

T.O.G.  
0003

**SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO EN LOS SEVICIOS  
DEL CENTRO DE ATENCION AMBULATORIA N° 1 DEL ISS  
MANIZALES, 1996.**

**CLARA AMELIA VELEZ ZULETA  
GUILLERMO OTALVARO BENJUMEA**

Trabajo de grado para optar al título de  
Especialista en Gerencia de Instituciones de Salud y  
Seguridad Social

Director  
**GUILLERMO RESTREPO CHAVARRIAGA**  
Magister en Salud Pública

COLEGIO ODONTOLOGICO COLOMBIANO  
AREA EDUCACION AVANZADA

POSTGRADO EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD Y  
SEGURIDAD SOCIAL  
SANTA FE DE BOGOTA, D.C  
1996

## DEDICATORIA

Hacemos un sentido reconocimiento a los Doctores **NOHORA AYDE RAMIREZ, DAVID MONTOYA Y GUILLERMO RESTREPO CHAVARRIAGA** por toda su colaboración y asesoría que durante todo el postgrado nos dieron para que desarrolláramos el conocimiento gerencial que en la actualidad demanda el sector salud.

A nuestros **ESPOSO, ESPOSA e HIJOS** por su apoyo para lograr las metas propuestas.

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores expresan sus agradecimientos a:

DOCTOR JORGE RUBIO JIMENEZ  
DOCTOR ENRIQUE GARCIA D.  
DOCTOR GUILLERMO JIMENEZ J  
Srta. VANESSA ROMERO ARIAS  
Srta. GLORIA INES GRISALES G.  
NATALIO OCAMPO BETANCOUR

Gerente CAA N° 1, ISS Manizales.  
Médico, asesor EPS.  
Jefe de Contratación EPS.  
Mercadeo EPS.  
Secretaria, Depto Contratación.  
Auxiliar de Servicios Administrativos

### **ASESORES:**

Dra. NOHORA AYDE RAMIREZ

Ing. DAVID MONTOYA.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA</b>	<b>Pag.</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>TABLA DE CONTENIDO</b>	
<b>LISTA DE GRAFICAS</b>	
<b>LISTA DE CUADROS</b>	
<b>INTRODUCCION</b>	
<b>1. Definición del Problema</b>	<b>1</b>
<b>2. Justificación</b>	<b>8</b>
<b>3. Objetivo</b>	<b>9</b>
<b>3.1. Objetivo General</b>	<b>9</b>
<b>3.2. Objetivos Específicos</b>	<b>9</b>
<b>4. MARCO TEÓRICO</b>	<b>11</b>
<b>4.1. Marco Legal</b>	<b>11</b>
<b>4.2. Definiciones Básicas</b>	<b>13</b>
<b>5. MATERIAL Y METODO</b>	<b>18</b>

<b>5.1. Tipo de Estudio</b>	<b>18</b>
<b>5.2. Unidad de Observación</b>	<b>18</b>
<b>5.3. Población</b>	<b>19</b>
<b>5.4. Muestra</b>	<b>19</b>
<b>5.5. Variables</b>	<b>19</b>
<b>5.6. Fuentes de información</b>	<b>20</b>
<b>5.7. Instrumentos</b>	<b>20</b>
<b>5.8. Procedimientos</b>	<b>20</b>
<b>6. ANALISIS DE LA INFORMACION</b>	<b>23</b>
<b>6.1. LABORATORIO</b>	<b>23</b>
<b>6.1.1. Tipo de Vinculo</b>	<b>23</b>
<b>6.1.2. Procedencia</b>	<b>23</b>
<b>6.1.3. Ocupación</b>	<b>24</b>
<b>6.1.4. Sexo</b>	<b>25</b>
<b>6.2. FARMACIA</b>	<b>25</b>
<b>6.2.1. Tipo de Vinculación</b>	<b>25</b>
<b>6.2.2. Procedencia</b>	<b>26</b>
<b>6.2.3. Ocupación</b>	<b>26</b>
<b>6.2.4. Sexo</b>	<b>27</b>
<b>6.3. MEDICINA</b>	<b>27</b>
<b>6.3.1. Tipo de Vinculación</b>	<b>27</b>
<b>6.3.2. Procedencia</b>	<b>28</b>

<b>6.3.3. Ocupación</b>	<b>29</b>
<b>6.3.4. Sexo</b>	<b>29</b>
<b>6.4. ODONTOLOGIA</b>	<b>30</b>
<b>6.4.1. Tipo de Vinculación</b>	<b>30</b>
<b>6.4.2. Procedencia</b>	<b>30</b>
<b>6.4.3. Ocupación</b>	<b>31</b>
<b>6.4.4. Sexo</b>	<b>32</b>
<b>6.5. Porcentaje de Satisfacción de los servicios ambulatorios CAA No1 del ISS Manizales,1996.</b>	<b>32</b>
<b>7. CONCLUSIONES</b>	<b>34</b>
<b>7.1. Conclusiones Generales de los Servicios Ambulatorios en el CAA No.1 del ISS Manizales.</b>	<b>34</b>
<b>7.2. Conclusiones Específicas por Servicios</b>	<b>35</b>
<b>7.2.1. Laboratorio</b>	<b>35</b>
<b>7.2.2. Farmacia</b>	<b>35</b>
<b>7.2.3. Medicina</b>	<b>36</b>
<b>7.2.4. Odontología</b>	<b>36</b>
<b>8. RECOMENDACIONES</b>	<b>38</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>39</b>
<b>Anexo a. Gráficos</b>	
<b>Anexo b. Encuestas</b>	
<b>Anexo c. Cuadros</b>	

## LISTA DE GRAFICOS

- GRAFICO 1.** Porcentaje de satisfacción de los servicios de atención ambulatoria en el CAA N° 1 del ISS Manizales 1996.
- GRAFICO 2.** Porcentaje de usuarios **muy satisfechos** según servicios en el CAA N° 1 del ISS Manizales 1996.
- GRAFICO 3.** Porcentaje de usuarios **satisfechos** según servicios en el CAA N° 1 del ISS Manizales 1996.
- GRAFICO 4.** Porcentaje de usuarios **poco satisfechos** según en el CAA N° 1 del ISS Manizales 1996.

## LISTA DE CUADROS

- CUADRO 1.** Grado de satisfacción del usuario del servicio ambulatorio de laboratorio en el CAA N° 1 del ISS Manizales, de acuerdo al tipo de vinculación.
- CUADRO 2.** Grado de satisfacción del usuario del servicio ambulatorio de laboratorio en el CAA N° 1 del ISS Manizales, de acuerdo a la procedencia.
- CUADRO 3.** Grado de satisfacción del usuario del servicio ambulatorio de laboratorio en el CAA N° 1 del ISS Manizales, de acuerdo a la ocupación.
- CUADRO 4.** Grado de satisfacción del usuario del servicio ambulatorio de laboratorio en el CAA N° 1 del ISS Manizales, de acuerdo al sexo.
- CUADRO 5.** Grado de satisfacción del usuario del servicio ambulatorio de farmacia en el CAA N° 1 del ISS Manizales, de acuerdo al tipo de vinculación.
- CUADRO 6.** Grado de satisfacción del usuario del servicio ambulatorio de farmacia en el CAA N° 1 del ISS Manizales, de acuerdo a la procedencia.
- CUADRO 7.** Grado de satisfacción del usuario del servicio ambulatorio de farmacia en el CAA N° 1 del ISS Manizales, de acuerdo a la ocupación.
- CUADRO 8.** Grado de satisfacción del usuario del servicio ambulatorio de farmacia en el CAA N° 1 del ISS Manizales, de acuerdo al sexo.
- CUADRO 9.** Grado de satisfacción del usuario del servicio

ambulatorio de medicina en el CAA N° 1 del ISS Manizales, de acuerdo al tipo de vinculación.

- CUADRO 10.** Grado de satisfacción del usuario del servicio ambulatorio de medicina en el CAA N° 1 del ISS Manizales, de acuerdo a la procedencia.
- CUADRO 11.** Grado de satisfacción del usuario del servicio ambulatorio de medicina en el CAA N° 1 del ISS Manizales, de acuerdo a la ocupación.
- CUADRO 12.** Grado de satisfacción del usuario del servicio ambulatorio de medicina en el CAA N° 1 del ISS Manizales, de acuerdo al sexo.
- CUADRO 13.** Grado de satisfacción del usuario del servicio ambulatorio de odontología en el CAA N° 1 del ISS Manizales, de acuerdo al tipo de vinculación.
- CUADRO 14.** Grado de satisfacción del usuario del servicio ambulatorio de odontología en el CAA N° 1 del ISS Manizales, de acuerdo a la procedencia.
- CUADRO 15.** Grado de satisfacción del usuario del servicio ambulatorio de odontología en el CAA N° 1 del ISS Manizales, de acuerdo a la ocupación.
- CUADRO 16.** Grado de satisfacción del usuario del servicio ambulatorio de odontología en el CAA N° 1 del ISS Manizales, de acuerdo al sexo.
- CUADRO 17.** Porcentaje de satisfacción de los servicios ambulatorios de laboratorio, farmacia, medicina y odontología en el CAA N° 1 del ISS Manizales.

## RESUMEN

La evaluación de la satisfacción del usuario en la atención prestada en el Centro de Atención Ambulatoria No. 1 del Seguro Social de la ciudad de Manizales, observó los servicios de Medicina General, Odontología, Farmacia y Laboratorio, durante los días 1, 2 y 3 de Abril de 1996. Este estudio fue de carácter descriptivo y transversal. Las variables a observar fueron Edad, sexo, ocupación, procedencia, estado civil, tipo de vinculación, relación interpersonal, tiempo en la asignación de citas, tiempo de espera de la cita, tiempo de entrega de la fórmula, fórmula despachada, tiempo de espera para la prestación del servicio y satisfacción del cliente externo. Fueron fuente de información los usuarios de los servicios de consulta ambulatoria, e instrumento de recolección de información la encuesta.

