



FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

- UNIVERSIDAD DE NARIÑO -

INFORME MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

3 trimestre 2026

	FORMATO – INFORMES	Código: FSSS-GC-PT-001 Versión: 01 Fecha: 13/06/2026 Página: 2 de 23	 Universidad de Nariño
--	---------------------------	---	---

1. INTRODUCCIÓN

La medición de la satisfacción de los usuarios es una fuente primaria para evaluar la calidad percibida de los servicios de salud y un insumo obligatorio del mejoramiento continuo en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS). Conocer la experiencia de quienes reciben la atención permite identificar con evidencia dónde el servicio cumple lo que el usuario espera y dónde se aparta de ello, y orientar acciones para el Mejoramiento de la Calidad, de la gestión del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) y de las estrategias de humanización.

El presente informe consolida y analiza las 149 encuestas de satisfacción diligenciadas por usuarios del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño durante el III trimestre de 2026 (julio, agosto y septiembre), registradas en el formato: Consolidado Satisfacción al Usuario.

El informe presenta, para cada una de las 15 preguntas del instrumento, su tabla de resultados, su gráfico y su interpretación; incluye además el análisis global por mes y por servicio, el análisis de las observaciones de los usuarios, un plan de mejoramiento, las conclusiones y las recomendaciones.

2. OBJETIVO GENERAL

Medir, analizar y evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño frente a los servicios recibidos durante el III trimestre de 2026, a partir de las 149 encuestas de satisfacción aplicadas, identificando acciones que contribuyan al mejoramiento continuo de la calidad y a una atención centrada en el usuario.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el nivel general de satisfacción de los usuarios mediante los indicadores de satisfacción global (Pregunta 13) y de recomendación (Pregunta 14).
- Analizar los resultados de cada una de las 15 preguntas del instrumento (14 cerradas y 1 abierta).
- Identificar los aspectos con mayor nivel de satisfacción y menor nivel de satisfacción.
- Formular recomendaciones y un plan de mejoramiento con acciones concretas, medibles y verificables.

	FORMATO – INFORMES	Código: FSSS-GC-PT-001 Versión: 01 Fecha: 13/06/2026 Página: 3 de 23	
--	---------------------------	---	--

4. ALCANCE

El informe cubre las encuestas aplicadas entre julio y septiembre de 2026 a usuarios del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño.

El informe cubre los servicios identificados en la pregunta 3 del instrumento (consulta médica general y especializada, odontología, farmacia, psicología, nutrición, enfermería, SIAU, referencia y contrarreferencia y coordinación médica) y las 15 preguntas de la encuesta, de las cuales 14 son cerradas y 1 es de respuesta abierta. Los resultados describen únicamente a los usuarios que diligenciaron la encuesta.

5. MARCO NORMATIVO

La medición de la satisfacción se sustenta en el siguiente marco, de aplicación general en el sector salud colombiano.

Norma	Aspecto aplicable a la medición de satisfacción
Constitución Política, arts. 48 y 49	La salud como servicio público y derecho; atención en salud con participación de la comunidad.
Ley 100 de 1993	Crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud y establece la calidad y la participación de los usuarios como principios del sistema.
Ley 1122 de 2007 y Ley 1438 de 2011	Ajustes al SGSSS; fortalecimiento de la calidad, la participación social y la atención centrada en el usuario.
Ley Estatutaria 1751 de 2015	Regula el derecho fundamental a la salud: calidad e idoneidad (art. 6), derechos y deberes (art. 10) y participación en las decisiones del sistema.
Decreto 780 de 2016 (Único Reglamentario del Sector Salud), que compila el Decreto 1011 de 2006	SOGCS: habilitación, PAMEC, sistema único de acreditación y sistema de información para la calidad; características de la calidad (accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad). El PAMEC debe incorporar la percepción del usuario.
Resolución 256 de 2016	Sistema de Información para la Calidad: define los indicadores de calidad de reporte obligatorio, entre ellos la proporción de satisfacción global de los usuarios y la proporción de usuarios que recomendaría la IPS a familiares y amigos (Preguntas 13 y 14 de este instrumento).
Resolución 3100 de 2019	Procedimientos y condiciones de habilitación de los servicios de salud; estándares de procesos prioritarios, incluidos servicios farmacéuticos y atención al usuario.
Resolución 4343 de 2012	Carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente (relacionada con la Pregunta 11).
Resolución 2063 de 2017	Política de Participación Social en Salud (PPSS).
Ley 1755 de 2015	Derecho de petición; gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF).

