



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
MANUAL DEL INDICADOR: NIVEL DE SATISFACCIÓN.**

**Código:** SGC-FR-04  
**Página:** 1 de 8  
**Versión:** 3  
**Vigente a partir de:** 29/08/2014

<b>DATOS DEL INDICADOR</b>	
<b>1. PROCESO</b>	Soporte
<b>2. LÍDER</b>	Director Fondo de Seguridad Social en Salud
<b>3. OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Garantizar el acceso a los diferentes servicios, recursos y tecnologías necesarias para desempeñar las labores de proyección social.
<b>4. NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Nivel de Satisfacción.
<b>5. ATRIBUTO A MEDIR</b>	Satisfacción de Beneficiarios
<b>6. OBJETIVO DE CALIDAD AL CUAL CONTRIBUYE</b>	Incrementar el nivel de satisfacción de la comunidad beneficiaria del Fondo de Seguridad Social en Salud con respecto a los servicios ofrecidos en esta dependencia.
<b>7. TIPO DE INDICADOR</b>	Eficiencia.
<b>8. FRECUENCIA</b>	Semestral.
<b>9. PERIODO DE CÁLCULO</b>	Tres últimos meses antes de finalizar cada semestre.
<b>10. TENDENCIA ESPERADA</b>	Incremento
<b>11. META</b>	80% de los usuarios que califiquen en 3 y 4 el nivel de satisfacción con respecto a los requisitos evaluados.
<b>12. OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar los rangos básicos de rendimiento que dan como resultado la satisfacción.</li> <li>- Evaluar el desempeño del procedimiento y la dependencia.</li> <li>- Establecer las prioridades y adoptar las medidas para corregir los problemas.</li> <li>- Controlar los progresos del procedimiento.</li> </ul>
<b>13. RANGO Y FORMA DE INTERPRETACIÓN</b>	80% - 100% Muy Adecuado 79% - 60% Adecuado 59% - 50% Inadecuado <49% Muy inadecuado
<b>14. FÓRMULA</b>	$\text{Satisfacción Usuario} = \frac{\text{Frecuencia de calificación por cada requisito}}{\text{Número Total de encuestados (por semestre)}} * 100$ $\text{Satisfacción Específico} = \frac{\text{Porcentaje de encuestados que calificaron en 4 y 5 los diferentes requisitos de calidad}}{\text{Número Total de encuestados (por semestre)}} * 100$ Promedio( $\sum$ calificación 4 y 5)
<b>15. MANERA QUE PODÍA SER GRAFICADO</b>	Diagrama de Columna, señalando la variación entre el semestre actual y el semestre anterior.
<b>16. PUNTO DE REGISTRO</b>	Fuente: Encuesta de Satisfacción Código FSS-GBU-FR-30
<b>17. RESPONSABLE DEL CÁLCULO</b>	Director Fondo de Seguridad Social en Salud Técnico de Sistemas Fondo de Seguridad Social en Salud
<b>18. INSTRUCTIVO</b>	Determinación de los Requisitos del Usuario.  La identificación se realizó teniendo en cuenta el estudio realizado en el proceso de mejoramiento de la Oficina de Planeación en el año 2007 y después se han ido actualizando los requisitos con la participación de los funcionarios del Fondo de Seguridad Social en Salud.



Los requisitos que se identificaron para afiliados y el Fondo de Seguridad Social en Salud, se describen a continuación, así como también se identificaron variables de referencia para la toma de decisiones en el procedimiento de atención a los usuarios en el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño.