En el servicio de medicina general, el 26.10% de los encuestados manifestaron estar muy satisfechos con el servicio prestado, el 59% satisfechos y el 15.40% poco satisfechos. En el servicio de odontología, el 21.67% de los encuestados manifestaron estar muy satisfechos, el 64.22%

satisfechos y el 14% poco satisfechos. En el servicio de farmacia, el 29.76% de los encuestados manifestaron estar muy satisfechos con el servicio prestado, el 63.18% satisfechos y el 9.39% poco satisfechos. En el servicio de laboratorio, el 24.28% manifestaron estar muy satisfechos, 12.27% satisfechos y el 12.27% poco satisfechos.

## INTRODUCCION

Siendo la Seguridad Social un servicio público de carácter obligatorio, vigilado y coordinado por Estado, como lo referencia la Constitución Política de 1991, una vez el usuario ha accedido a tal servicio, lo menos que él espera es que éste tenga la cualidad de la oportunidad, para resolver las contingencias de salud que obligan a tal recurso; situación que muchas veces no se da, generando inconformidad e insatisfacción en los clientes externos del Instituto de los Seguros Sociales y otras Instituciones de Salud.

En el año de 1995 entró en rigor la aplicabilidad de la Ley 100 del 23 de diciembre de 1993 en todo el país, respecto a la ampliación de la cobertura a todo núcleo familiar; a pesar de llevar más de un año de sancionada la Ley y todas las Instituciones de Salud conocer el contenido de la misma, aún sin reglamentar en su totalidad; pareciera que tales instituciones no hubieran hecho las provisiones necesarias para cumplir con lo presupuestado en la norma.

En vigencia la nueva legislación, el problema de satisfacción de usuario del servicio recibido se hizo más frustrante, pues la sobre demanda de servicios ante una oferta estática, agravó el problema de oportunidad en la atención ambulatoria no urgente.

Con una imagen corporativa negativa en los servicios ambulatorios ofrecidos por el Instituto de Seguros Sociales, una legislación hecha a medida del usuario para optar otras alternativas de atención al acabarse el monopolio de la seguridad social; resulta contradictorio que la citada institución en vez de debilitarse y aún amenazara desaparecer; por el contrario se fortalezca y aumente el número de usuarios.

Las razones anteriores, la libre competencia originada en la mencionada Ley, la movilidad dada al usuario de la EPS a otra, si sus expectativas no son satisfechas en una de ellas; nos condujeron como investigadores a realizar un estudio de satisfacción del usuario los días uno, dos y tres de abril de 1996, en el Centro de Atención Número Uno del Instituto de Seguros Sociales, Seccional Caldas, Manizales; estudio éste de Carácter extraintitucional.

## **DEFINICION DEL PROBLEMA**

“..... El objetivo general de los proyectos de satisfacción se orientan hacia la garantía de la calidad, .....” “ con base en la teoría de la calidad total y satisfacción del cliente, todos los estudios de satisfacción miran y consideran al usuario de los servicios asistenciales como cliente externo de la institución y al proveedor como un cliente interno;....”.

Utilizando el método científico, la oficina Nacional de Evaluación de la calidad, ha desarrollado todos sus estudios de satisfacción del cliente externo, con base en consultas bibliográficas de evaluación y análisis de la satisfacción del paciente con el cuidado de la salud desarrolladas en E.E.U.U, Canadá y otros países.

Así en 1985 se inició el monitoreo de los Servicios Médicos y Odontológicos, identificando las fallas en el proceso de atención e implementando correctivos en los centros participantes

En 1988 se creó una guía para implantación Nacional: “ Monitoreo de Satisfacción de los usuarios, para los Servicios Médicos y Odontológicos” .

Para el año 1990 se definió un protocolo de “Monitoreo de la Satisfacción del Usuario por los servicios médicos y odontológicos ambulatorios, que brinda el ISS”.

La cuarta etapa en el proceso histórico del estudio de satisfacción se inicia en 1993, que es lo que vivimos actualmente, donde “... La satisfacción se debe mirar como un todo donde intervienen: el cliente interno, osea los proveedores directos o indirectos de los servicios asistenciales; el cliente externo; la institución quien es la que proporciona la estructura y los recursos físicos y humanos para el funcionamiento de todos los servicios “.

Algunos resultados del proceso de monitoreo de la satisfacción del cliente externo en este desarrollo cronológico se pueden apreciar en los siguientes cuadros:

I.

**INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES**  
**OFICINA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE CALIDAD**  
**ESTUDIO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO**  
**EN MEDICINA GENERAL**  
**RESULTADOS 1988 - 1992**

1988	_____	62%
1989	_____	70%
1990	_____	59%
1991	_____	58%
1992	_____	72%

I.I

**INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES**  
**OFICINA NACIONAL DE EVALUACION DE CALIDAD**  
**SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO**  
**CON LOS SERVICIOS DE SALUD 1993**

	<b>MEDICINA</b>	<b>LABORATORIO CLINICO</b>
Cesar	95.3%	
Caldas	93.9%	97.9%
Boyacá	62.6%	
Promedio Nacional	82.1%	85.5%

I.I.I

**INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES**  
**OFICINA NACIONAL DE EVALUACION DE CALIDAD**  
**SECCIONAL CALDAS**  
**SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO**  
**CON LOS SERVICIOS DE SALUD**

	<b>1994</b>	<b>1995</b>
Odontología	86.4%	81.9%
Medicina	78.0%	82.3%
Farmacia	89.2%	84.9%
Laboratorio Clínico	85.0%	79.5%

Con los antecedentes referidos anteriormente decidimos realizar un estudio de satisfacción del cliente externo en el Centro de Atención Ambulatoria Número Uno del Instituto de los Seguros Sociales, ubicado dentro de las instalaciones de la IPS Seccional Caldas, localizado en el área noroccidental de la ciudad.

La Ley 100 de 1993, donde se establece el " Sistema de Seguridad Social Integral " amplia los servicios de atención, ya no solo al afiliado trabajador, a su esposa durante el embarazo, el parto y los primeros doce días del puerperio y el niño hasta el año de edad sino una ampliación familiar total hasta los hijos adultos no mayores de 18 años de edad, estudiantes universitarios regulares, y aquellos impedidos físicos que no pueden desarrollar una actividad económicamente productiva y otros.

Es evidente el déficit institucional en el recurso humano, físico y técnico para la atención de la población beneficiaria a los servicios, ya que las constantes quejas, manifestaciones de inconformidad y las congestiones en las áreas de servicios de atención ambulatoria, son normalidad.

El reto planteado por la " Seguridad Social Integral " de la Ley 100 fue asumido por el Instituto de los Seguros Sociales, con conocimiento de causa sin haberse implementado un plan de contingencia para atender la sobredemanda de servicios, en lo que respecta a servicios de atención ambulatoria, los cuales ampliaran la cobertura a toda la familia, pero sin el carácter de atención familiar integral, ya que el servicio sigue siendo episódico curativo; promoción y prevención en salud, a penas se insinúan.

## **2 JUSTIFICACIÓN**

El nuevo sistema de seguridad social en salud ha impuesto una transformación para todo prestador de servicios de salud, en la cual sus clientes sean la razón de ser de sus instituciones. La evaluación de la satisfacción del cliente externo debe ser una preocupación constante en toda organización de salud. Los resultados del presente estudio servirán para que la gerencia del CAA No. 1 adopte estrategias de mejoramiento de la satisfacción de sus clientes.



### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Medir el grado de satisfacción del usuario por los servicios de atención prestados en el Centro de Atención Ambulatoria número uno del ISS en Manizales.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar la satisfacción de los clientes externos del CAA N° 1 al recibir los servicios de laboratorio clínico.
  
- Determinar si las formulas despachadas en el CAA N° 1 se hacen en forma completa, generando satisfacción en el cliente externo.
  
- Determinar la satisfacción de los clientes externos en el CAA N° 1 al recibir la atención médica.

- **Determinar la satisfacción de los clientes externos en el CAA N° 1 al recibir los servicios de laboratorio clínico.**
  
- **Comparar los resultados obtenidos en la encuesta con el estudio realizado en el CAA N° 1 por el ISS en 1994.**

## 4 MARCO TEORICO

### 4.1 Marco legal

En el desarrollo de la constitución de 1991, la Asamblea Nacional Constituyente incluye la salud y la seguridad social como uno de los derechos fundamentales en su artículo 48, el cual dice: " La seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del estado con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establece la Ley, se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social", y en el artículo 49 que dice: " La atención de la Salud ... son servicios públicos a cargo del estado ...".

En el desarrollo de la Ley 100 del 23 de diciembre de 1993, el artículo uno tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona en el marco de la seguridad social integral con base en los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integridad, unidad y participación, descritos en el artículo dos de la misma Ley. El artículo 153 describe los fundamentos del servicio público de salud , rectores del sistema de seguridad social como son: " Equidad, obligatoriedad, protección integral, libre escogencia, calidad...", entendiendo ésta última como la atención oportuna,

personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.

La ley normatiza sobre los deberes de los afiliados y beneficiarios cuando dice: "Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones, la dotación, así como de los servicios y prestaciones sociales y laborales" (artículo 160).

Para garantizar el uso racional de los servicios se implantaron los pagos moderados ( artículo 187), los cuales coadyudarán en la financiación del Plan obligatorio de salud, sin restringir el acceso a los servicios de la población más pobre y vulnerable.

El artículo 188 garantiza la atención del usuario a la vez que el artículo 127 legisla sobre el control y la evaluación de la calidad del servicio de salud, además las empresas promotoras de servicios de salud, estarán sujetas a la vigilancia de la superintendencia nacional de salud.