	FORMATO – INFORMES	Código: FSSS-GC-PT-001 Versión: 01 Fecha: 13/06/2026 Página: 4 de 23	 Universidad de Nariño
--	---------------------------	---	---

Norma	Aspecto aplicable a la medición de satisfacción
Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto 1074 de 2015)	Protección de datos personales, citada en el encabezado del formato de encuesta; por esta razón el informe no reproduce nombres de personas presentes en las observaciones.
Lineamientos de la Política de Seguridad del Paciente y Manual de Acreditación en Salud vigente	Referentes para el análisis de seguridad y de la experiencia del usuario como eje del mejoramiento continuo.
Formato FSSS-AU-FR-PR-001-02	Consolidado de satisfacción al usuario, fuente de los datos de este informe.
Normas internas	Manual de atención al usuario.

6. METODOLOGIA DE MEDICION Y ANALISIS

La medición de la satisfacción de los usuarios del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño requiere un procedimiento técnico que garantice que los resultados sean confiables, comparables entre periodos y representativos de la población atendida en cada servicio. Este documento define la metodología para determinar el tamaño de la muestra mediante la fórmula para poblaciones finitas, aplicar la encuesta de satisfacción a los usuarios que acceden a las consultas y demás servicios de la entidad, tabular los datos, medir la satisfacción

mediante indicadores definidos y analizar y reportar los resultados para el mejoramiento continuo.

Cálculo del tamaño de la muestra

Fórmula para población finita

Cuando se conoce el total de la población (N), el tamaño de la muestra se calcula con:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

n	Tamaño de muestra
N	Tamaño de la población atendida en el último trimestre
Z	Nivel de confianza. Estándar del 95% (valor de Z = 1,96)
p	Probabilidad de éxito (13% equivalente a 0,87)
1 - p	Probabilidad de fracaso (1 - 0,87 = 0,13)
e	Margen de error del 5% (0,05)

n	149
N	1021
Z	1,96
p	0,87
1 - p	0,13
e	0,05

7. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

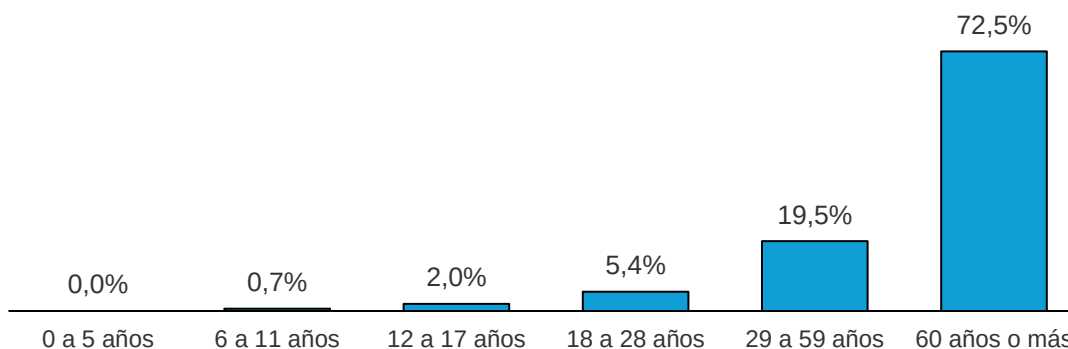
A continuación se presenta, para cada una de las 15 preguntas de la encuesta, la tabla de resultados (número de respuestas y porcentaje sobre las 149 encuestas), el gráfico y su interpretación.

Pregunta 1

A la pregunta **1. ¿A qué rango de edad pertenece?** los usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera:

PREGUNTA 1	RESPUESTA	N.º	%
¿A qué rango de edad pertenece?	0 a 5 años	0	0,0%
	6 a 11 años	1	0,7%
	12 a 17 años	3	2,0%
	18 a 28 años	8	5,4%
	29 a 59 años	29	19,5%
	60 años o más	108	72,5%
TOTAL		149	100,0%

1. ¿A qué rango de edad pertenece?



