

## RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS UNIDAD DE SALUD – UNIVERSIDAD DEL CAUCA 2019

La medición de la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca se llevó a cabo desde el mes de agosto hasta el mes de noviembre de 2019 tanto por vía página web institucional como por correo electrónico enviado a los usuarios a través de plataforma digital.

La metodología utilizada para tal fin se hizo mediante la tecnología formularios de Google, se diseñó la encuesta teniendo en cuenta el histórico de las encuestas de años anteriores, se optaron por componentes como edad, sexo, tipo de afiliado, servicio donde se prestó la atención, agilidad y oportunidad en la atención, confiabilidad de la información recibida, tiempo de espera, despacho de medicamentos, experiencia en la prestación del servicio, calificación general del grado de satisfacción en la Unidad.

Los resultados se presentan a continuación según el tipo de pregunta contestada por la población encuestada. Se diligenciaron un total de 166 encuestas digitales.

Las preguntas realizadas fueron cerradas y abiertas. Al final de la encuesta los usuarios colocaron solicitudes, recomendaciones, felicitaciones que ellos consideran se deben realizar al interior de la Unidad de Salud.



ISO 9001: SC-CER450832

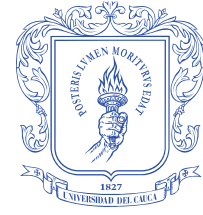


IQNet: CO- SC-CER450832

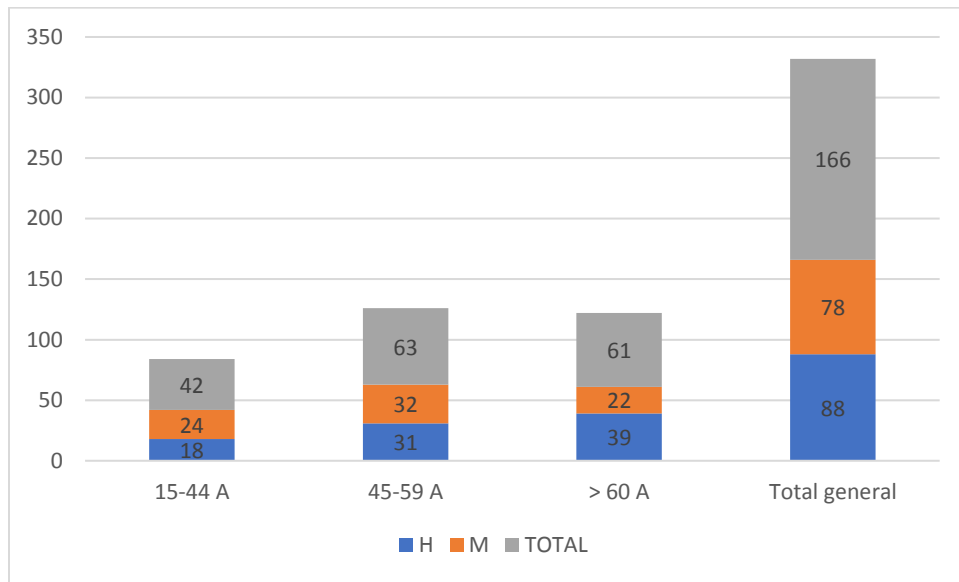
*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

Unidad de Salud  
Calle 4 No. 3-57 Popayán - Cauca - Colombia  
Conmutador 8209900 Exts. 1626  
subdireccionuds@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co



### SEXO VS RANGO DE EDAD:



Contestaron en total 166 encuestas, esto representa un 6,2% del del total de 2.662 afiliados de la Unidad de salud. Predominó el sexo masculino con 88 usuarios y el sexo femenino con 78 usuarias. El rango de edad que predominó fue el de 45-49 años seguido de usuarios mayores de 60 años y por último de 15-44 años.