## **4.2 Definiciones básicas**

**4.2.1 Derecho Fundamental :** No definido por la constitución, pero entendido según la filosofía de la constitución como aquel que pueda ser objeto de vulnerabilidad en la esencia de la persona humana y en consecuencia priman sobre otros derechos.

**4.2.2 Satisfacción :** Entendiéndolo como aquel estado emocional, al colmar las necesidades y expectativa de algo esperado y cumplido individualmente.

Entendida para el ISS "como un todo donde intervienen: el cliente interno, es decir los proveedores directos e indirectos de los servicios asistenciales; el cliente externo; la institución quien es la que proporciona la estructura y los recursos físicos y humanos para el funcionamiento de todos los servicios".

**4.2.3 IPS:** "Institución prestadora de servicios de salud. Toda persona jurídica de naturaleza pública, privada, comunitaria, solidaria o mixta cuyo objeto personal sea la prestación directa de servicios de salud y que utilizando personal debidamente autorizado por el gobierno nacional, preste uno o más servicios contemplados en el plan de beneficios del sistema general de seguridad social en salud" (ley 100 de 1993).

4.2.4 "EPS: Las entidades Promotoras de Salud son las entidades responsables de la afiliación, y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía .

Su función básica será organizar y garantizar, directa o indirectamente,, la prestación del Plan obligatorio de Salud, a los afiliados y girar, dentro de los términos previstos en el presente Estatuto, la diferencia entre los ingresos por cotizaciones de sus afiliados y el valor de las correspondientes Unidades de pago por Capitación que les reconoce el sistema más las licencias de maternidad pagadas por ellas, al fondo de Solidaridad y Garantía"( ley 100 de 1993).

4.2.5 EFICIENCIA: " Mejor utilización social y económica de los recursos administrativos técnicos y financieros disponibles para que los beneficios, a que da derecho la seguridad social sean prestados en forma oportuna, adecuada y suficiente"(ley 100 de 1993).

**4.2.6 UNIVERSALIDAD:** “Es la Garantía en la protección de las diferentes contingencias para todas las personas, sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida” (ley 100 de 1993).

**4.2.7 SOLIDARIDAD:** “Entendida como la práctica de la mutua ayuda entre las personas, las generaciones, los sectores económicos, las regiones y las comunidades bajo el principio de apoyo del más fuerte hacia el más débil.

Es deber del estado garantizar la solidaridad en el sistema de seguridad social mediante su participación, control y dirección del mismo.

Los recursos, provenientes del erario público en el sistema de Seguridad Social se aplicarán siempre a los grupos más vulnerables” (ley 100 de 1993).

**4.2.8 INTEGRALIDAD:** “Es la cobertura de todas las contingencias que afectan la salud, la capacidad económica y en general las condiciones de vida de toda la población. Para este efecto cada quien contribuirá según su capacidad y recibirá lo necesario para atender sus contingencias amparadas por ésta Ley” (ley 100 de 1993).

4.2.9 EQUIDAD:” Proveer gradualmente de servicios de salud de igual calidad a todos los habitantes del país, independientemente de su capacidad de pago; es decir de sus aportes” (ley 100 de 1993).

4.2.10 OBLIGATORIEDAD:” Entendida como la afiliación al sistema de seguridad social de toda la comunidad sin excepción alguna “ ( ley 100 de 1993).

4.2.11 PROTECCIÓN INTEGRAL: “A toda la población en educación, información y fomento a la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación en todas las patologías dentro del POS”(ley100 del 1993).

4.2.12 LIBRE ESCOGENCIA: “El afiliado usuario del sistema general de seguridad en salud goza de libertad total para escoger la Empresa Promotora de Salud (EPS), y la institución prestadora de servicios de salud (IPS), que mejor se ajuste a sus intereses”(ley 100 de 1993).

4.2.13 CALIDAD: "Aplicada al servicio de salud, garantizando al usuario y sus beneficiarios una atención oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua"(ley 100 de 1993).

4.2.14 PAGOS MODERADORES:" Definidos por la Ley, como aquellos que motivarán en el usuario un uso racional de los servicios de salud y cuyo recaudo coadyudará a la cofinanciación de los servicios en el beneficiario, del plan obligatorio de salud; sin restringir el acceso a los servicios de la población más vulnerable"(ley 100 de 1993).

4.2.15 POS: "Plan obligatorio de Salud; es la protección integral en salud que el sistema brinda a los afiliados y familiares en maternidad, enfermedad general, promoción y fomento de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación en todas las patologías, y posición de medicamentos genéricos esenciales"(ley 100 de 1993).

## **5. MATERIAL Y METODO**

### **5.1. TIPO DE ESTUDIO.**

El presente estudio fue descriptivo, puesto que permitió conocer la Satisfacción de los clientes externos en los servicios ambulatorios de consulta medica general, consulta odontológica general, farmacia y toma de muestras de laboratorio en el CAA No. 1, de la ciudad de Manizales.

Además es transversal, porque se realizó en un periodo corto de tiempo, durante los días 1, 2, y 3 de Abril de 1996.

### **5.2. UNIDAD DE OBSERVACIÓN.**

La unidad de observación abarca a los usuarios de los servicios de consulta ambulatoria de medicina general, consulta ambulatoria de odontología general, farmacia y toma de muestras de laboratorio del CAA No. 1, del Seguro Social de Manizales.

### 5.3. POBLACION

El Universo de estudio lo constituye la población asignada para atención del primer nivel al CAA No. 1 de la ciudad de Manizales, que son en total 70.000 beneficiarios.

### 5.4. MUESTRA

La muestra seleccionada para la recolección de la información, fue de 1.538 usuarios, la muestra fué calculada mediante la formula  $NZ_{pq}^2/Ne^2+Z_{pq}^2$ , para la obtención de la muestra ( N:70000, Z:Factor de confiabilidad del 95%, Z= 1.96, S:Varianza p\*q, p+q=1 p=0.5 cuando no hay ningún estudio previo, e: Error= 0.05) . El resultado obtenido mediante esta formula fue de 383. Por sugerencia del tutor de la investigación esta muestra fue aplicada a cada uno de los servicios que fueron estudiados.

### 5.5. VARIABLES

- Tipo de vinculo
- Procedencia
- Ocupación
- Sexo

#### 5.6. FUENTES DE INFORMACIÓN

Usuarios de los servicios de consulta ambulatoria de medicina general, consulta ambulatoria de odontología general, farmacia y toma de muestras de laboratorio.

#### 5.7. INSTRUMENTOS.

Se utilizó como instrumento de recolección de información primaria la encuesta.

#### 5.8. PROCEDIMIENTO.

Partiendo de los conceptos, la definición de variables y su correspondiente operacionalización, se elaboró el cuestionario de preguntas con criterio de confiabilidad y validez. Fue sometido a una prueba de campo, con 50 usuarios de los servicios en el CAA, de la cual se obtuvo como conclusión que el formulario de encuesta no tenía defectos en su elaboración.

A continuación se conformo un equipo de 6 encuestadoras con nivel educativo universitario, las cuales recibieron una capacitación de 5 horas el día 29 de Marzo.

La aplicación de las encuestas se realizo durante los días 1, 2, 3 de Abril, lográndose el total propuesto.

Una vez realizada la recolección de la información se sometió a una crítica para determinar inconsistencias, las cuales fueron corregidas. Paralelamente, se diseñaron las bases de datos para cada uno de los cuestionarios haciendo uso del programa EPI Info versión 6.0. Este instrumento se probó en su efectividad con 5 instrumentos de recolección de información.

Después de lo anterior se procedió a la digitación de la totalidad de la información recolectada.

Para la obtención de los resultados se utilizó una de las opciones de EPI Info por medio de la cual se calcularon los resultados para cada grupo de variables, en cuanto a tablas de frecuencia absoluta y relativa y sus correspondientes totales. Estos resultados fueron llevados a la aplicación de Word versión 6.0 por tener una mejor presentación en tablas y texto.

Las técnicas estadísticas utilizadas fueron: Frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

## **6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

### **6.1 LABORATORIO**

#### **6.1.1 Tipo de vínculo**

Del total de encuestas realizadas en este servicio, 177 personas fueron afiliados, 180 derechohabientes y 26 pensionados.

El 15,38% de los pensionados dicen estar poco satisfechos con el servicio de laboratorio clínico en comparación con los afiliados y derechohabientes que tienen proporciones de insatisfacción del 12,43% y 11,67% respectivamente.

Estos hallazgos no fueron significativos desde el punto de vista estadístico.

Llama la atención que el valor del chi cuadrado 7,69 estuvo muy cercano a la significancia, pudiéndose lograr con una muestra mayor.

#### **6.1.2 Procedencia**

Del total de encuestados en este servicio, 327 personas fueron del área urbana y 56 personas del área rural.

No se encontró asociación significativa entre procedencia y grado de satisfacción de las personas encuestadas, sin embargo llama la atención que las personas procedentes del área rural tienen un mayor porcentaje de insatisfacción ( 16,07 % ) que aquellas que proceden de área urbana.

### **6.1.3 Ocupación**

Del total de encuestados, 40 se desempeñan como trabajadores independientes, 141 trabajadores dependientes, 92 personas dedicadas al hogar, 76 estudiantes y 34 dedicadas a otras actividades.

Aunque no se encontró asociación significativa entre el tipo de ocupación y el grado de satisfacción es importante resaltar que los trabajadores independientes tuvieron un mayor grado de satisfacción con un 92,5 % y que los trabajadores dependientes y las personas dedicadas al hogar fueron las menos satisfechas, con porcentajes que fluctúan entre un 13,48% y 15,22% respectivamente.



#### **6.1.4 Sexo**

Del total de encuestados, 174 personas fueron hombres y 209 fueron mujeres.

