



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

**Código:** SGC-FR-04  
**Página:** 1 de 7  
**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. PERÍODO DE CÁLCULO</b>	Trimestral.
<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>	$\text{Satisfacción Usuario} = \frac{\text{Frecuencia de calificación por cada requisito}}{\text{Número Total de encuestados (por trimestre)}} * 100$ $\text{Satisfacción Específico} = \frac{\text{Porcentaje de encuestados que calificaron en 4 y 5 los diferentes requisitos de calidad}}{\text{Número Total de encuestados (por trimestre)}} * 100$ Promedio( $\sum$ calificación 4 y 5)
<b>15. MANERA QUE PODÍA SER GRAFICADO</b>	Diagrama de Columna, señalando la variación entre el trimestre actual y el trimestre 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.**

<b>Código:</b> SGC-FR-04
<b>Página:</b> 3 de 7
<b>Versión:</b> 3
<b>Vigente a partir de:</b> 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 Fondo de Seguridad Social en Salud.

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.

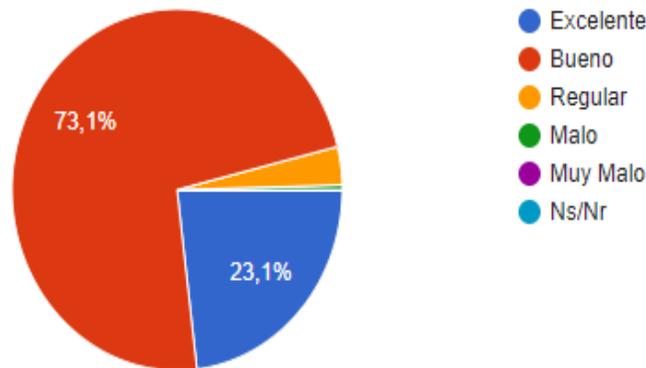
**RESULTADOS - EVOLUCIÓN DEL INDICADOR**

<b>19. FECHA DE CALCULO</b>	2022-07-01														
<b>20. RESULTADO DEL INDICADOR</b>	<p>Para el periodo de análisis se realizaron un total de 564 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> <div style="text-align: center;"> <table border="1"> <caption>Resultados de la encuesta</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>22,6%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>74,4%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muy Malo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ns/Nr</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	Excelente	22,6%	Bueno	74,4%	Regular		Malo		Muy Malo		Ns/Nr	
Categoría	Porcentaje														
Excelente	22,6%														
Bueno	74,4%														
Regular															
Malo															
Muy Malo															
Ns/Nr															



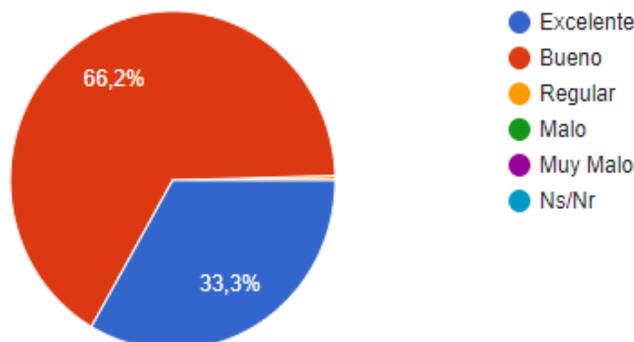
En cuanto a esta pregunta, los usuarios del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño encuestados califican como Excelente un 22,6 %, Bueno el 74,4% y como Regular el 3,0%, la oportunidad con la que son prestados los servicios de salud, lo que significa que el 97 % de los usuarios están satisfechos con la oportunidad con la que son atendidas sus necesidades en salud; y nos permite continuar con el mejoramiento de nuestra institución.

## 2. 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 73,1% de los encuestados lo califican como bueno y el 23,1 % como excelente, el 3,4 % como Regular y el 0,4 % como Malo, obteniendo una calificación promedio del 96,2 % de satisfacción muy adecuada para la mayoría de los usuarios, lo que significa que los servicios del Fondo de Salud son muy accesibles.

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

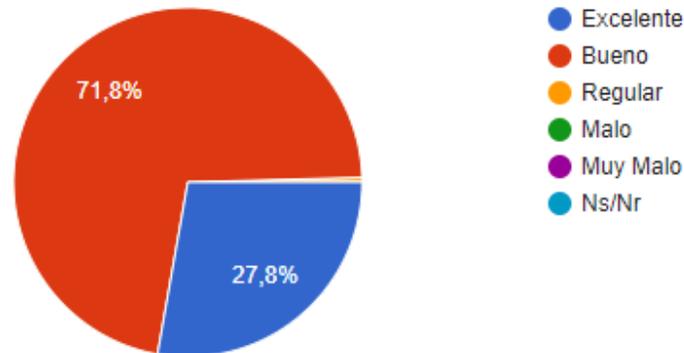


Con respecto a la atención recibida por parte de médicos y odontólogos del Fondo de Seguridad Social en Salud, el 66,2 % califican como bueno y el 33,3 % como excelente, y como regular 0,5 %, donde obtenemos que un 99,5 %



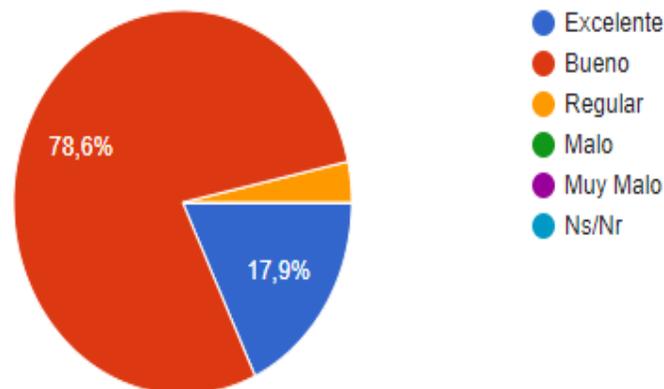
cuentan con un nivel de satisfacción muy adecuado, evaluando así de forma positiva al personal que atiende las necesidades médicas y odontológicas en el Fondo de Salud.

