

INFORME CUANTITATIVO ENCUESTAS SATISFACCION AFILIADOS UNIDAD DE SALUD UNIVERSIDAD DEL CAUCA PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2024

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 primer trimestre del año 2024 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.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Población Objeto

Afiliados cotizantes y beneficiarios Unidad de Salud Universidad del Cauca mayores 18 años

Ficha técnica encuesta satisfacción Unidad de Salud Universidad del Cauca

| Ficha técnica de la encuesta | |
|------------------------------|---|
| Solicitada por | Dirección Unidad de Salud |
| Realizada por | Oficina atención al Usuario |
| Nombre Encuesta | Encuesta satisfacción Unidad de Salud -1er trimestre del año 2024 |
| Población Objeto | Afiliados Unidad de Salud mayores 18 años |
| Fecha realización encuesta | Primer Trimestre del año 2024 |
| 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 primer trimestre del año 2024 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 solicitados

- ✓ Fecha de diligenciamiento encuesta
- ✓ Nombre usuario (opcional)
- ✓ Edad
- ✓ Sexo
- ✓ Tipo de afiliado
- ✓ Estamento universitario

Preguntas

1. ¿En qué servicio de la Unidad de salud fue atendido?, califíquelo según su experiencia marcando con una X su grado de satisfacción



Por una Universidad de excelencia y solidaria

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 y observaciones sobre lo evaluado

ENCUESTA SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2024

La encuesta se da inicio desde el mes de febrero del año 2024. Se tomaron aleatoriamente de la base datos de la entidad 311 correos electrónicos a los cuales se envió la encuesta de satisfacción, e igualmente se entregó en los servicios de la Unidad de Salud el formato de encuesta en físico para que los usuarios respondieran de manera presencial.

A través del formulario web, se recibieron 32 encuestas diligenciadas por los afiliados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca y 31 encuestas realizadas de manera directa o presencial. Lo que nos da un total de 63 encuestas para el primer trimestre del año 2024, de un total de 2.348 afiliados para el mismo periodo y que corresponde a un 2.7% del total de la población afiliada.

La encuesta de satisfacción permite identificar la percepción del afiliado del último servicio de salud ofrecido por la Entidad, evaluando los servicios 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



Por una Universidad de excelencia y solidaria

CARACTERIZACIÓN USUARIOS ENCUESTADOS PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2024

La encuesta de satisfacción de la Unidad de Salud para el primer semestre del año 2024, fue respondida por 63 afiliados a la entidad caracterizados de la siguiente manera:

1. Tipo de afiliación de los usuarios de la Unidad de Salud, que fueron encuestados para el primer trimestre del año 2024

| Tipo Afiliación | N° | % |
|-----------------|-----------|-------------|
| Cotizantes | 48 | 76% |
| Beneficiarios | 10 | 16% |
| Sin información | 5 | 8% |
| Total | 63 | 100% |

Cuadro 1: tipo de afiliación encuestados

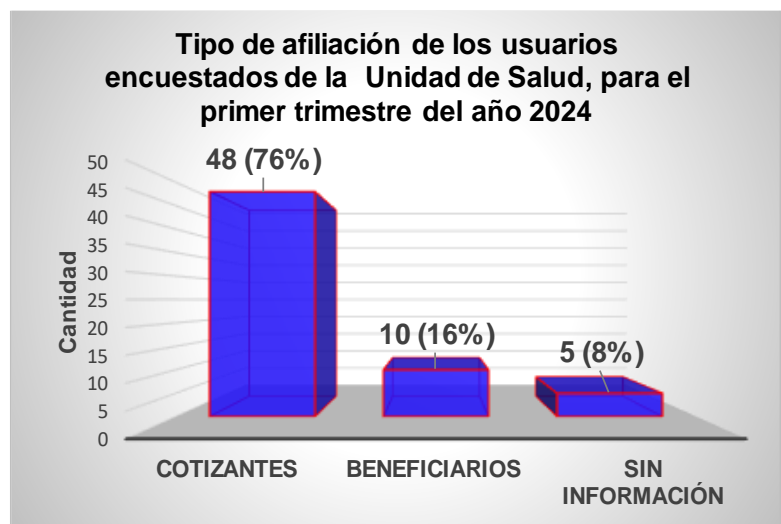


Gráfico 1: tipo de afiliación encuestados

En el gráfico 1, se observa que el mayor número de afiliados a la Unidad de Salud que respondieron la encuesta de satisfacción para el primer trimestre del año 2024, fueron los afiliados cotizantes con el 76% correspondiente a 48 usuarios, seguido de los beneficiarios con un total de 10 afiliados con el 16% y un 8% equivalente a 5 afiliados que no relacionaron esta información.