### 1. USUARIOS

- ✓ La oportunidad con que son prestados los servicios de salud por parte de las instituciones y/o profesionales de la salud
- ✓ La facilidad con la que accede a los servicios médicos que necesita, ofrecidos por el Fondo de Salud
- ✓ Qué apreciación le merece la atención recibida por parte de los médicos y odontólogos del Fondo de Salud Actualidad de las ediciones del material bibliográfico
- ✓ El acceso a los medicamentos que solicita en la farmacia contratada
- ✓ La red de Prestadores de servicios de salud (Instituciones: Clínicas y Hospitales y/o Profesionales de la Salud: Especialistas)
- ✓ Cómo considera los trámites para la autorización de los servicios de salud en el FSSS Udenar
- ✓ La cordialidad y amabilidad con la que es atendido por los funcionarios del FSSS Udenar
- ✓ La satisfacción frente a los servicios recibidos de su entidad

### VARIABLES DE REFERENCIA

- ✓ utiliza el servicio de salud que ofrece el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño
- ✓ Oportunidad Amabilidad y calidez en la atención prestada en el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño
- ✓ Disponibilidad para acceder a los servicios de Salud
- ✓ Oportunidad en los tramites de autorizaciones

### DATOS DE REFERENCIA

- ✓ Incentiva el buen uso de los servicios que ofrece el Fondo de Seguridad Social en Salud
- ✓ Los medicamentos que utiliza esta en su totalidad disponible en la Farmacia
- ✓ Utiliza en su totalidad los servicios que tiene el Fondo de Seguridad Social en Salud

### 3. SATÉLITES

- ✓ Amabilidad y calidez en la atención prestada en el Fondo de Seguridad Social en Salud
- ✓ Oportunidad en la atención prestada por los funcionarios
- ✓ Condiciones en las que se presta el servicio médico y odontológico en el Fondo de Seguridad Social en Salud
- ✓ Cumplimiento del horario de atención
- ✓ Los medios disponibles para recibir la atención
- ✓ El espacio físico del Fondo de Seguridad Social en Salud
- ✓ Comodidad del mobiliario

Una vez determinadas las expectativas y necesidades significativas de los usuarios, el paso siguiente fue la de diligenciar las encuestas de satisfacción sobre los requisitos definidos. Para ello fue necesario determinar el tamaño de una muestra representativa con respecto a la población de usuarios afiliados al Fondo de Seguridad Social en Salud de la universidad.

De esta población se extrajo una muestra basándonos en una de las fórmulas estadísticas más utilizadas para la elaboración de este tipo de trabajos de muestreo. La fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{N \cdot E^2 \cdot P \cdot Q}{(N-1) \cdot Z^2 + E^2 \cdot P \cdot Q}$$



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
MANUAL DEL INDICADOR: NIVEL DE SATISFACCIÓN.

Código: SGC-FR-04

Página: 3 de 8

Versión: 3

Vigente a partir de: 29/08/2014

Donde:

n = Muestra  
N = Población  
Z = Nivel de confianza  
E = Error admitido  
Q = Probabilidad de fracaso  
P = Probabilidad de éxito

A continuación, se diseñó la encuesta de satisfacción para los requisitos de calidad identificados y con un rango para calificación del nivel de satisfacción entre 1 y 4. Al final de la misma aparece un campo destinado a registrar las sugerencias de los encuestados con relación al servicio de atención es Salud del FSSS.

Esta investigación del nivel de satisfacción se basó en la calificación que usuarios asignaron a cada uno de los Requisitos de atención de acuerdo a su grado de cumplimiento. De otra parte, con base en las respectivas preguntas de validación del nivel de satisfacción, se identificaron falencias expuestas por los entrevistados en cuanto a la prestación de este servicio por parte del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño.

