



**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:

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



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**

19. FECHA DE CALCULO

2022-10-01

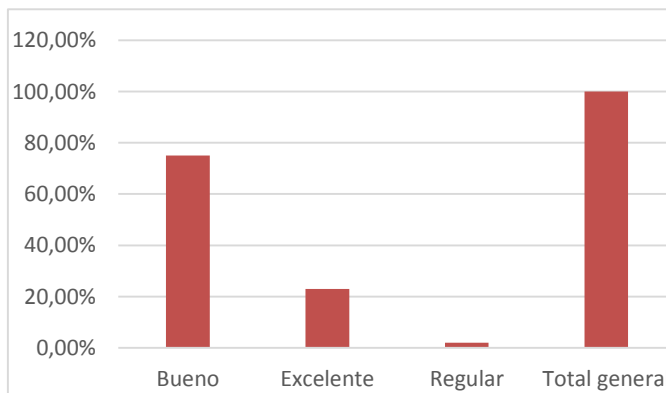
Para el periodo de análisis se realizaron un total de 567 encuestas a usuarios que frecuentan el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, ubicada en la sede VIPRI. El principal objetivo de esta labor se centró en identificar la percepción actual de la comunidad hacia la labor realizada por el Fondo de seguridad Social en Salud.

**TABULACIÓN ANÁLISIS DE UNA VARIABLE**

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.

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

20. RESULTADO DEL INDICADOR

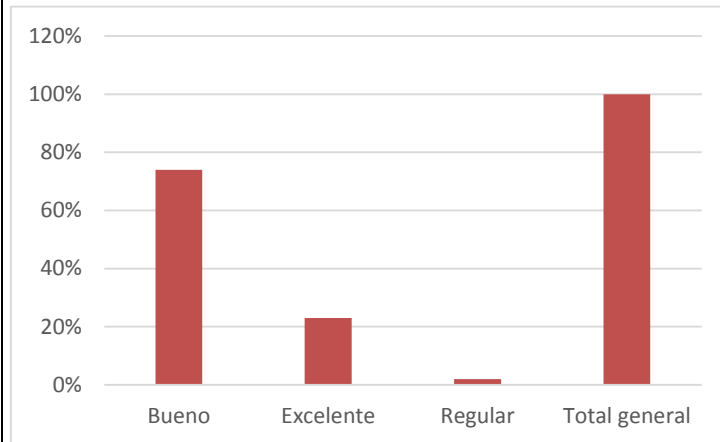


En cuanto a esta pregunta, los usuarios del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño encuestados califican como Excelente un 22,94 %, el 75,06 % como bueno y regular un 2,00 % la oportunidad con la que son prestados los servicios de salud, obteniendo así, que un 98% de los usuarios consideran como óptimos los



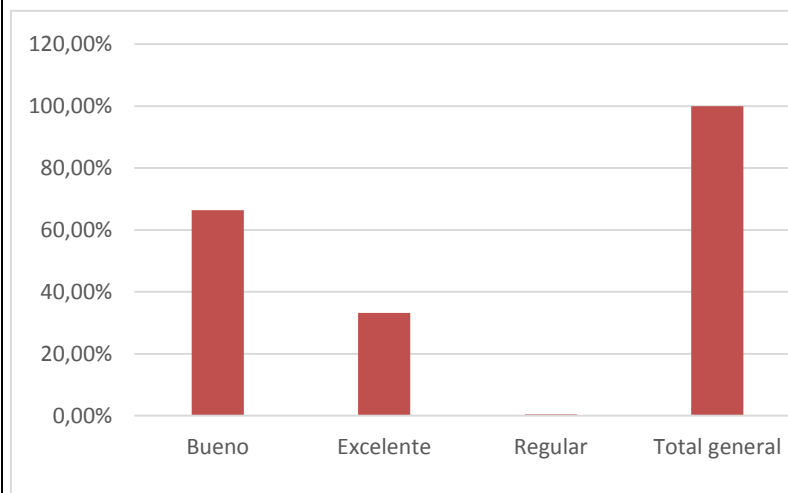
servicios ofrecidos, por ende, continuaremos a través de nuestro personal contribuyendo al mejoramiento hasta llegar a la excelencia.

