



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

Justificación

La encuesta de satisfacción es una forma de recopilar la opinión y grado de conformidad de los afiliados sobre los diferentes servicios que se prestan a diario. Puede estar relacionado con distintos factores, como la calidad del servicio, la experiencia con la atención recibida en las diferentes áreas de la Unidad, dando a conocer el punto de vista de los usuarios, reunir información para mejorar los servicios que ofrecemos, fortalecimiento de la relación con los usuarios, y se plantea 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 los afiliados.

La Unidad de Salud de la Universidad del Cauca interesada en conocer la percepción del afiliado en cuanto los servicios de salud ofrecidos en sus diferentes dependencias y en busca del mejoramiento continuo, diseñó un instrumento para recolectar la información a través de encuestas formuladas a sus afiliados mayores de 18 años.

Objetivo

Determinar la percepción que tienen los afiliados de la Unidad de Salud, con relación a la calidad del servicio ofrecido por la entidad en las atenciones recibidas para el segundo 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 Secretaría de Salud de Popayán, que sugiere que se realicen encuestas cortas y mensualmente. Después de la aprobación del



Por una Universidad de excelencia y solidaria



formato de encuesta, se inicia proceso de aplicación encuesta presencial y a través de los medios electrónicos.

Población Objeto

Afiliados cotizantes y beneficiarios de la Unidad de Salud Universidad del Cauca mayores de 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 - 2do trimestre del año 2024
Población Objeto	Afiliados Unidad de Salud mayores de 18 años
Fecha realización encuesta	Segundo trimestre del año 2024
Técnicas recolección datos	Correo electrónico, encuesta directa
Objeto encuesta	Determinar la percepción que tienen los afiliados de la Unidad de Salud, con relación a la calidad del servicio ofrecido por la entidad en las atenciones recibidas para el segundo 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)



Por una Universidad de excelencia y solidaria



- ✓ 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
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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

La encuesta se da inicio desde el mes de mayo del año 2024. Se tomaron aleatoriamente de la base datos de la entidad 1189 correos electrónicos a los cuales se envió la encuesta de satisfacción, e igualmente se diligenciaron unas encuestas de manera presencial en la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

A través del formulario web se recibieron 93 encuestas diligenciadas por los afiliados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca y 11 encuestas realizadas de manera directa o presencial. Lo que nos da un total de 104 encuestas para el segundo trimestre del año 2024, de un total de 2.279 afiliados para el mismo periodo y que corresponde a un 4.6% 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:



Por una Universidad de excelencia y solidaria

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

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

La encuesta de satisfacción de la Unidad de Salud del segundo trimestre del año 2024 fue respondida por 104 afiliados a la entidad caracterizados de la siguiente manera:

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

Tipo Afiliación	N°	%
Cotizantes	97	93%
Beneficiarios	5	5%
Sin información	2	2%
Total	104	100%

Cuadro 1: tipo de afiliación encuestados

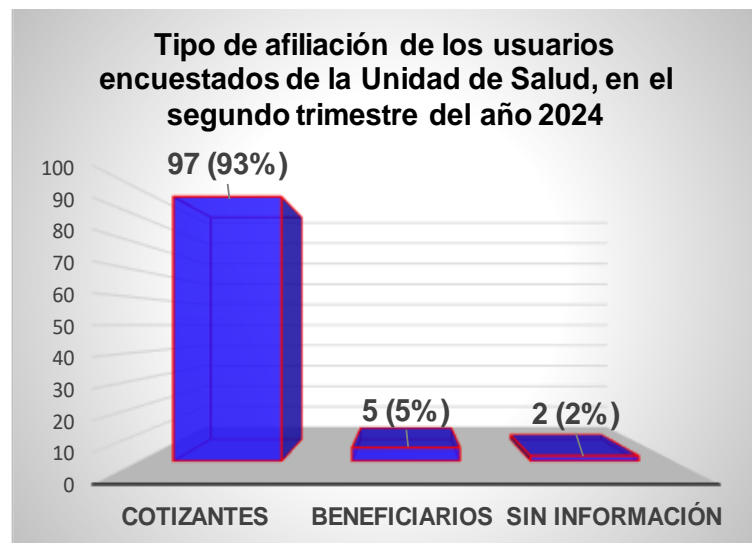


Gráfico 1: tipo de afiliación encuestados



Por una Universidad de excelencia y solidaria

En el gráfico 1, se observa que el mayor número de afiliados a la Unidad de Salud que respondieron la encuesta de satisfacción en el segundo trimestre del año 2024, fueron los afiliados cotizantes con el 93% correspondiente a 97 usuarios, seguido de los beneficiarios con un total de 5 afiliados con el 5% y un 2% equivalente a 2 afiliados que no relacionaron esta información.

