

CENTRO MEDICO BELEN



INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

JULIO – SEPTIEMBRE

2024

CONTENIDO

- 1. Introducción**
- 2. Antecedentes**
- 3. Objetivos**
 - 3.1 Objetivo general
 - 3.2 Objetivos específicos
- 4. Aspectos metodológicos**
 - 4.1 Población
 - 4.2 Muestra
 - 4.3 Formato encuesta de satisfacción
- 5. Resultados encuesta de satisfacción**
 - 5.1 Caracterización del usuario
 - 5.2 Servicios evaluados
 - 5.3 Aspectos evaluados
 - 5.4 Satisfacción del usuario
- 6. Sugerencias**
- 7. Conclusiones**
- 8. Anexos**
 - 7.1 Formato encuesta de satisfacción

INTRODUCCION

El presente informe: “Evaluación de la satisfacción de usuarios de Centro Medico Belén”, reporta los resultados correspondientes a los meses julio, agosto y septiembre del 2024. La información es obtenida a partir del estudio de 226 encuestas de satisfacción.

Este análisis, permitirá medir la satisfacción y percepción que tienen nuestros clientes acerca de la calidad de los servicios que se brindan; utilizando esta información como fuente principal para la toma de decisiones e implementación de planes de mejoramiento desde los diferentes procesos, monitoreándose el impacto según el parámetro comparativo realizado de manera trimestral.

Durante los meses evaluados, se desarrolló la aplicación de una encuesta, estableciéndose su nivel de satisfacción, lo que permitirá, a partir del análisis de los resultados, obtener conclusiones que aporten a la generación de acciones de mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios.

2. ANTECEDENTES

El Centro Médico Belén es una IPS que brinda servicios en medicina laboral y apoyo diagnóstico.

La IPS realiza un estudio que permite determinar el grado de satisfacción del encuestado de manera trimestral, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción. Para el último informe generado correspondiente al trimestre de Abril – Junio del 2024, se reportó una satisfacción global del 100 % sobre una meta del 90%.



3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los usuarios del Centro Medico Belén, respecto a los servicios que se ofrecen, con el fin de identificar oportunidades de mejora que conduzcan al desarrollo de acciones que permitan materializar nuestra visión: “Para el año 2024 continuar siendo una empresa líder en el mercado competitivo en las áreas de la medicina general, laboral y diagnóstico Clínico, para empresas públicas y privadas, caracterizándonos por nuestra actitud, calidad, servicio y experiencia, e implementando permanentemente la normatividad legal vigente y actualizando nuestro equipo de profesionales e instituciones aliadas.”

Con el fin de lograr lo descrito en el párrafo anterior, se considera fundamental la articulación de todos los procesos de Centro Medico Belén para centrar todo el recurso y esfuerzo en mejorar cada vez más la experiencia del servicio que se brinda a nuestros usuarios, lográndose así su fidelización y satisfacción.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la tasa de caída de pacientes en el servicio de consultas.
- Determinar el tiempo promedio para la asignación de citas.
- Conocer la opinión manifestada por el encuestado frente a la calidad en la prestación de los servicios.
- Analizar los niveles de satisfacción de nuestros usuarios, evaluando aspectos como: La calificación global del servicio, la recomendación a un familiar de los servicios, el trato del personal y la oportunidad del servicio.
- Basados en información estadística, se pretende realizar el respectivo análisis, articular los procesos del Centro Medico Belén, para identificar oportunidades de mejora que nos lleven a posesionarnos como la mejor IPS de Manizales.

4. ASPECTOS METODOLÓGICOS

4.1 POBLACIÓN

La población encuestada corresponde a los usuarios del Centro Médico Belén que hicieron uso de los servicios en el trimestre evaluado.

4.2 MUESTRA

La muestra poblacional parte del registro de pacientes atendidos por medio del cual se busca estimar la proporción de satisfacción global por un número de usuarios representativos de la población total.

El tamaño muestral corresponde a la cuantificación de la población que fue atendida en el intervalo de tiempo asignado.

El nivel de confianza que se usó fue del 95%, con un error de muestreo del 5 %, para todos los usuarios.

La fórmula utilizada para el cálculo de la muestra estratificada por usuarios para la satisfacción global de los afiliados es.

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e^2 \cdot (N-1)) + k^2 \cdot p \cdot q}$$

N: Es el tamaño de la población (número total de posibles encuestados).

k: Es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 5%.

Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

La extensión del uso de Internet y la comodidad que proporciona, tanto para el encuestador como para el encuestado, hacen que este método sea muy atractivo.

