



**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. 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>	<div style="text-align: center;"> <math display="block">n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}</math> </div> <p style="text-align: right;"><b>Total</b></p> <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N = Total de la población</li> <li>• Z<sub>α</sub> = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)</li> <li>• p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)</li> <li>• q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)</li> <li>• d = precisión (en su investigación use un 5%).</li> </ul> <p>Para el presente trimestre, se presenta::</p> <p style="text-align: right;">151 Encuestas</p> <p>N= 1.128            Z<sub>α</sub>= 1.96            p = 0.87            q = 1 – 0.87            d = 0.05</p> <p>La presente muestra finita tiene un nivel de confiabilidad del 95 % con un margen de error del 0.05%.</p>



	<p><b>Satisfacción Usuario</b> = <math display="block">\frac{\text{Frecuencia de calificación por cada requisito}}{\text{Número Total de encuestados (por trimestre)}} * 100</math></p> <p><b>Satisfacción Especifico</b> = <math display="block">\frac{\text{Porcentaje de encuestados que calificaron en 4 y 5 los diferentes requisitos de calidad}}{\text{Número Total de encuestados (por trimestre)}} * 100</math></p> <p>Promedio(<math>\sum</math> calificación 4 y 5)</p>
<p>15. <b>MANERA QUE PODÍA SER GRAFICADO</b></p>	<p>Diagrama de Columna, señalando la variación entre el trimestre actual y el trimestre anterior.</p>
<p>16. <b>PUNTO DE REGISTRO</b></p>	<p>Fuente: Encuesta de Satisfacción Código FSS-GBU-FR-30</p>
<p>17. <b>RESPONSABLE DEL CÁLCULO</b></p>	<p>Director Fondo de Seguridad Social en Salud Técnico de Sistemas Fondo de Seguridad Social en Salud</p>
<p>18. <b>INSTRUCTIVO</b></p>	<p>Determinación de los Requisitos del Usuario.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>1. USUARIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La oportunidad con que son prestados los servicios de salud por parte de las instituciones y/o profesionales de la salud</li> <li>✓ La facilidad con la que accede a los servicios médicos que necesita, ofrecidos por el Fondo de Salud</li> <li>✓ 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</li> <li>✓ El acceso a los medicamentos que solicita en la farmacia contratada</li> <li>✓ La red de Prestadores de servicios de salud (Instituciones: Clínicas y Hospitales y/o Profesionales de la Salud: Especialistas)</li> <li>✓ Cómo considera los trámites para la autorización de los servicios de salud en el FSSS Udenar</li> <li>✓ La cordialidad y amabilidad con la que es atendido por los funcionarios del FSSS Udenar</li> <li>✓ La satisfacción frente a los servicios recibidos de su entidad</li> </ul> <p><b>VARIABLES DE REFERENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ utiliza el servicio de salud que frece el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño</li> <li>✓ Oportunidad Amabilidad y calidez en la atención prestada en el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño</li> <li>✓ Disponibilidad para acceder a los servicios de Salud</li> <li>✓ Oportunidad en los tramites de autorizaciones</li> </ul>



#### 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:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha}$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

