

INFORME CUANTITATIVO ENCUESTAS SATISFACCION AFILIADOS UNIDAD DE SALUD UNIVERSIDAD DEL CAUCA CUARTO 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 proyecta el 5 %poblacion Unidad de Salud
Fecha realizacion encuesta	Cuarto 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 cuarto 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

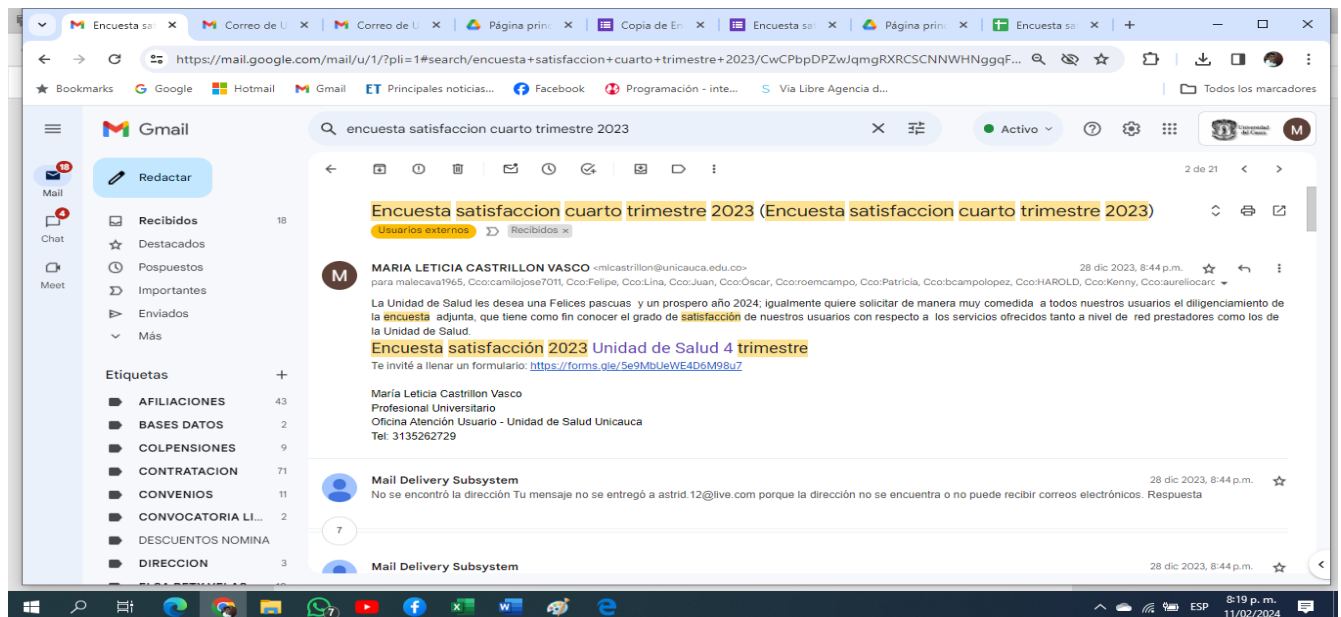
1. ¿En qué servicio de la Unidad de salud fue atendido?, califíquelo según su experiencia marcando con una X su grado de satisfacción
2. Grado de satisfacción usuarios, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - ¿La oportunidad y acceso en el servicio, fue?
 - ¿La información brindada por los funcionarios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



ENCUESTA SATISFACCION CUARTO TRIMESTRE 2023

Para la realización de la encuesta de satisfacción cuarto 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 23 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 13 formularios y solo cinco (5) usuarios diligencian la encuesta y la entregan a la oficina atención usuario.
Nota: Los formularios entregados se encontraron tirados en varios sitios de la entidad.
3. Se hacen 23 encuesta de satisfacción directamente al usuario por la funcionaria de Atención Usuario. En total, para el cuarto trimestre del año 2023, se realizaron en total 51 encuestas; lo que corresponde al 2.2% de la población de la entidad (2296).