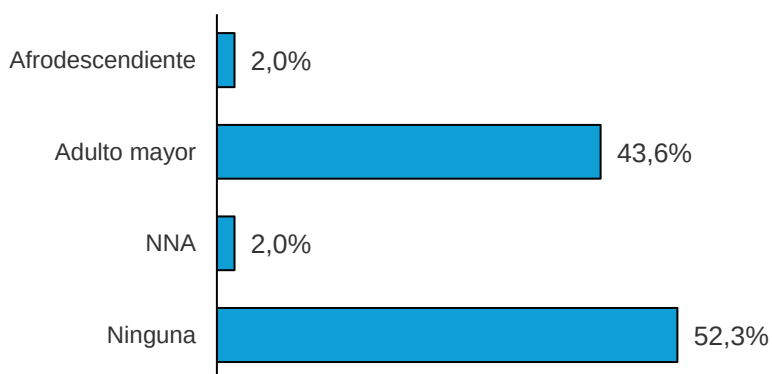
Casi tres de cada cuatro encuestados (72,5%, 108 usuarios) tiene 60 años o más y el 19,5% (29) tiene entre 29 y 59 años. Los menores de 18 años son 4 y no hay encuestados de 0 a 5 años. Los resultados reflejan por tanto principalmente la percepción de adultos mayores y de la población adulta, lo que debe tenerse en cuenta al generalizar los hallazgos a niños, niñas y adolescentes.

Pregunta 2

A la pregunta 2. **¿Pertenece a alguno de estos grupos?** los usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera:

PREGUNTA 2	RESPUESTA	N.º	%
¿Pertenece a alguno de estos grupos?	OSIEGD	0	0,0%
	Afrodescendiente	3	2,0%
	Discapacidad	0	0,0%
	Víctima del conflicto armado	0	0,0%
	Adulto mayor	65	43,6%
	Indígena	0	0,0%
	ROM	0	0,0%
	NNA	3	2,0%
	Gestante	0	0,0%
	Ninguna	78	52,3%
TOTAL		149	100,0%

2. ¿Pertenece a alguno de estos grupos?



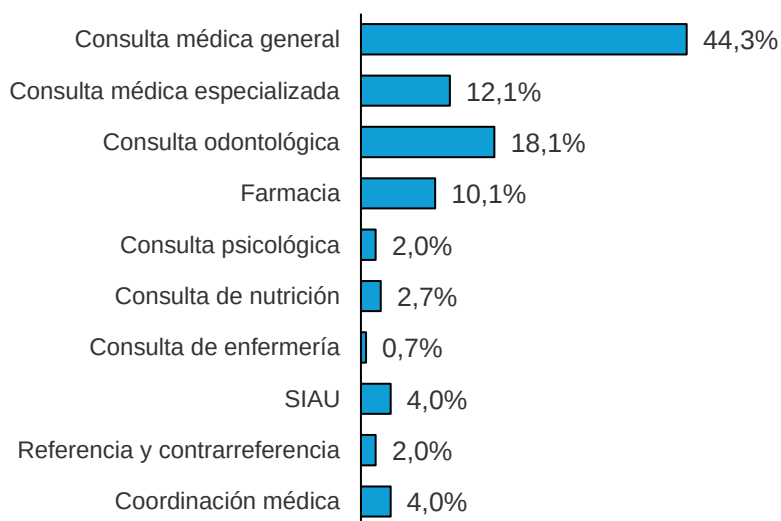
El 52,3% (78) no pertenece a ningún grupo poblacional especial y el 43,6% (65) se identifica como adulto mayor. Hay 3 usuarios afrodescendientes y 3 NNA; no hubo respuestas en los grupos OSIEGD, discapacidad, víctima del conflicto armado, indígena, ROM ni gestante. En el gráfico se muestran únicamente las categorías con respuestas.

Pregunta 3

A la pregunta **3. ¿Qué servicio utilizó en el Fondo?** los usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera:

PREGUNTA 3	RESPUESTA	N.º	%
¿Qué servicio utilizó en el Fondo?	Consulta médica general *	66	44,3%
	Consulta médica especializada *	18	12,1%
	Consulta odontológica	27	18,1%
	Farmacia	15	10,1%
	Consulta psicológica	3	2,0%
	Consulta de nutrición	4	2,7%
	Atención domiciliaria	0	0,0%
	Consulta de enfermería	1	0,7%
	Dirección	0	0,0%
	Contratación	0	0,0%
	Afiliación	0	0,0%
	Archivo	0	0,0%
	SIAU	6	4,0%
	Referencia y contrarreferencia	3	2,0%
	Coordinación médica	6	4,0%
	Servicios prestados en la red externa	0	0,0%
TOTAL		149	100,0%

3. ¿Qué servicio utilizó en el Fondo?



