



INFORME CUANTITATIVO ENCUESTAS DE SATISFACCION AFILIADOS UNIDAD DE SALUD UNIVERSIDAD DEL CAUCA TERCER 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 tercer 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



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 – 3er trimestre del año 2024 |
| Población Objeto | Afiliados Unidad de Salud mayores de 18 años |
| Fecha realización encuesta | Tercer trimestre del año 2024 |
| Técnicas recolección datos | Correo electrónico |
| 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 tercer 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 | 4 preguntas |
| Tipo Preguntas | 3 cerradas y una abierta |



Por una Universidad de excelencia y solidaridad



Encuesta

Datos solicitados

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

Preguntas

1. ¿En el servicio de la Unidad de salud que fue atendido últimamente?, califíquelo según su experiencia marcando con una X su grado de satisfacción.
2. Grado de satisfacción del usuario sobre la Unidad de Salud, teniendo en cuenta los siguientes aspectos
 - 2.1 ¿La oportunidad en el servicio, fue?
 - 2.2 ¿Los canales de comunicación para acceder a los servicios, son?
 - 2.3 ¿La información brindada por los funcionarios en general, fue?
 - 2.4 ¿El trato brindado por los funcionarios, fue?
 - 2.5 ¿La calidad en la atención recibida, fue?
 - 2.6 ¿El tiempo de espera para la prestación del servicio, fue?
 - 2.7 ¿Las instalaciones físicas donde recibió el servicio, fueron?
 - 2.7.1 Iluminación
 - 2.7.2 Limpieza y aseo
 - 2.7.3 Confort (ruido, ambiente tranquilo y olores, etc)
 - Explique la razón por la cual su calificación es regular o mala
3. ¿Usted recomendaría la Unidad de Salud a familiares y compañeros de trabajo?
 - ¿Por qué no la recomendaría?
4. Sugerencias y Observaciones sobre lo evaluado



Por una Universidad de excelencia y solidaria

ENCUESTA SATISFACCION TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2024

La encuesta se da inicio desde el mes de julio del año 2024. Se tomaron aleatoriamente de la base datos de la entidad 1558 correos electrónicos a los cuales se envió la encuesta de satisfacción

A través del formulario web se recibieron 91 encuestas diligenciadas por los afiliados de la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca para el tercer trimestre del año 2024, de un total de 2.327 afiliados para el mismo periodo y que corresponde a un 3.9% 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

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

La encuesta de satisfacción de la Unidad de Salud del tercer trimestre del año 2024 fue respondida por 91 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 tercer trimestre del año 2024



Por una Universidad de excelencia y solidaria

| Tipo Afiliación | N° | % |
|-----------------|-----------|-------------|
| Cotizantes | 87 | 96% |
| Beneficiarios | 4 | 4% |
| Total | 91 | 100% |

Cuadro 1: tipo de afiliación encuestados

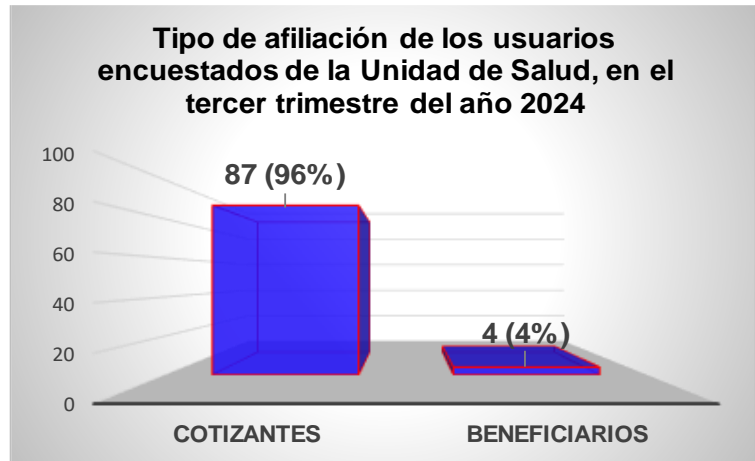


Gráfico 1: tipo de afiliación encuestados

En el gráfico 1, se observa que el mayor número de afiliados a la Unidad de Salud que respondieron la encuesta de satisfacción en el tercer trimestre del año 2024, fueron los afiliados cotizantes con el 96% correspondiente a 87 usuarios, seguido de los beneficiarios con un total de 4 afiliados con el 4%

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

| Estamento Universitario | N° | % |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Docentes | 24 | 26,37% |
| Administrativo | 34 | 37,36% |
| Pensionados | 29 | 31,87% |
| beneficiarios | 4 | 4,40% |
| Total | 91 | 100% |

Cuadro 2: estamento Universitario encuestados

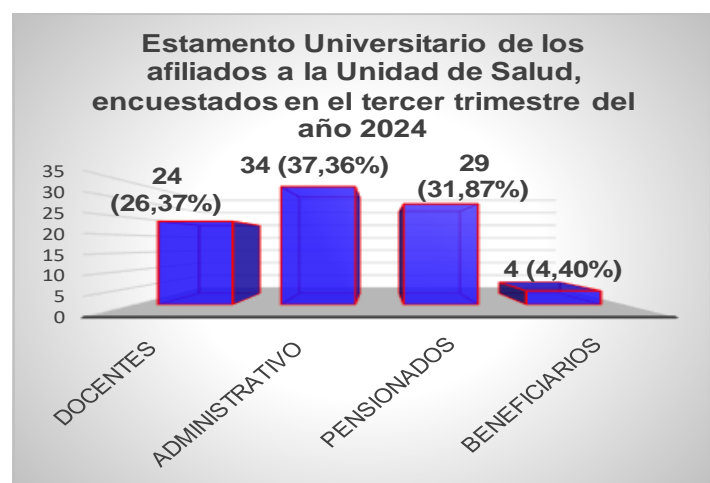


Gráfico 2: estamento Universitario encuestados



Por una Universidad de excelencia y solidaria



En el gráfico 2, se observa que el estamento Universitario que más respondió la encuesta de satisfacción en el tercer trimestre del año 2024, fueron los administrativos con el 37.36% correspondiente a 34 funcionarios, seguido de los pensionados con 29 encuestas respondidas, que equivalente al 31.87%, en tercer lugar, los docentes con el 26.37% con un total de 24 cuestionarios y por último el grupo de los beneficiarios con el 4.40% que corresponde al 4 afiliados.

