

INFORME SATISFACCIÓN AL USUARIO ITRIMESTRE DE 2023

OBJETIVO GENERAL

Conocer el grado de satisfacción del usuario que acude a los servicios ofertados por la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E en los puntos de atención ubicados en los municipios de Caldono, Purace, Totoro, Piamonte y Popayán en este último punto de atención con los centros de salud de 31 de marzo, centro de salud sur occidente, centro de salud bello horizonte, centro de salud pueblillo centro de salud yanaconas, centro de salud lomas de virgen, centro de salud sur oriente, Hospital María Occidente Hospital Toribio Maya, centro de salud San José correspondientes al I Trimestre del 2023.

METODOLOGÍA.

Con intención de conocer el porcentaje de satisfacción global se emplea encuestas con modalidad auto administrativa a usuarios que hayan utilizado los servicios de salud que se brindan en el Empresa Social de Estado Popayán ESE y la atención recibida a través de los puntos de atención Caldono, Purace, Totoro, Piamonte y Popayán. Además, nos permite identificar si nuestro cliente externo recomendaría a otras personas (amigos, familiares, vecinos, etc.) utilizar los servicios brindados por la institución.

Para selección de muestra se tiene encuesta producción del IV trimestre 2022 de los servicios de consulta externa y urgencias, teniendo en cuenta un total de población de 194094 con un error de estimación máxima aceptado del 5%, con un nivel de confianza de 95.5%.

CALCULAR TAMAÑO DE LA MUESTRA FINITA

Parametro	Valor
N	194094
Z	2
P	50%
Q	50%
e	5%

Tamaño de la Muestra

"n" =	
399	Anual
200	Semestre
100	Trimestre
33	Mes

Numerador	194094
Denominador	486,2325

Se tiene un población de 194094 de atenciones desde el servicio de urgencias y ambulatorios donde se asigna un nivel de confianza del 95,5% y un margen de error del 5% desconociendo la probabilidad "p" del evento

Ecuación estadística para proporciones poblacionales

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

tomado de: *Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa* --- por Néilda Mónica Cantoni Rabolini --- La nueva Encuesta Permanente de Hogares de Argentina. 2003. Instituto Nacional de

- n = Tamaño de la buscado
- N = Tamaño de la población o universo
- Z = Parámetro estadístico que depende de N (nivel de confianza)
- e = error de estimacion maximo aceptado
- p = Probabilidad de que ocurra el evento
- q = (1-p) Probabilidad de que no ocurra el evento

Tabla 2. Nivel de confianza asociado a coeficiente de confianza

Nivel de confianza	90%	95%	95,5%	99%	99,7%
Coefficiente de confianza	1,64	1,96	2	2,58	3

Tomado de: *Libro de muestreo estadístico diseño y aplicación* --- Manuel Vivanco --- Editorial Universitaria -- coleccion textos universitarios (2005)--- Santiago de Chile

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 2 de 4

Relación de encuestas aplicadas por servicios

Las encuestas son aplicadas en los servicios de consulta por medicina general (51.3%), odontología y/o higiene oral (12.6%), laboratorio clínico (5.7%), PYP por enfermería (3.5%), imágenes diagnósticas (0.1%), vacunación (6.7%), Urgencias (10.6%), hospitalización (3%) y otros servicios (6.1%)

Tabla 1. Porcentaje de encuestas aplicadas por servicios

SERVICIO	POPAYAN	PIAMONTE	PURACE	CALDONO	TOTORO	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA MEDICINA GENERAL	311	38	31	83	32	495	51,3%
CONSULTA ODONTOLOGICA Y/O HIGIENE ORAL	58	8	23	19	14	122	12,6%
LABORATORIO CLINICO	27	7	9	10	2	55	5,7%
PYP ENFERMERIA	7	3	6	16	2	34	3,5%
IMÁGENES DIAGNOSTICA	1	0	0	0	0	1	0,1%
VACUNACION	9	21	10	20	5	65	6,7%
URGENCIAS	71	3	10	11	10	105	10,9%
HOSPITALIZACION	20	0	7	2	0	29	3,0%
OTROS	19	19	0	20	1	59	6,1%
TOTAL	523	99	96	181	66	965	100%

A continuación, se relaciona resultado tabulados correspondientes al II Trimestre de 2023

Tabla 2. Porcentaje de Satisfacción Global en la Atención

PUNTO DE ATENCION	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYAN	226	269	20	6	2	0	523
PIAMONTE	17	65	9	4	4	0	99
CALDONO	79	95	7	0	0	0	181
PURACE	5	81	10	0	0	0	96
TOTORO	7	56	3	0	0	0	66
SUB TOTAL	334	566	49	10	6	0	965
PORCENTAJE	34,6%	58,7%	5,1%	1,0%	0,6%	0%	100%
TOTAL	965						

En el periodo a evaluar se aplicaron un total de 965 encuestas.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 3 de 4

De las encuestas aplicadas en los diferentes servicios se obtienen los siguientes resultados: el 34.6% de los usuarios encuestados consideran que la atención de los servicios en mención es “MUY BUENA”, el 58.7% considera que el servicio es “BUENA”, el 5.1% refiere que es la atención en los servicios ofertados por la institución es “REGULAR” y el 1% expresa que existe una “MALA” atención; el 0.6% considera que la atención es muy mala, y con el 0% no responde a la pregunta.

En la siguiente tabla se encuentran los datos de la pregunta acerca de si los usuarios estarían dispuestos a recomendar los servicios:

Tabla 3. Posibilidad de recomendación de la Institución

PUNTO DE ATENCIÓN	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYAN	359	137	10	15	2	523
PIAMONTE	33	65	0	1	0	99
CALDONO	118	61	0	2	0	181
PURACE	25	68	0	0	3	96
TOTORO	57	9	0	0	0	66
SUB TOTAL	592	340	10	18	5	965
PORCENTAJE	61%	35%	1%	2%	1%	100%
TOTAL	965					

Con respecto a la posibilidad de recomendación a utilizar los servicios de la institución por parte de los usuarios a otras personas el 61% refiere que “DEFINITIVAMENTE SI” recomienda los servicios ofertados por la ESE POPOYAN, el 35% “PROBABLEMENTE SI”, recomiendan la institución, el 1% considera que Definitivamente No recomienda los servicios de la institución, 2% probablemente no recomienda la atención, y el 1% no responden a la pregunta.

INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL EN LA ATENCIÓN.

El monitoreo constante de este indicador permitirá identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y trato recibido en los servicios ofrecidos por la ESE Popayán.

Indicador I trimestre 2023	TOTAL	%
P.3.14 Número de pacientes que respondieron "Muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido a través de su IPS?	900	93%
P 3.14 Número de usuarios que respondieron la pregunta	965	

 Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 4 de 4

La percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones al momento de seleccionar instituciones prestadoras de servicios de salud, para el II trimestre de 2023 se obtiene un porcentaje de satisfacción del 93%.

Elabora

LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ
 Afiliada Particpe Sindicato SINTRAUNPROS
 Sistema de Información y Atención al Usuario
 Empresa Social del Estado – Popayán ESE.