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 CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2023

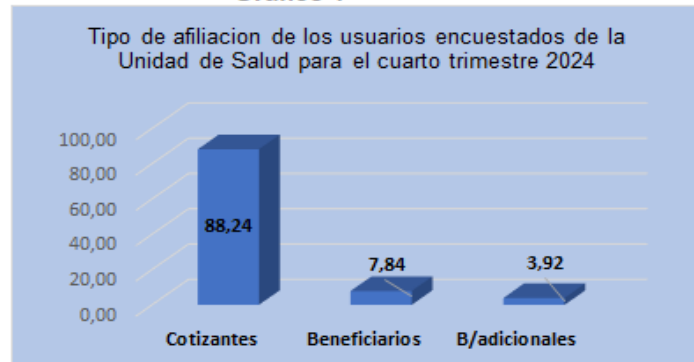
La encuesta de satisfacción de la Unidad de Salud para el cuarto trimestre del año 2023 fue respondida por 51 afiliados a la entidad caracterizados de la siguiente manera:

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

Cuadro 1

Tipo Afiliación	Nº	%
Cotizantes	45	88,24
Beneficiarios	4	7,84
B/adicionales	2	3,92
Total	51	100

Grafico 1



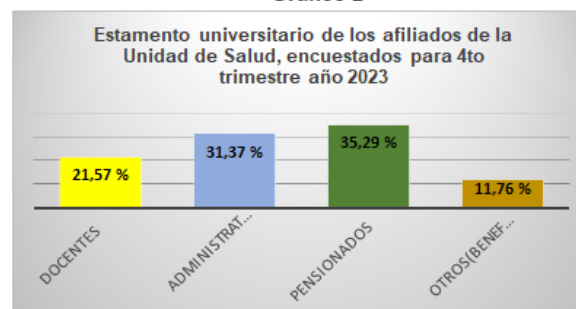
En el grafico uno, se observa, que el mayor número de afiliados a la Unidad de Salud que respondieron la encuesta de satisfacción para el cuarto trimestre del año 2023, fueron los afiliados cotizantes con el 88.24%, seguido de los Beneficiarios con el 7.84% y un 3.92% de los Beneficiarios Adicionales.

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

Cuadro 2

Estamento Universitario	Nro	%
Docentes	11	21,57
Administrativo	16	31,37
Pensionados	18	35,29
Otros(beneficiarios)	6	11,76
Total	51	100

Grafico 2



En el grafico dos, se observa que el estamento universitario que más respondió la encuesta de satisfacción, fue el de los pensionados, con el 35.29%; seguido de los Administrativos con el 31.37%; en tercer lugar, estarían los docentes con el 21.57% y se incluyeron los beneficiarios en este grupo como estamento con el 11.76%. 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 cuarto trimestre del año 2023

Cuadro 3

Rango de Edad	N°	%
20 a 30 años	3	5,88
31 a 50 años	9	17,65
51 a 60 años	10	19,61
61 años y mas	29	56,86
Total	51	100

Grafica 3



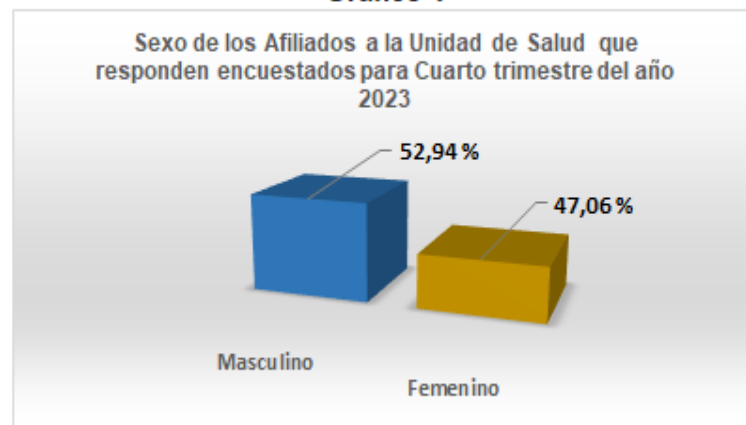
En este grafico se destaca, que el rango de edad de los usuarios que más respondieron la encuesta de satisfacción del servicio de la entidad, se encuentra entre 61 y más años con el 56.86%; seguido del rango entre 50 a 60 años con el 19.61%; en tercer lugar encontramos el rango entre 31 a 50 años con un 17.65% y por último, se encuentra el rango de los afiliados entre 20 y 30 años con el 5.88%.