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

| Rango de Edad | N° | % |
|---------------|-----------|-------------|
| 18 a 30 años | 2 | 2% |
| 31 a 49 años | 20 | 22% |
| 50 a 60 años | 20 | 22% |
| 61 años y mas | 49 | 54% |
| Total | 91 | 100% |

Cuadro 3: rango de edad encuestados

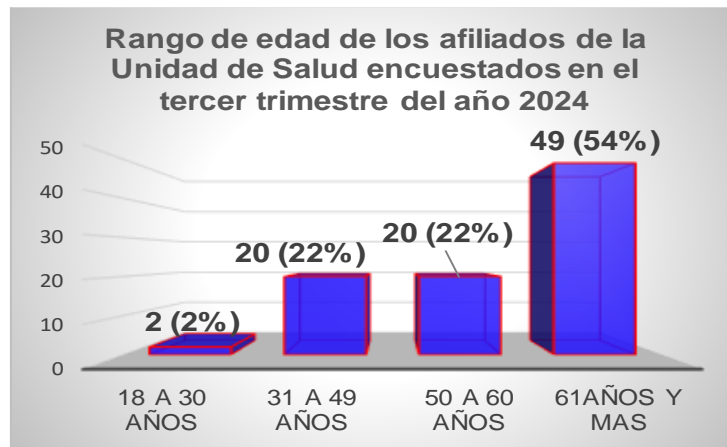


Gráfico 3: rango de edad encuestados

En el gráfico 3, se observa que el rango de edad de los usuarios que más respondieron la encuesta de satisfacción en el tercer trimestre del año 2024 fueron los afiliados de 61 años y más con 49 encuestas obteniendo un 54%; seguido los rangos entre 50 a 60 años y 31 a 49 años con el 22% correspondiente a 20 afiliados en cada rango de edad, y en cuarto lugar se encuentra el rango de edad entre 18 a 30 años con 2 encuestas y un 2%

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



Por una Universidad de excelencia y solidaria

| Sexo | N° | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Masculino | 54 | 59% |
| Femenino | 37 | 41% |
| Total | 91 | 100% |

Cuadro 4: caracterización por sexo de los encuestados

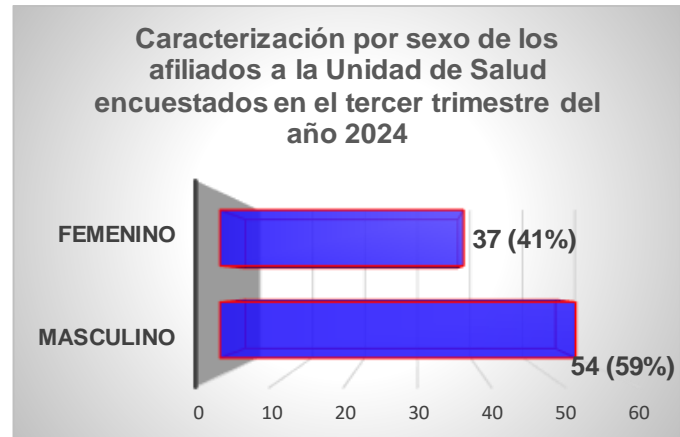


Gráfico 4: caracterización por sexo de los encuestados

En el gráfico 4, se observa que el mayor número de encuestados en el tercer trimestre del año 2024 es de sexo masculino con el 59% correspondiente a 54 afiliados, y para el sexo femenino se obtienen 37 encuestas con un 41% de los usuarios.

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

| Número afiliados tercer trimestre del año 2024 | Número usuarios que diligenciaron la encuesta de satisfacción en el tercer trimestre del año 2024 | Porcentaje de encuestas diligenciadas con relación al número de afiliados de la Unidad de Salud para el tercer trimestre del año 2024 |
|--|---|---|
| 2.327 | 91 | 3,9% |

Cuadro 5: porcentaje de encuestas de satisfacción

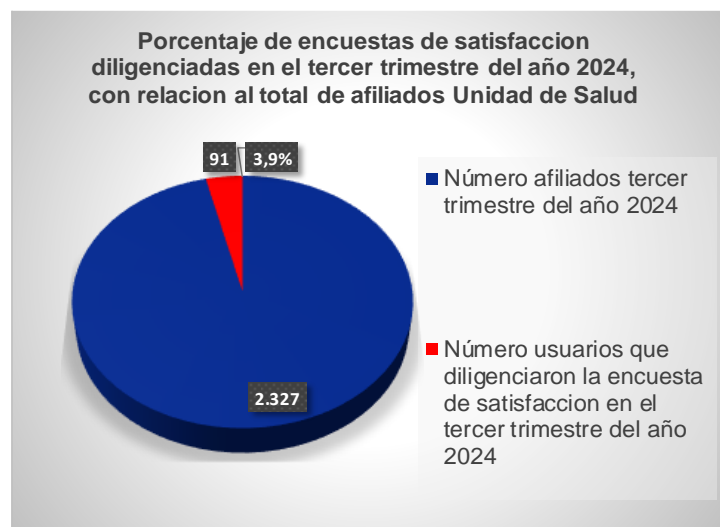


Gráfico 5: porcentaje de encuestas de satisfacción



Por una Universidad de excelencia y solidaria



El gráfico 5, indica que el 3.9% de la población que representan 91 de los afiliados a la Unidad de Salud diligenciaron la encuesta de satisfacción correspondiente al tercer trimestre del año 2024, por medio de link enviado al correo electrónico