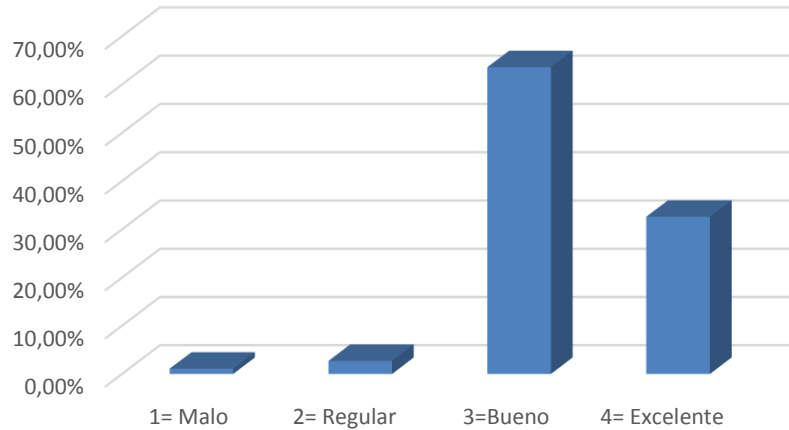
Una vez terminada la aplicación de las encuestas a la población objetivo, se procedió a realizar el análisis de la información mediante una tabulación descriptiva de las diferentes variables clave.

**RESULTADOS - EVOLUCIÓN DEL INDICADOR**

<b>19. FECHA DE CALCULO</b>	2022-01-11
<b>20. RESULTADO DEL INDICADOR</b>	<p>Para el periodo de análisis se realizaron un total de 552 encuestas a usuarios que frecuentan el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, ubicada en la sede VIPRI. El principal objetivo de esta labor se centró en identificar la percepción actual de la comunidad hacia la labor realizada por el Fondo de seguridad Social en Salud.</p> <p><b>TABULACIÓN ANÁLISIS DE UNA VARIABLE</b></p> <p>La siguiente tabulación de preguntas se realiza teniendo en cuenta una escala de calificación de 1 a 4; siendo (4) la calificación más alta y (1) la calificación más baja.</p> <p><b>1. La oportunidad con que son prestados los servicios de salud por parte de las instituciones y/o profesionales de la salud es</b></p>



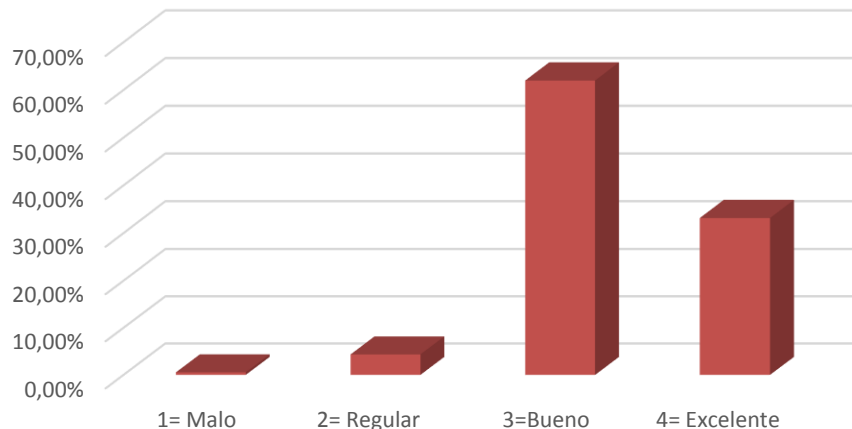
La oportunidad con que son prestados los servicios de salud por parte de las instituciones y/o profesionales de la salud es



En cuanto a esta pregunta, los usuarios del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño encuestados califican como Excelente en un 32,61% y el 63,59% califico como buena la oportunidad con la que son prestados los servicios de salud, lo que significa que cada uno de los funcionarios que labora dentro del Fondo de Seguridad Social en Salud lleva a cabo satisfactoriamente las tareas asignadas tratando de dar lo mejor de sí mismos, en general la evaluación se consolida en un 96,20%, que califican este ítem como muy adecuada