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



En el resultado para el acceso a los medicamentos que solicita en la farmacia contratada se obtuvo los siguientes resultados: Bueno 71,8%, Excelente 27,8 % y Regular el 0,4 %, obteniendo que 99,6 % de los encuestados consideran que el acceso a los medicamentos es adecuada.

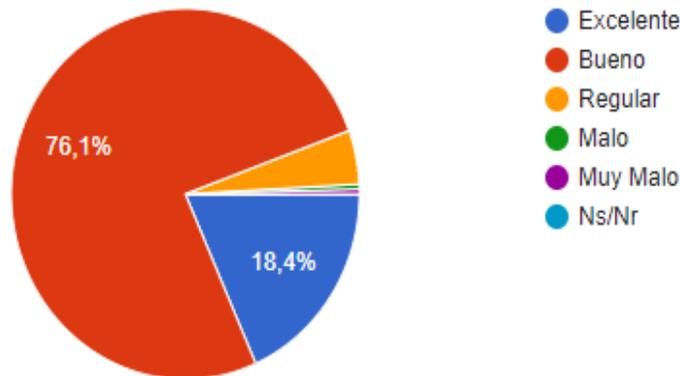
5. La red de Prestadores de servicios de salud (Instituciones: Clínicas y Hospitales y/o Profesionales de la Salud: Especialistas) es:





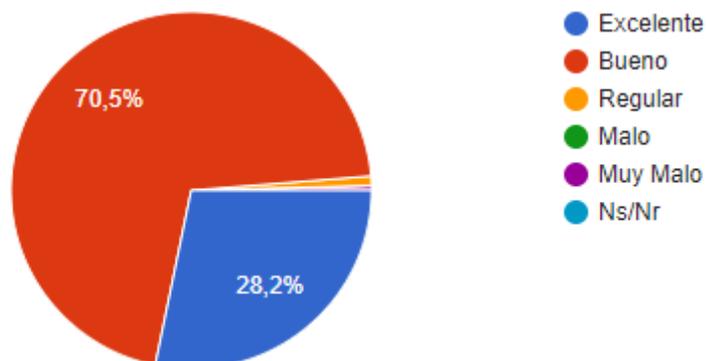
Con respecto a la red prestadora de salud contratada por el Fondo de Seguridad Social en Salud, el 78,6 % lo califican como bueno y el 17,9% como excelente y el 3,5 % como Regular, obteniendo como resultado general que un 96,5 % está satisfecho con la red prestadora de salud que brinda los servicios a nuestros usuarios y que el personal de Clínicas, Hospitales y profesionales de la salud garantizan una atención adecuada.

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



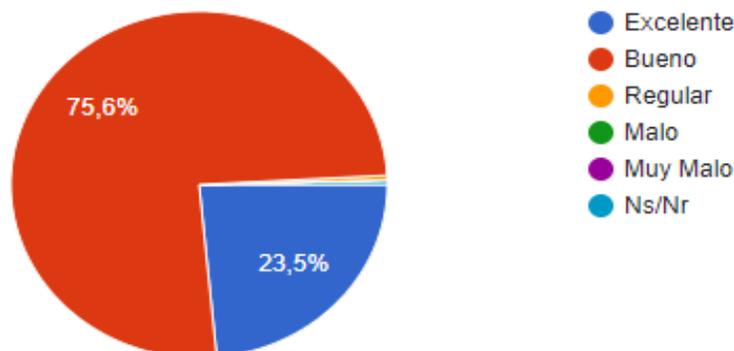
Con respecto a los trámites para autorización de los servicios de salud, el 76,1 % de los encuestados manifiesta un nivel de satisfacción bueno, el 18,4 % como excelente, el 4,7 % Regular, el 0,4 % Malo y el 0,4 % como Muy Malo; obteniendo que solo una mínima población ha tenido inconvenientes con la prestación del servicio, mientras que un 94,5 % lo califica como adecuado.

**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 se es atendido por los funcionarios del FSSS Udenar, el 70,5 % de los encuestados manifiesta un nivel de satisfacción bueno, mientras que el 28,2 % como excelente, un 0,9 % como regular y un 0,4 % como muy malo, donde podemos concluir que el 98,7% de los usuarios califican como satisfactorio este ítem, lo cual nos permite continuar mejorando para lograr un 100% de satisfacción en nuestros usuarios.

**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 75,6% de los encuestados manifiesta un nivel de satisfacción bueno, mientras que el 23,5% como excelente, un 0,4 % como regular y el 0,4 % no sabe/ no responde. En total el 99,1% califican como muy satisfactorio este ítem, lo cual registra un resultado adecuado con respecto a los parámetros de calificación establecidos.

**21. CALIFICACIÓN**

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, encontramos que en los ítems evaluados el 97,64 % califican entre excelente y bueno el servicio prestado, que dentro de los rangos de interpretación la calificación es MUY ADECUADO.

	<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>CARGO</b>	Atención al Usuario FSSS	Profesional División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Director FSSS
<b>NOMBRE</b>	Viviana Benavides		Mario Vicente Madroñero Ceron
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>	2022-07-01	2022-07-01	2022-07-01