2. Estamento Universitario de los afiliados a la Unidad de Salud, encuestados para el primer trimestre del año 2024



Por una Universidad de excelencia y solidaria

| Estamento Universitario | N° | % |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Docentes | 19 | 30% |
| Administrativo | 15 | 24% |
| Pensionados | 13 | 21% |
| Otros (beneficiarios) | 16 | 25% |
| Total | 63 | 100% |

Cuadro 2: estamento Universitario encuestados

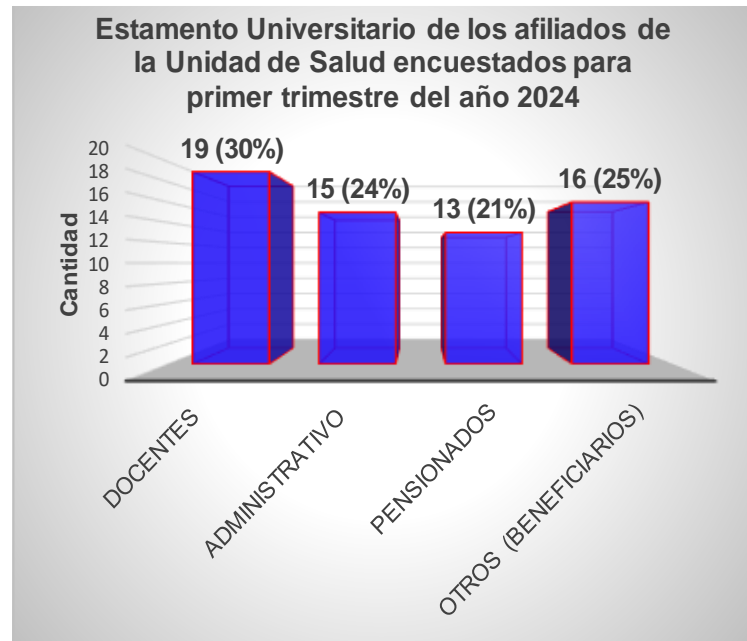


Gráfico 2: estamento Universitario encuestados

En el gráfico 2, se observa que el estamento Universitario que más respondió la encuesta de satisfacción para el primer trimestre del año 2024, fueron los docentes con el 30% correspondiente a 19 profesores, seguido de los beneficiarios con 16 encuestas respondidas equivalente al 25%, en tercer lugar los afiliados administrativos con el 24% con un total de 15 funcionarios y por último el grupo de los pensionados con el 21% que corresponde a 13 afiliados.

3. Rango de edad de los afiliados de la Unidad de Salud encuestados para el primer trimestre del año 2024



Por una Universidad de excelencia y solidaria

| Rango de Edad | N° | % |
|-----------------|-----------|-------------|
| 18 a 30 años | 3 | 5% |
| 31 a 49 años | 10 | 16% |
| 50 a 60 años | 20 | 32% |
| 61 años y mas | 26 | 41% |
| Sin información | 4 | 6% |
| Total | 63 | 100% |