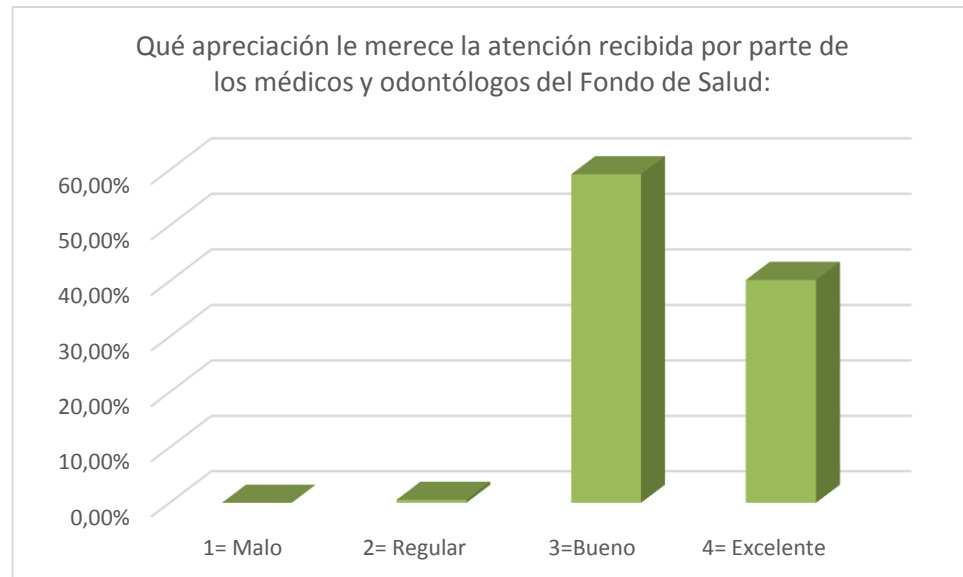
## 2. La facilidad con la que accede a los servicios médicos que necesita, ofrecidos por el Fondo de Salud es

La facilidad con la que accede a los servicios médicos que necesita, ofrecidos por el Fondo de Salud es



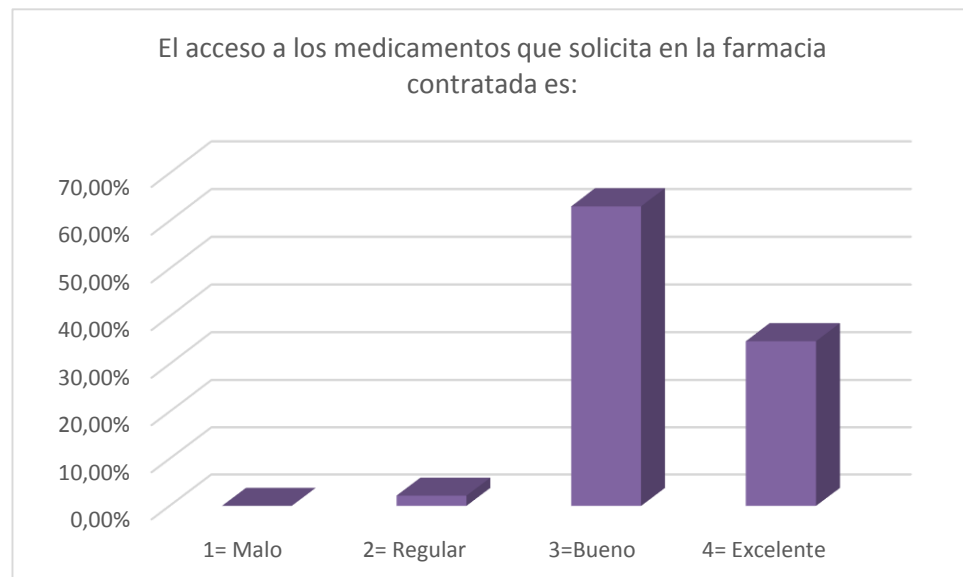
En relación con la facilidad con la que accede a los servicios médicos, ofrecidos por el Fondo de Salud, el 61,96% de los encuestados califican como bueno y el 33,15% como excelente, obteniendo una calificación promedio del 95,11% de satisfacción muy adecuada.