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

Estamento Universitario	N°	%
Docentes	41	39%
Administrativo	30	29%
Pensionados	31	30%
beneficiarios	2	2%
Total	104	100%

Cuadro 2: estamento Universitario encuestados

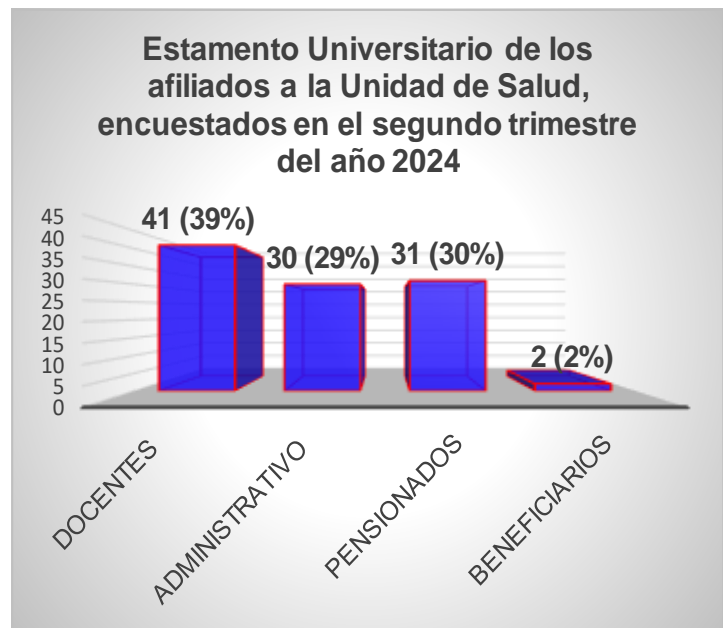


Gráfico 2: estamento Universitario encuestados

En el gráfico 2, se observa que el estamento Universitario que más respondió la encuesta de satisfacción en el segundo trimestre del año 2024, fueron los docentes con el 39% correspondiente a 41 profesores, seguido de los pensionados con 31 encuestas respondidas, que equivalente al 30%, en tercer lugar los afiliados administrativos con el 29% con un total de 30 funcionarios y por último el grupo de los beneficiarios con el 2% que corresponde a 2 afiliados.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

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

Rango de Edad	N°	%
18 a 30 años	1	1%
31 a 49 años	20	19%
50 a 60 años	27	26%
61 años y mas	52	50%
Sin información	4	4%
Total	104	100%

Cuadro 3: rango de edad encuestados

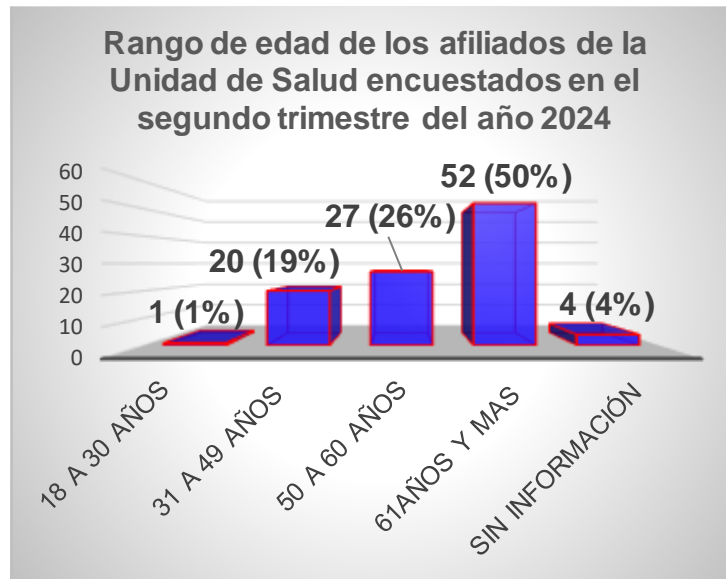


Gráfico 3: rango de edad encuestados

En el gráfico 3, se observa que el rango de edad de los usuarios que más respondieron la encuesta de satisfacción en el segundo trimestre del año 2024 fueron los afiliados de 61 años y más con 52 encuestas obteniendo un 50%; seguido del rango entre 50 a 60 años con el 26% correspondiente a 27 afiliados, en tercer lugar se encuentra el rango de edad de 31 a 49 años con 20 encuestas y un 19% y por último el rango de edad entre 18 a 30 años con una totalidad de 1 encuestas equivalente al 1%, se recibieron 4 encuestas con un 4% donde no relacionaron la edad.

