

# **Evaluación de satisfacción de usuarios**

## **Informe de satisfacción de usuarios**

**Savia Salud EPS**

**Atención al Usuario**

**Marzo - abril**

**2020**



## 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 a los meses marzo y abril 2020. La información obtenida a partir del estudio de 253 encuestas de satisfacción.

Este análisis, permitirá medir la satisfacción y percepción que tienen los afiliados 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 una metodología mixta entre el canal telefónico y personalizado 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 bimestral, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción. La cual presentó para el año 2019 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 los usuarios de Savia Salud que hicieron uso de los servicios ofertados por la red prestadora y oficinas de atención al usuario de la EPS. Se incluyó la población mayor a 15 años de los 116 municipios del Departamento de Antioquia en los que Savia Salud EPS tiene cobertura.

### 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 uso fue del 95%, con un error de muestreo de 0.065, se usó una proporción del 50% para todos los municipios menos para Medellín, la cual fue del 85% dado que esta asignación busca mayor representatividad de los municipios diferentes de Medellín. Resultando en un cálculo de muestra con mínimo 253 afiliados.

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

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

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

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

$(w_h)$  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).

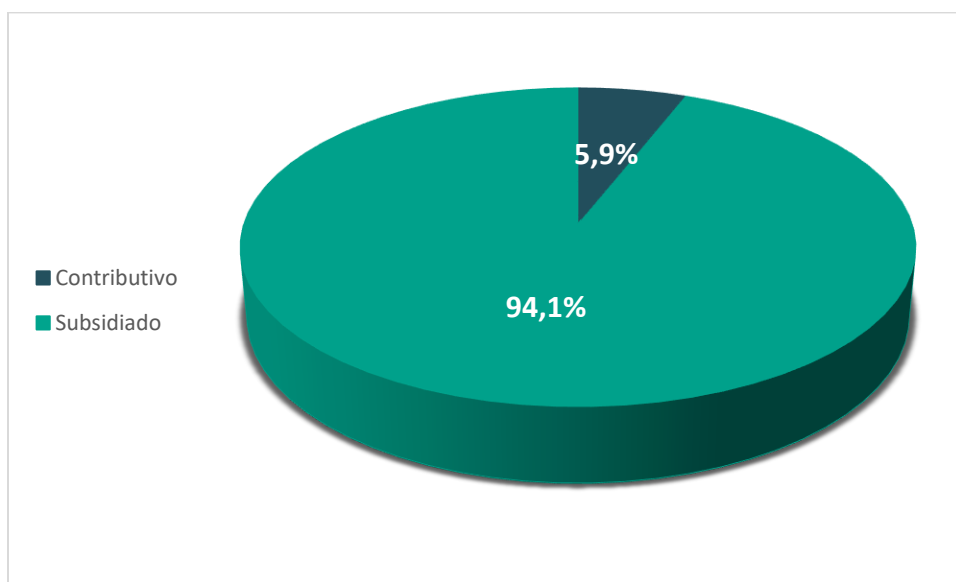
## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### Caracterización del usuario

A partir de las encuestas de satisfacción realizadas para el periodo correspondiente al bimestre marzo – abril 2020, se presenta a continuación los resultados obtenidos, las observaciones y sugerencias presentadas por los usuarios, mediante el análisis general de los aspectos evaluados y el nivel de satisfacción determinado.

La muestra poblacional encuestada correspondiente a un total de 253 usuarios, presento una caracterización en la mayor parte de la población como afiliados al régimen subsidiado con un total de 238 representado el 94,1% de la muestra total y tan solo 15 pertenecientes al régimen contributivo con una representación del 5.9% (Ver gráfico 1).