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

Cuadro 4

Sexo	N°	%
Masculino	27	52,94
Femenino	24	47,06
Total	51	100

Grafico 4



En este grafico se observa que, para el cuarto trimestre del año 2023, el mayor número de encuestados fue de sexo masculino con el 52.94%, seguido de un 4706% de usuarios de sexo femenino.

II. RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION CUARTO TRIMESTRE AÑOS 2003

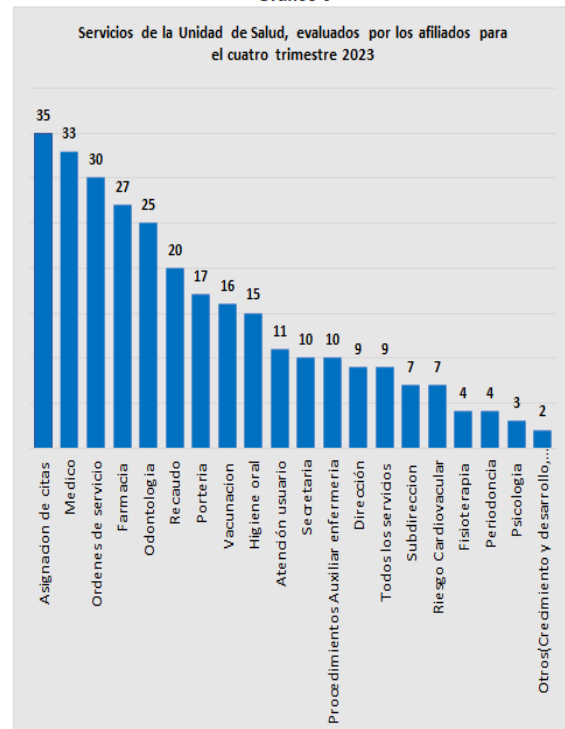
A las preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción los usuarios respondieron:

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
Asignación de citas	19	14	2		35
Medico	20	12	1		33
Ordenes de servicio	14	3	11	2	30
Farmacia	14	11	1	1	27
Odontología	14	11			25
Recaudo	12	7	1		20
Porteria	12	5			17
Vacunacion	15	1			16
Higiene oral	9	6			15
Atención usuario	8	2		1	11
Secretaria	8	2			10
Procedimientos Auxiliar enfermeria	8		1	1	10
Dirección	3	5	1		9
Todos los servicios	4	5			9
Subdirección	3	3	1		7
Riesgo Cardiovascular	3	2	2		7
Fisioterapia	3	1			4
Periodoncia	1	3			4
Psicología	2	1			3
Otros(Crecimiento y desarrollo,	1	1			2
Total	173	95	21	5	294

Gráfico 5



A la pregunta número uno, los usuarios evalúan 21 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 51 encuestados, se dieran 294 respuestas.

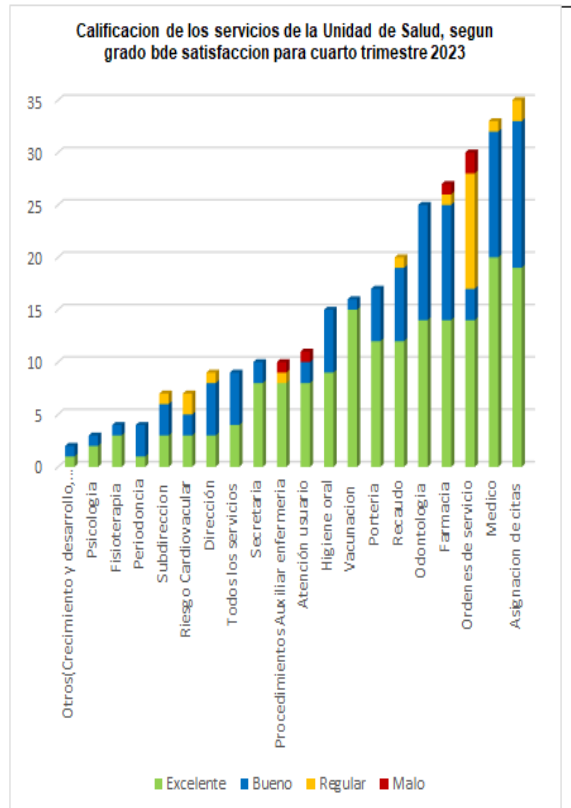
La Grafica cinco, muestra como los servicios más evaluados, por los afiliados, son los servicios que tienen que ver directamente con la prestación de los servicios de la entidad como son: En primer lugar, esta asignación citas médicas con 35 respuestas; Seguida de la parte medica con 33; Ordenes de servicios con 30; Farmacia con 27; Odontología con 25 respuestas; Recaudo con 20; Portería con 17 e Higiene Oral con 15 respuesta. En su orden se evaluaron otros servicios como Procedimientos enfermería, Atención usuario, secretaria entre otros.