Cuadro 3: rango de edad encuestados

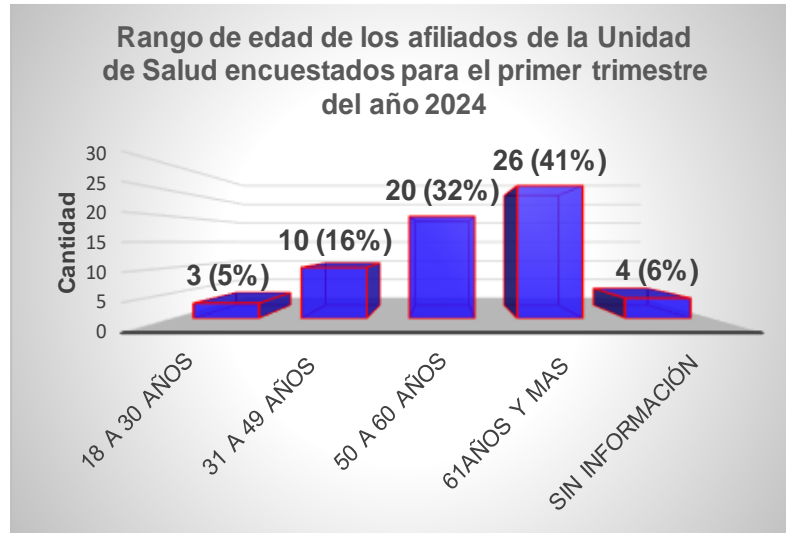


Grafico 3: rango de edad encuestados

En el grafico 3, se observa que el rango de edad de los usuarios que más respondieron la encuesta de satisfacción para el primer trimestre del año 2024 fueron los afiliados de 61 años y mas con 26 encuestas obteniendo un 41%; seguido del rango entre 50 y 60 años con el 32% correspondiente a 20 afiliados, en tercer lugar se encuentra el rango de edad de 31 a 49 años con 10 encuestas y un 16% y por último el rango de edad entre 18 a 30 años con una totalidad de 3 encuestas equivalente al 5%, se recibieron 4 encuestas con un 6% donde no relacionaron la edad.

4. Caracterización por sexo de los afiliados de la Unidad de Salud encuestados para el primer trimestre del año 2024



Por una Universidad de excelencia y solidaria

| Sexo | N° | % |
|-----------------|-----------|-------------|
| Masculino | 29 | 46% |
| Femenino | 32 | 51% |
| Sin información | 2 | 3% |
| Total | 63 | 100% |

Cuadro 4: caracterización por sexo de los encuestados

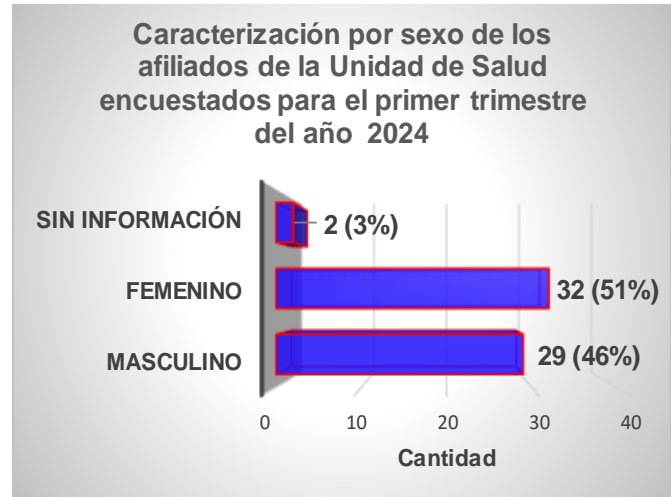


Grafico 4: caracterización por sexo de los encuestados

En el grafico 4, se observa que el mayor número de encuestados para el primer trimestre del año 2024 es de sexo femenino con el 51% correspondiente a 32 afiliadas a la Unidad de Salud, y para el sexo masculino se obtienen 29 encuestas con un 46% de usuarios. Se reciben 2 encuestas con un 3% donde los afiliados no relacionan el tipo de sexo.

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION PARA EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2024

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



Por una Universidad de excelencia y solidaria

| Servicio Evaluado | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Total |
|--------------------------------|------------|------------|-----------|----------|------------|
| Asignación de citas | 39 | 11 | 1 | | 51 |
| Atención usuario | 25 | 7 | | | 32 |
| Crecimiento y Desarrollo | 7 | 3 | | | 10 |
| Dirección | 13 | 9 | 1 | | 23 |
| Farmacia | 30 | 14 | 1 | | 45 |
| Fisioterapia | 7 | 2 | 1 | | 10 |
| Ginecología | 4 | 4 | | | 8 |
| Higiene oral | 28 | 6 | | | 34 |
| Medico | 33 | 13 | 1 | | 47 |
| Odontología | 32 | 11 | 1 | | 44 |
| Ordenes de apoyo | 26 | 10 | 5 | | 41 |
| Procedimientos enfermería | 14 | 5 | 1 | 1 | 21 |
| Pediatría | 5 | 1 | | | 6 |
| Periodoncia | 12 | 4 | | | 16 |
| Portería | 34 | 8 | | | 42 |
| Programa riesgo cardiovascular | 8 | 4 | 1 | | 13 |
| Psicología | 7 | 4 | | | 11 |
| Recaudo | 24 | 10 | 1 | | 35 |
| Secretaria | 17 | 5 | | | 22 |
| Subdirección | 9 | 4 | 3 | | 16 |
| Vacunación | 22 | 3 | | | 25 |
| Todos los servicios | 9 | 8 | | | 17 |
| Total | 405 | 146 | 17 | 1 | 569 |