*Gráfico 1. Distribución porcentual por régimen de afiliación encuesta de satisfacción Savia Salud EPS – Bimestre (marzo - abril 2020)*



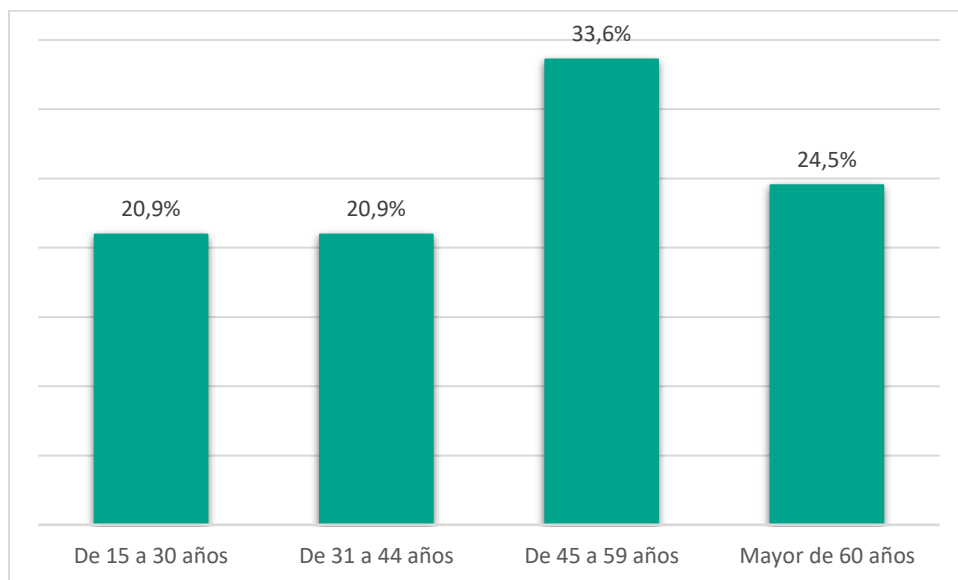
*Fuente: Encuesta de satisfacción  
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*



Para el periodo evaluado, la mayor población encuestada se relaciono a un grupo de edad de 45 a 59 años representado el 33,6% de los encuestados, seguido de los mayores a 60 años 24,5% ( Ver gráfico 2).

Igualmente, se evidencio que las Oficinas de Atención al Usuario Savia Salud EPS como el servicio mas evaluado por este grupo poblacional, situación que permite identificar la percepción y nivel de satisfacción que presentan frente a determinados servicios, permitiendo así la toma de decisiones frente a diversas acciones de mejora.

*Gráfico 2. Distribución porcentual por grupos de edad encuesta de satisfacción Savia Salud EPS – Bimestre (marzo - abril 2020)*



*Fuente: Encuesta de satisfacción*

*Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Con relación al bimestre anterior en el cual la población de los 45 a 59 años y mayores a 60 representaron el 50% de la población encuestada, se continuo con esta misma tendencia contando con una representando para el bimestre actual el 58,1% del total.

## Servicios evacuados

Por medio del desarrollo de las encuestas de satisfacción se evidencio el servicio con mayor demanda por parte de los usuarios, reflejando que con relación al bimestre anterior la consulta externa presento el mayor porcentaje de evaluación, representando el 47,0% enero – febrero y el 27,7% para marzo – abril (Ver tabla 1).

*Tabla 1. Distribución por tipo de servicio evaluado Encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (marzo – abril 2020)*

Servicios evaluados	Núm. Encuestas	Porcentaje
Consulta externa	70	27,7%
Oficina de Atención al Usuario Savia Salud EPS	64	25,3%
Entrega de medicamentos	39	15,4%
Programas de promoción y prevención	38	15,0%
Hospitalización	24	9,5%
Cirugía	18	7,1%
Total	253	100,0%