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



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Sexo	N°	%
Masculino	59	57%
Femenino	43	41%
Sin información	2	2%
Total	104	100%

Cuadro 4: caracterización por sexo de los encuestados

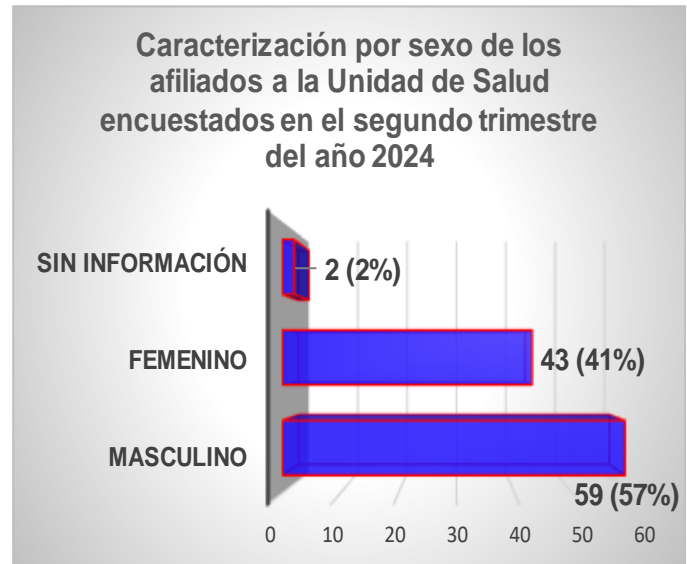


Gráfico 4: caracterización por sexo de los encuestados

En el gráfico 4, se observa que el mayor número de encuestados en el segundo trimestre del año 2024 es de sexo masculino con el 57% correspondiente a 59 afiliados a la Unidad de Salud, y para el sexo femenino se obtienen 43 encuestas con un 41% de los usuarios. Se reciben 2 encuestas con un 2% donde los afiliados no relacionan el tipo de sexo.

5. Relación de las encuestas de satisfacción, diligenciadas en la Unidad de Salud Universidad del Cauca en el segundo trimestre del año 2024, frente al totalidad de afiliados para el mismo periodo.

Número afiliados segundo trimestre del año 2024	Número usuarios que diligenciaron la encuesta de satisfacción en el segundo trimestre del año 2024	Porcentaje de encuestas diligenciadas con relación al número de afiliados de la Unidad de Salud para el segundo trimestre del año 2024
2.279	104	4,6%

Cuadro 5: porcentaje de encuestas de satisfacción segundo trimestre del año 2024

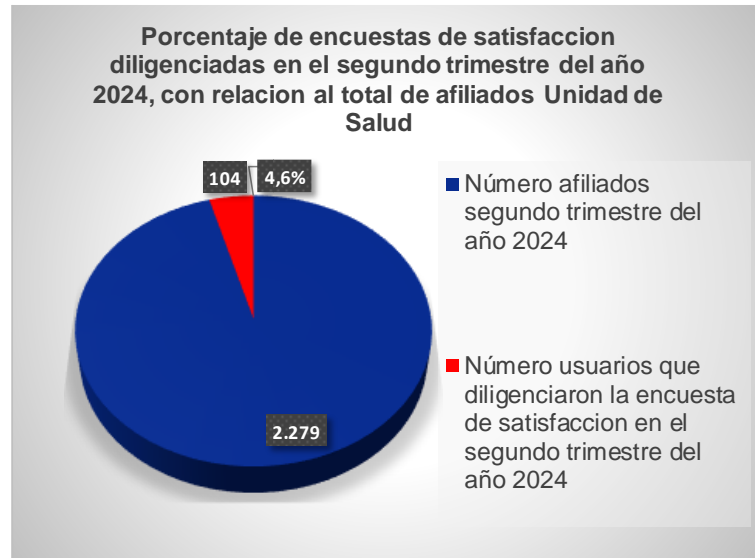


Gráfico 5: porcentaje de encuestas de satisfacción segundo trimestre del año 2024

El gráfico 5, indica que el 4.6% de la población que representan 104 de los afiliados a la Unidad de Salud diligenciaron la encuesta de satisfacción correspondiente al segundo trimestre del año 2024, por medio de link enviado al correo electrónico o de manera física en la visita realiza en la facultad de Ciencias Humanas y Sociales.