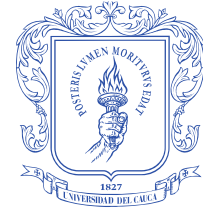
ISO 9001: SC-CER450832



IONet: CO- SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

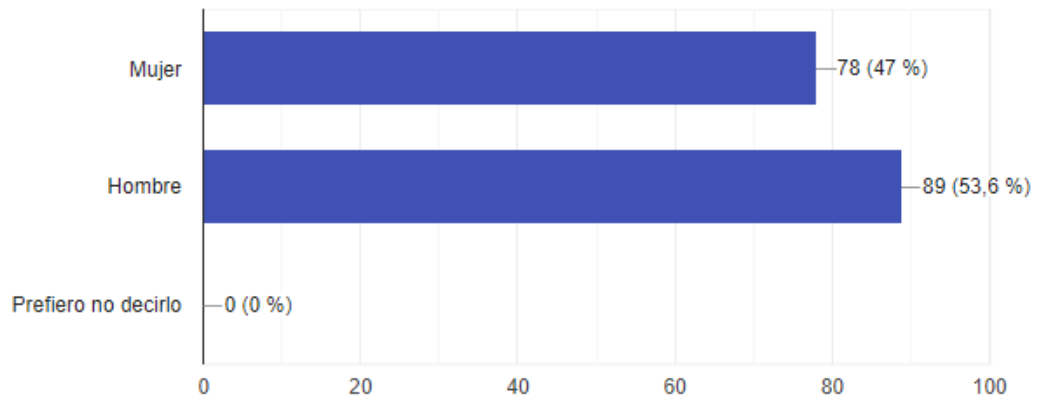
Unidad de Salud  
Calle 4 No. 3-57 Popayán - Cauca - Colombia  
Conmutador 8209900 Exts. 1626  
subdireccionuds@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co



**GENERO:**

**Sexo**

166 respuestas



Contestaron la encuesta un total de 166 usuarios de los cuales el 53.6% corresponden al sexo masculino y el 47% al sexo femenino.



ISO 9001: SC-CER450832

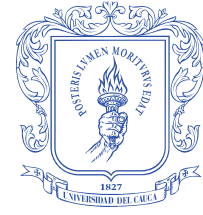


IQNet: CO- SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

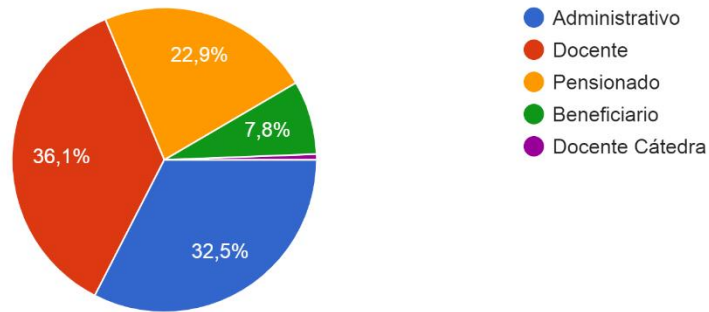
Unidad de Salud  
Calle 4 No. 3-57 Popayán - Cauca - Colombia  
Conmutador 8209900 Exts. 1626  
subdireccionuds@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co



## TIPO DE AFILIADO:

### Tipo de afiliado

166 respuestas



En relación con el tipo de afiliado que contestó la encuesta se tiene que el 36.1% fueron personal docente, el 32.5% administrativos, el 22.9% pensionados, 7.8% beneficiarios.



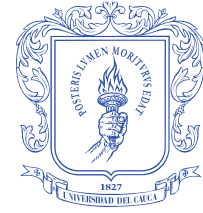
ISO 9001: SC-CER450832



IQNet: CO- SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

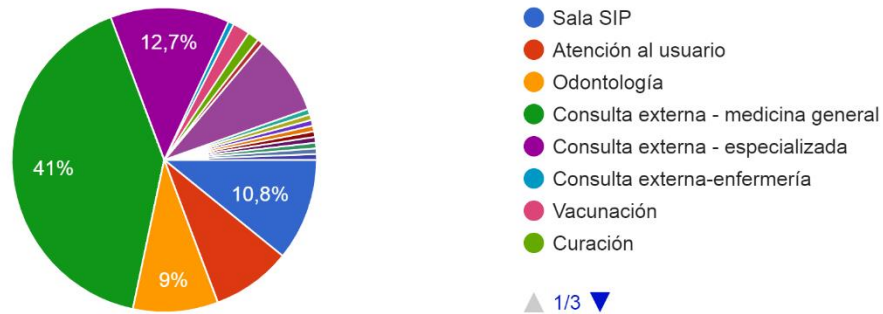
Unidad de Salud  
Calle 4 No. 3-57 Popayán - Cauca - Colombia  
Conmutador 8209900 Exts. 1626  
subdireccionuds@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co



## SERVICIO O DEPENDENCIA DE ATENCIÓN:

Indique cuál fue el servicio o dependencia en el que fue atendido.

166 respuestas



La dependencia donde fue atendido el usuario al momento de contestar la encuesta fue consulta externa-medicina general con el 41%, consulta externa-medicina especializada 12.7%, sala SIP 10.8%, atención al usuario 8.4%, farmacia 8.4% y demás servicios resto del porcentaje.



