

**DATOS DEL INDICADOR**

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. PROCESO                                | Soporte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2. LÍDER                                  | Director Fondo de Seguridad Social en Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3. OBJETIVO DEL PROCESO                   | Garantizar el acceso a los diferentes servicios, recursos y tecnologías necesarias para desempeñar las labores de proyección social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4. NOMBRE DEL INDICADOR                   | Nivel de Satisfacción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. ATRIBUTO A MEDIR                       | Satisfacción de Usuarios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6. OBJETIVO DE CALIDAD AL CUAL CONTRIBUYE | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7. TIPO DE INDICADOR                      | Eficiencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 8. FRECUENCIA                             | Semestral.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 9. PERÍODO DE CÁLCULO                     | Trimestral.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 10. TENDENCIA ESPERADA                    | Incremento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 11. META                                  | 80% de los usuarios que califiquen en 3 y 4 el nivel de satisfacción con respecto a los requisitos evaluados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 12. OBJETIVO DEL INDICADOR                | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 13. RANGO Y FORMA DE INTERPRETACIÓN       | 80% - 100% Muy Adecuado<br>79% - 60% Adecuado<br>59% - 50% Inadecuado<br><49% Muy inadecuado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 14. FÓRMULA                               | <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> <div style="text-align: right;">Total</div> <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N = Total de la población</li> <li>• Z<math>\alpha</math> = 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> <div style="text-align: right;">149<br/>Encuestas</div> <p>Para el presente trimestre, se presenta::</p> <p>N= 1028<br/> Z<math>\alpha</math>= 1.96<br/> p = 0.87<br/> q = 1 – 0.87<br/> d = 0.05</p> |

La presente muestra finita tiene un nivel de confiabilidad del 95 % con un margen de error del 0.05%.

$$\text{Satisfacción Usuario} = \frac{\text{Frecuencia de calificación por cada requisito}}{\text{Número Total de encuestados (por trimestre)}} * 100$$

$$\text{Satisfacción Específico} = \frac{\text{Porcentaje de encuestados que calificaron en 4 y 5 los diferentes requisitos de calidad}}{\text{Número Total de encuestados (por trimestre)}} * 100$$

Promedio( $\sum$  calificación 4 y 5)

15. MANERA QUE  
PODÍA SER  
GRAFICADO

Diagrama de Columna, señalando la variación entre el trimestre actual y el trimestre anterior.

16. PUNTO DE  
REGISTRO

Fuente: Encuesta de Satisfacción de usuarios Código FSSS-AU-FR-PR-001-01

17. RESPONSABLE  
DEL CÁLCULO

Director Fondo de Seguridad Social en Salud  
Atención al usuario Fondo de Seguridad Social en Salud

18. INSTRUCTIVO

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

- ✓ Cómo califica el tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General
- ✓ Cómo califica el tiempo promedio de espera para la asignación de cita odontológica
- ✓ Qué apreciación le merece la atención recibida por parte de los funcionarios del Fondo de Salud
- ✓ La red externa de Prestadores de servicios de salud (Instituciones: Clínicas y Hospitales y/o Profesionales de la Salud: Especialistas) es:
- ✓ Cómo considera los trámites para la autorización de los servicios de salud en el Fondo de Salud

- ✓ Cómo califica la satisfacción global frente a los servicios recibidos en su entidad de salud
- ✓ Recomendaría a familiares o amigos esta entidad

#### VARIABLES DE REFERENCIA

- ✓ Utiliza el servicio de salud que frece 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 se 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 5. 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