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2024

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

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

| Servicio Evaluado | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Total |
|--|-----------|-------|---------|------|-------|
| Asignación de citas | 71 | 12 | 2 | | 85 |
| Atención usuario | 38 | 25 | 1 | | 64 |
| Crecimiento y Desarrollo | 8 | 12 | | | 20 |
| Dirección | 28 | 25 | 1 | 1 | 55 |
| Farmacia | 46 | 26 | 5 | 1 | 78 |
| Fisioterapia | 12 | 11 | 1 | | 24 |
| Ginecología | 7 | 10 | 1 | | 18 |
| Higiene oral | 36 | 16 | | | 52 |
| Medico | 60 | 21 | 1 | 1 | 83 |
| Odontología | 46 | 18 | | | 64 |
| Ordenes de apoyo | 39 | 29 | 5 | 5 | 78 |
| Procedimientos enfermería | 26 | 14 | | | 40 |
| Pediatría | 8 | 11 | 1 | | 20 |
| Portería | 47 | 29 | | | 76 |
| Programa riesgo cardiovascular | 15 | 14 | 2 | | 31 |
| Psicología | 7 | 11 | 1 | | 19 |
| Recaudo | 40 | 27 | 3 | | 70 |
| Secretaría | 41 | 17 | | | 58 |
| Subdirección | 15 | 14 | 1 | 1 | 31 |
| Vacunación | 32 | 17 | 1 | 1 | 51 |
| Servicios no mencionados anteriormente | 9 | 14 | 2 | | 25 |
| Total | 631 | 373 | 28 | 10 | 1042 |

Cuadro 6: servicios evaluados



Por una Universidad de excelencia y solidaria

A la pregunta número uno, los usuarios calificando según su grado de satisfacción 20 servicios de los que ofrece la Unidad de Salud pueden evaluar varios servicios a la vez, lo que represento que de los 91 encuestados, se generaran 1042 respuestas.