Cuadro 5: servicios evaluados

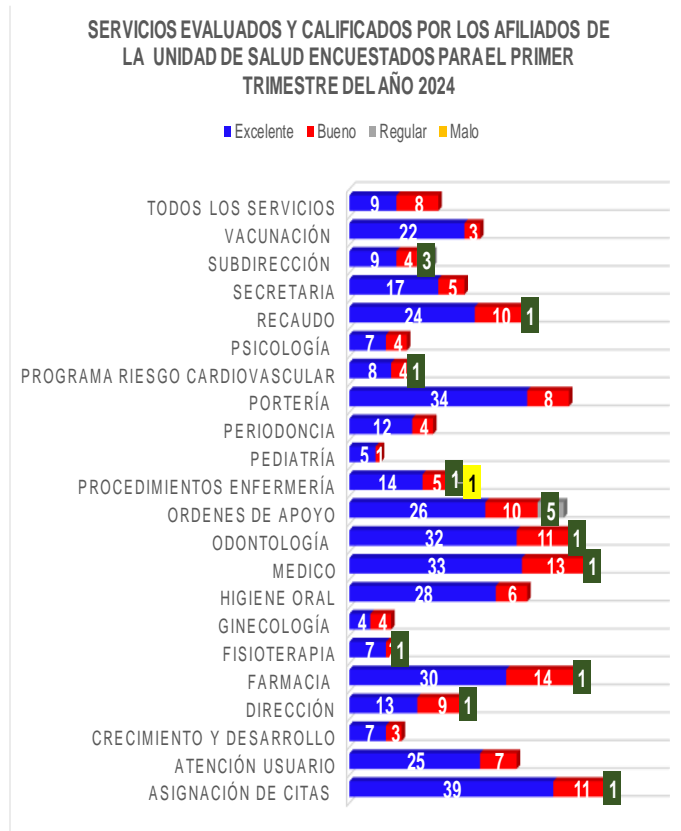


Gráfico 5: servicios evaluados

A la pregunta número uno, los usuarios responden para el primer trimestre del año 2024 calificando según su grado de satisfacción 21 servicios de los que ofrece la Unidad de Salud y evalúan varios servicios a la vez, lo que represento que de los 63 encuestados, se generaran 569 respuestas.

El gráfico 5, 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: Asignación citas con 51 respuestas, Médico con 47 respuestas, Farmacia con 45 respuestas, Odontología 44 respuestas, Portería 42 respuestas y Ordenes de servicios con 41 respuestas.



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

Los Usuarios califican los servicios recibidos de la Unidad de Salud para el primer trimestre del año 2024, con la siguiente calificación:

| Calificación Servicios | N° | % |
|------------------------|------------|-------------|
| Excelente | 405 | 71% |
| Bueno | 146 | 26% |
| Regular | 17 | 3% |
| Malo | 1 | 0% |
| Total | 569 | 100% |