## 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 74,4 % de los encuestados califican como bueno y el 23,2 % como excelente, y regular un 2,4 %, donde podemos considerar que el 97,6 % de los usuarios están satisfechos con el nivel de accesibilidad a todos los servicios ofrecidos, lo que evidencia que el personal está presto a solucionar las necesidades en salud de los pacientes.

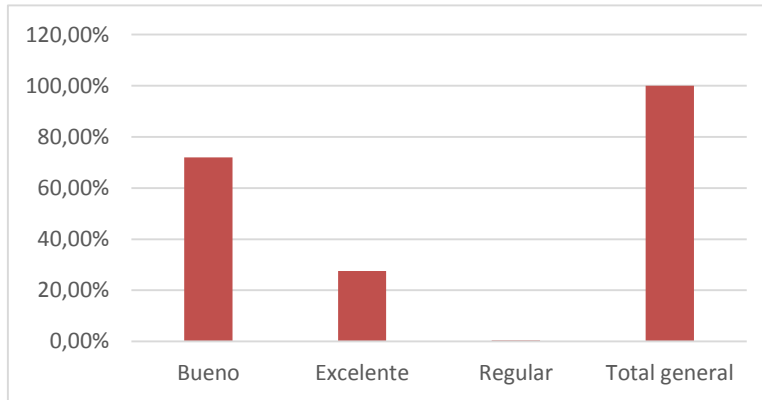
## 3. Qué apreciación le merece la atención recibida por parte de los médicos y odontólogos del Fondo de Salud



La atención recibida por parte de médicos y odontólogos que prestan sus servicios en el Fondo de Seguridad Social en Salud fue calificada como, buena en un 66,37 %, excelente 33,18 %, y regular un 0,45 %, según estos datos podemos concluir que un 99,55 % de los usuarios están recibiendo una atención adecuada por parte del personal que labora en la institución y que busca el mejoramiento continuo para llegar a la excelencia.

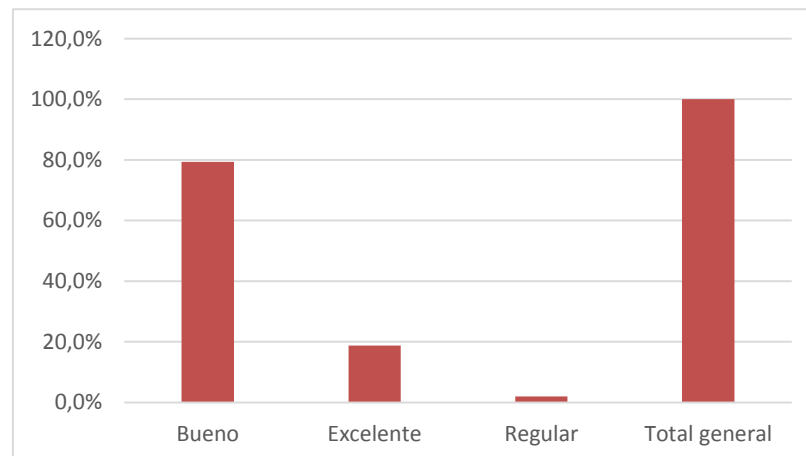


**4. El acceso a los medicamentos que solicita en la farmacia contratada es:**



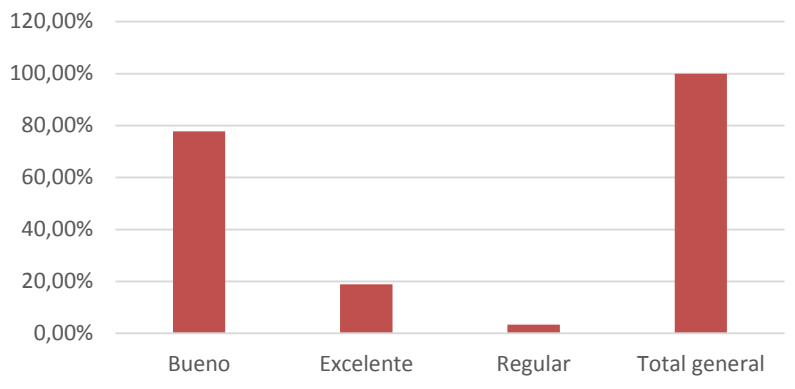
El resultado para el ítem de acceso a los medicamentos que solicita en la farmacia contratada fue valorado de la siguiente manera: El 71,94 % califico como bueno, el 27,62 % excelente, y 0,44 % regular, según la información obtenida podemos indicar que el 99,56 % de los usuarios tienen facilidad para obtener los medicamentos ya que la calificación obtenida fue óptima.