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

e: Es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Para realizar dichos cálculos dirigirse al siguiente enlace:

<https://www.datum.com.pe/calculadora>

N = **278** personas atendidas

K = 2

e = 5

p = 0.5

q = 1

n = 226 encuestas

Se define la población (N) que en este caso será el número total de personas atendidas (278), luego mediante el nivel de confianza definido 95% y un error de muestreo del 5% se obtendrá un valor K de 1,96. De este modo con el valor (p) que equivale a la probabilidad de que ocurra el evento estudiado y el valor q (1-p) que hace referencia a la probabilidad de que no ocurra el evento estudiado se obtiene un **tamaño de muestra de 162 personas**

4.3 FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Se realizó la recolección de información, buscando comprensión y agilidad por parte del encuestado. Se tomó como base las necesidades de la IPS y el componente de satisfacción de la Resolución 256 del 2016 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

La encuesta está compuesta por cuatro componentes que buscan evaluar diferentes aspectos, los cuales corresponden a la caracterización del usuario, los tipos de servicio, aspectos en la atención, y satisfacción global (*Ver anexo 1 – Formato encuesta de satisfacción*).

5. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los Servicios de Salud que ha recibido en la IPS?	¿ Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS ?	¿ Cómo fue el trato recibido del personal que lo atendió ?	¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?
MUY BUENA: 185	DEFINITIVAMENTE SI: 178	EXCELENTE: 208	MENOS DE 5 MIN: 122
BUENA: 41	PROBABLEMENTE SI: 48	BUENO: 18	MAS DE 20 MIN: 34
			10 MIN: 54
			15 MIN: 16
TOTAL: 226	TOTAL: 226	TOTAL: 226	TOTAL: 226

5.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

Los resultados presentados a continuación, corresponden a la tabulación de la información obtenida a partir de la encuesta de satisfacción Centro Medico Belén, las cuales serán utilizadas como fuente de información. Presentando por medio de un análisis general los

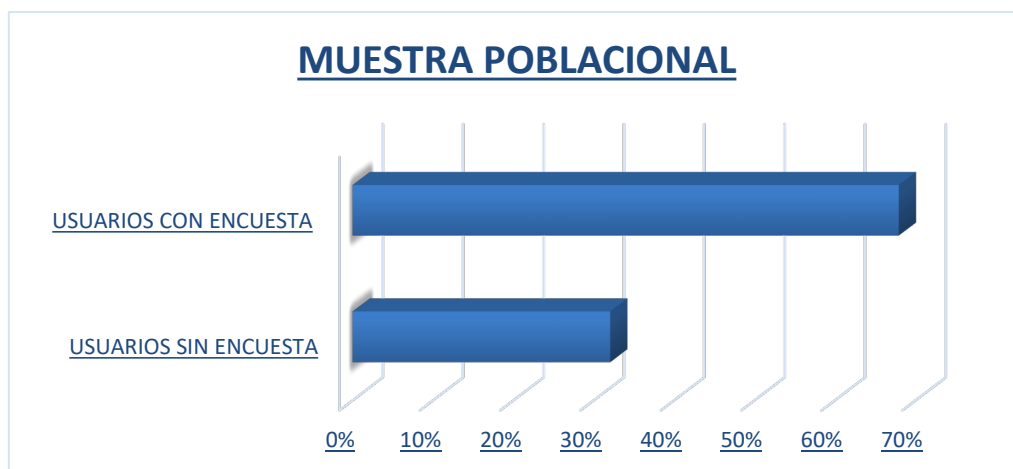
distintos aspectos considerados para la evaluación y medición de la satisfacción de los afiliados.

Se obtuvo con una muestra total de 226 usuarios del Centro Medico Belén encuestados, durante el periodo correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre del 2024, cifra que representa el 67,93% de la muestra poblacional. Ver grafico1.