## 3. Qué apreciación le merece la atención recibida por parte de los médicos y odontólogos del Fondo de Salud



Con respecto a la atención recibida por parte de médicos y odontólogos del Fondo de Seguridad Social en Salud, el 59,24% califican como bueno y el 40,22% como excelente, de acuerdo con la fórmula para esta pregunta obtenemos que un 99,46% cuentan con un nivel de satisfacción muy adecuado. Este resultado evidencia la labor del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud para garantizar un atención adecuado a los usuarios en sus jornadas de estancia en ella.

**4. El acceso a los medicamentos que solicita en la farmacia contratada es:**

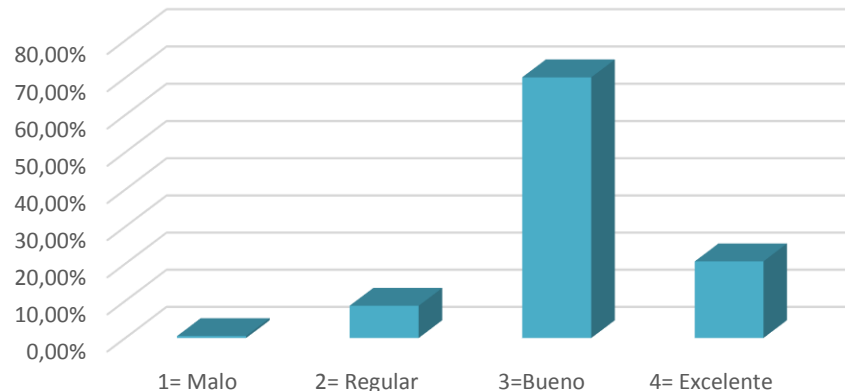


El resultado para el acceso a los medicamentos que solicita en la farmacia contratada fue valorado como muy adecuado siendo el 97,83% de los encuestados que consideran positiva el acceso a los medicamentos, donde el 63,04% lo califico como bueno y el 34,78% como excelente.

**5. La red de Prestadores de servicios de salud (Instituciones: Clínicas y Hospitales y/o Profesionales de la Salud: Especialistas) es:**



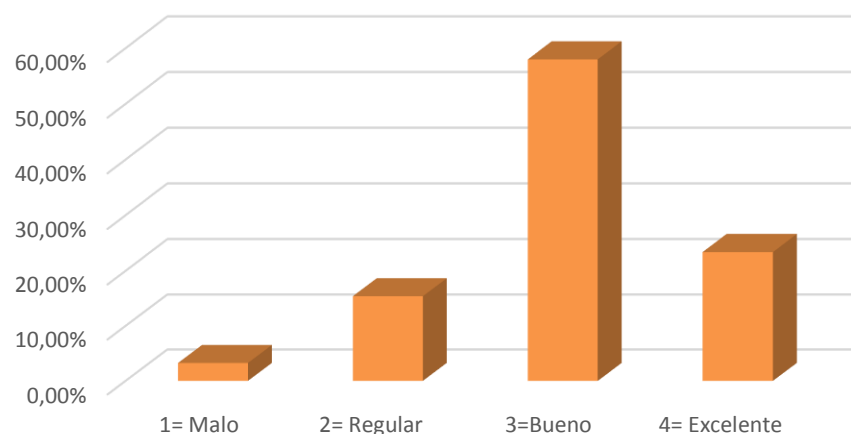
La red de Prestadores de servicios de salud (Instituciones:  
Clínicas y Hospitales y/o Profesionales de la Salud:  
Especialistas) es:



Con respecto a la red prestadora de salud contratada por el Fondo de Seguridad Social en Salud, el 70,11% califican como bueno y el 20,65% como excelente, de acuerdo con la fórmula para esta pregunta obtenemos que un 90.76% cuentan con un nivel de satisfacción muy adecuado. Este resultado evidencia la labor del personal de Clínicas, Hospitales y profesionales de la salud que prestan servicios al Fondo de Seguridad Social en Salud para garantizar un atención adecuado a los usuarios.

