

**Evaluación de satisfacción de usuarios**

**Informe de satisfacción de usuarios**

**Savia Salud EPS**

**Atención al Usuario**

**2023**



## **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**



## INTRODUCCIÓN

El siguiente informe presenta los resultados correspondientes periodo 2023. La información obtenida a partir del estudio de 3405 encuestas de satisfacción.

Este análisis, permitirá medir la satisfacción y percepción que tienen los afiliados del Savia Salud EPS acerca de la calidad de los servicios que brinda tanto la red prestadora, como la EPS; 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 bimestral.

Durante los meses evaluados, se desarrolló la aplicación de las encuestas de manera telefónica en contacto directo con los usuarios, permitiendo a partir del análisis de la información, obtener conclusiones que aporten a la generación de acciones de mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios.



## **ANTECEDENTES**

Savia Salud EPS es una Entidad Administradora de Planes de Beneficios de Salud que gestiona el aseguramiento de la población pobre y vulnerable, para impactar en la calidad de vida de sus afiliados.

La EPS realiza un estudio que permite determinar el grado de satisfacción del encuestado de manera bimensual, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción. La cual presentó para el año 2023 un cumplimiento de la meta en la proporción de satisfacción global de los afiliados en la EPS.



## OBJETIVOS

### Objetivo General

Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los afiliados a Savia Salud, respecto a los servicios que ofrece tanto la red prestadora como la EPS, con el fin de identificar oportunidades de mejora que conduzcan al desarrollo de acciones que permitan materializar nuestra visión: *“En el 2028 seremos la mejor alternativa de aseguramiento en régimen subsidiado para la población pobre y vulnerable del Departamento de Antioquia”*.

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

### Objetivos específicos

- Analizar los niveles de satisfacción de nuestros afiliados, evaluando aspectos como: La información suministrada por el personal encargado de la atención (asistencial y administrativo), la calidad en la atención, la oportunidad en el servicio y el espacio físico donde se prestó el servicio.
- Conocer la percepción y opinión manifestada por el encuestado frente a la calidad en la prestación de los servicios.
- Basados en información estadística, se pretende realizar el respectivo análisis, articular los procesos de Savia Salud para identificar oportunidades de mejora que nos lleven a posesionarnos como la mejor EPS del Régimen Subsidiado del departamento de Antioquia.

## ASPECTOS METODOLÓGICOS

### Población

La población encuestada corresponde a afiliados del departamento de Antioquia, que hicieron uso de los servicios ofertados por la red prestadora y oficinas de atención al usuario de la EPS.

Es de anotar que para la aplicación de la encuesta de satisfacción se incluyó población mayor a 15 años, afiliada a Savia Salud EPS.

Es así, como se toma un total de 677.890 afiliados del departamento de Antioquia.

### Muestra

La población encuestada parte de un muestreo tipo estratificado, por medio del cual se busca estimar la proporción de satisfacción global con un número representativo de la población, asignando de manera proporcional a todos los municipios una representación según su número de afiliados.

El tamaño muestral corresponde a la cuantificación probabilística que la población quede contenida en el intervalo de confianza calculado a partir de la muestra, el error de muestro es la precisión deseada que dependerá de los recursos disponibles y la proporción estimada la cual puede partir de históricos, prueba piloto, conocimiento o experiencias o metas que se tenga sobre la población en la estratificación.

El nivel de confianza que se usó fue del 90%, con un error de muestreo del 10%, y una homogeneidad del 50%, resultando el cálculo de muestra con un mínimo de 60 afiliados a encuestar.