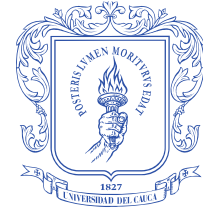
ISO 9001: SC-CER450832



IONet: CO- SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

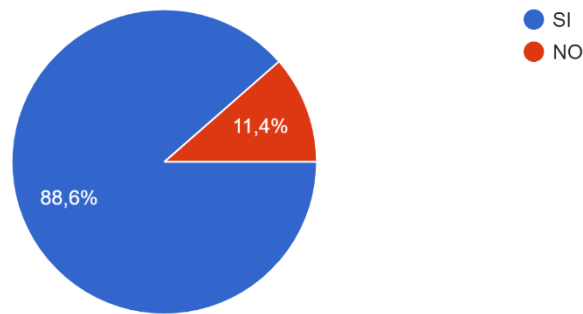
Unidad de Salud  
Calle 4 No. 3-57 Popayán - Cauca - Colombia  
Conmutador 8209900 Exts. 1626  
subdireccionuds@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co



## AGILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN:

¿Su atención en este servicio fue ágil y oportuna?

166 respuestas



El 88,6% del total de encuestados considera que el servicio en el que lo atendieron fue ágil y oportuno. El 11,4% consideran lo contrario.



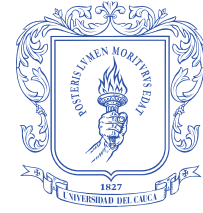
ISO 9001: SC-CER450832



IQNet: CO- SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

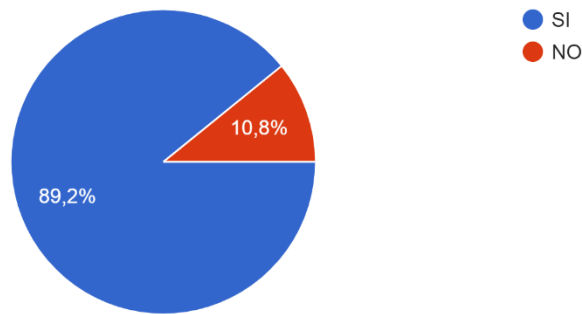
Unidad de Salud  
Calle 4 No. 3-57 Popayán - Cauca - Colombia  
Conmutador 8209900 Exts. 1626  
subdireccionuds@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co



## CLARIDAD Y SUFICIENCIA EN LA ATENCIÓN:

¿La información que usted recibió fue clara y suficiente?

166 respuestas



El 89,2% considera que la información suministrada en el momento en que se le prestó el servicio fue clara y suficiente. El 10.8% manifestó lo contrario.



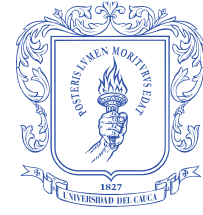
ISO 9001: SC-CER450832



IQNet: CO- SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

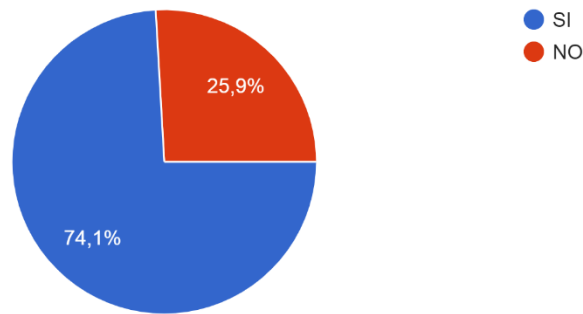
Unidad de Salud  
Calle 4 No. 3-57 Popayán - Cauca - Colombia  
Conmutador 8209900 Exts. 1626  
subdireccionuds@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co



## TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCIÓN MENOR A 15 MINUTOS:

¿El tiempo de espera para su atención fue menor de 15 minutos?

166 respuestas



El 74.1% de los encuestados consideran que el tiempo de espera para la atención del servicio recibido fue menor de 15 minutos. El 25.9% considera que el tiempo fue mayor a los 15 minutos.



ISO 9001: SC-CER450832

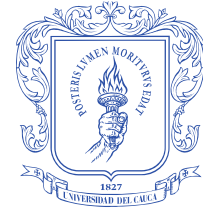


IQNet: CO- SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

Unidad de Salud  
Calle 4 No. 3-57 Popayán - Cauca - Colombia  
Conmutador 8209900 Exts. 1626  
subdireccionuds@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

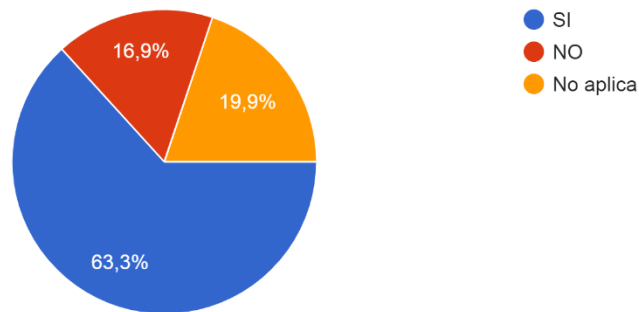




## DESPACHO DE MEDICAMENTOS:

¿El despacho de los medicamentos fue completo?