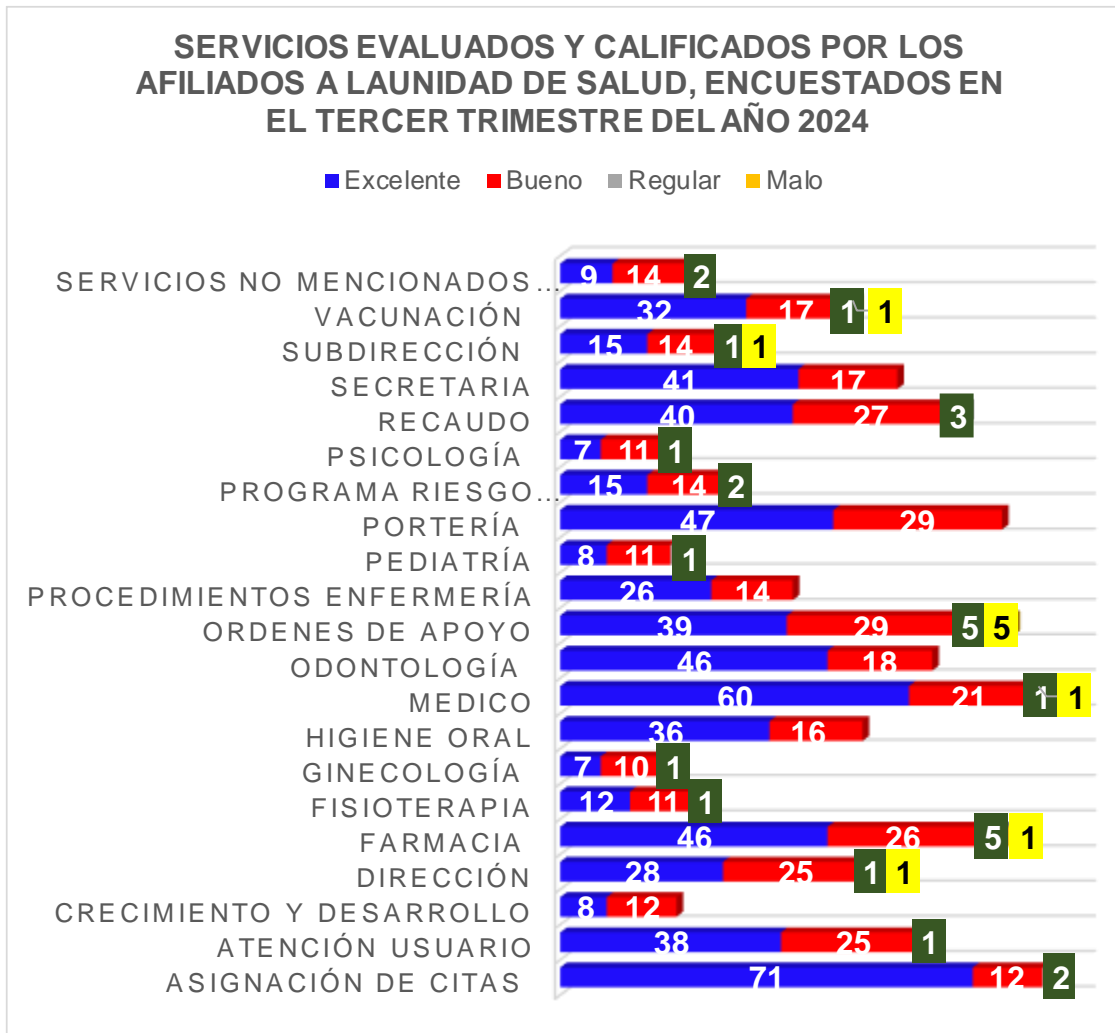


Grafico 6: servicios evaluados

El gráfico 6, muestra los servicios más evaluados de la Unidad de Salud por los afiliados, como lo son: asignación citas con 85 respuestas, médico con 83 respuestas, farmacia y ordenes de apoyo con 78 respuestas cada uno, portería 76 respuestas, recaudo 70



Por una Universidad de excelencia y solidaria

respuestas, atención al usuario y odontología con 64 respuesta cada uno, secretaria 58 respuestas y Dirección con 55 respuestas.

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

| Calificación Servicios | N° | % |
|------------------------|-------------|-------------|
| Excelente | 631 | 60,6% |
| Bueno | 373 | 35,8% |
| Regular | 28 | 2,6% |
| Malo | 10 | 1,0% |
| Total | 1042 | 100% |

Cuadro 7: calificación de los servicios recibidos

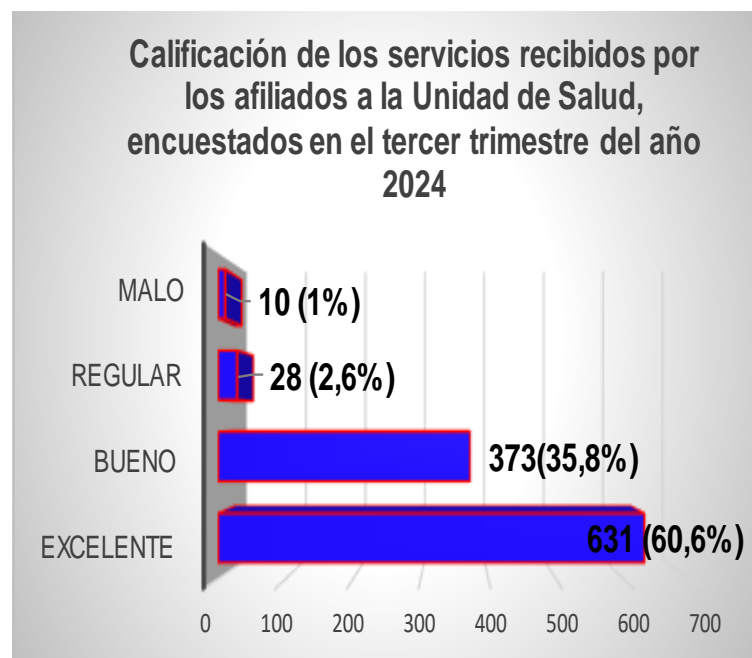


Gráfico 7: calificación de los servicios recibidos

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 tercer trimestre del año 2024 como: Excelente con el 60.6% correspondiente a 631 calificaciones, seguido de Bueno con 373 calificaciones igual a el 35.8%; lo que representa un grado de satisfacción del 96.4%

Igualmente se reporta afiliados que calificaron el servicio de la Unidad de Salud como regular con 28 calificaciones lo que corresponde a un 2.6% y 10 calificaciones malas con el 1%; lo que corresponden al 3.6% de insatisfacción de los afiliados a la Unidad de Salud que respondieron la encuesta del tercer trimestre del año 2024.

2. Grado de satisfacción del usuario sobre la Unidad de Salud, teniendo en cuenta los siguientes aspectos

- 2.1 ¿La oportunidad en el servicio, fue?
- 2.2 ¿Los canales de comunicación para acceder a los servicios, son?
- 2.3 ¿La información brindada por los funcionarios en general, fue?
- 2.4 ¿El trato brindado por los funcionarios, fue?
- 2.5 ¿La calidad en la atención recibida, fue?
- 2.6 ¿El tiempo de espera para la prestación del servicio, fue?
- 2.7 ¿Las instalaciones físicas donde recibió el servicio, fueron?
 - 2.7.1 Iluminación
 - 2.7.2 Limpieza y aseo
 - 2.7.3 Confort (ruido, ambiente tranquilo y olores, etc)

| Aspectos a evaluar | Excelente | Bueno | Regular | Malo |
|---|-----------|-------|---------|------|
| 1-¿La oportunidad en el servicio, fue? | 50 | 35 | 5 | 1 |
| 2-¿Los canales de comunicación para acceder a los servicios, ¿son ? | 43 | 45 | 3 | |
| 3-¿La información brindada por los funcionarios en general, fue? | 51 | 38 | 1 | 1 |
| 4-¿El trato brindado por los funcionarios, fue? | 63 | 27 | 1 | |
| 5-¿La calidad en la atención recibida, fue? | 60 | 30 | 1 | |
| 6-¿El tiempo de espera para la prestación del servicio, fue? | 34 | 50 | 7 | |
| 7-¿Las instalaciones físicas donde recibió el servicio, fueron? | 42 | 47 | 1 | 1 |
| 7.1 Iluminación | 38 | 53 | | |
| 7.2 Limpieza y aseo | 52 | 38 | 1 | |
| 7.3 Confort (ruido, ambiente tranquilo y olores, etc) | 43 | 43 | 4 | 1 |
| Total | 476 | 406 | 24 | 4 |