1.1 Calificación dada por los afiliados de la Unidad de Salud a los servicios evaluados, para el cuarto trimestre 2023

Cuadro 6

Servicio Evaluado	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
Otros(Crecimiento y desarrollo, Ginecología)	1	1			2
Psicología	2	1			3
Fisioterapia	3	1			4
Periodoncia	1	3			4
Subdirección	3	3	1		7
Riesgo Cardiovascular	3	2	2		7
Dirección	3	5	1		9
Todos los servicios	4	5			9
Secretaría	8	2			10
Procedimientos Auxiliar enfermería	8		1	1	10
Atención usuario	8	2		1	11
Higiene oral	9	6			15
Vacunación	15	1			16
Portería	12	5			17
Recaudo	12	7	1		20
Odontología	14	11			25
Farmacia	14	11	1	1	27
Ordenes de servicio	14	3	11	2	30
Medico	20	12	1		33
Asignación de citas	19	14	2		35
Total	173	95	21	5	294

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 y en el cual el color verde representa los usuarios que califican el servicio que les presta la entidad con el 59% (173 respuestas); El color azul representa a la respuesta de los usuarios que consideran que la Unidad de salud les presta un Buen servicio con el 32% (95 respuestas); El color amarillo no identifica los usuarios que califican el servicio como regulara con el 7% (21 respuestas) y un el color rojo que corresponde a las respuestas de los usuarios que consideran que el servicio ofrecido fue malo con u 2% (5 respuestas).

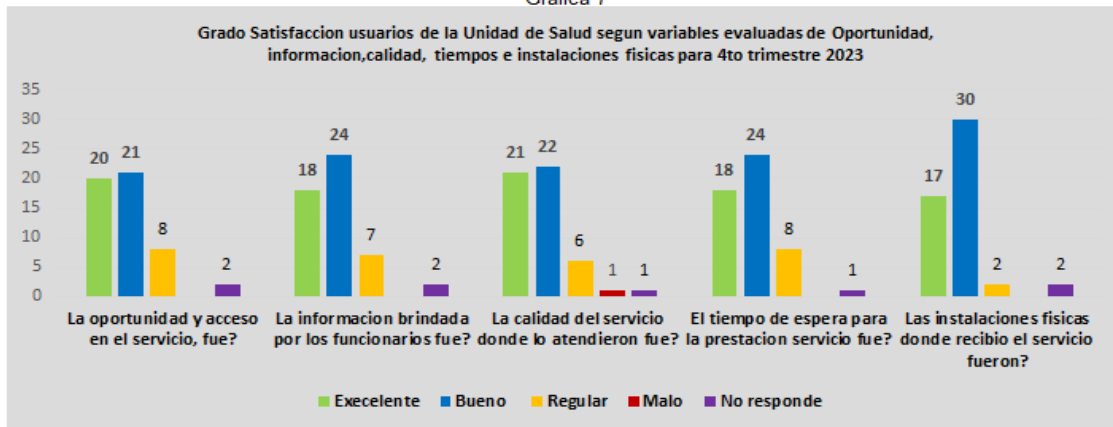
Si se suma respuestas entre excelente 59%(173) y bueno 32%(95), se tiene que el grado de satisfacción de los usuarios de la entidad, con respecto a los servicios de salud ofrecidos, es del 91% y que existe un 9% de usuarios de la entidad que se encuentran insatisfechos con el servicio y que resulta de la suma del 7%(21) de usuarios que consideras el servicio regular y el 2%(5) que respondieron que era malo.

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

Cuadro 7.

