfacción de la Unidad de Salud para el segundo semestre del año 2023, fue respondida por 53 afiliados a la entidad caracterizados de la siguiente manera:

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

**Cuadro 1**

Tipo Afiliación	Nº	%
Cotizantes	38	71,70
Beneficiarios	14	26,42
Adicional	1	1,89
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>98</b>

**Grafico 1**



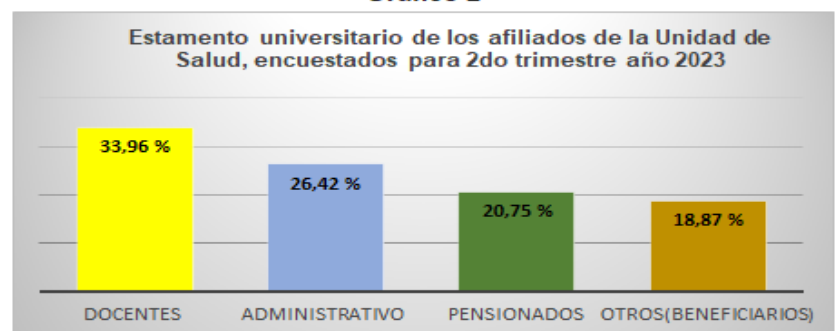
En el grafico uno, se observa, que el mayor número de afiliados a la Unidad de Salud que respondieron la encuesta de satisfacción para el segundo trimestre del año 2023, fueron los afiliados cotizantes con el 71.70%, seguido de los Beneficiarios con el 26.42% y con un 1.92% los beneficiarios adicionales.

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

**Cuadro 2**

Estamento Universitario	Nro	%
Docentes	18	33,96
Administrativo	14	26,42
Pensionados	11	20,75
Otros(beneficiarios)	10	18,87
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

**Grafico 2**



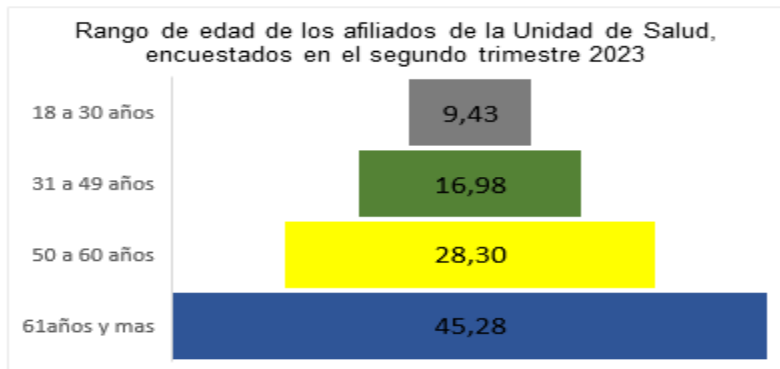
En el grafico dos, se observa que el estamento universitario que más respondió la encuesta de satisfacción, fueron los docentes, con el 33.96%; seguido de los Administrativos con el 26.42%; Los Pensionados con el 20.75% y se incluyeron los beneficiarios en este grupo como estamento con el 18.87%

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

**Cuadro 3**

Rango de Edad	N°	%
18 a 30 años	5	9,43
31 a 49 años	9	16,98
50 a 60 años	15	28,30
61 años y mas	24	45,28
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

**Grafica 3**



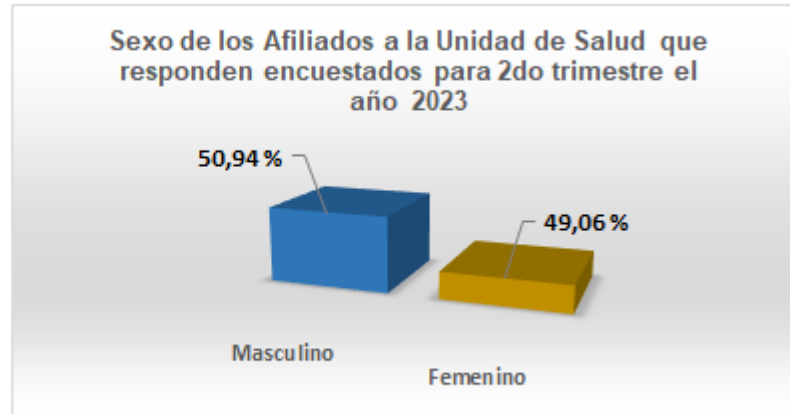
En este grafico se destaca, que el rango de edad de los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción del servicio de la entidad, se encuentra entre 61 y más años con el 45.28%; seguido del rango entre 50 a 60 años con el 28.30%; en tercer lugar encontramos el rango entre 31 a 49 años con un 16.98% y por último, pero no menos importante se encuentra el rango de los afiliados entre 18 a 30 años con el 9.43%.