No se encontraron diferencias significativas, aunque los hombres manifiestan en una mayor proporción encontrarse muy satisfechos con el servicio, mientras que el 21.05% de las mujeres se encuentran muy satisfechas con el mismo.

### **6.2 FARMACIA**

#### **6.2.1 Tipo de vinculación**

Del total de encuestas realizadas en el servicio de farmacia, 169 se hicieron con personas afiliadas, 166 con derechohabientes y 57 con pensionados.

Los pensionados y derechohabientes con 92,6 % y 95,78 % respectivamente son los más satisfechos con el servicio de farmacia si se comparan con los afiliados que dicen estar poco satisfechos en el 14,79 % de los encuestados.

Esta asociación fue altamente significativa con una  $p < 0.01$ .

### **6.2.2 Procedencia**

Del total de personas encuestadas, 376 viven en el área urbana y 16 en el área rural.

No se encontró asociación significativa entre la procedencia y el grado de satisfacción, aunque llama la atención que las personas del área urbana presentaron una mayor proporción de insatisfacción con este servicio.

### **6.2.3 Ocupación**

Del total de encuestas realizadas, se encontró que 56 personas eran trabajadores independientes, 119 trabajadores dependientes, 127 personas dedicadas a labores domesticas, 34 estudiantes y 56 dedicados a otros oficios.

Las personas dedicadas al hogar y los trabajadores independientes son quienes expresan un mayor grado de satisfacción con 94,49 % y 92,86 % respectivamente, mientras los trabajadores dependientes y los estudiantes presentan los mayores porcentajes de insatisfacción con 13,45 % y 11,76 % respectivamente.

Esta asociación fue significativa con un valor de  $p < 0,1$ .

#### **6.2.4 Sexo**

Del total de población encuestada en este servicio, 173 son hombres y 219 son mujeres.

Es de anotar que no se encontró ninguna asociación entre sexo y grado de satisfacción en el servicio de farmacia.

En general el sexo femenino presentó un porcentaje ligeramente superior de insatisfacción que el sexo masculino.

### **6.3 MEDICINA**

#### **6.3.1 Tipo de vinculación**

Del total de encuestas realizadas, 156 corresponden a: personas afiliadas, 190 personas derechohabientes y 39 a pensionados.

El tipo de vínculo se encontró asociado con el grado de satisfacción del usuario en el servicio de atención médica con un chi cuadrado igual a 8,71 y  $p < 0,1$ .

Los pensionados presentan el mayor grado de satisfacción con un 89,75 % en comparación con los afiliados y derechohabientes que tienen porcentajes de insatisfacción del 19,87 % y 12,63 % respectivamente.

### **6.3.2 Procedencia**

Del total de personas encuestadas, 332 pertenecen al área urbana y 53 al área rural.

Las personas procedentes del área rural tuvieron un porcentaje de insatisfacción del 18,87 % en comparación con las del área urbana que tienen un 14,76 %.

Esta relación fue estadísticamente significativa con un chi cuadrado igual a 5,250 y  $p < 0.1$ .

### **6.3.3 Ocupación**

Del total de encuestas realizadas, 48 se hicieron con trabajadores independientes, 124 con trabajadores dependientes, 128 a personas dedicadas al hogar, 39 estudiantes y 48 dedicados a otros oficios.

Se encontró que las personas dedicadas al hogar y los estudiantes presentan proporciones de satisfacción del 88,28 % y 89,74 % respectivamente. En cambio los trabajadores dependientes e independientes dicen estar poco satisfechos con el servicio en un 17,39 % y 20,16 % de las personas encuestadas en estas categorías.

Encontrando que esta asociación fue estadísticamente significativa, con un chi cuadrado igual a 14,072 y  $p < 0,1$ .

### **6.3.4 Sexo**

Del total de personas encuestadas, 129 fueron hombres y 256 fueron mujeres.

No se encontró relación significativa entre sexo y grado de satisfacción, aunque las mujeres tuvieron un porcentaje mayor de insatisfacción que los hombres ( Ver cuadro ) .

## **6.4 ODONTOLOGÍA**

### **6.4.1 Tipo de vinculación**

Del total de encuestas realizadas, se vió que 175 eran personas afiliadas, 186 derechohabientes y 22 pensionados.

No se encontró asociación significativa entre el tipo de vinculación y el grado de satisfacción; aunque los afiliados tuvieron un mayor porcentaje de insatisfacción con el 16,57 % en comparación con los derechohabientes y pensionados que tuvieron porcentajes menores.

### **6.4.2 Procedencia**

Del total de encuestas realizadas, 330 personas pertenecen al área urbana y 53 al área rural.

Al hacer el análisis de significancia no se encontró ninguna asociación importante entre la procedencia y el grado de satisfacción del servicio odontológico.

Llama la atención que las personas procedentes del área urbana tuvieron un porcentaje de insatisfacción mayor que los procedentes del área rural.

#### **6.4.3 Ocupación**

Del total de personas encuestadas, 26 eran trabajadores independientes, 158 trabajadores dependientes, 116 personas dedicadas al hogar, 67 estudiantes y 16 personas dedicadas a otras labores.

Los trabajadores independientes con un 26,92 % son los que se encuentran menos satisfechos con el servicio de odontología, seguido de los trabajadores dependientes con un porcentaje de insatisfacción del 16,46 %. Los más satisfechos son los beneficiarios estudiantes con un 89,55% y los dedicados al hogar con un 87.94 %.

Estos resultados fueron significativos con un chi cuadrado igual a 13,365 y  $p < 0,1$ .

#### **6.4.4 Sexo**

Del total de personas encuestadas, 142 corresponden a los hombres y 241 a mujeres.

No se encontró ninguna asociación entre sexo y grado de satisfacción en el servicio de odontología .

Observamos un porcentaje ligeramente superior de insatisfacción en el sexo femenino, con un 14,52 % frente a 13,38 % del sexo masculino.

#### **6.5 ANÁLISIS DEL CUADRO 17.**

##### **6.5.1 Porcentaje de satisfacción en los servicios ambulatorios del CAA**

**N° 1 del ISS, Manizales. 1996.**

Los servicios que presentaron mayor grado de satisfacción en la población encuestada fueron en su orden la farmacia con un 90,8 % y el laboratorio clínico con un 87,7 %.

Los servicios de consulta médica y odontológica fueron los que tuvieron un mayor grado de insatisfacción con 15,3 % y 14,1 % respectivamente.

El 25,3 % de los encuestados manifestó estar muy satisfecho con los servicios, el 62% satisfechos y el 12,7 % poco satisfechos, tal como aparece en el cuadro global.

## **7. CONCLUSIONES**

### **7.1 Conclusiones generales de los servicios ambulatorios en el CAA N° 1 del ISS Manizales.**

El 25,3 % del total de personas encuestadas en todos los servicios expresó estar muy satisfecho.

El 62,0 % de los encuestados manifestó estar satisfecho con los servicios prestados y el 12,7 % respondió estar poco satisfechos con la prestación de los servicios en el primer nivel de atención.

Los servicios que presentaron mayor grado de satisfacción fueron en su orden: La farmacia con un 90,8 % y el Laboratorio Clínico con un 87,7 %.

Los servicios de consulta médica y odontológica presentaron los mayores porcentajes de insatisfacción con 15,3 % y 14,1 % respectivamente.

Comparando los grados de satisfacción en los servicios encuestados son similares los grados de satisfacción en el año de 1996 con respecto al año de 1994, con excepción hecha del servicio de medicina general donde se incrementó para este último año en 6,8% de personas más satisfechas.

A la luz de los hechos podemos concluir que el grado de satisfacción del usuario es constante antes de la Ley 100 y después de entrar en vigencia.

## **7.2 Conclusiones específicas por servicio**

### **7.2.1 Laboratorio**

Los pensionados presentaron el mayor porcentaje de insatisfacción con un 15,38 % en este servicio aunque no fue significativo el valor del chi cuadrado estuvo muy cercano a la significancia.

No se encontró asociación significativa por sitio de procedencia, ocupación y sexo.

### **7.2.2 Farmacia**

Los pensionados y derechohabientes presentaron los mayores porcentajes de satisfacción en relación con el servicio de farmacia, con 92,6 % y 95,78 %. Este resultado fue altamente significativo.

Las personas dedicadas al hogar y los trabajadores independientes son los más satisfechos con este servicio, con un 94,40 % y 92,86 %. Esta asociación fue estadísticamente significativa.

No se encontró asociación por procedencia ni por sexo.

### **7.2.3 Medicina**

Los pensionados con un 89,75 % son los que tienen mayor grado de satisfacción, esta asociación fue estadísticamente significativa.

Las personas procedentes del área rural tuvieron un porcentaje de insatisfacción del 18,87 %, hallazgo que fue estadísticamente significativo.

Las personas dedicadas al hogar y los estudiantes presentaron porcentajes de satisfacción de un 88,28 % y 89,74 %, los cuales fueron estadísticamente significativos.

### **7.2.4 Odontología**

No se encontró asociación significativa por tipo de vinculación, sexo y procedencia de los beneficiarios en los servicios de odontología.

Los trabajadores independientes con un 26,92 % son los que se encuentran más poco satisfechos con dichos servicios, seguidos de los trabajadores dependientes que refieren estar insatisfechos en el 16,46 % de los encuestados. Estos resultados fueron significativos.

## **8. RECOMENDACIONES**

Realizar estudios para identificar claramente el motivo de insatisfacción del usuario y así poder implementar planes de acción y desarrollar estrategias.

Realizar estudios en los usuarios que no pueden acceder al servicio, definido este dentro de la oportunidad, considerada por el ISS.

Realizar estudios comparativos de satisfacción entre los que acceden al servicio oportunamente y los que lo reciben en forma inoportuna.