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

$$n = \frac{\sum_{h=1}^L W_h^2 \frac{N_h P_h Q_h}{(N_h - 1)} + 1}{\left( \frac{z_{\alpha/2}}{N} \right)^2 + \frac{1}{N} \sum_{h=1}^L W_h^2 \frac{N_h P_h Q_h}{(N_h - 1)}}$$



Donde:

$$\text{Sea: } n_h = n(w_h); \text{ donde: } \sum_{h=1}^L w_h = 1$$
$$N = \sum_{h=1}^L N_h$$
$$\hat{P} = \sum_{h=1}^L W_h \hat{P}_h; \text{ donde } \hat{P}_h \text{ es proporción estimada de la población } h$$

*y  $\hat{P}$  es la proporción estimada global*

$$\hat{Q} = \hat{P} - 1$$

*( $w_h$ ) es la ponderación de la muestra en el estrato  $h$*

### **Formato encuesta de satisfacción**

Se aplica un formato de encuesta como instrumento de recolección de información, buscando comprensión y agilidad por parte del encuestado. Se tomo como base las necesidades de la EPS 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 AU-1.2-FO02 Formato encuesta de satisfacción).

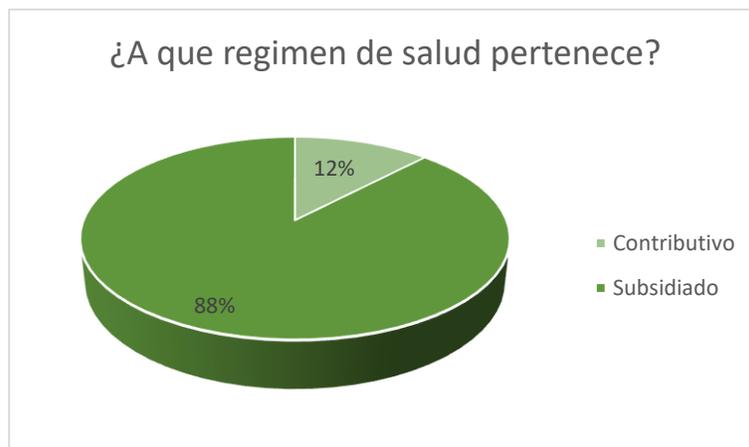
## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### Caracterización del usuario

Los resultados presentados en el informe corresponden a la tabulación de información obtenida a partir de la encuesta de satisfacción Savia Salud EPS, observación y sugerencias, 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.

A partir de las encuestas de satisfacción implementadas a los afiliados, se presentó que el 88% (2991) pertenecen al régimen subsidiado, mientras que el 12% (u) manifestó pertenecer al régimen contributivo. (Ver gráfico 1).

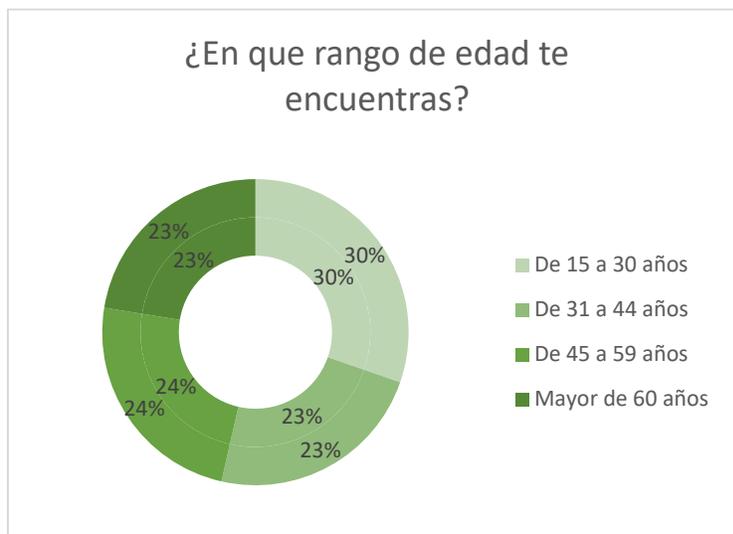
*Gráfico 1. Distribución porcentual por régimen de afiliación encuesta de satisfacción Savia Salud EPS 2023*



*Fuente: Encuesta de satisfacción  
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Por medio de los rangos de edad se identificó con un porcentaje del 30,31% (1032) que la mayor concentración de población encuestada se presentó en un rango de edad de 15 a 30 años, seguido de la población de 31 a 44 con el 23,26% (792), continuo de 45 a 59 años con el 23,99% (817).