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

**Cuadro 4**

Sexo	N°	%
Masculino	27	50,94
Femenino	26	49,06
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

**Grafico 4**



En este grafico se observa que, para el segundo trimestre del año 2023, el mayor número de encuestados es de sexo masculino con el 50.94%, seguido de un 49.06% de usuarios de sexo femenino.

## II. RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE AÑOS 2003

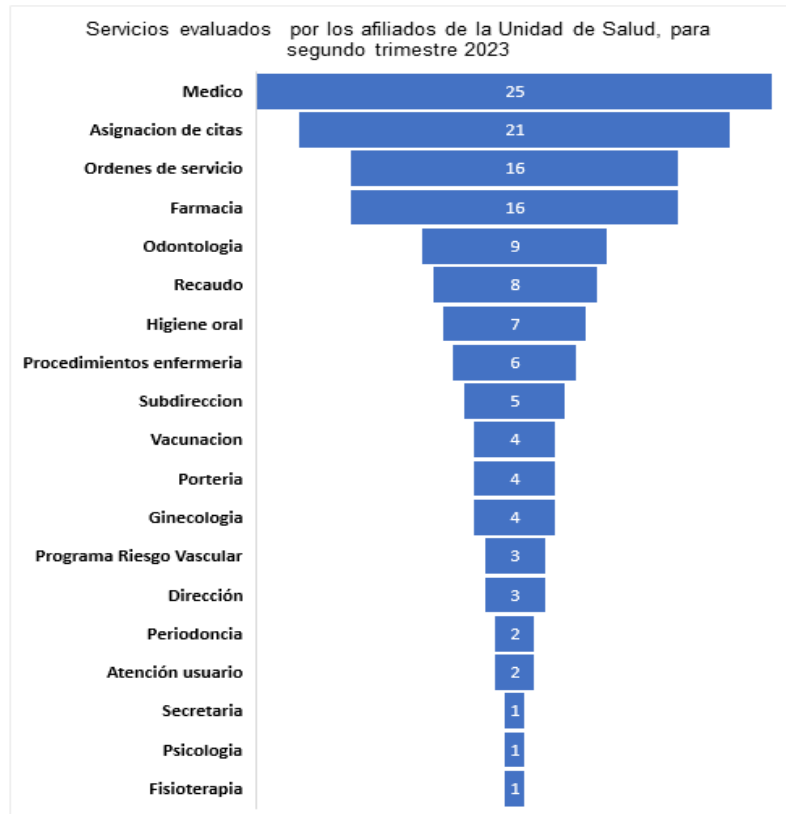
A las preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción los usuarios respondieron:

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	Buena	Regular	Mala	Total
Medico	15	7	3		25
Asignacion de citas	15	6			21
Ordenes de servicio	8	3	5		16
Farmacia	6	3	5	2	16
Odontologia	7	2			9
Recaudo	2	3	3		8
Higiene oral	5	2			7
Procedimientos enfermeria	4	1	1		6
Subdireccion	3		2		5
Vacunacion	3	1			4
Porteria	1	3			4
Ginecologia	1	3			4
Programa Riesgo Vascular		2	1		3
Direccion			3		3
Periodoncia	1			1	2
Atencion usuario	1	1			2
Secretaria		1			1
Psicologia	1				1
Fisioterapia			1		1
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>38</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>138</b>

**Grafico 5**



A la pregunta número uno, los usuarios evalúan 19 de los servicios de los que ofrece la entidad y un solo usuario evalúa dos o más servicios a la vez, lo que represento que de los 53 encuestados, se dieron 138 respuestas.