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



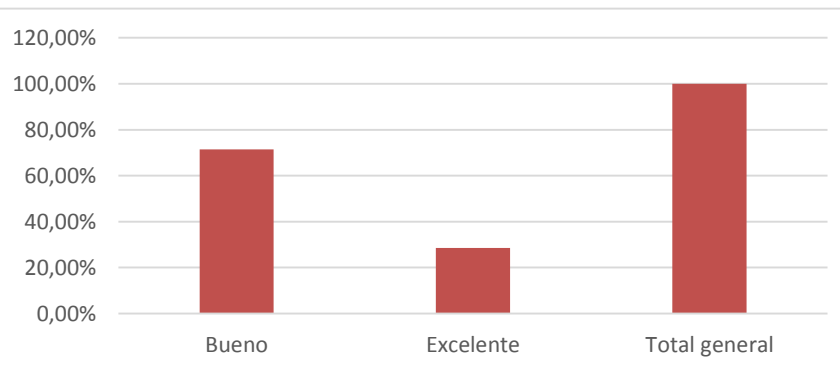
Con respecto a la red prestadora de salud contratada el 79,3% califican como bueno y el 18,7 % excelente, y el 2,00% como regular, por lo anterior, un 98% de los usuarios cuentan con un nivel de satisfacción muy adecuado frente a los servicios ofrecidos por parte de las entidades externas asociadas con el Fondo de Seguridad Social en Salud que velan día a día para garantizar un óptimo nivel de atención.

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



En cuanto a los trámites para autorización de los servicios de salud, el 77,73% de los encuestados manifiesta un nivel de satisfacción bueno, el 18,93 % como excelente, y un 3,34 % como regular, en total el 96,66 % califican como satisfactorio este ítem, que genera un resultado muy adecuado con respecto a los parámetros evaluados.

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



La cordialidad y amabilidad con la que es atendido por los funcionarios del FSSS Udenar, fue evaluada así: el 71,49% de los encuestados manifiesta un nivel de satisfacción bueno, y el 28,51 % como excelente, en total el 100% califican entre bueno y excelente este ítem, que indica un resultado óptimo que nos permite continuar con el nivel de atención prestada, y mejorando diariamente hasta alcanzar la excelencia.

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



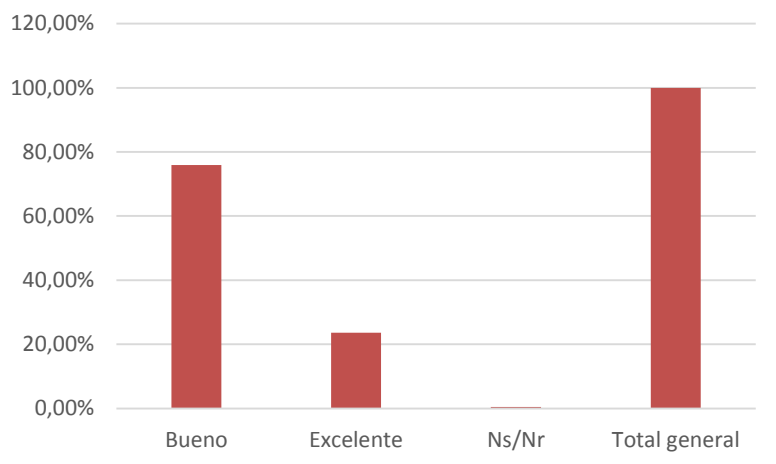
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
MANUAL DEL INDICADOR: NIVEL DE SATISFACCIÓN.**

**Código:** SGC-FR-04

**Página:** 7 de 7

**Versión:** 3

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



Con respecto a la satisfacción frente a los servicios recibidos de su entidad, el 75,95 % de los encuestados manifiesta un nivel de satisfacción bueno, mientras que el 23,61% como excelente, y un 0,4 % NS/NR, en total el 99,56% califican como muy satisfactorio este ítem, lo cual registra un resultado muy 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, el 98,61% de los usuarios califican entre bueno y excelente. De acuerdo con 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 Carolina Benavides		Mario Vicente Madroñero Ceron
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>	2022-10-01	2022-10-01	2022-10-01