Gráfico 2. Distribución porcentual por grupos de edad encuesta de satisfacción Savia Salud EPS 2023



Fuente: Encuesta de satisfacción  
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

El rango de edad con menor participación se presentó en la población mayor a años con el 22,44% (764)

### Servicios evaluados

Los servicios evaluados por parte de los afiliados se logra identificar diversas barreras y dificultades que presenta la población durante su proceso de atención y es a través de esta evaluación que se establecen medidas de mejoramiento ayudando a mitigar puntos de insatisfacción en la atención a los usuarios.

Para el año 2023, la **consulta externa** se presentó como el servicio más evaluado con el 57,24% (1949), situación que se relaciona de manera directa al ser el servicio con mayor demanda por parte de nuestros afiliados (Ver tabla 1).

Tabla 1. Distribución por tipo de servicio evaluado Encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS 2023

¿A cuál de los siguientes servicios tuviste acceso o deseas evaluar?	Cantidad	% Participación
Consulta Externa	1949	57,24%
Entrega de Medicamentos	531	15,59%
Cirugía	299	8,78%
Oficina atención al usuario Savia Salud EPS	249	7,31%
Hospitalización	215	6,31%

Programas de Promoción y Prevención	162	4,76%
<b>Total general</b>	<b>3405</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción  
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

## Aspectos evaluados

Dentro de los aspectos evaluados por medio de la encuesta de satisfacción se encuentra la información suministrada por 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. Por medio de los cuales se analizan diferentes causas de insatisfacción presentadas por los usuarios, tomando así una medida en escalas de excelente, buena, regular y deficiente que permitan su análisis.

Gráfico 3. Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS 2023



Fuente: Encuesta de satisfacción  
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

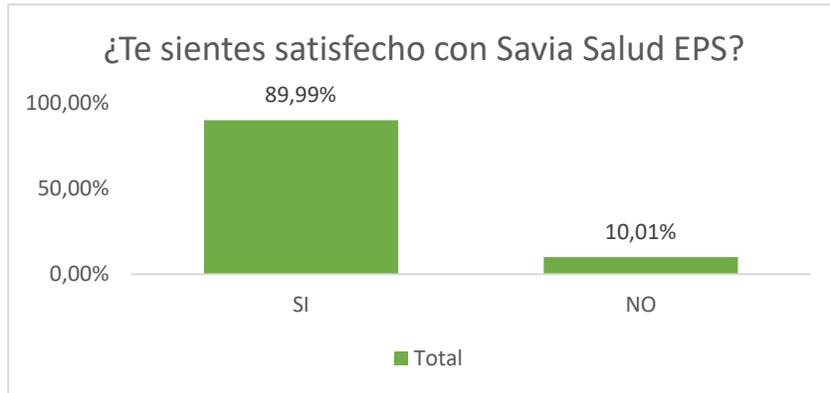
Para el periodo analizado, las calificaciones con mayores porcentajes se presentaron en las calificaciones de **buena** con un promedio del 47,4% en cada uno de los aspectos, seguido de **excelente** con el 26,9% (Ver gráfico 3).

## Satisfacción del usuario

Con relación a los indicadores de **proporción de satisfacción global de los usuarios que recomendaría la EPS** se logró reportar sobre la meta establecida de un 89,9% para el periodo 2023

El 90,64% (3064) de los afiliados expresan estar satisfechos con Savia Salud EPS

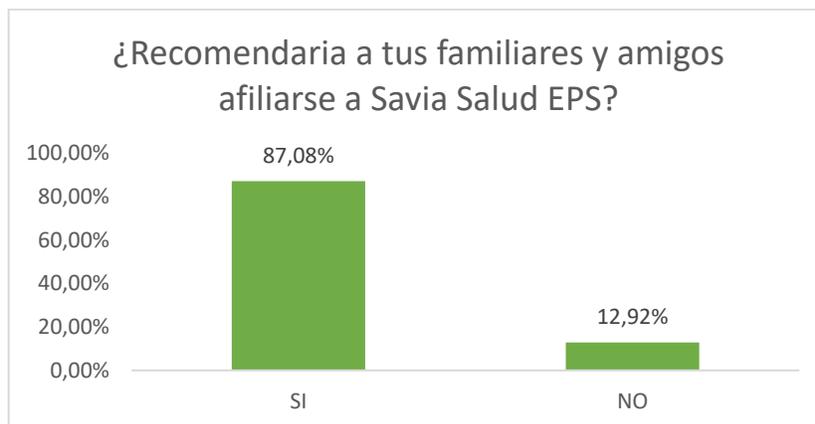
Gráfico 4. Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS