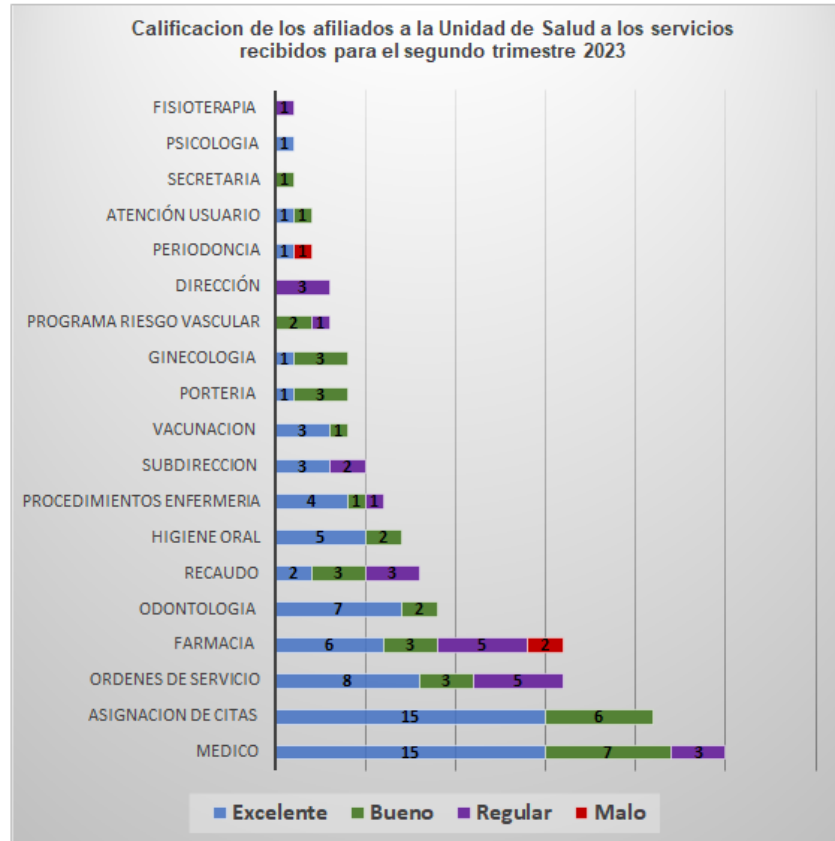
La Grafica cinco, muestra como los servicios más evaluados, por los afiliados, son los servicios que tienen que ver con los objetivos de la prestación de los servicios de la entidad como son: Los médicos con 25 respuestas; seguido de Asignación de citas médicas con 21 respuestas; luego reportan Farmacia y Ordenes de servicios con 16 respuestas cada uno; luego sigue Odontología con 9 respuestas; Recaudo 8 respuestas; Higiene Oral 7 respuestas; procedimientos enfermería 6 RESPUESTA. El resto de servicios evaluados esta entre 1 a 5 respuestas.

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

Cuadro 6

Servicio Evaluado	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
Medico	15	7	3		25
Asignacion de citas	15	6			21
Ordenes de servicio	8	3	5		16
Farmacia	6	3	5	2	16
Odontologia	7	2			9
Recaudo	2	3	3		8
Higiene oral	5	2			7
Procedimientos enfermeria	4	1	1		6
Subdireccion	3		2		5
Vacunacion	3	1			4
Porteria	1	3			4
Ginecologia	1	3			4
Programa Riesgo Vascular		2	1		3
Dirección			3		3
Periodoncia	1			1	2
Atención usuario	1	1			2
Secretaria		1			1
Psicologia	1				1
Fisioterapia			1		1
Total	73	38	24	3	138

Grafico 6



En el grafico 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 Azul (excelente) y verde (bueno) y que representa 111 respuesta; Se observa igualmente que el color morado (Regular) representa 24 respuesta y el rojo(malo) con 3 respuestas.

Si se suma 111 respuestas entre excelente y bueno, nos da que el 80% de los usuarios están satisfechos con los servicios que han recibido de la Unidad de Salud y un 20% que representa 27 respuestas, consideran que el servicio esta entre regular y malo.

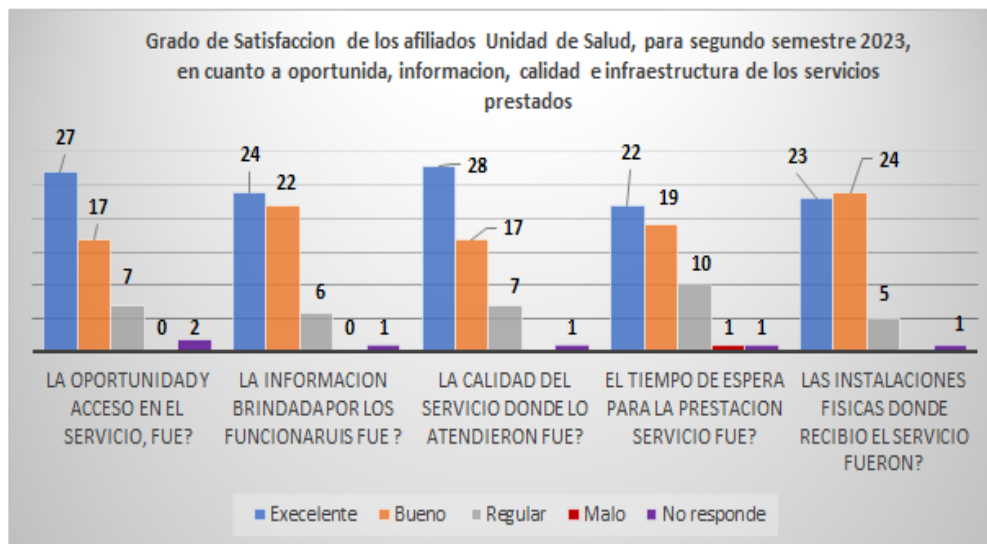


2. Grado de satisfacción usuarios, teniendo en cuenta las siguientes variables:

- ¿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?