CUADRO 1

POBLACION TOTAL	MUESTRA	PORCENTAJE DE COLABORADORES
USUARIOS ENCUESTADOS	226	67,93 %
USUARIOS SIN ENCUESTAR	52	32,06%
TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	278	100 %

GRAFICO 1

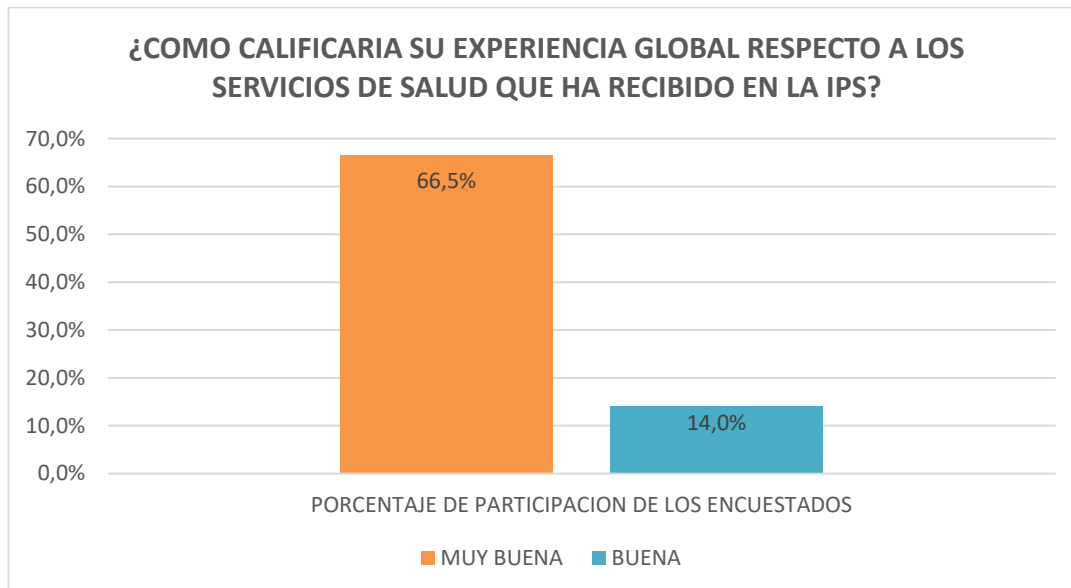


5.1 ASPECTOS EVALUADOS

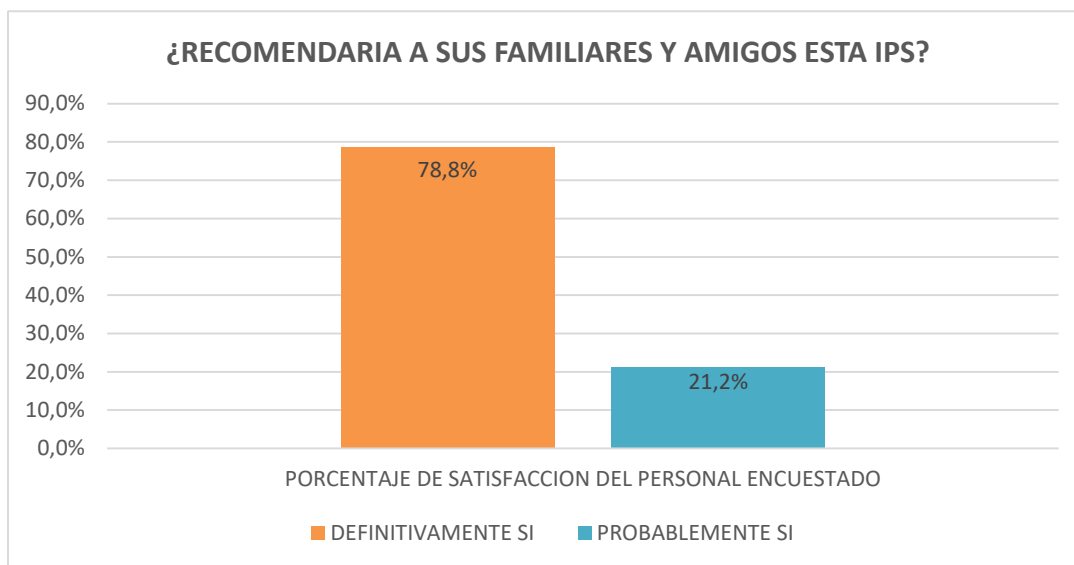
Los aspectos evaluados por medio de la encuesta de satisfacción corresponden a la información suministrada resolución 256 de 2015 el personal encargado de la atención, la calidad en la atención, la oportunidad en el servicio y el espacio físico donde se presta el servicio.

Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de Satisfacción Centro Medico Belén (julio - septiembre 2024)

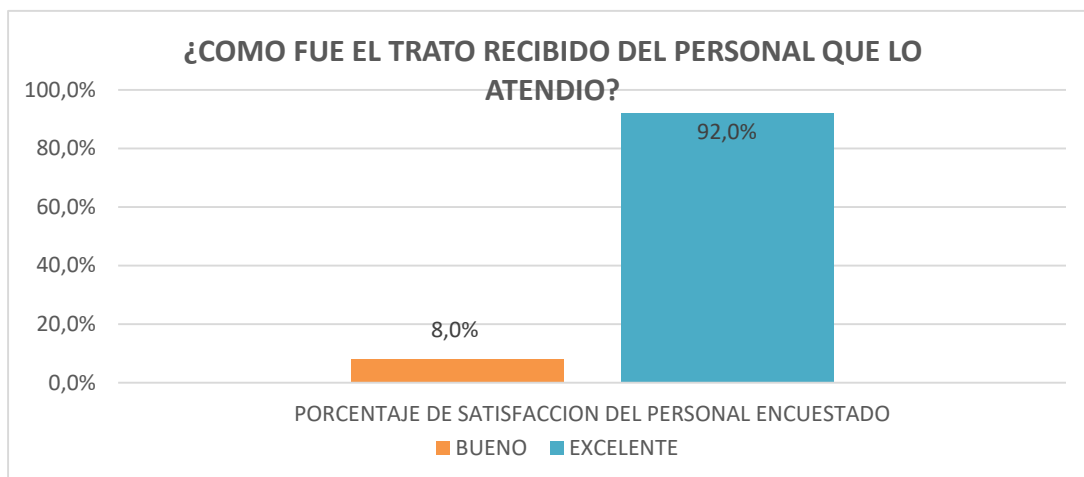
¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA IPS?	NIVEL DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ENCUESTADO.
MUY BUENA	185	66,54 %
BUENA	41	14,04 %
TOTAL	226	100 %



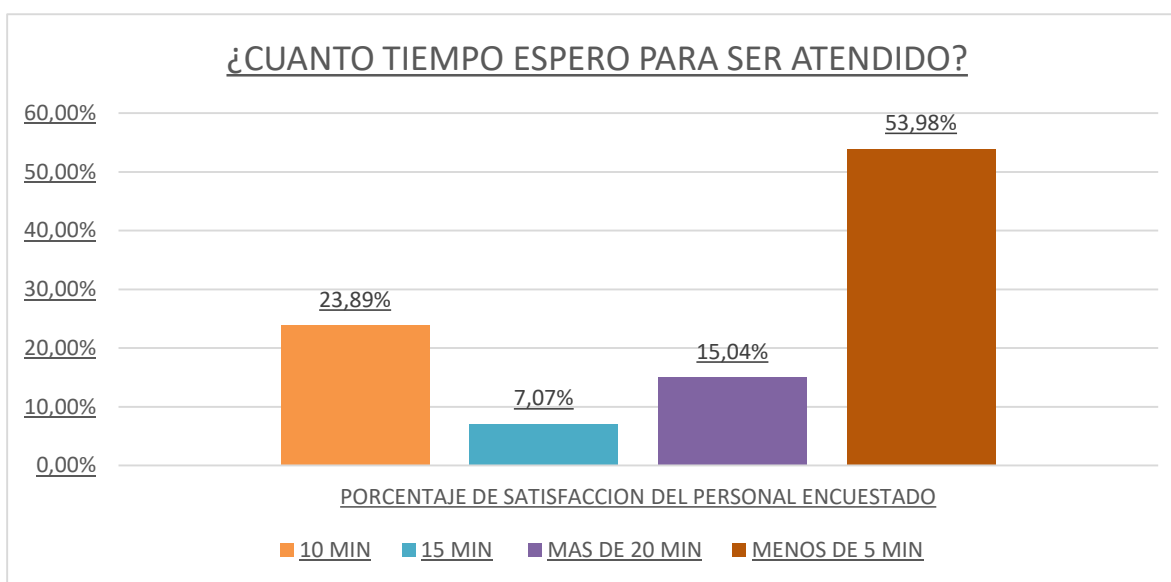
¿RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	NIVEL DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ENCUESTADO.
PROBABLEMENTE SI	48	21,23%
DEFINITIVAMENTE SI	178	78,76%
TOTAL	226	100 %



¿COMO FUE EL TRATO RECIBIDO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	NIVEL DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ENCUESTADO.
BUENO	18	8%
EXCELENTE	208	92 %
TOTAL	226	100 %



¿CUANTO TIEMPO ESPERÓ PARA SER ATENDIDO?	NIVEL DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ENCUESTADO.
10 MINUTOS	54	23,89%
15 MINUTOS	16	7,07%
MAS DE 20 MIN	34	15,04%
MENOS DE 5 MIN	122	53,98 %
TOTAL	226	100 %



5.2 SATISFACCION DE USUARIOS CENTRO MEDICO BELEN.

La satisfacción global, partiendo de las manifestaciones de los usuarios encuestados, ha logrado para el periodo actual una satisfacción del 100 %, sobre una meta del 90% establecida como indicador en los trimestres anteriores.