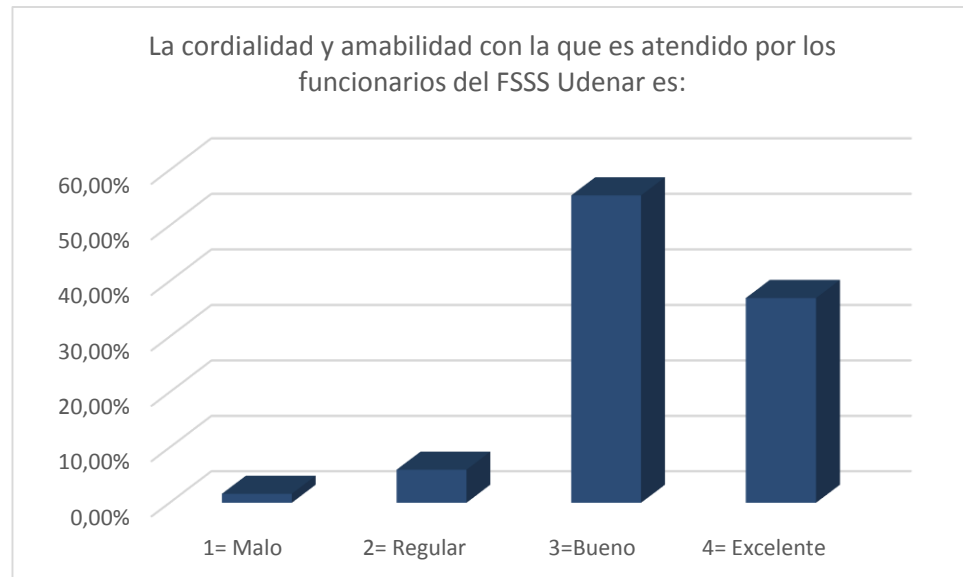
**6. Cómo considera los trámites para la autorización de los servicios de salud en el FSSS Udenar:**

Cómo considera los trámites para la autorización de los  
servicios de salud en el FSSS Udenar:



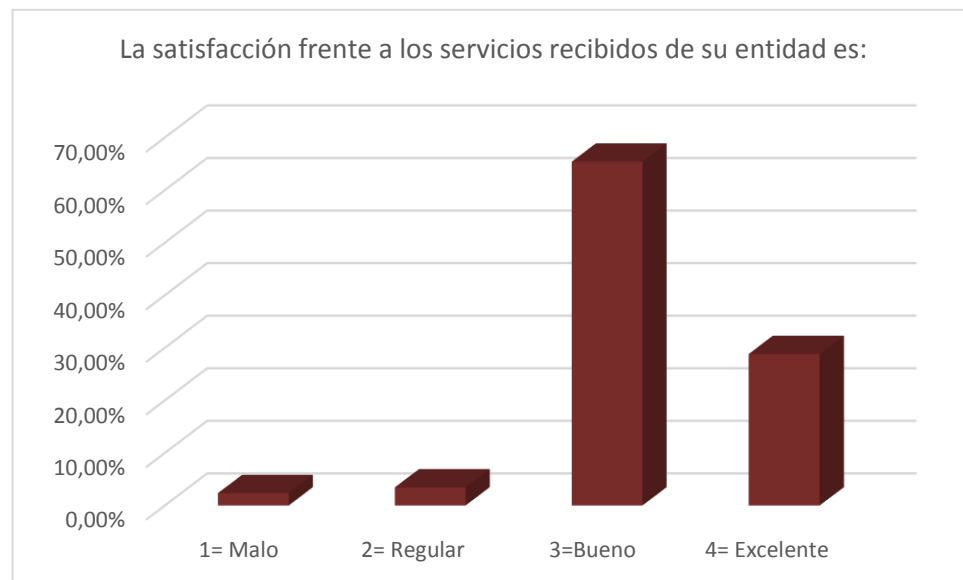
Con respecto a los trámites para autorización de los servicios de salud, el 57,97% de los encuestados manifiesta un nivel de satisfacción bueno, mientras que el 23,37% como excelente, en total el 81,34% califican como satisfactorio este ítem, lo cual registra un resultado muy adecuado con respecto a los parámetros de calificación establecidos.