*Fuente: Encuesta de satisfacción*

*Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

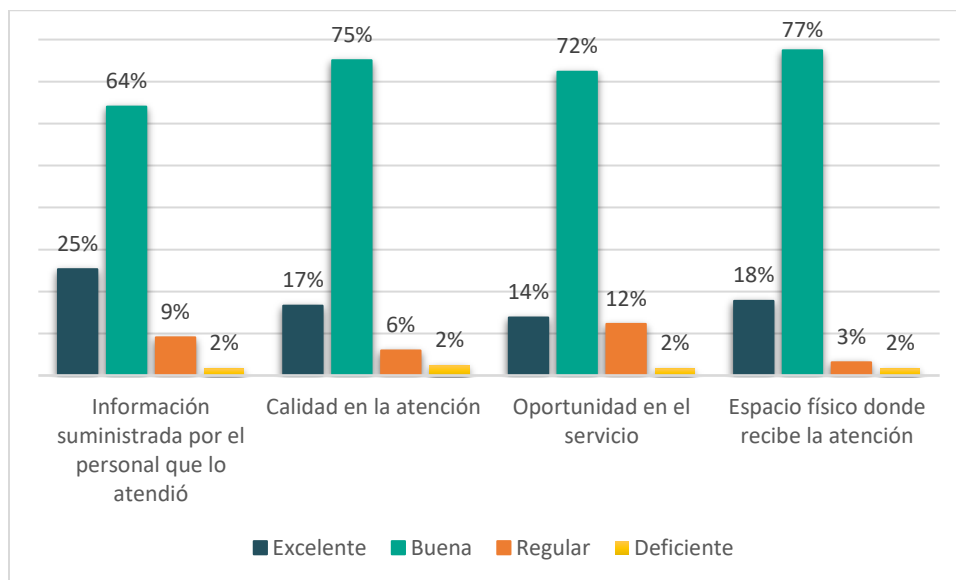
## Aspectos evaluados

Por medio de los aspectos evaluados, se analizan causas principales de insatisfacción presentadas por los usuarios, las cuales son medidas en una escala de excelente, buena, regular y deficiente, relacionando así la información suministradas por el personal de atención, calidad en la atención, oportunidad en el servicio y el espacio físico donde se recibe la atención.

Para el bimestre marzo – abril 2020, se evidencio una calificación de buena en cada uno de los aspectos evaluados, con porcentajes del 64% con relación a la información suministrada por el personal que lo atendió, 75% calidad en la atención, 72% oportunidad en el servicio y del 77% para el espacio físico donde recibe la atención (Ver gráfico 3).

Con relación al bimestre anterior, se presenta un análisis similar en las escalas de evaluación presentados en cada uno de los diferentes aspectos evaluados, resaltando las clasificaciones de buena y excelente. Sin embargo, también se evidenciaron reportes de 2% bajo la calificación de deficiente, destacando allí puntos de insatisfacción por parte de los usuarios.

Gráfico 3. Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (marzo - abril 2020)



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

### Satisfacción del usuario

La satisfacción global de los afiliados Savia Salud EPS, se reportó para el bimestre de marzo – abril 2020 en un 91,7% y la proporción de usuarios que recomendarías su EPS a familiares y amigos en un 92,1% sobrepasando ambos indicadores una meta establecida del 90%. Por su parte, la proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS se registro sobre un 11,1% superando el 10% máximo correspondiente a su meta (Ver tabla 2).

Tabla 2. Indicadores de satisfacción, encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (marzo - abril 2020)

INDICADOR	ENERO - FEBRERO	MARZO - ABRIL
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la EPS	93,3%	91,7%
Meta	90%	
Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	92,3%	92,1%

Meta	90%	
Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EPS	12,5%	11,1%
Meta	10%	