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

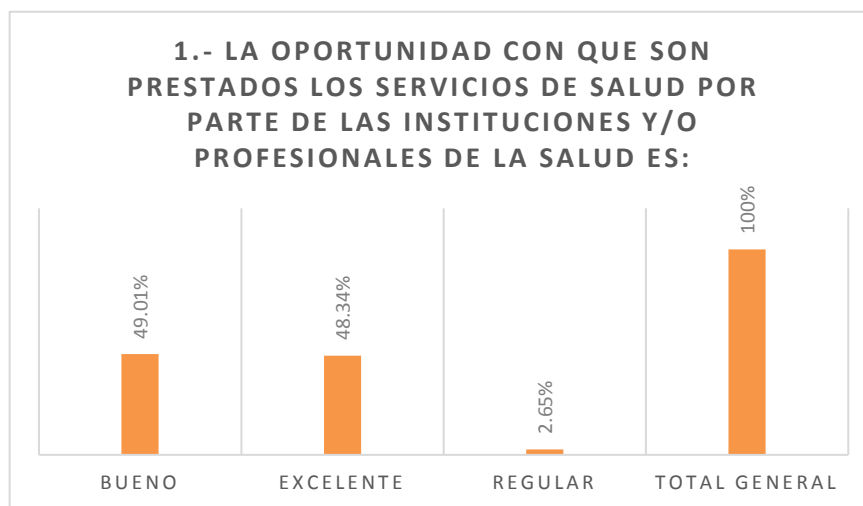
2023-04-01

Para el periodo de análisis se realizaron un total de 151 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**



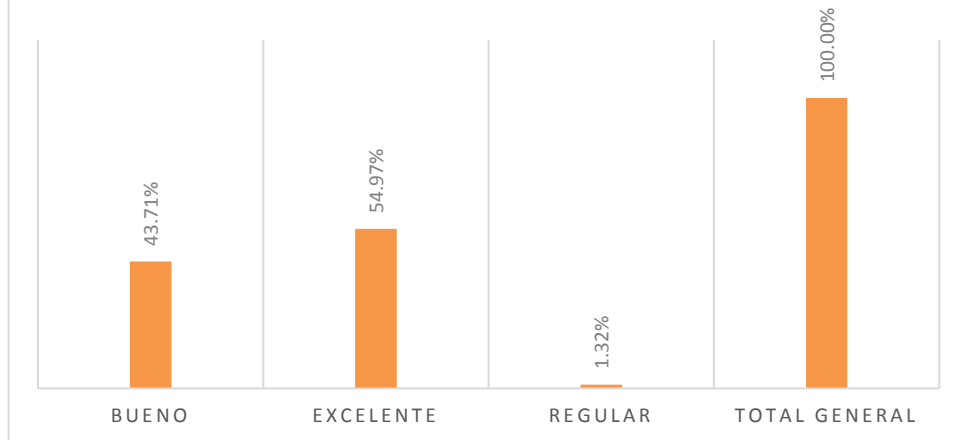
20. RESULTADO  
DEL  
INDICADOR

La oportunidad con la que son prestados los servicios de salud, obtuvo una calificación por parte de los usuarios del fondo de Salud de la siguiente manera: Un 49,01 % lo consideran como bueno y excelente en un 48,34 %, y como regular el 2,65 %, obteniendo así, que un 97,35 % de la población está satisfecha con los servicios prestados por parte de las instituciones y profesionales contratados, que se considera como muy adecuado según los estándares establecidos.

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



## 2.- LA FACILIDAD CON LA QUE ACCEDI A LOS SERVICIOS MÉDICOS QUE NECESITA, OFRECIDOS POR EL FONDO DE SALUD ES:

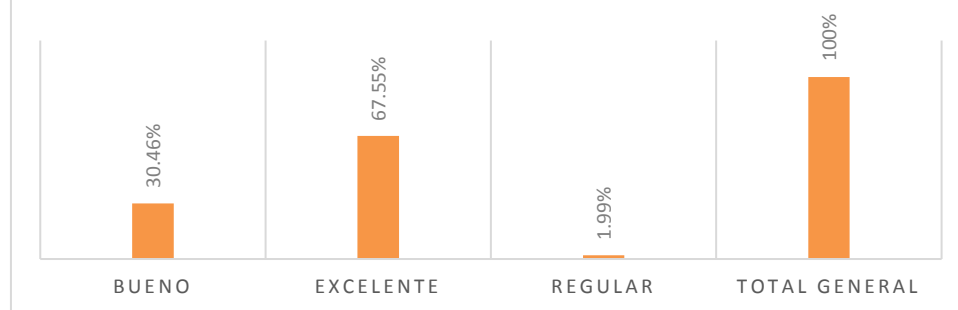


En relación con la facilidad con la que accede a los servicios médicos, el 43,71 % de los encuestados califican como bueno y el 54,97 % como excelente, y regular un 1,32 %, por lo tanto, podemos considerar que el 98,68 % de los usuarios están satisfechos con el nivel de accesibilidad a todos los servicios ofrecidos.