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL SEGUNDO 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	67	26	2	1	96
Atención usuario	15	9	3	1	28
Crecimiento y Desarrollo	19	9	7	1	36
Dirección	46	27			73
Farmacia	35	16	3		54
Fisioterapia	31	8	2	1	42
Ginecología	25	16	2		43
Higiene oral	80	10		1	91
Medico	12	7	1		20
Odontología	16	11		2	29
Ordenes de apoyo	40	24	3		67
Procedimientos enfermería	29	15	3	1	48
Pediatría	6	4	1	1	12
Periodoncia	31	12	1		44
Portería	54	17	9		80
Programa riesgo cardiovascular	10	7	1		18
Psicología	11	6	3	2	22
Recaudo	42	25	12	1	80
Secretaria	7	6			13
Subdirección	26	9	1	2	38
Vacunación	14	18	3		35
Todos los servicios	14	10	1	1	26
Total	630	292	58	15	995

Cuadro 6: servicios evaluados

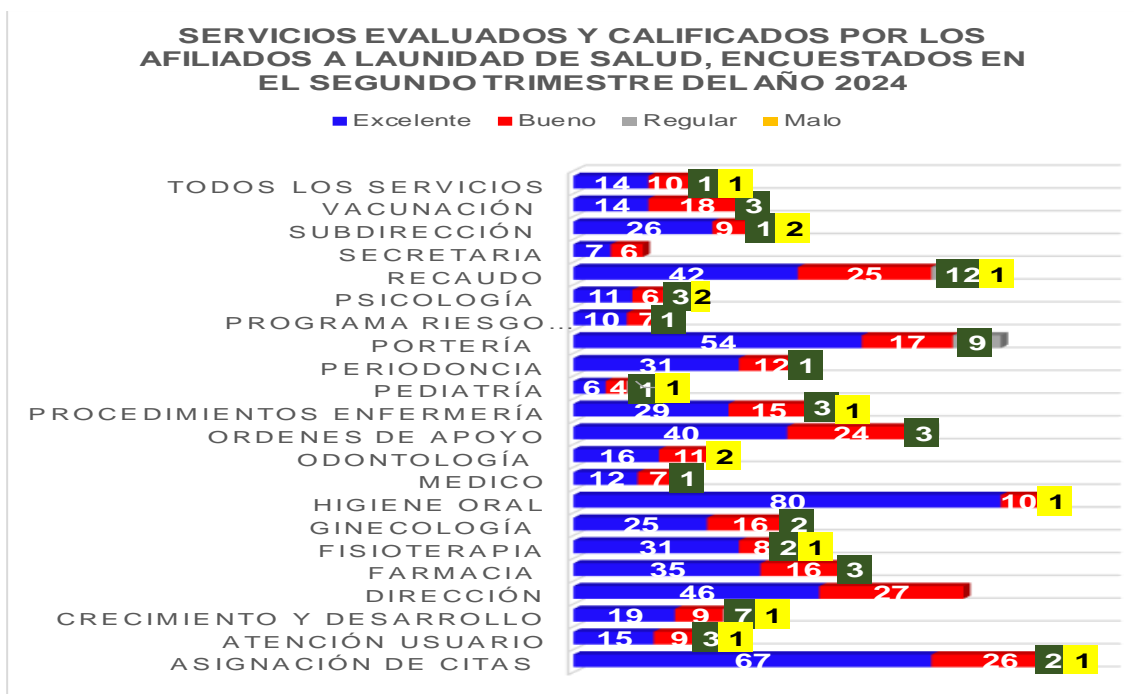


Grafico 6: servicios evaluados



Por una Universidad de excelencia y solidaria



A la pregunta número uno, los usuarios calificando según su grado de satisfacción 21 servicios de los que ofrece la Unidad de Salud pueden evaluar varios servicios a la vez, lo que represento que de los 104 encuestados, se generaran 995 respuestas.