2026-01-01

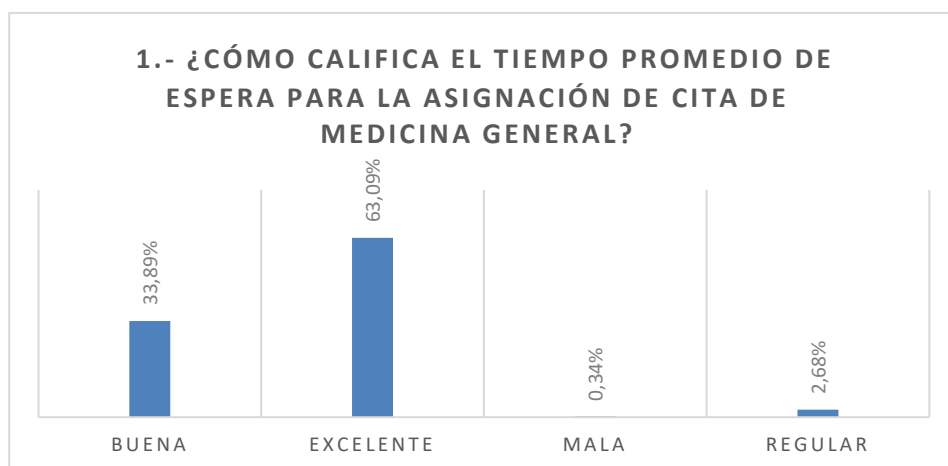
Para el periodo de análisis se realizaron un total de 149 encuestas a usuarios que frecuentan el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, ubicada en la sede VIIS. El principal objetivo de esta labor se centró en identificar la percepción actual de la comunidad hacia la labor realizada 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 5; siendo (5) la calificación más alta y (1) la calificación más baja.

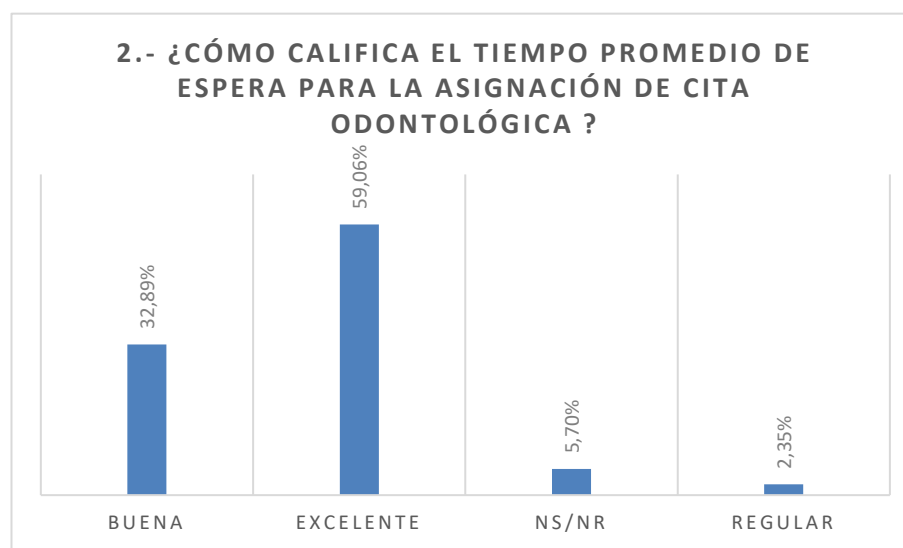
1. ¿Cómo califica el tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General?

### 20. RESULTADO DEL INDICADOR



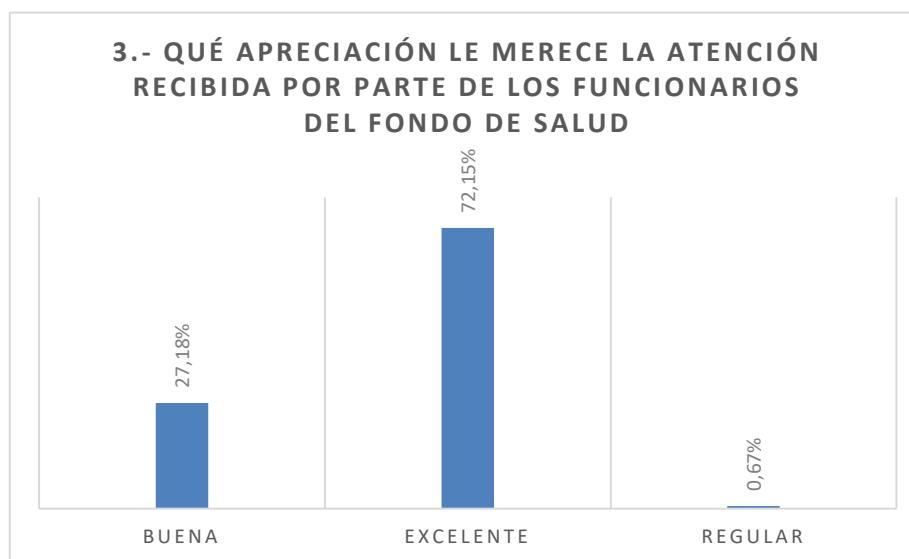
El tiempo promedio de espera para la asignación de cita para medicina general en el Fondo de Seguridad Social en Salud fue calificada de la siguiente manera: Excelente en un 63.09% y 33.89% lo consideran como bueno, 2.68% Regular, y malo, un 0.34 %; obteniendo así, que un 96.98% de la población está muy satisfecha con el tiempo promedio de espera para la asignación de cita médica.