Cuadro 8: grado de satisfacción, según los aspectos evaluados



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

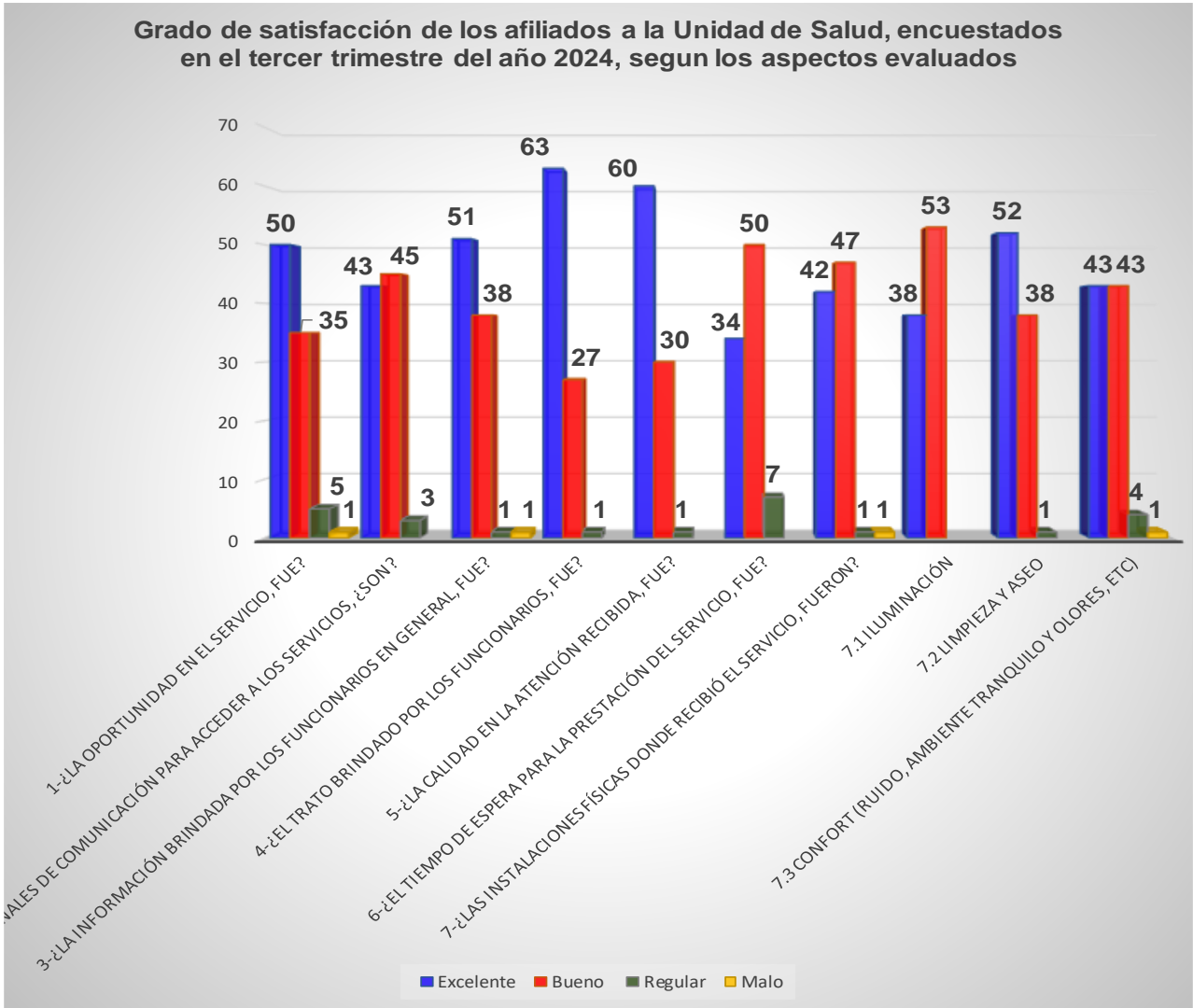


Gráfico 8: grado de satisfacción, según los aspectos evaluados

Los usuarios de la Unidad de Salud en el tercer trimestre del año 2024 califican los servicios en cuanto a oportunidad, canales de comunicación, información, trato brindado, calidad, tiempos de espera e instalaciones físicas; y se obtienen los siguientes resultados: con 476 calificaciones (52%) como excelentes, califican como bueno 406 afiliados (45%). Lo que representa un 97% de satisfacción en cuantos los aspectos relacionados en la pregunta. También se obtuvieron 24 calificación (3%) que consideran que son regulares los aspectos evaluados y 4 calificaciones como malo (0%), esto nos representa una insatisfacción del usuario del 3%.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

- Explique la razón por la cual su calificación es regular o mala

En la pregunta donde se solicita nos indique cual es la razón de su insatisfacción al calificar con regular o mala los aspectos de oportunidad, canales de comunicación, información, trato brindado, calidad, tiempos de espera e instalaciones físicas, las inconformidades fueron las siguientes:

| Razón por la cual su calificación es regular o malo (grado de satisfacción) | Nro. | % |
|---|-----------|-------------|
| Solicitud de justificación de ordenes medicas | 1 | 3% |
| Consultorios médicos sin insonoridad | 1 | 3% |
| Falta de calidad humana con los usuarios | 1 | 3% |
| Explicación incoherente y parcializada | 1 | 3% |
| Instalaciones antiguas | 1 | 3% |
| No hay convenio para extracción de lunares | 1 | 3% |
| Las filas en farmacia son largas y demoradas | 1 | 3% |
| Algunas áreas con falta de aseo | 1 | 3% |
| No funciona bien el programa de riesgo cardiovascular | 1 | 3% |
| Aumentar medios de pago | 1 | 3% |
| Llegada tarde del personal asistencial y demora en la atención | 2 | 6% |
| Mucho ruido con los celulares y de asistentes en la Unidad | 2 | 6% |
| Disponibilidad de atención de Dirección | 2 | 6% |
| Mucho olor a humedad, olores no agradables en la calle | 3 | 10% |
| Demora en la contratación | 3 | 10% |
| IPS con demora en la asignación de citas | 4 | 13% |
| Demora en las autorizaciones y entrega de medicamentos | 5 | 16% |
| Total | 31 | 100% |