En el Fondo de Salud continuaremos ofreciendo atención de calidad por parte de todo el personal que labora en la institución y trabajaremos por el mejoramiento continuo.

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

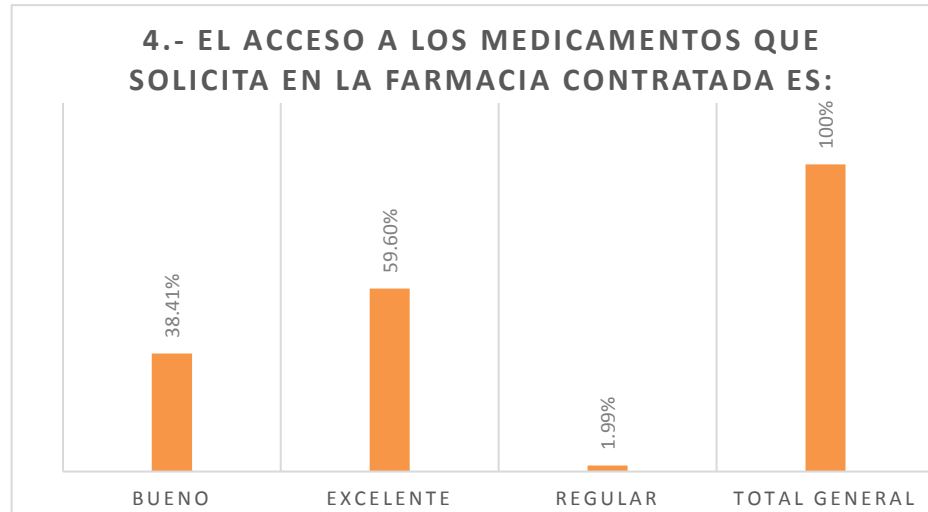
## 3.- QUÉ APRECIACIÓN LE MERECE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DE LOS MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS DEL FONDO DE SALUD:



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 30,46%, excelente en un 67,55 %, y regular un 1,99 %, según los datos obtenidos concluimos que un 98,01 % de los usuarios están muy satisfechos con la atención recibida donde prima la calidad humana, el respeto por el paciente y la mejor atención integral.