Comparar estudios similares de otras E.P.S con las del ISS, para detectar fortalezas , debilidades, oportunidades y amenazas en el área de servicios ambulatorios.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- VALENCIA B. Fabio Amaya M., NESTOR Raúl, Ley 100 la seguridad social y sus decretos reglamentarios, Guía metodológica de consulta , METRO COLOR Ediciones, Medellín edición 1995.
  
- COMPILACIÓN . EPIDEMIOLOGICA PARA CLINICOS . Instituto de ciencias de la salud , Medellín 1987.
  
- MINISTERIO DE SALUD , Ley 100 de 1993, Santafé de Bogotá D.C. 1993.
  
- CONSTITUCIÓN POLITICA 1991, REPUBLICA DE COLOMBIA , CASA EDITORIAL DEL TIEMPO , Santafé de Bogotá D.C. 1991.
  
- CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA , LEGIS Actualización Marzo 1996.
  
- PARDINAS Felipe , Metodología y Técnicas de investigación en ciencias sociales SIGLO VEINTIUNO EDITORES , 19 Edición 1979.
  
- CANALES , F.H. ALVARADO DE E.L. PINEDA . E.B. Metodología de LISUMA , BALDERAS, MEJICO 1986.- MAZVERA DEL H. María Eugenia ,

FLOREZ T. John Jairo . LONDOÑO F. Juan L. Curso modular de Epidemiología DISEÑOS EPIDEMIOLOGICOS BASICOS. Modulo A. UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA MEDELLIN . 1991.

- GUIA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN . Colegio Oodntológico Colombiano.

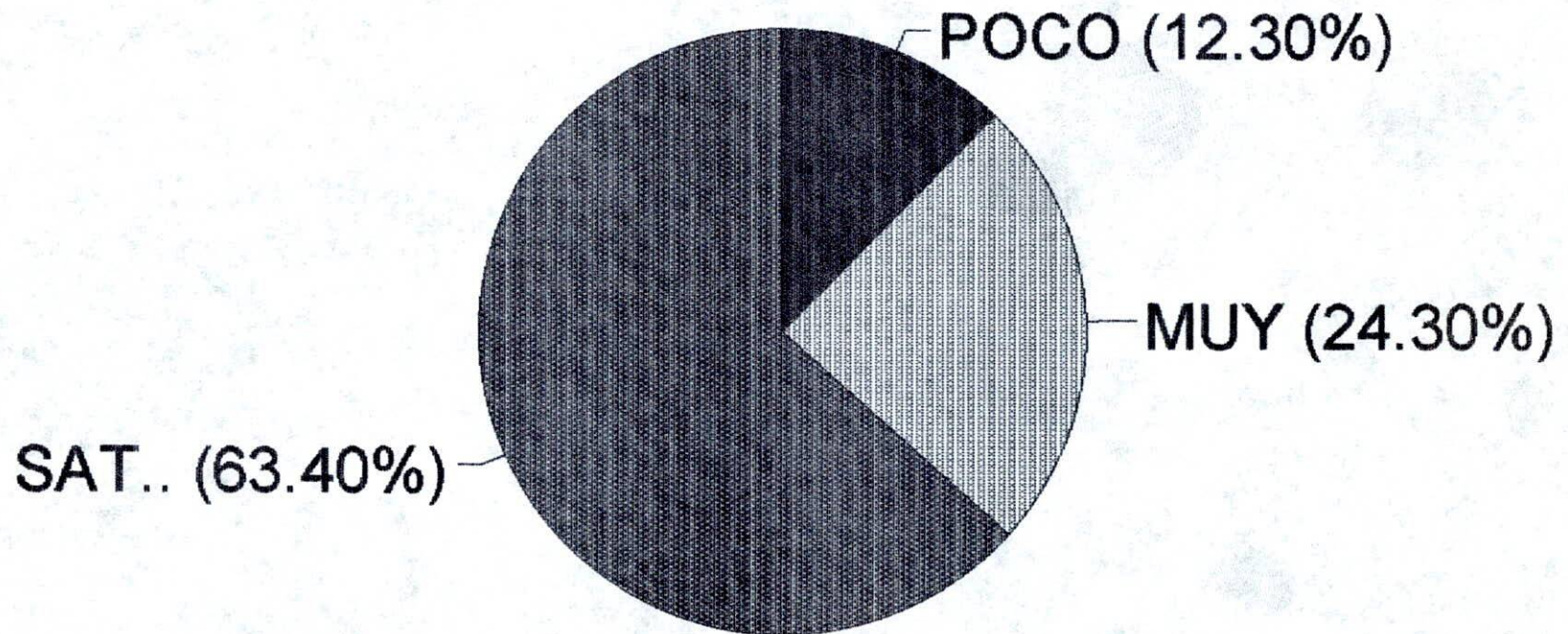
- Oficina Calidad de los Servicios ISS. Seccional Caldas. Satisfacción al Cliente Tomo I , 1994. Tomo II 1995.

- Oficina Nacional de Evaluación de Calidad I.S.S. Resultados de Encuestas de Satisfacción del Cliente externo. Irotáma, Sta Marta 1993.