Fuente: Encuesta de satisfacción

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Gráfico 5. Proporción de usuarios que recomendaría la EPS a familiares y amigos



Fuente: Encuesta de satisfacción

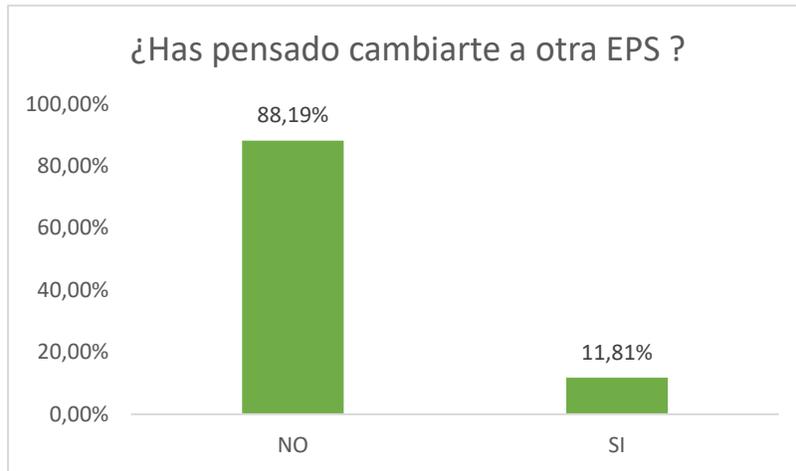
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

El indicador de **proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS** cumplió con la meta al presentar por debajo del 15% con un reporte del 11,81% (Ver gráfico 6).

Entre la población encuestada que manifestó la posibilidad de cambiarse de EPS,

se identificó como motivo principal la **Demora para recibir los servicios**

Gráfico 6. Proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS



Fuente: Encuesta de satisfacción  
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

## SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

Por medio del espacio voluntario para las manifestaciones de sugerencias, agradecimientos y felicitaciones presentadas por los usuarios se presentaron:

- ✓ “Gracias y felicitaciones”
- ✓ “excelente servicio”
- ✓ “Indica que todo le parece muy bien”
- ✓ “todo super bien”
- ✓ “Considera que ha recibido muy bien los servicios por parte de la EPS”

Por otra parte, entre los comentarios de sugerencias se presenta:

- ✓ “Agilizar la autorización de los servicios”
- ✓ “contratar especialistas para la atención”
- ✓ “Mejorar la atención al momento de solicitar citas con especialistas”
- ✓ “Los tramites de autorización son muy demorados”
- ✓ “Agendamiento oportuno en citas médicas”
- ✓ “Mejorar la atención en las oficinas”



## CONCLUSIONES

Para el periodo 2023 el resultado obtenido a partir del desarrollo de la encuesta de satisfacción de Savia Salud EPS a los usuarios del departamento de Antioquia se logró identificar

- Se logró el cumplimiento del indicador de satisfacción global de los usuarios de Savia Salud EPS, la meta proyectada fue del 90% y se alcanzó con un 89,9% y una proporción de usuarios que recomendarían a familiares y amigos afiliarse a Savia Salud EPS del 87,08%
- Cumplimiento del indicador de proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS con una meta por debajo del 15% reportando un porcentaje del 11,81%.
- Niveles de satisfacción relacionado a los diferentes servicios evaluados del 74,3% para la clasificación entre excelente y buena.
- Reporte del 57,24% de las calificaciones bajo el servicio de **consulta externa**, como principal servicio de atención entre la población encuestada.