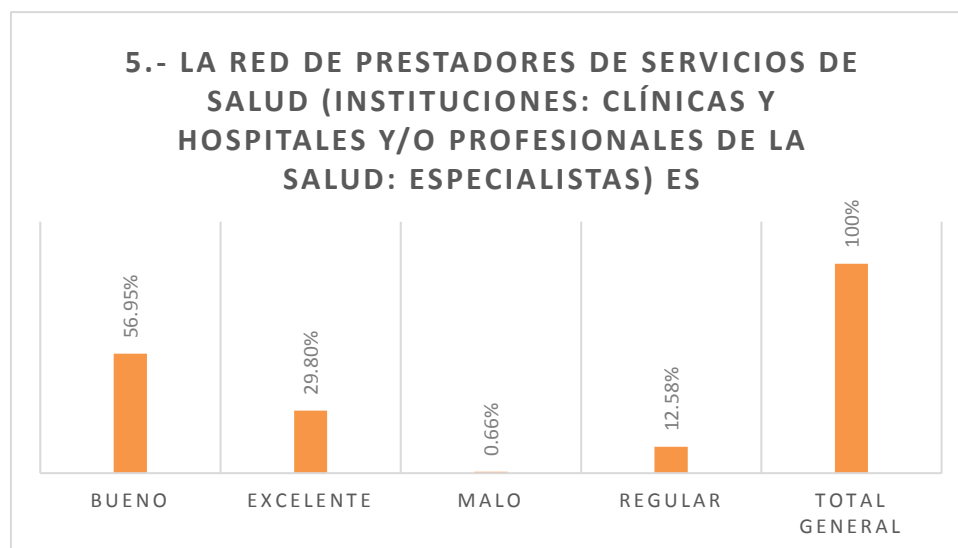


4. El acceso a los medicamentos que solicita en la farmacia contratada es:



El resultado en cuanto al acceso a los medicamentos que solicitan los usuarios en la farmacia vinculada al fondo de salud fue valorado de la siguiente manera: El 38,41 % como bueno, el 59,60 % excelente, y 1,99 % regular, según estos datos podemos indicar que en un 98,01 % de los usuarios cuentan con una accesibilidad óptima desde el servicio de farmacia, por lo tanto están satisfechos con la atención recibida.

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

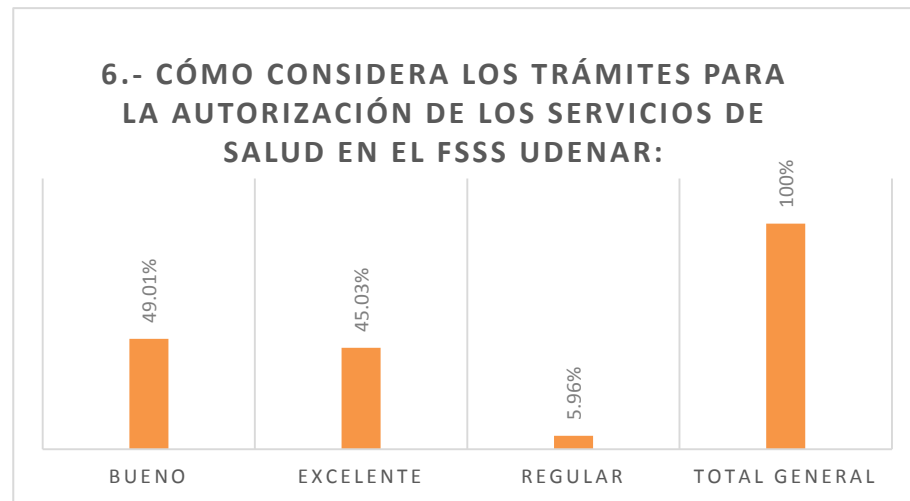


En cuanto a la red de prestadores de servicios en salud un 56,95 % califican la atención como buena, el 29,80 % excelente, y el 0,66 % malo, y como regular el 12,58%, de lo anterior, podemos afirmar que un 86,75% de los usuarios cuentan con un nivel de satisfacción muy adecuado frente a los servicios ofrecidos por parte de las entidades externas como clínicas, hospitales, y profesionales que prestan sus servicios en convenio al Fondo de Salud de la Universidad de Nariño. En cuanto al 13,24% de los usuarios que no están satisfechos con este ítem, manifiestan que en algunas



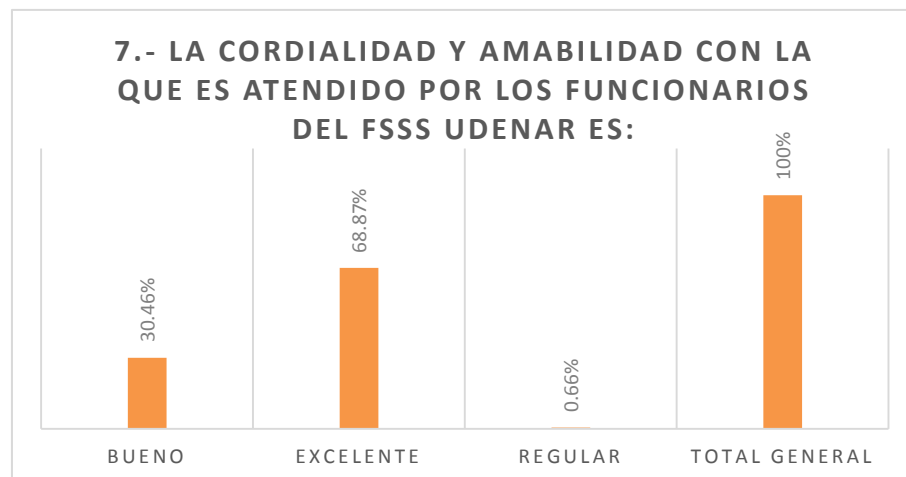
entidades contratadas el tiempo de espera para acceder a una cita médica es muy largo, además, indican que hay difícil acceso ya que no contestan líneas telefónicas para que las mismas puedan ser programadas como por ejemplo Hospital San Rafael, IPS San Jorge, Clínica Cardiovascular y Hospital Infantil.