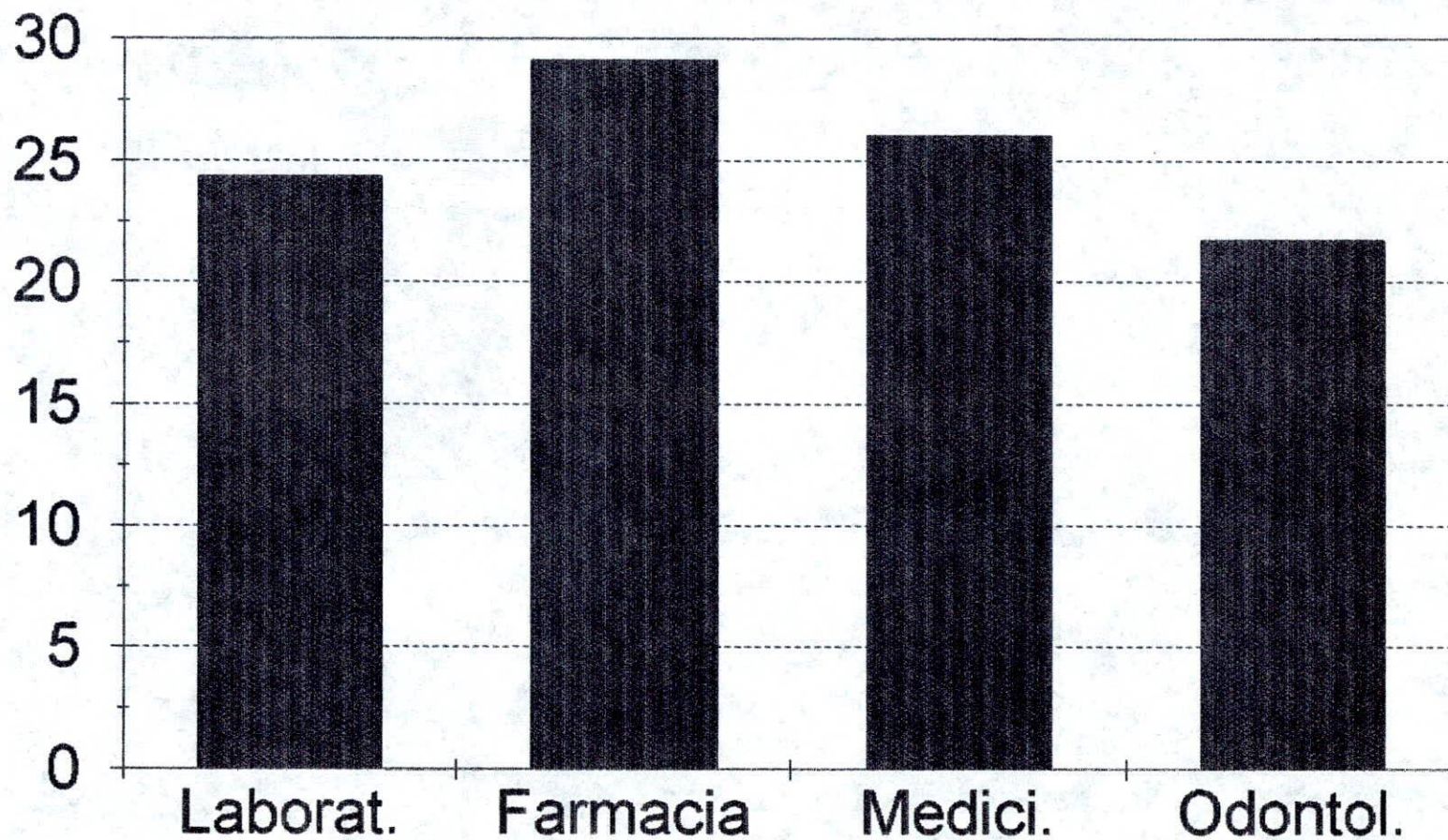
# ANEX. A % SATISFACCIÓN

SERV. AMBULAT. ISS MZLES 1996



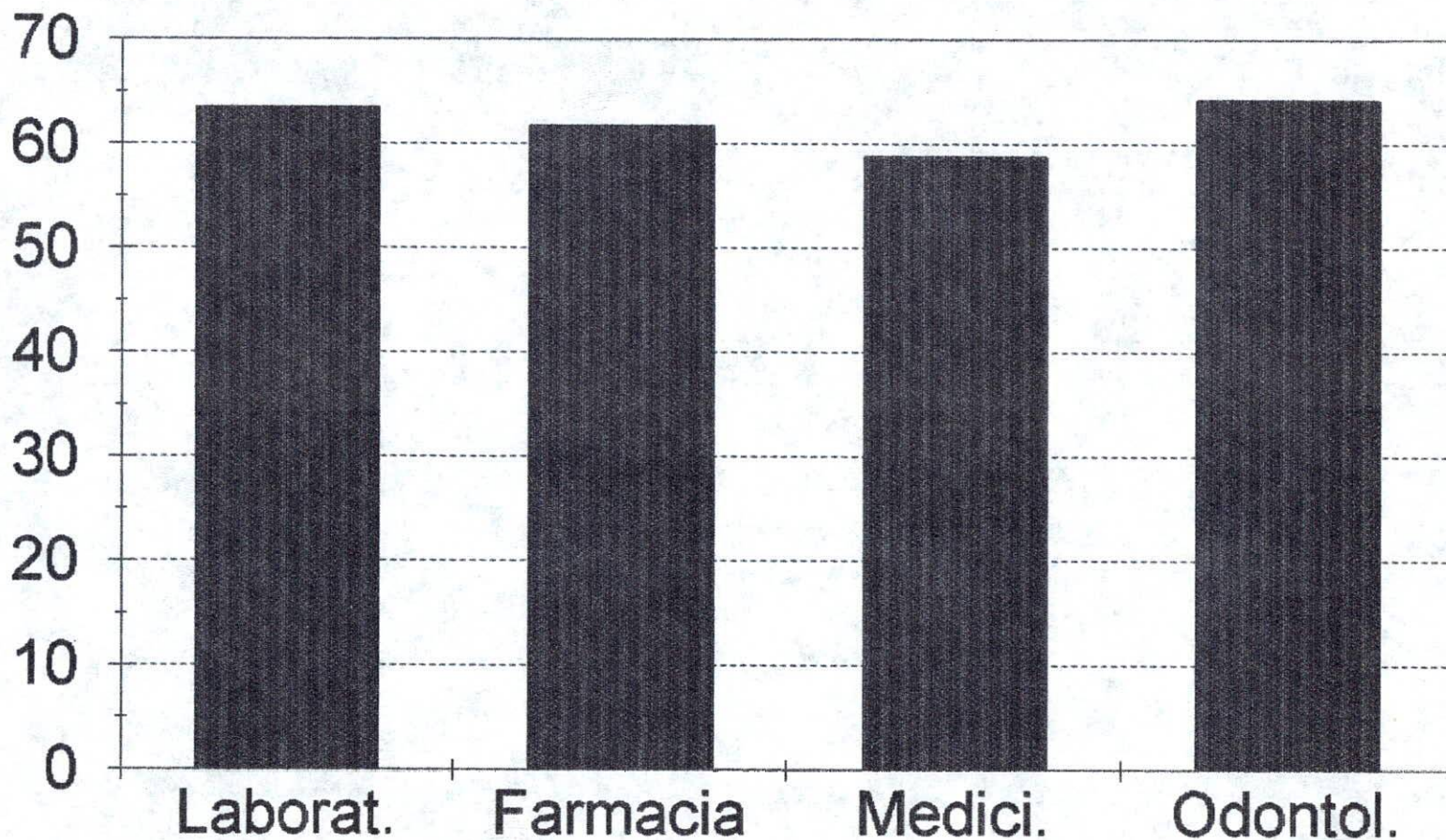
# ANEXO A % MUJERES SATISF.

SEGUN SERVICIO ISS MZLES 1996



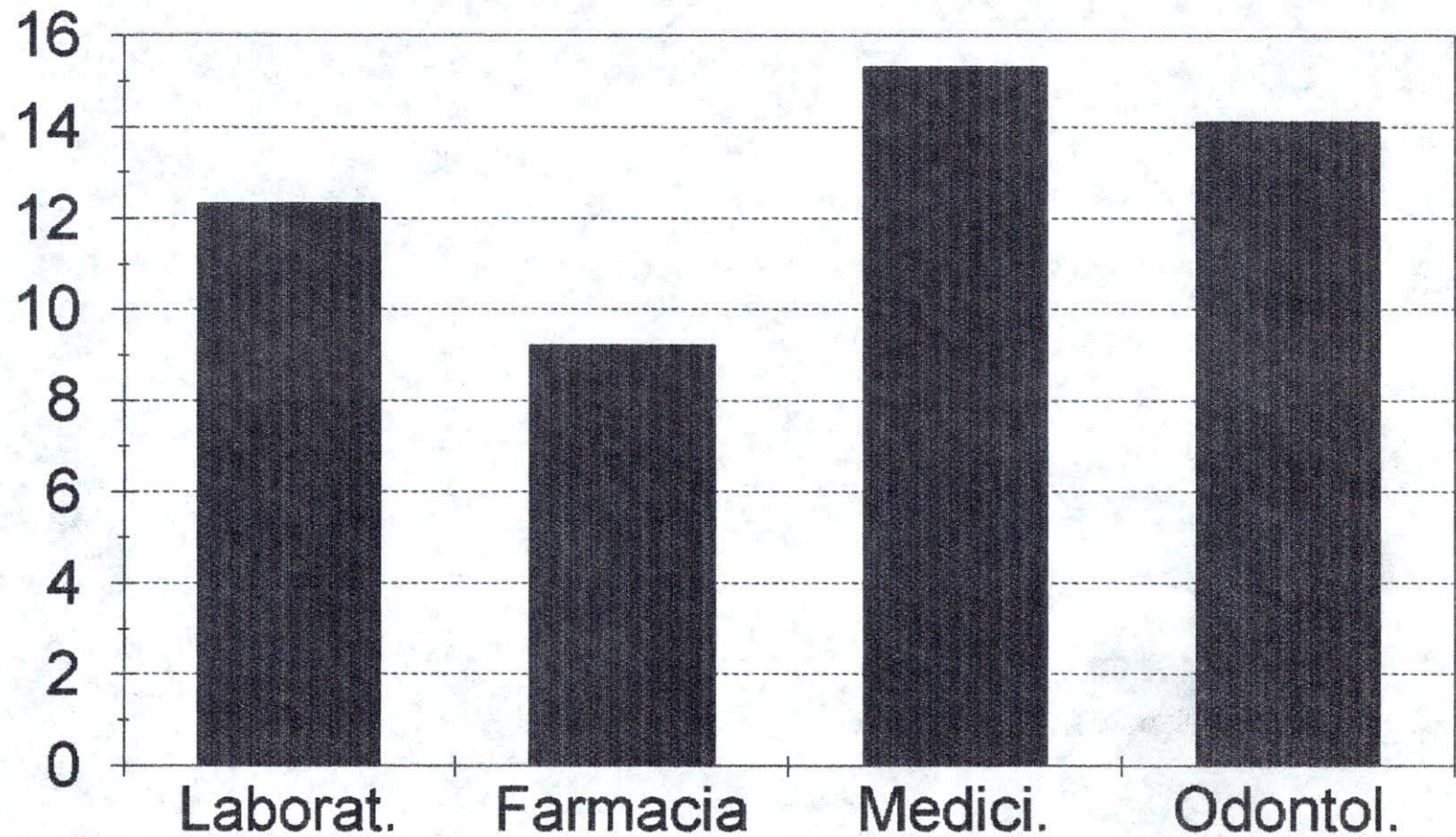
# ANEXO A % SATISFECHOS

SEGUN SERVICIO ISS MZLES 1996



# ANEXO A % PJO CO SATISF.

SEGUN SERVICIO ISS MZLES 1996



ANEXO.B1 ENCUESTA SERVICIO DE LABORATORIO

COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO  
POST-GRAGO EN GERENCIA DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO  
AMBULATORIO EN EL CAA No.1  
INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES

Esta encuesta pretende recolectar información a los usuarios de los diferentes servicios de salud que presta el CAA No. 1 , para desarrollar el trabajo de grado mencionado.

La información recolectada en esta encuesta es confidencial y se utilizará únicamente para el desarrollo del trabajo en mención.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1.1. Edad

—

1.2. Procedencia

a. Urbana

b. Rural

1.3. Sexo

a. Masculino

b. Femenino

1.4. Ocupación

a. Trabajador Independiente

b. Trabajador Dependiente

c. Hogar

d. Estudiante

e. Otro

1.5. Estado Civil

a. Casado

- 1.6. Tipo de Vinculación
- b. Soltero
  - c. DivorciadoV
  - d. Viudo
  - e. Unión Libre
  - a. Afiliado
  - b. Derechoahabiente
  - c. Pensionado

## 2. RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE CLIENTE INTERNO Y CLIENTE EXTERNO

2.1. El tipo de trato que usted recibió de las personas de citas de laboratorio fué:

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Malo

## 3. TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE CITAS

3.1. El tiempo de espera para la asignación de una cita de laboratorio fué de

- a. Menos de 15 minutos
- b. Entre 15 y 30 minutos
- c. Entre 30 y 45 minutos
- d. Más de 45 minutos

## 4. TIEMPO DE ESPERA DE LA CITA

4.1. A cuantos días le fué asignada su cita de laboratorio:

- a. Para el mismo día
- b. De 1 a 5 días
- c. De 5 a 10 días
- d. De 10 a 15 días.
- e. A más de 15 días

**5. TIEMPO DE ESPERA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

5.1. Cuanto tiempo demoró entre la hora asignada de su cita y su paso a la toma de la muestra para exámenes de laboratorio:

- a. A la hora indicada
- b. Menos de 5 minutos
- c. Entre 5 y 15 minutos
- d. Más de 15 minutos

**6. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

6.1. Usted se siente con relación al servicio prestado:

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Poco satisfecho

ANEXO. B2 ENCUESTA SERVICIO DE FARMACIA  
COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO  
POST-GRAGO EN GERENCIA DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO  
AMBULATORIO EN EL CAA No.1  
INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES

Esta encuesta pretende recolectar información a los usuarios de los diferentes servicios de salud que presta el CAA No. 1 , para desarrollar el trabajo de grado mencionado.