El gráfico 6, muestra los servicios más evaluados de la Unidad de Salud por los afiliados, como lo son: Asignación citas con 96 respuestas, Higiene oral con 91 respuestas, Portería 80 respuestas, Recaudo 80 respuestas, Dirección con 73 respuestas, Ordenes de apoyo 67 respuestas, Farmacia con 54 respuestas y procedimientos de enfermería con 48 respuestas.

Los usuarios califican los servicios recibidos de la Unidad de Salud en el segundo trimestre del año 2024, con los siguientes resultados:

Calificación Servicios	N°	%
Excelente	630	63%
Bueno	292	29%
Regular	58	6%
Malo	15	2%
Total	995	100%

Cuadro 7: calificación de los servicios recibidos

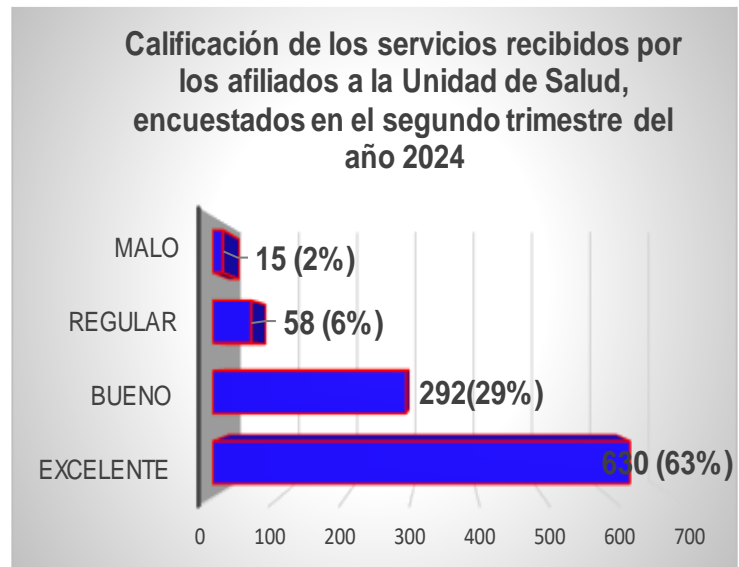


Gráfico 7: calificación de los servicios recibidos

En el gráfico 7, se observa que los usuarios califican el servicio recibido en la Unidad de salud de la Universidad del Cauca en el segundo trimestre del año 2024 como: Excelente con el 63% correspondiente a 630 calificaciones, seguido de Bueno con 292 calificaciones igual a el 29%; lo que representa un grado de satisfacción del 92%



Por una Universidad de excelencia y solidaria



Igualmente se reporta afiliados que calificaron el servicio de la Unidad de Salud como regular con 58 calificaciones lo que corresponde a un 6% y 15 calificaciones malas con el 2%; lo que corresponden al 8% de insatisfacción de los afiliados a la Unidad de Salud que respondieron la encuesta del segundo trimestre del año 2024.

2. Grado de satisfacción de los 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?

Aspectos a evaluar	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
¿La oportunidad y acceso en el servicio, fue?	51	42	8	1	102
¿La información brindada por los funcionarios, fue?	50	45	5	1	101
¿La calidad del servicio donde lo atendieron fue?	55	41	3	1	100
¿El tiempo de espera para la prestación servicio fue?	41	50	8	3	102
¿Las instalaciones físicas donde recibió el servicio fueron?	42	53	6	1	102
Total	239	231	30	7	507