Cuadro 6: calificación de los servicios recibidos

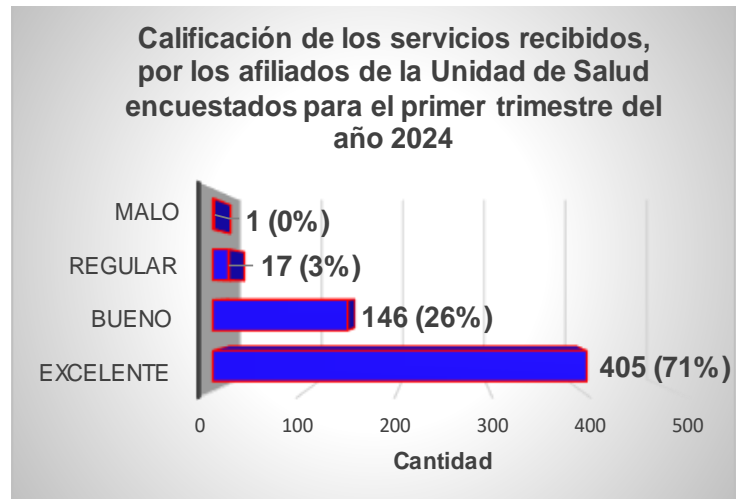


Gráfico 6: calificación de los servicios recibidos

En el gráfico 6, se observa que los usuarios califican el servicio recibido en la Unidad de salud de la Universidad del Cauca para el primer trimestre del año 2024 como: Excelente con el 71% correspondiente a 405 calificaciones, seguido de Bueno con 146 calificaciones igual a el 26%; lo que representa un grado de satisfacción del 97%

Igualmente se reporta afiliados que calificaron el servicio de la Unidad de Salud como regular con 17 calificaciones lo que corresponde a un 3% y una calificación Mala con 0%; lo que corresponden al 3% de insatisfacción de los afiliados a la Unidad de Salud que respondieron la encuesta del primer trimestre del año 2024.

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?



Por una Universidad de excelencia y solidaria

| Aspectos a evaluar | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Total |
|--|------------|------------|----------|----------|------------|
| ¿La oportunidad y acceso en el servicio, fue? | 44 | 17 | 2 | | 63 |
| ¿La información brindada por los funcionarios, fue? | 39 | 22 | 1 | | 62 |
| ¿La calidad del servicio donde lo atendieron fue? | 45 | 15 | 1 | | 61 |
| ¿El tiempo de espera para la prestación servicio fue? | 34 | 26 | 1 | | 61 |
| ¿Las instalaciones físicas donde recibió el servicio fueron? | 32 | 29 | 1 | | 62 |
| Total | 194 | 109 | 6 | 0 | 309 |