La información recolectada en esta encuesta es confidencial y se utilizará únicamente para el desarrollo del trabajo en mención.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1.1. Edad

—

1.2. Procedencia

a. Urbana

b. Rural

1.3. Sexo

a. Masculino

b. Femenino

1.4. Ocupación

a. Trabajador Independiente

b. Trabajador Dependiente

c. Hogar

d. Estudiante

e. Otro

1.5. Estado Civil

a. Casado

- 1.6. Tipo de Vinculación
- b. Soltero
  - c. DivorciadoV
  - d. Viudo
  - e. Unión Libre
  - a. Afiliado
  - b. Derechoahabiente
  - c. Pensionado

2. RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE CLIENTE INTERNO Y CLIENTE EXTERNO

2.1. El tipo de trato que usted recibe de la persona que le despacho la formula fue:

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Malo
- d. Deficiente

3. TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE CITAS

3.1. El tiempo de espera para la asignación de una cita de farmacia fué de:

- a. Menos de 15 minutos
- b. Entre 15 y 30 minutos
- c. Entre 30 y 45 minutos
- d. Más de 45 minutos

4. FORMULAS DESPACHADAS

4.1.La formula despachada a usted fue:

a. Completa

b. Incompleta

c. No se le despacho ningun medicamento

## 5. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

5.1. Usted se siente con relación al servicio prestado:

a. Muy satisfecho

b. Satisfecho

c. Poco satisfecho

ANEXO. B3 ENCUESTA SERVICIOS MEDICOS

COLEGIO ODONTOLOGICO COLOMBIANO  
POST-GRADO EN GERENCIA DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL

EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO  
AMBULATORIO EN EL CAA No.1  
INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES

Esta encuesta pretende recolectar información a los usuarios de los diferentes servicios de salud que presta el CAA No.1 para desarrollar el trabajo de grado mencionado.

La información recolectada en esta encuesta es confidencial y se utilizará únicamente para el desarrollo del trabajo en mención.

1. DATOS DE IDENTIFICACION

- |      |             |                             |                          |
|------|-------------|-----------------------------|--------------------------|
| 1.1  | Edad        | —                           |                          |
| 1.2  | Procedencia | a. Urbana                   | <input type="checkbox"/> |
|      |             | b. Rural                    | <input type="checkbox"/> |
| 1.3. | Sexo        | a. Masculino                | <input type="checkbox"/> |
|      |             | b. Femenino                 | <input type="checkbox"/> |
| 1.4  | Ocupación   | a. Trabajador Independiente | <input type="checkbox"/> |
|      |             | b. Trabajador Dependiente   | <input type="checkbox"/> |
|      |             | c. Hogar                    | <input type="checkbox"/> |
|      |             | d. Estudiante               | <input type="checkbox"/> |
|      |             | e. Otro                     | <input type="checkbox"/> |

- 1.5 Estado Civil
- a. Casado
  - b. Soltero
  - c. Divorciado
  - d. Viudo
  - e. Unión libre

- 1.6. Tipo de vinculación
- a. afiliado
  - b. Derechohabiente
  - c. Pensionado

## 2. RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE CLIENTE INTERNO Y CLIENTE EXTERNO.

2.1 El tipo de trato que usted recibió de su médico fue:

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Malo
- d. Deficiente

2.2. El tipo de trato que usted recibió de las personas de citas medicas fue:

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Malo
- d. Deficiente

**3. EL TIEMPO ASIGNADO DE CITAS**

**3.1 El tiempo de espera para la asignación de una cita medica fue de:**

- a. Menos de 15 minutos
- b. Entre 15 y 30 minutos
- c. Entre 30 y 45 minutos
- d. Más de 45 minutos

**4. TIEMPO DE ESPERA DE LA CITA**

**4.1 A cuantos días le fue asignada su cita médica:**

- a. Para el mismo día
- b. De 1 a 5 días
- c. De 5 a 10 días
- d. De 10 a 15 días
- e. A más de 15 días

**5. TIEMPO DE ESPERA LA PRESTACION DEL SERVICIO**

**5.1. Cuanto tiempo demoro entre la hora asignada de su cita y su paso al consultorio medico.**

- a. A la hora indicada de la cita medica
- b. Menos de 5 minutos
- c. Entre 5 y 10 minutos
- d. Más de 10 minutos

**6. SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO**

**6.1. Usted se siente con relación al servicio prestado:**

**a. Muy satisfecho**

**b. Satisfecho**

**c. Poco satisfecho**



ANEXO. B4 ENCUESTA SERVICIOS ODONTOLOGICOS

COLEGIO ODONTOLOGICO COLOMBIANO  
POST-GRADO EN GERENCIA DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL

EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO  
AMBULATORIO EN EL CAA No.1  
INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES

Esta encuesta pretende recolectar información a los usuarios de los diferentes servicios de salud que presta el CAA No.1 para desarrollar el trabajo de grado mencionado.

La información recolectada en esta encuesta es confidencial y se utilizará únicamente para el desarrollo del trabajo en mención.

1. DATOS DE IDENTIFICACION

- |      |             |                             |                          |
|------|-------------|-----------------------------|--------------------------|
| 1.1  | Edad        | —                           |                          |
| 1.2  | Procedencia | a. Urbana                   | <input type="checkbox"/> |
|      |             | b. Rural                    | <input type="checkbox"/> |
| 1.3. | Sexo        | a. Masculino                | <input type="checkbox"/> |
|      |             | b. Femenino                 | <input type="checkbox"/> |
| 1.4  | Ocupación   | a. Trabajador Independiente | <input type="checkbox"/> |
|      |             | b. Trabajador Dependiente   | <input type="checkbox"/> |
|      |             | c. Hogar                    | <input type="checkbox"/> |
|      |             | d. Estudiante               | <input type="checkbox"/> |
|      |             | e. Otro                     | <input type="checkbox"/> |

- 1.5 Estado Civil
- a. Casado
  - b. Soltero
  - c. Divorciado
  - d. Viudo
  - e. Unión libre
- 1.6. Tipo de vinculación
- a. afiliado
  - b. Derechohabiente
  - c. Pensionado

## 2. RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE CLIENTE INTERNO Y CLIENTE EXTERNO.

2.1 El tipo de trato que usted recibió de su odontólogo fue:

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Malo
- d. Deficiente

2.2. El tipo de trato que usted recibió de las personas de citas odontológicas fue:

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Malo
- d. Deficiente

### 3. EL TIEMPO ASIGNADO DE CITAS

3.1 El tiempo de espera para la asignación de una cita odontológica fue de:

- a. Menos de 15 minutos
- b. Entre 15 y 30 minutos
- c. Entre 30 y 45 minutos
- d. Más de 45 minutos

### 4. TIEMPO DE ESPERA DE LA CITA

4.1 A cuantos días le fue asignada su cita odontológica:

- a. Para el mismo día
- b. De 1 a 5 días
- c. De 5 a 10 días
- d. De 10 a 15 días
- e. A más de 15 días

### 5. TIEMPO DE ESPERA LA PRESTACION DEL SERVICIO

5.1. Cuanto tiempo demoro entre la hora asignada de su cita y su paso al consultorio odontológico.

- a. A la hora indicada de la cita odontológica
- b. Menos de 5 minutos
- c. Entre 5 y 10 minutos
- d. Más de 10 minutos

**6. SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO**

**6.1. Usted se siente con relación al servicio prestado:**

**a. Muy satisfecho**

**b. Satisfecho**

**c. Poco satisfecho**

8.1. Laboratorio  
 8.1.1. Tipo de vinculo

anexo c

CUADRO No 1: GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO AMBULATORIO DE LABORATORIO EN EL C.A.A. N DEL INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES, DE ACUERDO AL TIPO DE VINCULACION.

TIPO DE VINCULACION	GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO		No	%
	No	%	No	%	No	%		
AFILIADO	54	30.51%	101	57.06%	22	12.43%	177	100.00%
DERECHOHABIENTE	34	18.89%	125	69.44%	21	11.67%	180	100.00%
PENSIONADO	5	19.23%	17	65.38%	4	15.38%	26	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>		<b>243</b>		<b>47</b>		<b>383</b>	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A USUARIOS. 1.996

$\chi^2=7.69$   $P>0.1$

8.1. Laboratorio  
 8.1.2. Procedencia

anexo c

CUADRO No 2: GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO AMBULATORIO DE LABORATORIO EN EL C.A.A. N DEL INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES, DE ACUERDO A LA PROCEDENCIA.

PROCEDENCIA	GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTE						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO		No	%
	No	%	No	%	No	%		
URBANA	79	24.16%	210	64.22%	38	11.62%	327	100.00%
RURAL	14	25.00%	33	58.93%	9	16.07%	56	100.00%
TOTAL	93		243		47		383	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A USUARIOS. 1996

$\chi^2=0.996$   $P>0.1$

8.1. Laboratorio

8.1.3. Ocupación

anexo c

CUADRO No 3: GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO AMBULATORIO DE LABORATORIO EN EL C.A.A. N DEL INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES, DE ACUERDO A LA OCUPACION.

OCUPACION	GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTE						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO		No	%
	No	%	No	%	No	%		
TRABAJADOR INDEPENDI	14	35.00%	23	57.50%	3	7.50%	40	100.00%
TRABAJADOR DEPENDIE	41	29.08%	81	57.45%	19	13.48%	141	100.00%
HOGAR	14	15.22%	64	69.57%	14	15.22%	92	100.00%
ESTUDIANTE	16	21.05%	53	69.74%	7	9.21%	76	100.00%
OTRO	8	23.53%	22	64.71%	4	11.76%	34	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>		<b>243</b>		<b>47</b>		<b>383</b>	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A USUARIOS. 1996

$\chi^2=6.898$   $P>0.1$

8.1. Laboratorio

8.1.4. Sexo

anexo c

CUADRO No 4: GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO AMBULATORIO DE LABORATORIO EN EL C.A.A. N DEL INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES, DE ACUERDO AL SEXO.