Cuadro 9: razón por la cual su calificación es regular o malo, en su satisfacción del servicio



Por una Universidad de excelencia y solidaria

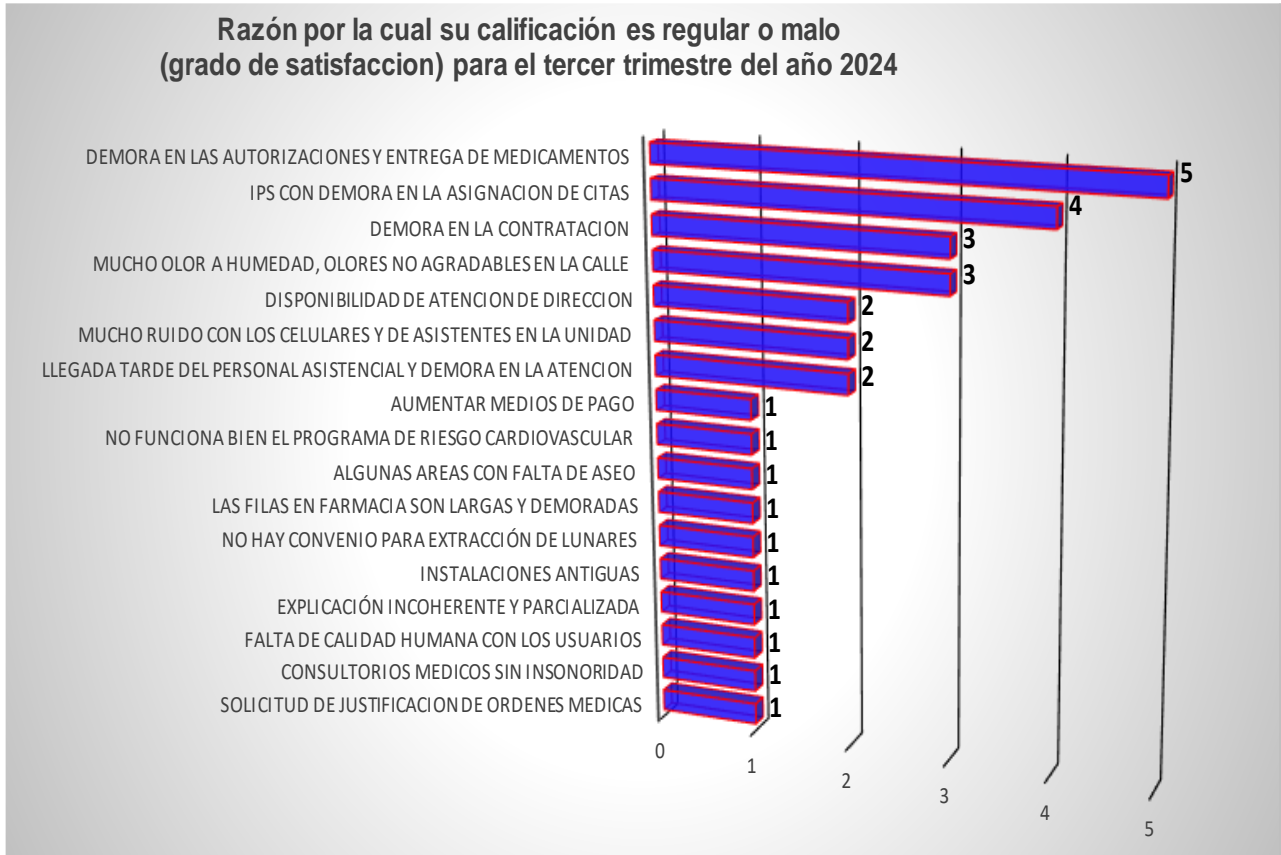


Gráfico 9: razón por la cual su calificación es regular o malo, en su satisfacción del servicio

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

Un 16% de las razones por la cual la calificación fue regular y mala es por la demora en las autorizaciones y entrega de medicamentos con 5 usuarios, seguido de un 13% correspondiente a 4 afiliados que manifiestan que en las IPS contratadas hay demora en la asignación de citas, en tercer y cuarto lugar 3 personas con un 10% cada uno refieren que hay demora en la contratación y que hay mucho olor a humedad, olores no agradables en la calle, y en quinto, sexto y séptimo lugar con el 6 % 2 afiliados en cada posición consideran que no hay disponibilidad de atención de dirección, hay mucho ruido con los celulares y de asistentes en la unidad, hay llegada tarde del personal asistencial y demora en la atención.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

3- Usted recomendaría la Unidad de Salud a familiares y compañeros de trabajo?