**7. La cordialidad y amabilidad con la que es atendido por los funcionarios del FSSS Udenar es:**



Con respecto a la cordialidad y amabilidad con la que es atendido por los funcionarios del FSSS Udenar, el 55,43% de los encuestados manifiesta un nivel de satisfacción bueno, mientras que el 36,96% como excelente, en total el 92,39% califican como satisfactorio este ítem, lo cual registra un resultado muy adecuado con respecto a los parámetros de calificación establecidos.

**8. La satisfacción frente a los servicios recibidos de su entidad es:**



Con respecto a la satisfacción frente a los servicios recibidos de su entidad, el 65,40% de los encuestados manifiesta un nivel de satisfacción bueno, mientras que el 28,80% como excelente, en total el 94,20% califican como muy satisfactorio este ítem, lo cual registra un resultado muy adecuado con respecto a los parámetros de calificación establecidos.



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
MANUAL DEL INDICADOR: NIVEL DE SATISFACCIÓN.**

**Código:** SGC-FR-04

**Página:** 8 de 8

**Versión:** 3

**Vigente a partir de:** 29/08/2014

<b>21. CALIFICACIÓN</b>	<p>Teniendo en cuenta la meta del indicador de obtener un 80% de satisfacción frente a los servicios que ofrece el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, el 93,41% de los usuarios califican entre bueno y excelente. De acuerdo con los rangos de interpretación la calificación es MUY ADECUADO.</p>																														
<b>22. LECTURA DE LA EVOLUCIÓN DEL INDICADOR</b>	<p>Haciendo un comparativo de los últimos 2 años, se observa una disminución con respecto al año 2020 que presenta un porcentaje de satisfacción del 95,86 frente a 93,41% del año 2021.</p>																														
<b>23. EVOLUCIÓN GRÁFICA</b>	<p>De acuerdo con los resultados obtenidos se observa una disminución de 2% en el total frente al año 2020</p> <div style="text-align: center;"> <p><b>COMPARATIVO</b></p> <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse;"> <caption>Datos del Gráfico Comparativo</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>2020 (%)</th> <th>2021 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>95,86</td><td>93,41</td></tr> <tr><td>2</td><td>98,00</td><td>95,00</td></tr> <tr><td>3</td><td>100,00</td><td>98,00</td></tr> <tr><td>4</td><td>98,00</td><td>95,00</td></tr> <tr><td>5</td><td>100,00</td><td>95,00</td></tr> <tr><td>6</td><td>78,00</td><td>80,00</td></tr> <tr><td>7</td><td>95,00</td><td>92,00</td></tr> <tr><td>8</td><td>98,00</td><td>95,00</td></tr> <tr><td>TOTAL</td><td>95,86</td><td>93,41</td></tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	2020 (%)	2021 (%)	1	95,86	93,41	2	98,00	95,00	3	100,00	98,00	4	98,00	95,00	5	100,00	95,00	6	78,00	80,00	7	95,00	92,00	8	98,00	95,00	TOTAL	95,86	93,41
Categoría	2020 (%)	2021 (%)																													
1	95,86	93,41																													
2	98,00	95,00																													
3	100,00	98,00																													
4	98,00	95,00																													
5	100,00	95,00																													
6	78,00	80,00																													
7	95,00	92,00																													
8	98,00	95,00																													
TOTAL	95,86	93,41																													

	<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>CARGO</b>	Profesional de Sistemas	Profesional División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Director FSSS
<b>NOMBRE</b>	Claudia Dorado	Diana Molano Rodríguez	Mario Vicente Madroñero Ceron
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>	2019-02-15	2019-02-15	2019-02-15