Cuadro 7.						
Aspectos a evaluar	Grado Satisfaccion Usuario					Total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No responde	
La oportunidad y acceso en el servicio, fue?	27	17	7	0	2	53
La informacion brindada por los funcionaris fue ?	24	22	6	0	1	53
La calidad del servicio donde lo atendieron fue?	28	17	7		1	53
El tiempo de espera para la prestacion servicio fue?	22	19	10	1	1	53
Las instalaciones fisicas donde recibio el servicio fueron?	23	24	5		1	53

Grafico 7.



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

- Oportunidad y acceso al servicio con un 51%(27respuestas) como Excelente, un 32% (17 respuestas) como bueno, un 13% (7 respuestas) como regular y un 4% (2 respuestas) de los usuarios que no responden. Para un total de satisfacción del usuario del 83%, seguido de un 13% de insatisfacción y un 4% que no responde.



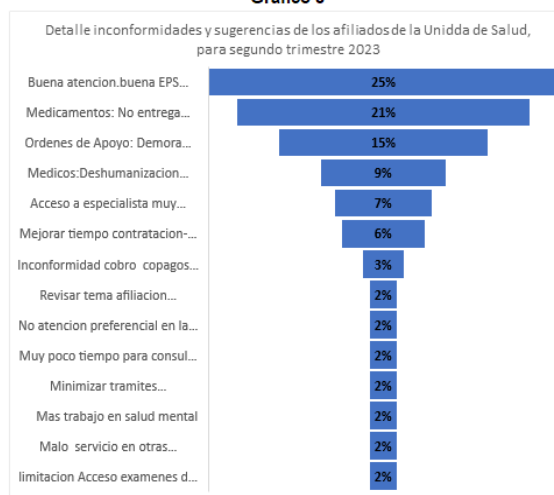
- Información brindada por los funcionarios fue calificada como Excelente con el 45% (24); un 42% (22) considera que fue buena, un 11% (6) considera que fue regular y un 2% no responden. Para un total de satisfacción usuario del 87%, un 11% de insatisfacción y un 2% (1) que no responde.
- Calidad del servicio donde fue atendido, fue calificado con un 53% (28) como Excelente; seguido de 32% (17) calificado como bueno, un 13% (7) consideraron que fueron atendidos de manera regular y un 2% (1) no responden. Por tanto, la satisfacción del usuario fue del 85%, un 13% de Insatisfacción y un 2% no responden.
- Tiempos de espera en la prestación de los servicios, fue calificada con el 41% (22) como excelente; El 36% (19) como bueno; regular con un 19% (10); un 2% (1) lo califican como malo y un 2% (1) no responde. Satisfacción usuario 77% y un 21% de insatisfacción y un 2% no responde.
- Instalaciones de la entidad, un 43% (23) considera que son Excelentes; Un 45% (24) considera que son buenas; un 10% (5) consideran que son regulares y un 2% no responde. Lo que representa una satisfacción de usuario del 88%; una insatisfacción del 10% y un 2% no responde.

### 3. Sugerencias e inconformidades de los afiliados de la Unidad de Salud para el segundo trimestre del año 2023

**Cuadro 8**

Detalle inconformidades y sugerencias	Nro	%
Buena atencion.buena EPS -solo gratitud-Excelente area Odontologia- Excelente profesional Julian Gonzales	13	25%
Medicamentos: No entrega oportuna, entrega incompleta-no entrega medicamentos retroactivo- y no entrega medicamentos	11	21%
Ordenes de Apoyo: Demora entrega ordenes de apoyo,,se tiene que venir varias veces para que las entreguen, odenes de apoyo con muchos errores, nos devuelven lps .	8	15%
Medicos:Deshumanizacion medicos - solo atienden una patologia-se pierde calida atencion .medicos cohartados atencion	5	9%
Acceso a especialista muy dificil-mejorar red de prestadores	4	7%
Mejorar tiempo contratacion- Pesimo contratacion	3	6%
Inconformidad cobro copagos y aumento cuotas moderadoras	2	3%
Revisar tema afiliacion independientes	1	2%
No atencion preferencial en la red prestadores	1	2%
Muy poco tiempo para consulta psicologica	1	2%
Minimizar tramites administrativos	1	2%
Mas trabajo en salud mental	1	2%
Malo servicio en otras ciudades	1	2%
limitacion Acceso exámenes de laboratorio	1	2%
Total	53	100