2. ¿Cómo califica el tiempo promedio de espera para la asignación de cita odontológica?



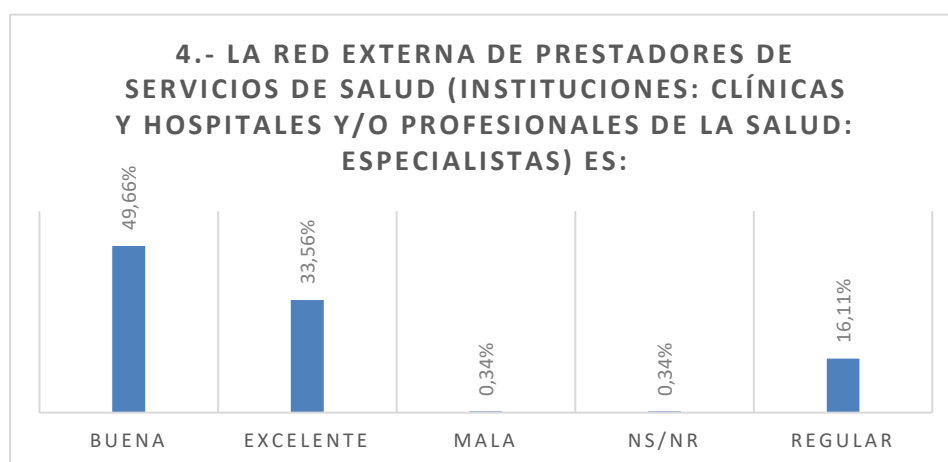
En relación al tiempo promedio de espera para la asignación de cita odontológica en el Fondo de Seguridad Social en Salud, esta tuvo una calificación así: Excelente 59.06%, Buena 32.89 %, No sabe/ No responde 5.70 %, y Regular 2.35 %, obteniendo como resultado que un 91.95 % de la población está muy satisfecha con el tiempo promedio de espera para la asignación de cita odontológica.

3. Qué apreciación le merece la atención recibida por parte de los funcionarios del Fondo de Salud



La atención recibida por parte de los funcionarios del Fondo de Seguridad Social en Salud que prestan sus servicios en las diferentes áreas fue calificada como: En un 72.15% Excelente y Buena 27.18 %, según los datos obtenidos concluimos que el 99.33 % de los usuarios manifiesta un alto nivel de satisfacción con la atención recibida, destacando la calidad humana, el trato respetuoso y la calidez en cada interacción. Asimismo, el enfoque integral brindado, no solo responde a sus necesidades clínicas, sino también promueve el bienestar físico, emocional y social, fortaleciendo así la confianza y el sentido de seguridad en los servicios prestados.