Cuadro 8: grado de satisfacción, según los aspectos evaluados



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

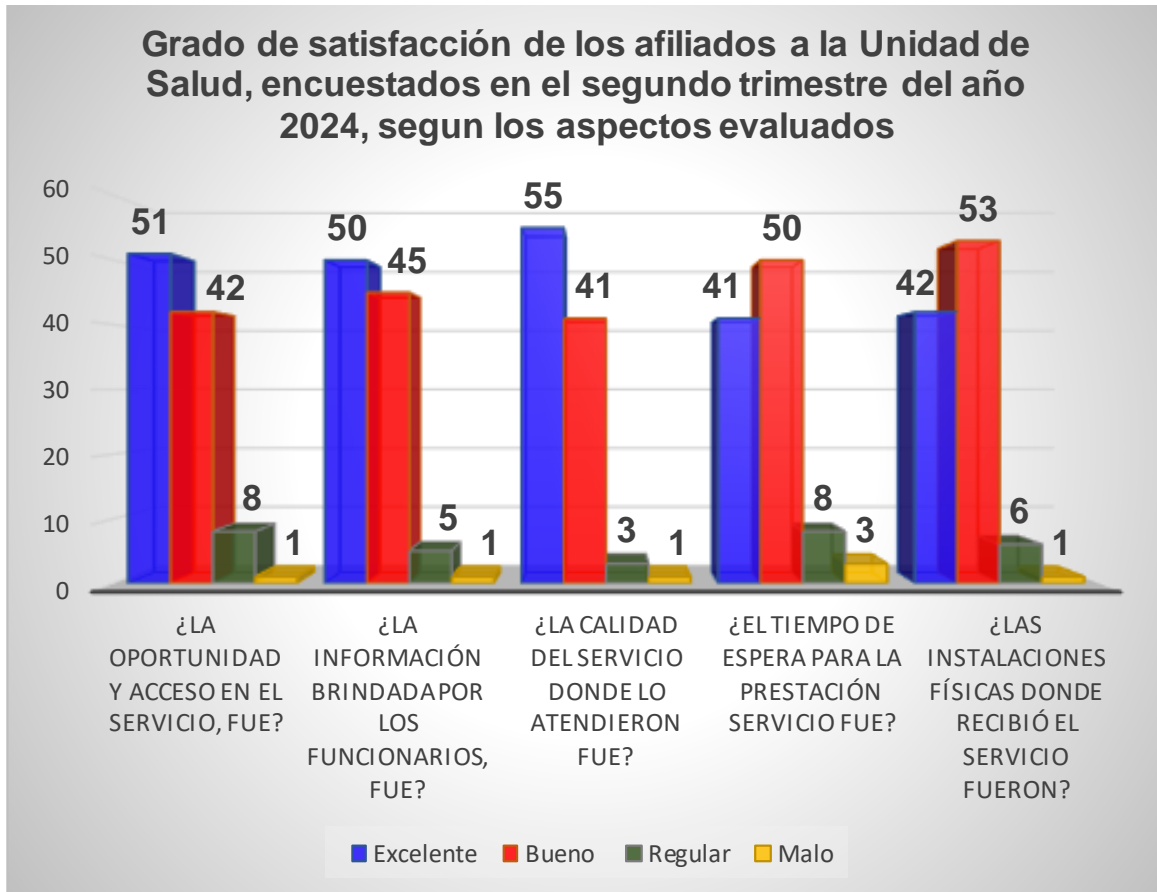


Gráfico 8: grado de satisfacción, según los aspectos evaluados

Los usuarios de la Unidad de Salud en el segundo trimestre del año 2024 califican los servicios en cuanto a oportunidad, información, calidad, tiempos de espera e instalaciones físicas, con 239 calificaciones (47%) como excelentes, califican como bueno 231 afiliados (46%). Lo que representa un 93% de satisfacción en cuantos los aspectos relacionados en la pregunta. También se obtuvieron 30 calificación (6%) que consideran que son regulares los aspectos evaluados y 7 calificaciones como malo (1%), esto nos representa una insatisfacción del usuario del 7%.

- Sugerencias y observaciones sobre lo evaluado por los usuarios de la Unidad de salud en la encuesta del segundo trimestre del año 2024