(Ver tabla 2).

TABLA 2. INDICADORES DE SATISFACCIÓN, ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CENTRO MEDICO BELÉN (ABRIL - JUNIO 2024)

INDICADOR	ABRIL - JUNIO	META
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA EPS	100 %	90 %
RECOMEDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS	100 %	90%
EL TRATO RECIBIDO DEL PERSONAL DEL CENTRO MEDICO	100 %	90 %

Fuente: Encuesta de satisfacción Centro Medico Belén Abril – junio 2024.

6. SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

6.1 SUGERENCIAS:

- En relación al número de encuestas, se alcanzó el estimado de población a evaluar, gracias a la realización de la encuesta por cada paciente, alcanzando así la meta estimada, sin embargo se observa que el % de tiempo de espera para ser atendido aumentó un poco en 20 y 15 minutos, cifra que debe ser tomada en cuenta para el próximo informe, con el propósito de realizar una mejoría y reducir el tiempo de espera.

6.2 AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

Es importante tener en cuenta las manifestaciones de los usuarios encuestados para nuestro mejoramiento continuo, del total de 226 encuestas realizadas para el trimestre de julio – septiembre 2024, se contó con la manifestación de 80 encuestados que de manera voluntaria las describieron, de las cuales alrededor del 90% se identificaron como felicitaciones, agradecimientos y comentarios de satisfacción en los servicios de atención ofrecidos, entre los cuales se destacan:

- *“Felicitaciones por el servicio fue excelente”*
- *“Gracias por la prestación de los servicios”*
- *“Felicitaciones mil gracias solo tengo agradecimientos”*
- *“Satisfecho con los servicios prestados”*
- *“Todo está muy bien”*

Entre otras manifestaciones identificadas, se encuentran asociadas la actitud y trato de los funcionarios hacia los usuarios, dando una calificación de excelente.

7.CONCLUSIONES

Para el trimestre julio – septiembre 2024 el resultado obtenido a partir de la encuesta de satisfacción Centro Medico Belén se identificó:

- La Proporción de satisfacción global de los usuarios del 100 %
- La Proporción de usuarios que recomendarían a familiares y amigos la IPS CENTRO MEDICO BELEN del 100%
- Al evaluar la proporción de usuarios que recomendarían la IPS a sus familiares y amigos, se evidencio que en un 100 % (226 usuarios) de los encuestados, respondieron si recomendarían la EPS. El indicador cumplió sobre una meta del 90% para el trimestre julio – septiembre 2024.
- En la pregunta de calificación de atención global, el porcentaje más alto fue del 66,5 % con respuesta de “Muy Buena”.
- En la pregunta de: Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS, la respuesta de mayor alcance fue: “Definitivamente Si” con un 78,8%.
- El 92%, siendo el porcentaje más alto del personal encuestado, dio como respuesta “Excelente” a la pregunta ¿Cómo fue el trato recibido del personal que lo atendió?
- En la pregunta: cuánto tiempo espero para ser atendido, el porcentaje más alto fue del 53,98% “Menos de 5 Minutos”.

6. ANEXOS 1

6.1 FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

NOMBRE COMPLETO

Tu respuesta _____

IDENTIFICACIÓN

Tu respuesta _____

NUMERO DE CONTACTO

Tu respuesta _____

¿CÓMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD
QUE HA RECIBIDO EN LA IPS?

☐ MUY BUENO

☐ BUENO

☐ REGULAR

☐ MALO

☐ MUY MALA

¿RECOMDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?

- ☐ DEFINITIVAMENTE SI
- ☐ PROBABLEMENTE SI
- ☐ DEFINITIVAMENTE NO
- ☐ PROBABLEMENTE NO
- ☐ NO INFORMA

¿COMO FUE EL TRATO RECIBIDO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?

- ☐ EXCELENTE
- ☐ BUENO
- ☐ REGULAR

¿CUANTO TIEMPO ESPERO PARA SER ATENDIDO?

- ☐ MENOS DE 5 MINUTOS
- ☐ 10 MINUTOS
- ☐ 15 MINUTOS
- ☐ MAS DE 20 MINUTOS