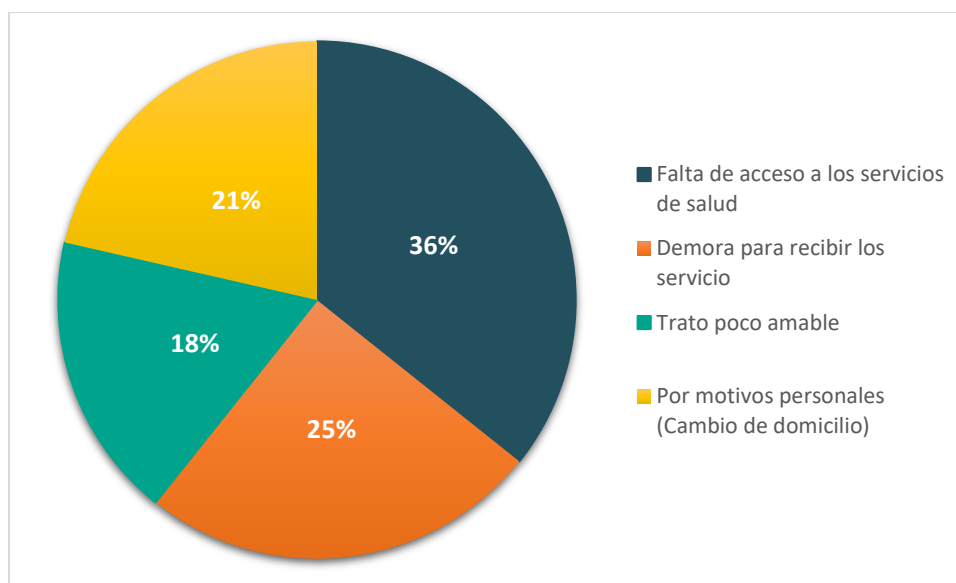
Fuente: Encuesta de satisfacción

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Con relación a la proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS, se identificaron diferentes factores entre los cuales se relaciona en mayor medida la falta de acceso a los servicios de salud con la representación del 36%, seguido de la demora en recibir los servicios con un 25%, motivos personales relacionados al cambio de domicilio con un 21% y el trato poco amable con un 18% (Ver gráfico 4).

Los datos obtenidos por medio de los usuarios encuestados relacionan las barreras en el proceso de acceso y prestación de servicios como uno de los principales puntos de insatisfacción con el servicio.

Gráfico 4. Distribución porcentual de motivos relacionados al cambio de EPS encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (marzo - abril 2020)



Fuente: Encuesta de satisfacción

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS



## **SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES**

Las manifestaciones presentadas por los usuarios en espacios de sugerencias, agradecimientos y felicitaciones con relación a la experiencia del servicio también ofrecen y aportan información para nuestro mejoramiento continuo en la prestación de los servicios. Para el bimestre evaluado, de un total de usuarios encuestados, 183 hicieron uso de este espacio con el aporte de sus comentarios.

Entre las principales manifestaciones identificadas, se encontró en el 75% de los comentarios agradecimientos y satisfacción por los servicios recibidos por medio de la EPS. Por su parte, el 25% restante se relacionan a comentarios de mejora los cuales se relacionan a la demora en la entrega de autorizaciones, agendamiento de citas y prestación del servicio, los prolongados tiempos de espera en las salas y las dificultades en la entrega de medicamentos.



## CONCLUSIONES

Para el bimestre de marzo - abril 2020 el resultado obtenido a partir del desarrollo de la encuesta de satisfacción Savia Salud EPS se logró identificar:

- Cumplimiento de la meta establecida del 90% para la proporción de satisfacción global de usuarios con un reporte del 91,7% y del 92,1% para la proporción de usuarios que recomendarían su EPS a familiares y amigos.
- La proporción de usuarios que han pensado en cambiarse de EPS se registro con un porcentaje del 11,1% situación que asocia los principales motivos relacionados al cambio de EPS por parte de los usuarios, entre los que se encuentran la falta de acceso a los servicios de salud y la demora en la atención.
- Entre los servicios mas evaluados por parte de los usuarios se identificó la Consulta externa y las oficinas de atención al Usuarios Savia Salud EPS.
- Los aspectos evaluados identificaron que la falta de oportunidad en el servicio reporto el porcentaje más alto según la clasificación de regular con un 12% en su calificación, seguido de la información suministrada por el personal que lo atiende, aspecto que reporto un 9%.