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

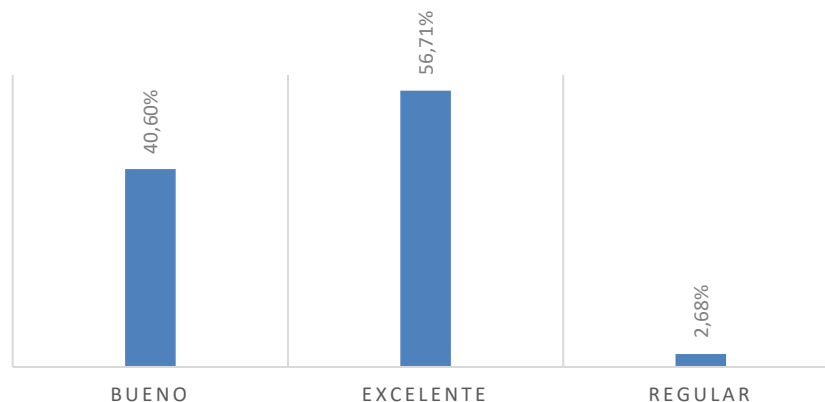


En cuanto a la red externa de prestadores de servicios en salud se obtiene una calificación de la siguiente manera: un 33.56 % excelente, 49.66 % bueno, regular 16.11 %, y malo 0.34 %, por lo anterior, podemos afirmar que un 83.22 % de la población atendida está satisfecha con los servicios ofrecidos por parte de las entidades externas como clínicas, hospitales, y profesionales que prestan sus servicios en convenio con el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño.

El 16,78 % de los usuarios que expresan insatisfacción con este ítem señalan principalmente dificultades en algunas entidades contratadas, como Traumédica y el Hospital Infantil. Entre las inconformidades manifestadas de algunas entidades se destacan los prolongados tiempos de espera para acceder a citas de medicina especializada, la falta de disponibilidad en las agendas, la demora en los procesos de atención y la ausencia de turnos oportunos para la prestación de los servicios.

5. ¿Cómo considera los trámites para la autorización de los servicios de salud en el Fondo de Salud?

**5.- ¿CÓMO CONSIDERA LOS TRÁMITES PARA LA AUTORIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL FONDO DE SALUD?**

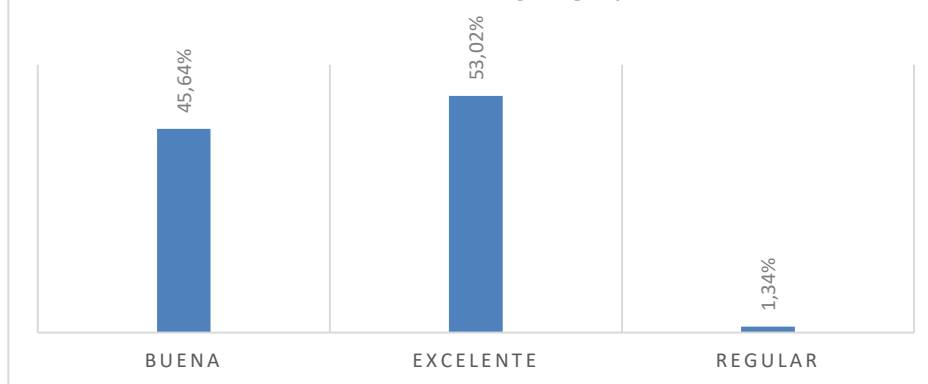


En cuanto a los trámites para la autorización de los servicios en el Fondo de Salud, el 56.71 % de los usuarios indica un nivel de satisfacción excelente, el 40.60 % como bueno, y el 2.68 % regular, por lo anterior, podemos indicar que el 97.32 % de los usuarios encuestados califican este ítem como muy satisfactorio.

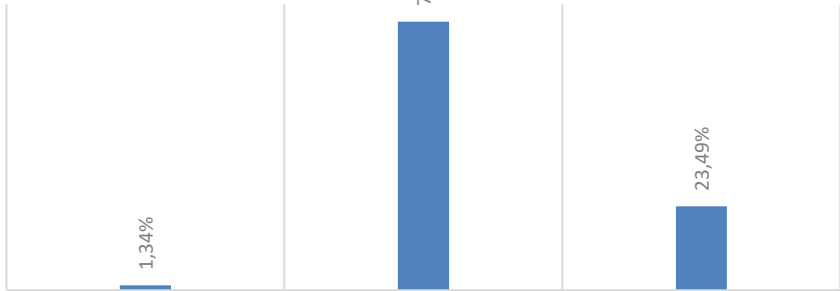
El 2.68 % de los encuestados que indican insatisfacción frente a este ítem, mencionan que en ocasiones no autorizan exámenes consultas o procedimientos.