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

Detalle Evaluación	Nro.	%
Retraso en la entrega de medicamentos	14	16%
Buen servicio	14	16%
Excelente servicio	7	8%
Copagos excesivos y falta de información del cobro	4	4%
Agilidad y actualización de los contratos con especialistas	4	4%
Información de los programas de salud y cambios del personal	4	4%
Tiempo que toma el proceso de autorización	3	3%
Elección de IPS	3	3%
Que se establezca oportunidad de atención en los contratos	3	3%
Mejorar los horarios de capacitación	3	3%
Falta de autorización solicitada	3	3%
Colocar otras alternativas en la encuesta	3	3%
Canal de atención de autorizaciones y enfermería	2	2%
Evaluar y mejorar la atención médica y de los especialistas	2	2%
Encuesta Clara y completa	2	2%
Demora para liquidar (farmacia)	1	1%
Extender el horario de autorizaciones	1	1%
Autorización en IPS que brinde oportunidad de servicios	1	1%
Error en las ordenes	1	1%
Programación de exámenes de rutina	1	1%
Ineficiente prestación del servicio de laboratorio	1	1%
Reducir el tiempo de espera en sala	1	1%
Incrementar las citas de odontología	1	1%
Incremento de los contratistas en la Unidad	1	1%
Otras IPS fuera de Popayán	1	1%
Eliminar copagos para jubilados	1	1%
Demora donde se paga el copago	1	1%
Desmejoramiento de la parte humana	1	1%
Cubrir incapacidades	1	1%
Sistema de pago electrónico	1	1%
Evaluación de la Subdirección	1	1%
Encuesta deficiente, nada clara	1	1%
Que se publiquen los resultados de la encuesta	1	1%
Falta de papel higiénico en los baños	1	1%
Total	90	100%