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



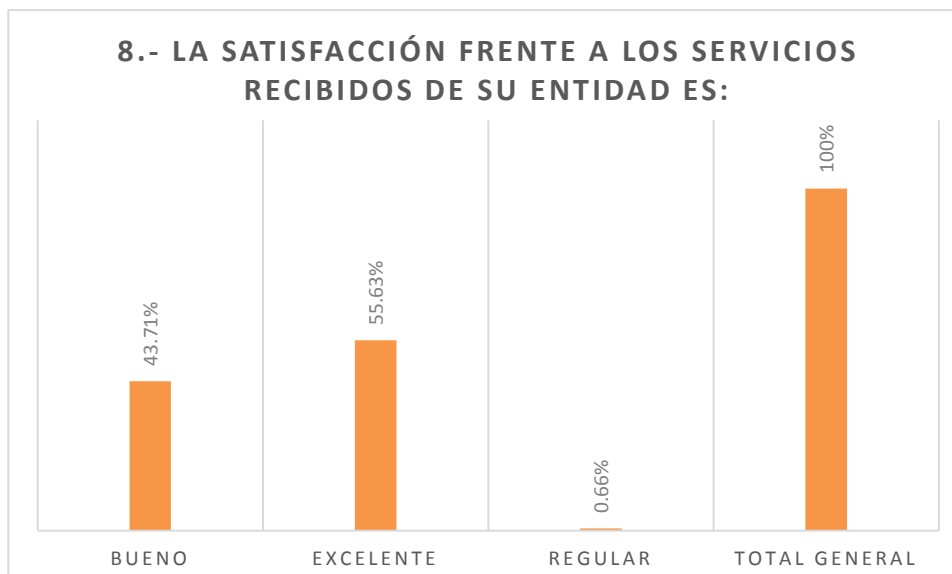
En cuanto a los trámites para la autorización de los servicios en el Fondo de Salud, el 49,01% de los usuarios indica un nivel de satisfacción bueno, el 45,03 % como excelente, y un 5,96 % como regular, en total el 94,04 % de los usuarios encuestados califican como satisfactorio este ítem, el 5,96% de los encuestados indican el inconformismo por demoras en la entrega de sus autorizaciones.

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



La cordialidad y amabilidad con la que se es atendido por los funcionarios del FSSS Udenar, fue evaluada así: el 30,46 % de los encuestados manifiesta un nivel de satisfacción bueno, el 68,87 % como excelente, y el 0,66 % como regular, en total el 99,33 % de los usuarios encuestados consideran que el trato brindado por parte del personal que presta sus servicios en el fondo de salud es muy adecuado.

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



Con respecto a la satisfacción frente a los servicios recibidos por la entidad, el 43,71 % de los encuestados manifiesta un nivel de satisfacción bueno, y el 55,63 % como excelente, y un 0,66 % lo califican como regular, en total el 99,34% De los usuarios consideran satisfactorios las atenciones recibidas en todos los servicios prestados.

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 85,72% de los usuarios califican los ítems evaluados entre excelente y bueno que refiere un Calificado de MUY ADECUADO para el primer trimestre del 2023. Cabe resaltar que en 7 de los 8 puntos calculados en total, se obtuvo una calificación por encima del 94% en nivel de satisfacción muy adecuada, que permite concluir que los usuarios están satisfechos con la atención recibida.

	<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 Cerón
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>	2023-04-01	2023-04-01	2023-04-01