SEXO	GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTE						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO		No	%
	No	%	No	%	No	%		
MASCULINO	49	28.16%	104	59.77%	21	12.07%	174	100.00%
FEMENINO	44	21.05%	139	66.51%	26	12.44%	209	100.00%
TOTAL	93		243		47		383	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A USUARIOS. 1996

$\chi^2=2.865$   $P>0.1$

8.2. Farmacia

8.2.1. Tipo de vinculación

anexo c

CUADRO No 5: GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO AMBULATORIO DE FARMACIA EN EL C.A.A. No 1 DEL INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES, DE ACUERDO AL TIPO DE VINCULACION.

TIPO DE VINCULACION	GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO		No	%
	No	%	No	%	No	%		
AFILIADO	46	27.22%	98	57.99%	25	14.79%	169	100.00%
DERECHOHABIENTE	47	28.31%	112	67.47%	7	4.22%	166	100.00%
PENSIONADO	21	36.84%	32	56.14%	4	7.02%	57	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>		<b>242</b>		<b>36</b>		<b>392</b>	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A USUARIOS. 1996

$\chi^2=13.513$   $P<0.01$

8.2. Farmacia  
8.2.2. Procedencia

anexo c

CUADRO No 6: GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO AMBULATORIO DE FARMACIA EN EL C.A.A. No 1 DEL INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES, DE ACUERDO A LA PROCEDENCIA.

PROCEDENCIA	GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO		No	%
	No	%	No	%	No	%		
URBANA	108	28.72%	233	61.97%	35	9.31%	376	100.00%
RURAL	6	37.50%	9	56.25%	1	6.25%	16	100.00%
TOTAL	114		242		36		392	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A USUARIOS. 1996

$\chi^2=0.6441$  P>0.1

8.2. Farmacia  
 8.2.3. Ocupación

anexo c

CUADRO No 7: GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO AMBULATORIO DE FARMACIA EN EL C.A.A. No 1 DEL INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES, DE ACUERDO A LA OCUPACION

OCUPACION	GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO		No	%
	No	%	No	%	No	%		
TRABAJADOR INDEPENDIENTE	23	41.07%	29	51.79%	4	7.14%	56	100.00%
TRABAJADOR DEPENDIENTE	30	25.21%	73	61.34%	16	13.45%	119	100.00%
HOGAR	35	27.56%	85	66.93%	7	5.51%	127	100.00%
ESTUDIANTE	5	14.71%	25	73.53%	4	11.76%	34	100.00%
OTRO	21	37.50%	30	53.57%	5	8.93%	56	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>		<b>242</b>		<b>36</b>		<b>392</b>	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A USUARIOS. 1996

$\chi^2=14.812 P<0.1$

8.2. Farmacia

8.2.4. Sexo

anexo c

CUADRO No 8: GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO AMBULATORIO DE FARMACIA EN EL C.A.A. No 1 DEL INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES, DE ACUERDO AL SEXO.

SEXO	GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO		No	%
	No	%	No	%	No	%		
MASCULINO	54	31.21%	104	60.12%	15	8.67%	173	100.00%
FEMENINO	60	27.40%	138	63.01%	21	9.59%	219	100.00%
TOTAL	114		242		36		392	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A USUARIOS. 1996

$\chi^2=0.704$   $P>0.1$

8.3. Medicina

8.3.1. Tipo de vinculo

anexo c

CUADRO No 9: GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO AMBULATORIO DE MEDICINA EN EL C.A.A. No 1 DEL INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES, DE ACUERDO AL TIPO DE VINCULACION.

TIPO DE VINCULACION	GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO		No	%
	No	%	No	%	No	%		
AFILIADO	36	23.08%	89	57.05%	31	19.87%	156	100.00%
DERECHOHABIENTE	48	25.26%	118	62.11%	24	12.63%	190	100.00%
PENSIONADO	16	41.03%	19	48.72%	4	10.26%	39	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>		<b>226</b>		<b>59</b>		<b>385</b>	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A USUARIOS. 1996

$\chi^2=8.710005$   $P<0.1$

8.3. Medicina  
8.3.2. Procedencia

anexo c

CUADRO No 10: GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO AMBULATORIO DE MEDICINA EN EL C.A.A. No 1 DEL INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES, DE ACUERDO A LA PROCEDENCIA.

PROCEDENCIA	GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO		No	%
	No	%	No	%	No	%		
URBANA	93	28.01%	190	57.23%	49	14.76%	332	100.00%
RURAL	7	13.21%	36	67.92%	10	18.87%	53	100.00%
TOTAL	100		226		59		385	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A USUARIOS. 1996

$\chi^2=5.250$   $P<0.1$

8.3. Medicina  
8.3.3. Ocupación

anexo c

CUADRO No 11: GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO AMBULATORIO DE MEDICINA EN EL C.A.A. No 1 DEL INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES, DE ACUERDO A LA OCUPACION.

OCUPACION	GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTE						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO		No	%
	No	%	No	%	No	%		
TRABAJADOR INDEPENDI	12	26.09%	26	56.52%	8	17.39%	46	100.00%
TRABAJADOR DEPENDIE	21	16.94%	78	62.90%	25	20.16%	124	100.00%
HOGAR	42	32.81%	71	55.47%	15	11.72%	128	100.00%
ESTUDIANTE	8	20.51%	27	69.23%	4	10.26%	39	100.00%
OTRO	17	35.42%	24	50.00%	7	14.58%	48	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>		<b>226</b>		<b>59</b>		<b>385</b>	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A USUARIOS. 1996

$\chi^2=14.072$   $P<0.1$

8.3. Medicina

8.3.4. Sexo

anexo c

CUADRO No 12: GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO AMBULATORIO DE MEDICINA EN EL C.A.A. No 1 DEL INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES, DE ACUERDO AL SEXO

SEXO	GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO		No	%
	No	%	No	%	No	%		
MASCULINO	32	24.81%	81	62.79%	16	12.40%	129	100.00%
FEMENINO	68	26.56%	145	56.64%	43	16.80%	256	100.00%
TOTAL	100		226		59		385	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A USUARIOS. 1996

$\chi^2=1.7351$   $P>0.1$

8.4. Odontología  
 8.4.1. Tipo de vinculo

anexo c

CUADRO No 13: GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO AMBULATORIO DE ODONTOLOGIA EN EL C.A.A. DEL INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES, DE ACUERDO AL TIPO DE VINCULACION.

TIPO DE VINCULACION	GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO		No	%
	No	%	No	%	No	%		
AFILIADO	41	23.43%	105	60.00%	29	16.57%	175	100.00%
DERECHOHABIENTE	37	19.89%	126	67.74%	23	12.37%	186	100.00%
PENSIONADO	5	22.73%	15	68.18%	2	9.09%	22	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>		<b>246</b>		<b>54</b>		<b>383</b>	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A USUARIOS. 1996

$\chi^2=4.899$   $P>0.1$

8.4. Odontología

8.4.2. Procedencia

anexo c

CUADRO No 14: GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO AMBULATORIO DE ODONTOLOGIA EN EL C.A.A. DEL INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES, DE ACUERDO A LA PROCEDENCIA.

PROCEDENCIA	GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTE						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO		No	%
	No	%	No	%	No	%		
URBANA	73	22.12%	208	63.03%	49	14.85%	330	100.00%
RURAL	10	18.87%	38	71.70%	5	9.43%	53	100.00%
TOTAL	83		246		54		383	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A USUARIOS. 1996

$\chi^2=1.706$   $P>0.1$

8.4. Odontología

8.4.3. Ocupación

anexo c

CUADRO No 15: GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO AMBULATORIO DE ODONTOLOGIA EN EL C.A.A. DEL INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES, DE ACUERDO A LA OCUPACION.

OCUPACION	GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTE						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO		No	%
	No	%	No	%	No	%		
TRABAJADOR INDEPENDI	7	26.92%	12	46.15%	7	26.92%	26	100.00%
TRABAJADOR DEPENDIE	32	20.25%	100	63.29%	26	16.46%	158	100.00%
HOGAR	22	18.97%	80	68.97%	14	12.07%	116	100.00%
ESTUDIANTE	15	22.39%	45	67.16%	7	10.45%	67	100.00%
OTRO	7	43.75%	9	56.25%	0	0.00%	16	100.00%
TOTAL	83		246		54		383	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A USUARIOS. 1996

$\chi^2=13.365$   $P<0.1$

8.4. Odontología

8.4.4. Sexo

anexo c

CUADRO No 16: GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO AMBULATORIO DE ODONTOLOGIA EN EL C.A.A. DEL INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES, DE ACUERDO AL SEXO.

SEXO	GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTE						TOTAL	
	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO		No	%
	No	%	No	%	No	%		
MASCULINO	30	21.13%	93	65.49%	19	13.38%	142	100.00%
FEMENINO	53	21.99%	153	63.49%	35	14.52%	241	100.00%
TOTAL	83		246		54		383	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A USUARIOS. 1996

$\chi^2=0.017$   $P>0.1$

8.5

anexo c

CUADRO. No.17.PORCENTAJE SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS ISS MANIZALES 1996

SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		POCO SATISFECHO	
		NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE
LABORATORIO	383	93	24.30%	243	63.40%	47	12.30%
FARMACIA	392	114	29.10%	242	61.70%	36	9.20%
MEDICINA	385	100	26.00%	226	58.70%	59	15.30%
ODONTOLOGIA	383	83	21.70%	246	64.20%	54	14.10%
TOTAL	1543	390	25.30%	957	62%	196	12.70%