Variables evaluadas	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No responde
La oportunidad y acceso en el servicio, fue?	20	21	8		2
La información brindada por los funcionarios fue?	18	24	7		2
La calidad del servicio donde lo atendieron fue?	21	22	6	1	1
El tiempo de espera para la prestación servicio fue?	18	24	8		1
Las instalaciones físicas donde recibió el servicio fueron?	17	30	2		2
Total	94	121	31	1	8

Grafica 7



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

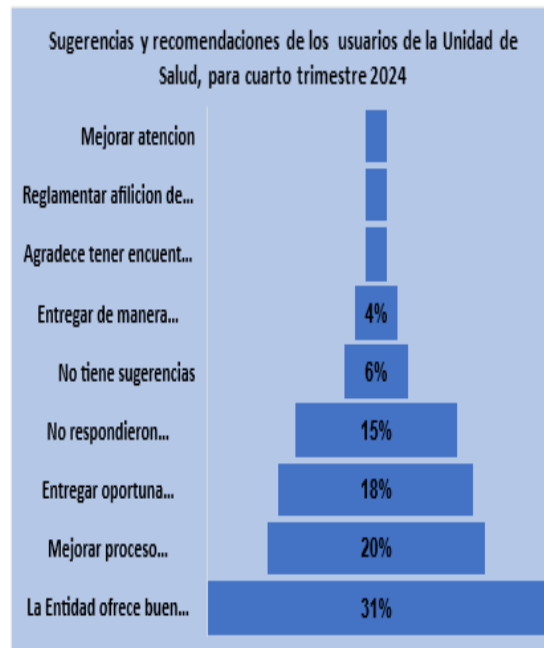
- Oportunidad y acceso al servicio:**
Los usuarios afirman que es excelente la oportunidad con el 39% (20 respuestas); un 41% (21 respuestas) refiere que es bueno; un 16% (8 respuestas) califican la oportunidad en el servicio como regular y un 4% (2 respuestas) no responden.
- Información brindada por los funcionarios:**
Esta variable fue calificada como Excelente con el 35% (18 respuestas); un 47% (24) considera que fue buena; un y un 14% (7) considera que fue regular y el 4% (2 respuestas) no responden.
- Calidad del servicio donde fue atendido:**
El 41% (21 respuestas) como Excelente; seguido de 43% (22 respuestas) que consideran que es bueno, un 12% (6) consideraron que fueron atendidos de manera regular, un 2% (1) considera la calidad servicio fue mala y un 2% (1) no responde.
- Tiempos de espera en la prestación de los servicios:**
El 35% (18 respuestas) consideran como excelente los tiempos de atención; El 47% (24 respuestas) como bueno; un 16% consideran regular y un 2% (1) no contestaron la pregunta.
- Instalaciones de la entidad,** un 33% (17 respuestas) considera que son Excelentes; Un 59% (30 respuestas) considera que son buenas; un 4% (2 respuestas) consideran que son regulares u 4% (2) no responden.

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

Cuadro 8

Sugerencias y recomendaciones usuarios	Nro	%
Mejorar atencion	1	2%
Reglamentar afiliacion de Docentes Ocasionales	1	2%
Agradece tener encuesta sugerencias presentadas	1	2%
Entregar de manera oportuna y completa de medicamentos	2	4%
No tiene sugerencias	3	6%
No respondieron sugerencias	8	15%
Entregar oportuna ordenes apoyo-correr errores elaboracion	9	18%
Mejorar proceso contratacion	10	20%
La Entidad ofrece buen servicio	16	31%
Total	51	100,00