**Grafico 8**



En el grafico ocho se observa que los mayores porcentajes refieren que:

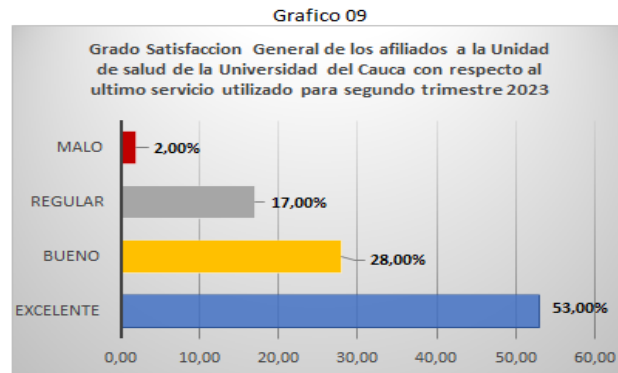
El 25% de los afiliados encuestados consideran que la Unidad de Salud es buena EPS y presta buenos servicios de salud; Un 21% manifestaron su inconformidad o sugieren mejoras en el área de medicamentos; Un 15% manifiestan malestar con la entrega de ordenes de apoyo; un 9% considera inconformidad con la atención medica; otro 7% manifiestan que no hay oportunidad con la red de prestadores y un 6% consideran que se debe mejorar los tiempos en contratación.

Resumen Encuesta Satisfacción segundo trimestre 2023.

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

**Cuadro 9**

Calificación Servicios	N°	%
Excelente	73	53,00
Bueno	38	28,00
Regular	24	17,00
Malo	3	2,00
Total	138	100,00

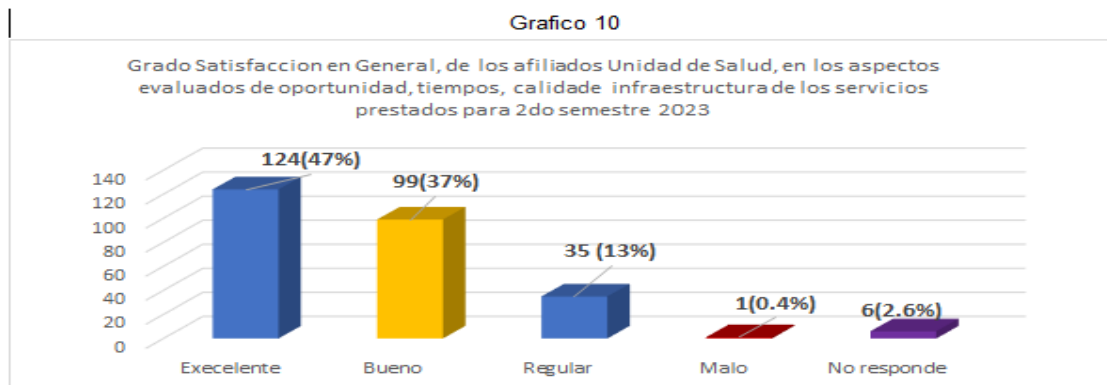


El grado Satisfacción de los usuarios sumando los porcentajes de Excelente y Bueno corresponde al 81% y se tiene un grupo de afiliados con insatisfacción del servicio que lo califican entre regular y malo del 19%

2. El 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 Satisfacción general Usuario					Total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No responde	
La oportunidad y acceso en el servicio, fue?	27	17	7	0	2	53
La información brindada por los funcionarios fue ?	24	22	6	0	1	53
La calidad del servicio donde lo atendieron fue?	28	17	7		1	53
El tiempo de espera para la prestación servicio fue?	22	19	10	1	1	53
Las instalaciones físicas donde recibió el servicio fueron?	23	24	5		1	53
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>99</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>265</b>



En este cuadro 10, la satisfacción del usuario aumenta al 84% (47% excelente más 37% de Bueno) y la insatisfacción usuario baja al 13.4% (Calificación regular y malo) y aparece un 2.6% que no responde.

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

María Leticia Castrillón Vasco  
Unidad de salud



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](mailto:dirunisalud@unicauca.edu.co) [unisalud@unicauca.edu.co](mailto:unisalud@unicauca.edu.co) [www.unicauca.edu.co](http://www.unicauca.edu.co)