A la anterior pregunta los afiliados que respondieron la encuesta de satisfacción del tercer semestre del 2024, indican:

| Recomendaría la Unidad de Salud | N° | % |
|---------------------------------|-----------|-------------|
| Si | 88 | 97% |
| No | 3 | 3% |
| Total | 91 | 100% |

Cuadro 10: recomendaría la Unidad de Salud

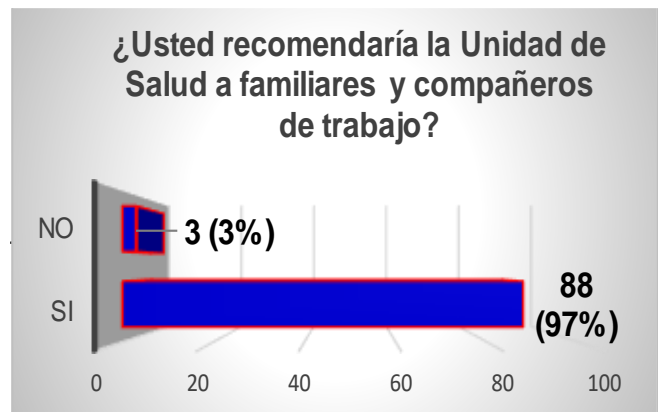


Gráfico 10: recomendaría la Unidad de Salud

En el gráfico 10, se observa que el 97% de los encuestados correspondiente a 88 afiliados recomendarían la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca y que 3 afiliados con un 3% no la recomendarían.

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



| Detalle Evaluación | Nro | % |
|---|-----------|-------------|
| Buen servicio | 3 | 9% |
| Excelente servicio | 1 | 3% |
| No entrega completa de medicamentos | 3 | 9% |
| Informar que los medicamentos ya están disponibles | 2 | 6% |
| Demora en la entrega de medicamentos | 1 | 3% |
| La encuesta en algunas preguntas pueden tener la opción no aplica | 2 | 6% |
| Habilitar pago con Datafono, transferencia, etc. | 2 | 6% |
| Estar pendientes del vencimiento de convenios | 3 | 9% |
| Mejorar los convenios | 1 | 3% |
| Mejorar el trámite con los contratos | 1 | 3% |
| Simplificar los trámites | 1 | 3% |
| Mejorar la puntualidad de quienes atienden en algunas citas | 2 | 6% |
| Aclarar porque se evalúa el concepto medico | 1 | 3% |
| Realizar un boletín informativo | 1 | 3% |
| Rotación del personal y médicos | 1 | 3% |
| Atención medico virtual los fines de semana | 1 | 3% |
| No hay atención expresa de dirección en ausencia o no de subdirección | 1 | 3% |
| Actualizar teléfonos y direcciones de los sitios a donde se va a exámenes | 1 | 3% |
| Agilidad en la entrega de autorizaciones | 1 | 3% |
| laboratorio sin agilidad, ni buenas instalaciones | 1 | 3% |
| Solicitar a los fumadores que se vayan para otro lado | 1 | 3% |
| Tratar de afiliar personal joven | 1 | 3% |
| Mejorar el proceso de afiliaciones | 1 | 3% |
| EPS igual a las demás | 1 | 3% |
| Total | 34 | 100% |