Grafico 8



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

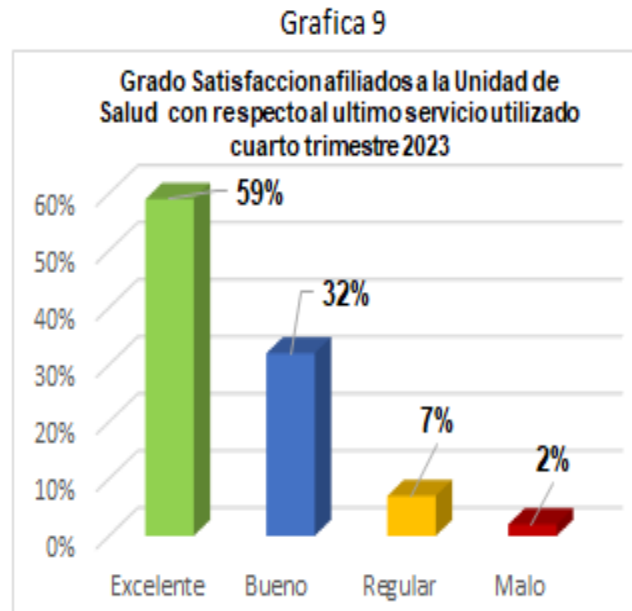
El 31% de los afiliados encuestados, consideran que la Unidad de Salud es buena EPS y presta buenos servicios de salud; El 20 % sugieren que hay que mejorar el proceso contratación, el 18% que se deben entregar oportunamente las ordenes de apoyo y bien elaboradas; El 15% no responden esta pregunta; El 6% consideran no tener sugerencias; el 4% sugieren que se debe entregar oportuna y completa los medicamentos. Hay un 6% de usuarios que refieren mejorar atención, Reglamenta la afiliación Docentes Ocasiónales y Agradecen por atender sugerencias presentadas.

Satisfacción Usuarios para cuarto trimestre 2023.

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

Cuadro 9

Calificacion Servicio	Nº	%
Excelente	173	59%
Bueno	95	32%
Regular	21	7%
Malo	5	2%
Total	294	100%



De acuerdo al cuadro 9, El grado Satisfacción de los usuarios de la Unidad de Salud para el cuarto trimestre del año 2023, corresponde a:

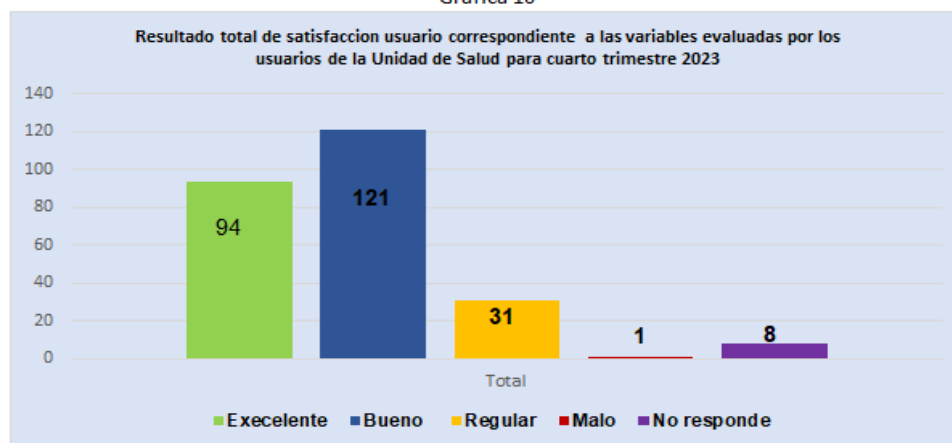
- Usuarios Satisfechos con el 91%, resultante de la suma de los afiliados que consideran que los servicios son excelentes el 59% y los que consideran que el servicio es bueno con un 32%.
- Usuarios Insatisfechos con el 9%, que corresponde a la suma de los afiliados que consideran que los servicios prestados son Regulares 7% y un 2% que afirmaron que el servicio era malo.

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

Variables evaluadas	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No responde
La oportunidad y acceso en el servicio, fue?	20	21	8		2
La información brindada por los funcionarios fue?	18	24	7		2
La calidad del servicio donde lo atendieron fue?	21	22	6	1	1
El tiempo de espera para la prestación servicio fue?	18	24	8		1
Las instalaciones físicas donde recibió el servicio fueron?	17	30	2		2
Total	94	121	31	1	8

Grafica 10



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

Se presenta un 13% que se consideran insatisfechos con respecto a las variables evaluadas y que son resultados del 12% de usuarios que consideran que estas variables se prestan de manera regular y un 1% de los usuarios que consideran que las variables relacionadas NO se cumplen a satisfacción.

- Usuarios Satisfechos con el 84%, resultante de la suma de los afiliados que consideran que los servicios son excelentes el 37% y los que consideran que el servicio es bueno con un 47%.
- Usuarios Insatisfechos con el 13%, que corresponde a la suma de los afiliados que consideran que los servicios prestados son Regulares 7% y un 2% que afirmaron que el servicio era malo.
- Se presenta un 3% que corresponde usuarios no respondió esta pregunta

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