Cuadro 9: detalle de evaluación encuesta



Por una Universidad de excelencia y solidaria

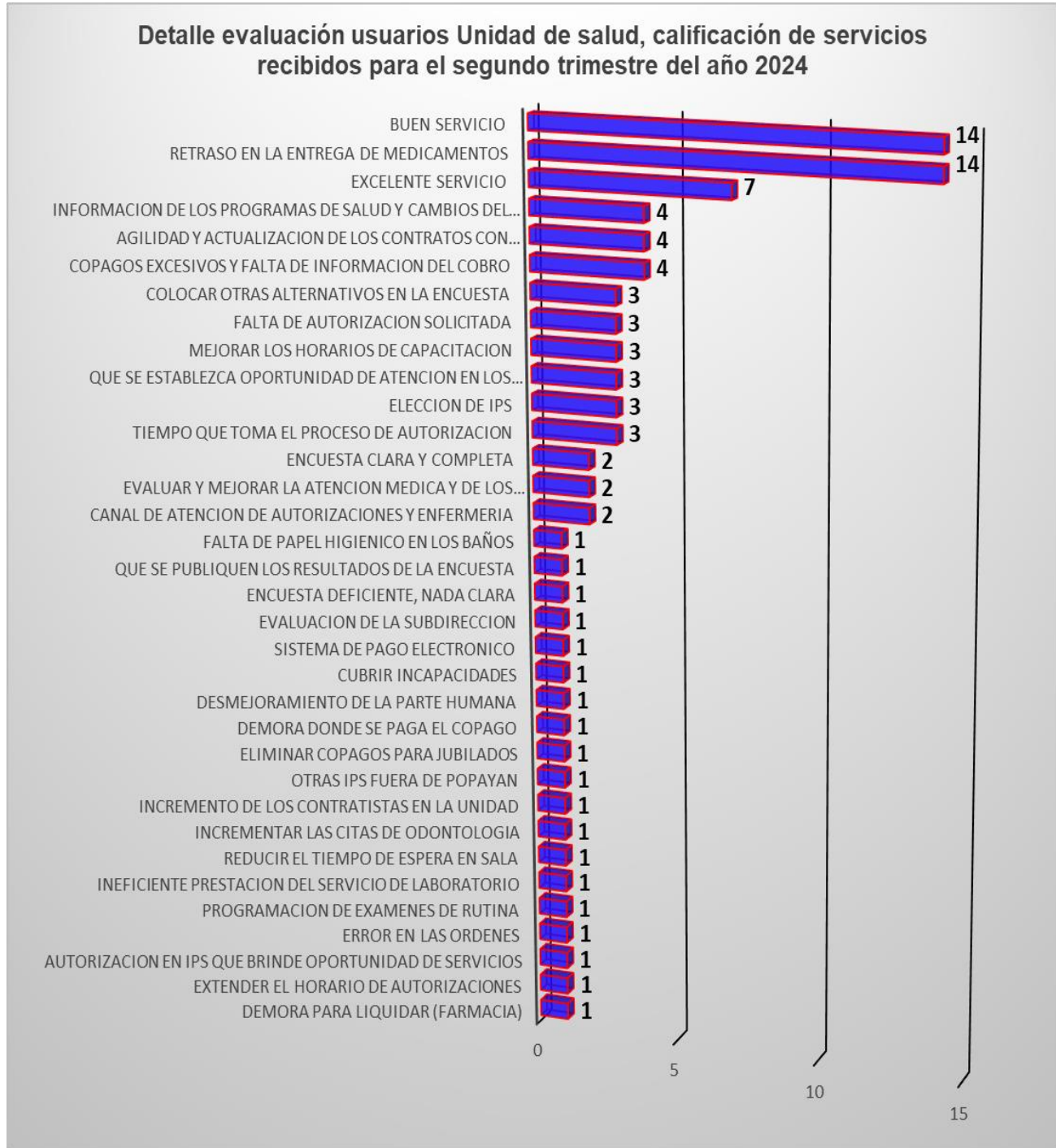


Gráfico 9: detalle de evaluación encuesta



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Los usuarios detallan la calificación dada en cuadro 9, afirmando que:

Un 8% consideran que los servicios ofrecidos en el segundo trimestre del año 2024 fueron excelentes y un 16% que fueron buenos, el mayor porcentaje de manifestaciones con un 16% indican que hay retraso en la entrega de medicamentos, un 4% sugieren que el proceso de contratación tenga mas agilidad y actualización de los contratos con especialistas, otro 4% sugiere que se de información de los programas de salud y cambios del personal de la Unidad de Salud y también el 4% de los encuestados indican que hay copagos excesivos y falta de información de cobro

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

Sugerencias y observaciones	Nro	%
Excelente y buen servicio	21	18%
No oportunidad Servicios de Salud	24	21%
Sugerencias	38	33%
Ninguna o no tiene sugerencias	23	20%
Agradecimientos	8	7%
Total	114	100%

Cuadro 10: sugerencias y observaciones presentadas

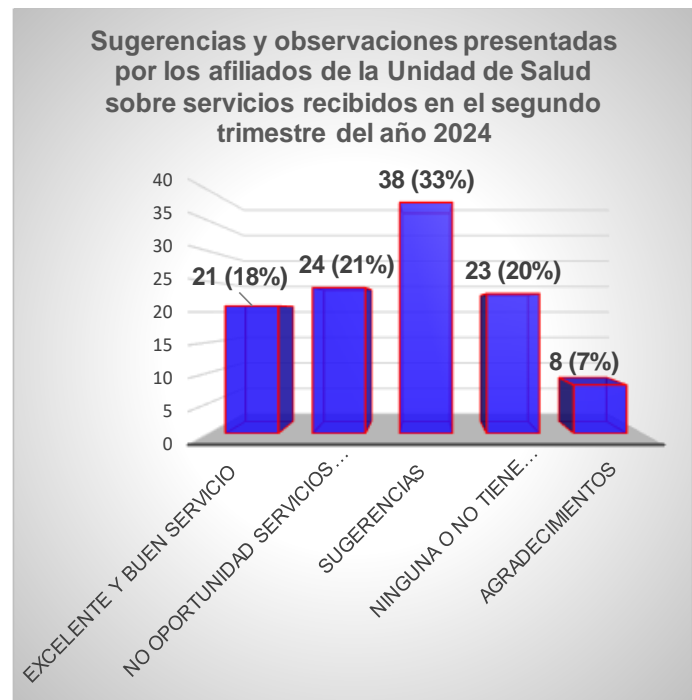


Grafico 10: sugerencias y observaciones presentadas



Por una Universidad de excelencia y solidaria



En el gráfico 10, se observa que el mayor porcentaje de afiliados presentó sugerencias en la encuesta realizada en el segundo trimestre del año 2024 con un porcentaje del 33% correspondiente a 38 afiliados, seguido del 21% con 24 usuarios que expresaron no oportunidad en los servicios de salud, en tercer lugar con un 20% donde 23 afiliados no presentaron ninguna o no tienen sugerencias, y un 18% correspondiente a 21 usuarios indican que han recibido un excelente y buen servicio y por último el 7% con 8 encuestados expresan agradecimientos a la Unidad de Salud por los servicios en salud recibidos en el segundo trimestre del año 2024.

Se agradece a los afiliados que se tomaron los minutos para responder la encuesta de satisfacción del segundo trimestre del año 2024, esto ayuda a la Unidad de Salud a realizar las mejoras pertinentes en cada uno de los procesos evaluados. Y cada una de las sugerencias y no oportunidades de servicios de salud serán entregados a la Dirección para que puedan evaluar y realizar planes de mejora.

Elaborado por,

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



Por una Universidad de excelencia y solidaria