166 respuestas



En relación a la entrega de los medicamentos en farmacia el 63.3% considera que la entrega de los medicamentos estuvo completa, el 16,9% considera que la entrega de los medicamentos no fue completa, es decir quedó algún pendiente o no se entregó el (los) medicamentos.



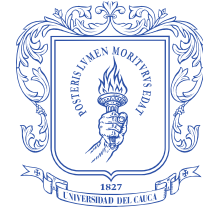
ISO 9001: SC-CER450832



IQNet: CO- SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

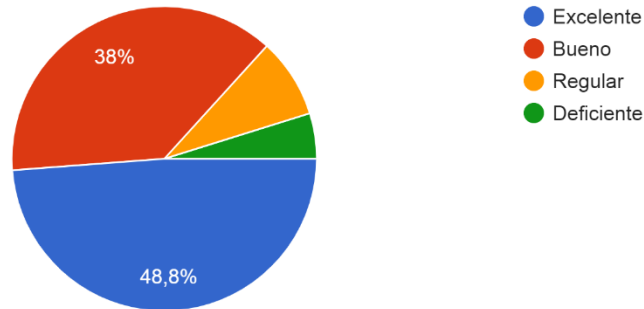
Unidad de Salud  
Calle 4 No. 3-57 Popayán - Cauca - Colombia  
Conmutador 8209900 Exts. 1626  
subdireccionuds@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co



## CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN:

¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en este servicio o dependencia?

166 respuestas



La experiencia respecto al servicio de salud que recibió en la Unidad refieren que el 48.8% fue excelente, el 38% que fue bueno, el 8.4% regular, y el 4,8% deficiente.



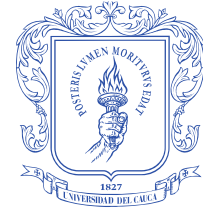
ISO 9001: SC-CER450832



IONet: CO- SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

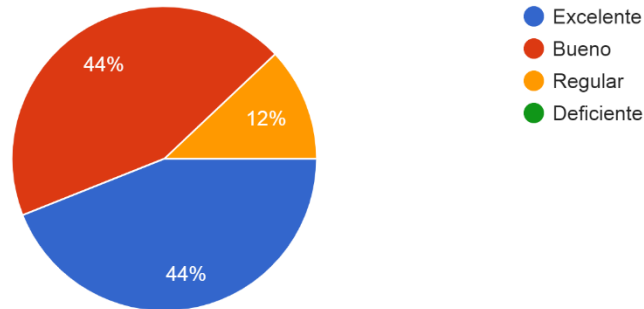
Unidad de Salud  
Calle 4 No. 3-57 Popayán - Cauca - Colombia  
Conmutador 8209900 Exts. 1626  
subdireccionuds@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co



## GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD:

¿En general, cuál considera usted es el grado de satisfacción de los servicios de la Unidad de Salud Unicauca?

166 respuestas



Evaluaron el grado de satisfacción general de la Unidad de salud con un 44% de forma excelente, el 44% buena, el 12% regular.



ISO 9001: SC-CER450832



IQNet: CO- SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

Unidad de Salud  
Calle 4 No. 3-57 Popayán - Cauca - Colombia  
Conmutador 8209900 Exts. 1626  
subdireccionuds@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co



**RECOMENDACIONES, SUGRENCIAS, SOLICITUDES:**



Se tuvieron 108 recomendaciones, sugerencias o solicitudes de las cuales 20 consideran que han recibido una buena atención, 17 que se deben mejorar servicios tanto internos como fuera de la red, 14 que se debe mejorar el proceso de contratación, 13 demostraron agradecimiento por el servicio recibido, 12 manifestaron mejoras en las autorizaciones, 10 que se debe mejorar los procedimientos de dispensación de la farmacia, 7 que se deben reconsiderar los valores de los copagos, 5 que se debe mejorar la oportunidad en las citas médicas, 5 que se debe mejorar la atención de la sala SIP, 4 que se debe renovar tener nuevamente el curso de laborterapia y 1 manifestó se mejore en la información que se brinda en sala SIP.



ISO 9001: SC-CER450832



IONet: CO- SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

Unidad de Salud  
Calle 4 No. 3-57 Popayán - Cauca - Colombia  
Conmutador 8209900 Exts. 1626  
subdireccionuds@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co