Cuadro 7: grado de satisfacción, según los aspectos evaluados

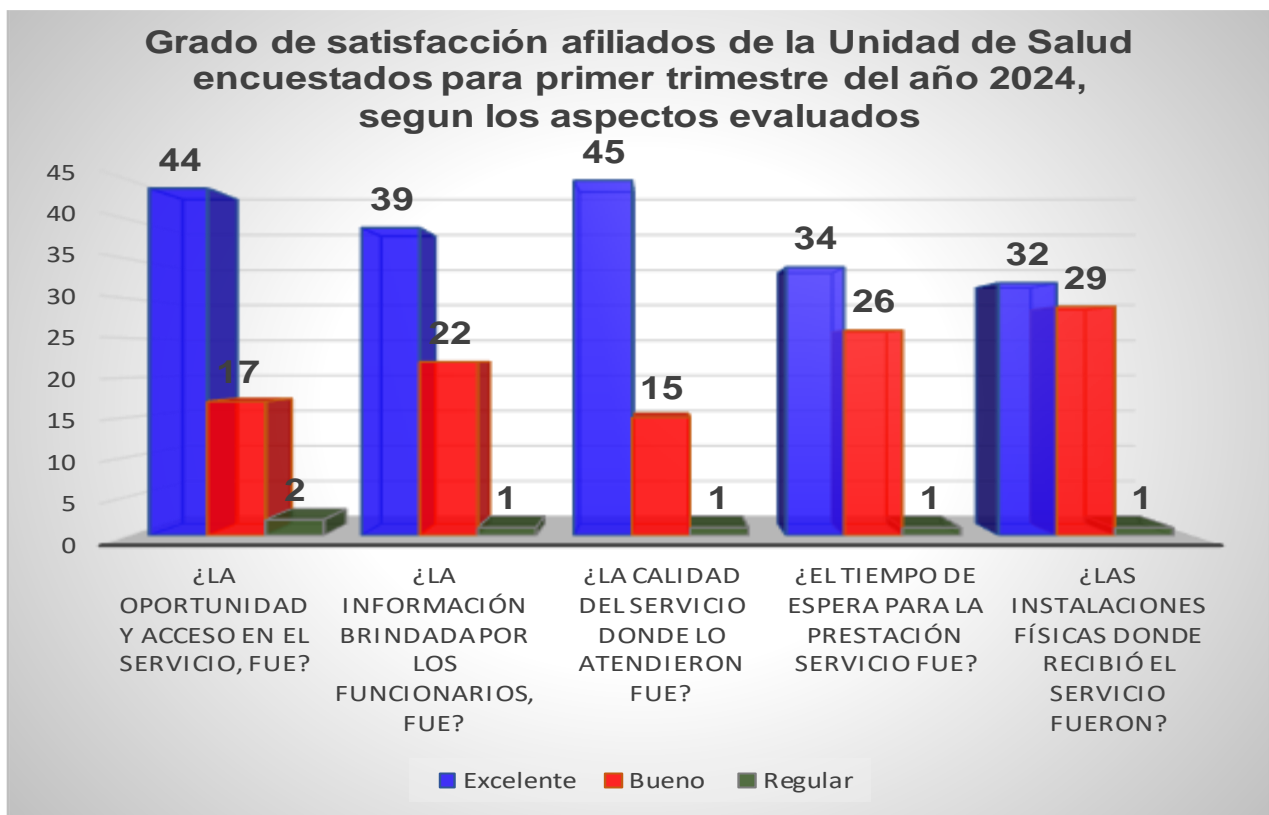


Grafico 7: grado de satisfacción, según los aspectos evaluados

Los usuarios de la Unidad de Salud para el primer trimestre del año 2024 califican los servicios en cuanto a oportunidad, información, calidad, tiempos de espera e instalaciones físicas, con 194 calificaciones (63%) como excelentes, califican como bueno 109 afiliados (35%). Lo que representa un 98% de satisfacción en cuantos los aspectos relacionados en



Por una Universidad de excelencia y solidaria

la pregunta. También 6 calificación que consideran que son regulares los aspectos evaluados, esto nos representa una insatisfacción del usuario del 2%.

3. Sugerencias y observaciones sobre lo evaluado por los usuarios de Unidad de salud en la encuesta del primer trimestre del año 2024

| Detalle Evaluación | Nro | % |
|---|-----------|-------------|
| Excelente servicio | 4 | 12% |
| Buen servicio | 2 | 6% |
| Agilidad en ordenes de apoyo | 2 | 6% |
| Mejorar el proceso de contratación | 4 | 12% |
| Disponibilidad en la entrega de medicamentos | 2 | 6% |
| Molestia por olor a marihuana | 8 | 24% |
| actualización de numero de laboratorios | 1 | 3% |
| Mayor frecuencia de atención del pediatra | 1 | 3% |
| Servicio oportuno de atención | 2 | 6% |
| Cuidar la contratación del personal | 1 | 3% |
| Ampliar el servicio a usuarios en la costa caribe | 1 | 3% |
| Mantener bien los baños de usuarios | 2 | 6% |
| Los resultados en odontología no han sido los mejores | 1 | 3% |
| Historia clínica incompleta | 1 | 3% |
| actualización de equipos | 1 | 3% |
| Total | 33 | 100% |