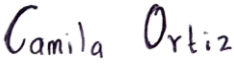
**6. ¿Cómo califica la satisfacción global frente a los servicios recibidos en su entidad de salud?**

**6.- ¿CÓMO CALIFICA LA SATISFACCIÓN GLOBAL FRENTE A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN SU ENTIDAD DE SALUD?**



Con respecto a la satisfacción global frente a los servicios recibidos por la entidad, el 53.02 % de los encuestados manifiesta un nivel de satisfacción excelente, el 45.64 % como bueno y el 1.34% lo califican como regular, en total el 98.66 % de los usuarios consideran muy satisfactorias las atenciones recibidas en todos los servicios prestados.

|                                       | <p>7. ¿Recomendaría a familiares o amigos para que reciban su atención en el Fondo de Seguridad Social en Salud?</p> <div data-bbox="423 363 1313 854"> <p><b>7.- ¿RECOMENDARÍA A FAMILIARES O AMIGOS ESTA ENTIDAD ?</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DEFINITIVAMENTE NO</td> <td>1,34%</td> </tr> <tr> <td>DEFINITIVAMENTE SI</td> <td>75,17%</td> </tr> <tr> <td>PROBABLEMENTE SI</td> <td>23,49%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Según los encuestados, el 75.17 % Definitivamente Si recomendaría a familiares y amigos para que reciban la atención en el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, el 23.49 % indica que probablemente Sí; y, definitivamente no el 1,49%. De los resultados obtenidos podemos inferir que el 98.66 % de los usuarios recomendarían al Fondo de Salud a sus familiares o amigos para que reciban su atención en los diferentes servicios en salud.</p> | Respuesta | Porcentaje | DEFINITIVAMENTE NO | 1,34% | DEFINITIVAMENTE SI | 75,17% | PROBABLEMENTE SI | 23,49% |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|--------------------|-------|--------------------|--------|------------------|--------|
| Respuesta                             | Porcentaje                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |            |                    |       |                    |        |                  |        |
| DEFINITIVAMENTE NO                    | 1,34%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |            |                    |       |                    |        |                  |        |
| DEFINITIVAMENTE SI                    | 75,17%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |            |                    |       |                    |        |                  |        |
| PROBABLEMENTE SI                      | 23,49%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |            |                    |       |                    |        |                  |        |
| <p>21.</p> <p><b>CALIFICACIÓN</b></p> | <p>En relación con la meta establecida del indicador de alcanzar un 80% de satisfacción frente a los servicios ofrecidos por el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, se evidenció que, en promedio, el 94,73% de los usuarios calificaron los ítems evaluados entre las categorías de “excelente” y “bueno”, lo que corresponde a un nivel de satisfacción muy adecuado para el cuarto trimestre de 2025.</p> <p>Es importante resaltar que, en los 7 aspectos evaluados, se obtuvo una calificación superior al 80%, lo que confirma un nivel de satisfacción consistente y muy adecuado, permitiendo concluir que los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida.</p> <p>Estos resultados nos motivan a continuar prestando el servicio con la más alta calidad y compromiso, contribuyendo al cuidado de la salud y al bienestar integral de nuestros usuarios.</p>                                                                                                                                                                         |           |            |                    |       |                    |        |                  |        |

|               | ELABORADO POR                                                                       | REVISADO POR                                                         | APROBADO POR                                                                          |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CARGO</b>  | Atención al Usuario                                                                 | Profesional División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación | Coordinador Médico                                                                    |
| <b>NOMBRE</b> | María Camila Ortiz                                                                  |                                                                      | Lucas Rosas Ángel                                                                     |
| <b>FIRMA</b>  |  |                                                                      |  |
| <b>FECHA</b>  | 2026-01-01                                                                          | 2026-01-01                                                           | 2026-01-01                                                                            |