Cuadro 11: detalle de evaluación encuesta



Por una Universidad de excelencia y solidaria

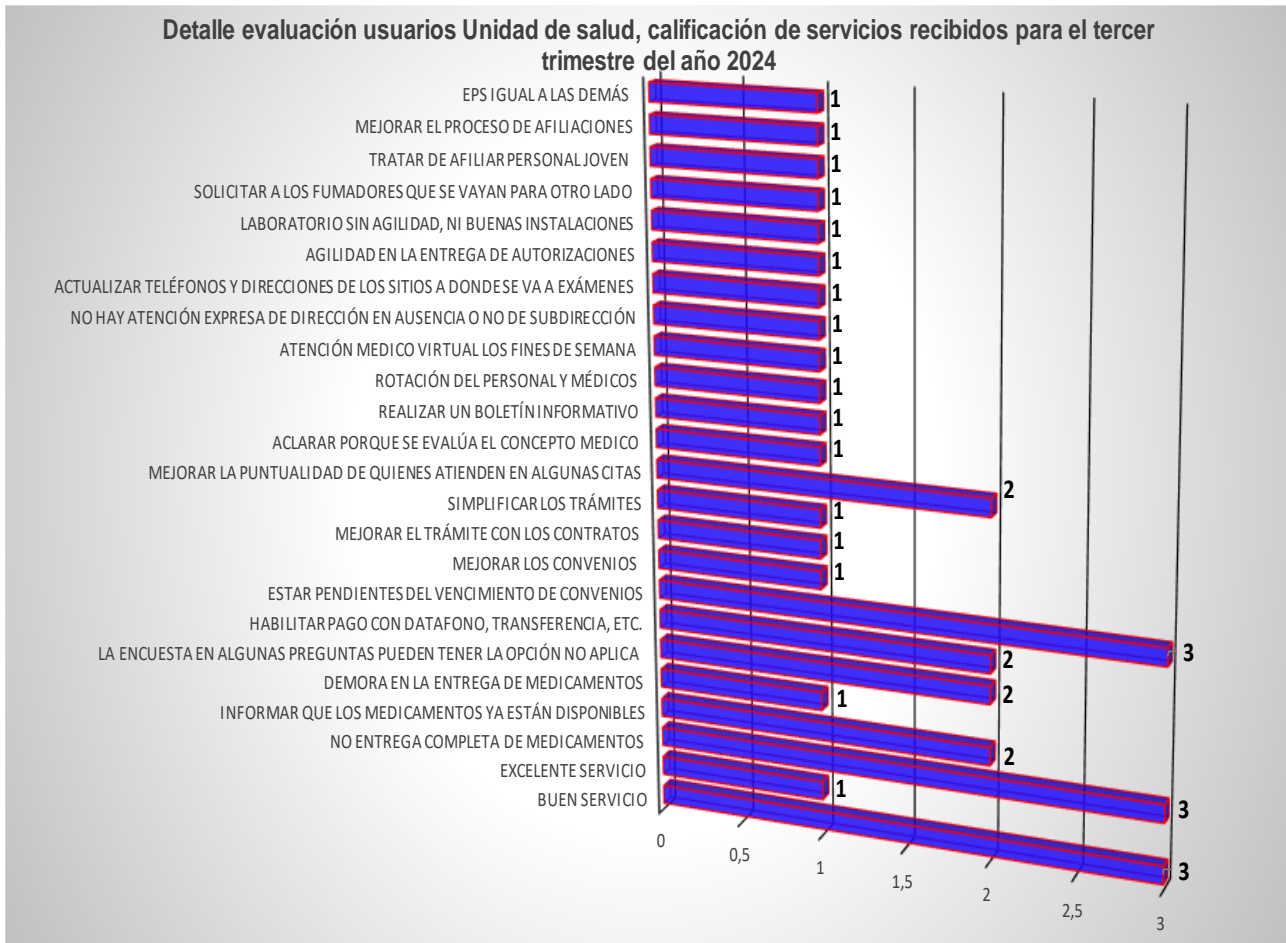


Grafico 11: detalle de evaluación encuesta

Los usuarios detallan la calificación dada en cuadro 11, afirmando que:

Un 9% consideran que los servicios ofrecidos en el tercer trimestre del año 2024 fueron buenos, que se debe estar pendientes del vencimiento de convenios y que no hay entrega oportuna de medicamentos, con una totalidad de 3 afiliados para cada detalle; seguido del 6 % donde indican que se debe mejorar la puntualidad de quienes atienden en algunas citas, habilitar pago por datafono, transferencia, etc, la encuesta en algunas preguntas puede tener la opción no aplica, e informar que los medicamentos ya están disponibles con un total de 2 usuarios en cada detalle de evaluación.



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 tercer trimestre del año 2024

| Sugerencias y observaciones | Nro | % |
|-----------------------------------|-----|-------|
| Excelente y buen servicio | 4 | 4,3% |
| No oportunidad Servicios de Salud | 7 | 7,5% |
| Sugerencias | 25 | 26,9% |
| Ninguna o no tiene sugerencias | 50 | 53,8% |
| Agradecimientos o satisfecho | 7 | 7,5% |
| Total | 93 | 100% |

Cuadro 10: sugerencias y observaciones presentadas

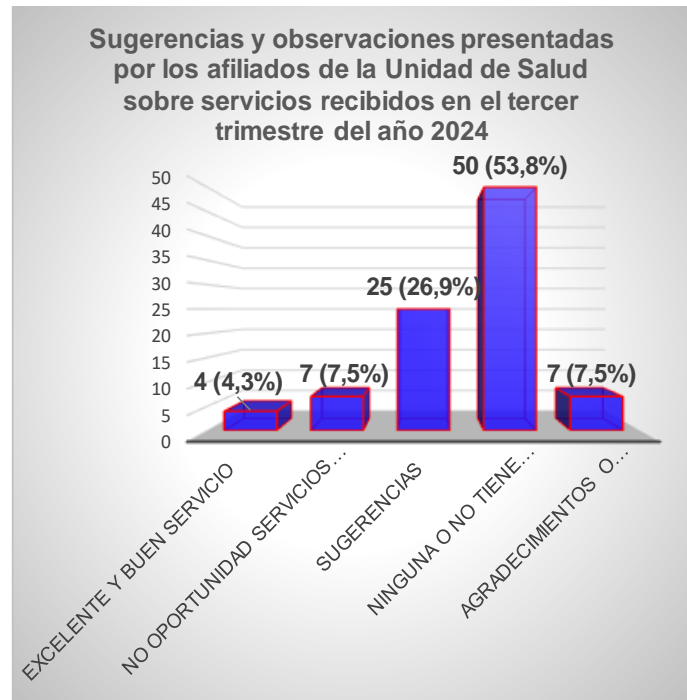


Gráfico 10: sugerencias y observaciones presentadas

En el gráfico 12, se observa que el mayor porcentaje de afiliados con un 53.8% correspondiente a 50 usuarios no presentaron ninguna o no tienen sugerencias, en segundo lugar se encuentra con un el 26.9% correspondiente a 25 afiliados quienes si presentaron sugerencias, seguido del tercer y cuarto lugar con el 7.5% teniendo 7 usuarios cada uno, expresaron no oportunidad en los servicios de salud, también expresan agradecimientos o satisfacción con la Unidad de Salud por los servicios en salud recibidos, y en el último lugar con un 4.3% correspondiente a 4 usuarios indican que han recibido un excelente y buen servicio en el tercer trimestre del año 2024



Observaciones

Teniendo en cuenta las dificultades presentadas por los afiliados con las IPS externas, la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca realizó un acercamiento para exponer las quejas presentadas, solicitarles mejor oportunidad para el agendamiento de los servicios de salud requeridos y se solicitó las encuestas de satisfacción y las PQRSF que nuestros afiliados han tramitado en la IPS, y se está realizando seguimiento para verificar el cumplimiento, con el objetivo de que se mejore el servicio y garantizar la calidad en salud que requieren los usuarios.

Se agradece a los afiliados que se tomaron los minutos para responder la encuesta de satisfacción del tercer 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 solidaridad