Cuadro 8: detalle de evaluación encuesta

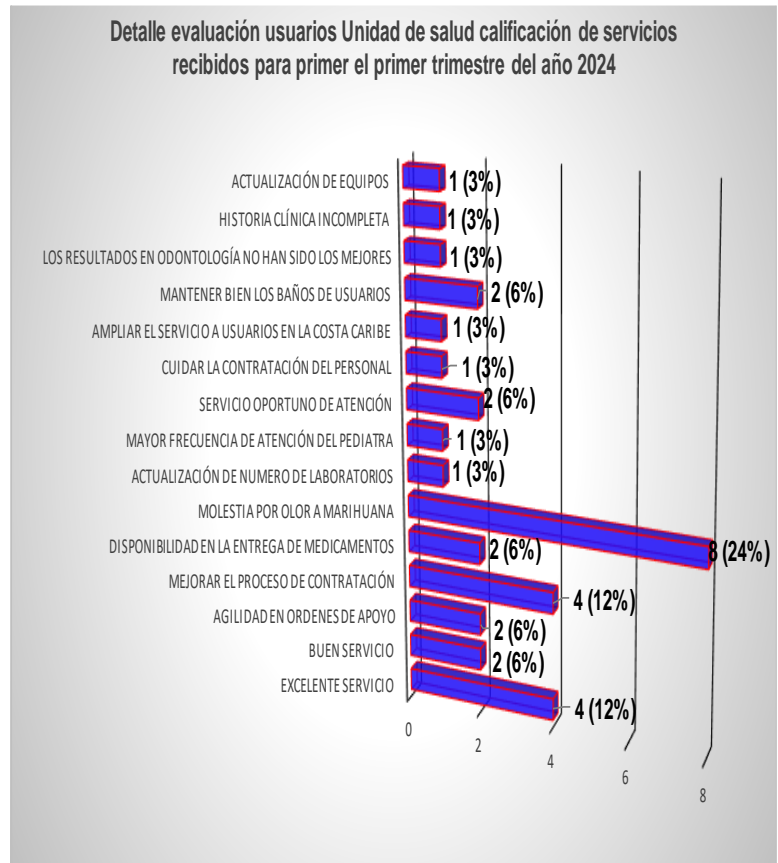


Grafico 8: detalle de evaluación encuesta

Los usuarios detallan la calificación dada en cuadro 8, afirmando que:

Un 12% consideran que los servicios ofrecidos para primer trimestre del año 2024 fueron excelentes y un 6% que fueron buenos, el mayor porcentaje con un 24% indican sentir molestia por el olor a marihuana que se percibe en la Unidad de Salud principalmente en el servicio de odontología, un 12% sugieren que se debe mejorar el proceso de contratación, seguido del 6% respectivamente para agilidad en ordenes de apoyo, disponibilidad de ordenes de apoyo, servicio oportuno de atención y mantener bien los baños de los usuarios.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Clasificación de las sugerencias y observaciones sobre lo evaluado por los usuarios de Unidad de salud en la encuesta del primer trimestre del año 2024

| Sugerencias y observaciones | Nro | % |
|-----------------------------------|-----|------|
| Excelente y buen servicio | 6 | 9% |
| No oportunidad Servicios de Salud | 10 | 16% |
| Sugerencias | 16 | 25% |
| Ninguna o no tiene sugerencias | 24 | 38% |
| Olor a marihuana | 8 | 13% |
| Total | 64 | 100% |

Cuadro 9: sugerencias y observaciones presentadas

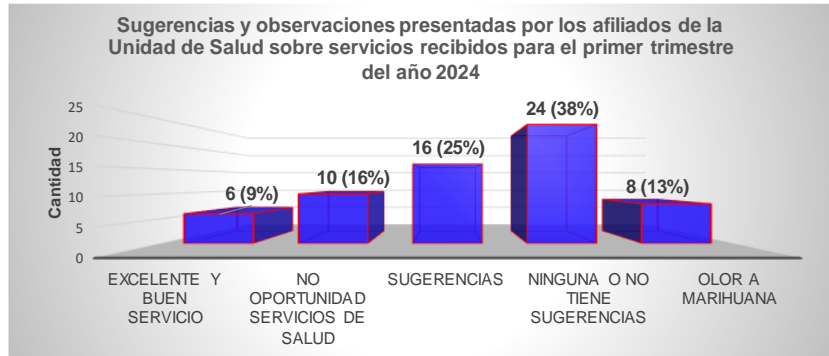


Grafico 9: sugerencias y observaciones presentadas

En la gráfica nueve se observa que el mayor porcentaje de afiliados no presentó ninguna o no tiene sugerencias en la encuesta realizada para el primer trimestre del año 2024 con un porcentaje del 38% correspondiente a 24 afiliados, seguido del 25% con 16 usuarios que presentaron sus sugerencias, en tercer lugar con un 16% donde 10 afiliados indican que no hay oportunidad en los servicios de salud prestados y por último el 13% con 8 encuestados que presentan la observación del olor a marihuana y el 9% con 6 afiliados que indican que es excelente y buen servicio el recibido en la Unidad de Salud.

Se agradece a los afiliados que se tomaron los minutos para responder la encuesta de satisfacción del primer trimestre del año 2024, esto ayuda a la Unidad de Salud a realizar las mejoras pertinentes en cada uno de los procesos evaluados.

Atentamente,

Leidy Yohana Llantén Velasco
Profesional Universitario contratista
Atención al Usuario – afiliaciones
Unidad de Salud - Unicauca



Por una Universidad de excelencia y solidaria