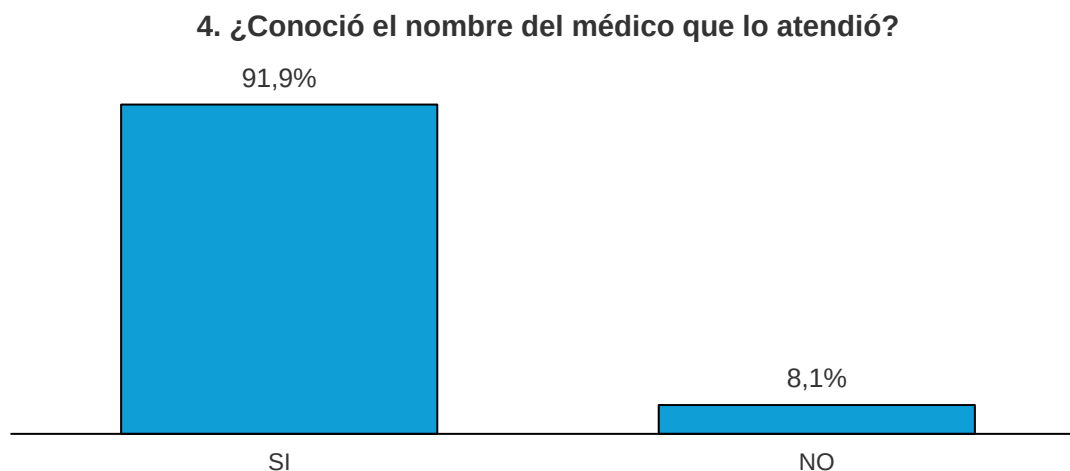
La consulta médica general concentra el 44,3% de las encuestas (66), seguida de la consulta odontológica (18,1%), la consulta médica especializada (12,1%) y farmacia (servicio externo) (10,1%). Entre SIAU y coordinación médica suman 12

encuestas. No hubo encuestas de atención domiciliaria, dirección, contratación, afiliación, archivo ni servicios de la red externa. Con menos de 10 encuestas por servicio en la mayoría de los casos, las comparaciones por servicio son solo descriptivas.

Pregunta 4

A la pregunta **4. ¿Conoció el nombre del médico que lo atendió?** los usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera:

PREGUNTA 4	RESPUESTA	N.º	%
¿Conoció el nombre del médico que lo atendió?	SI	137	91,9%
	NO	12	8,1%
TOTAL		149	100,0%



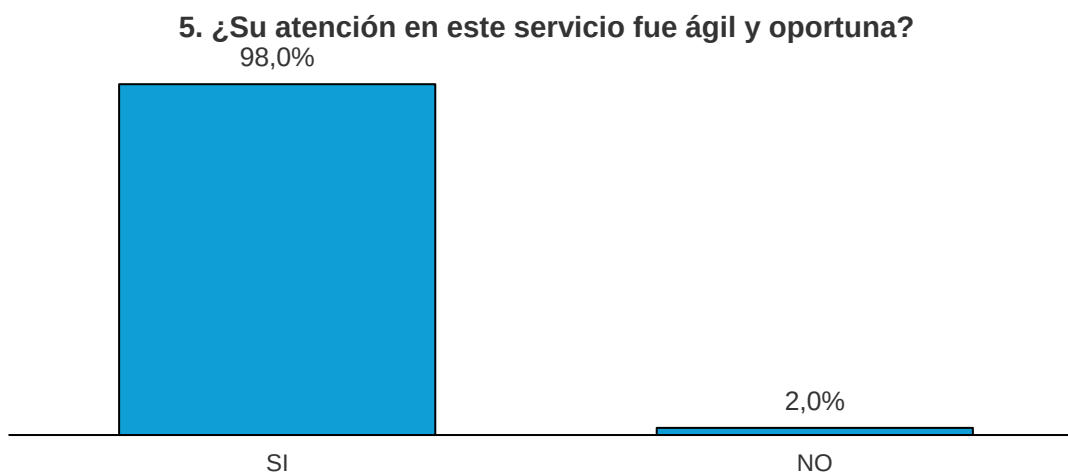
De 149 encuestas, **137** (91,9%) respondieron SI y **12** (8,1%) NO. El porcentaje de satisfacción sobre respuestas válidas es **91,9%**. Respuestas «NO» por mes: julio 2, agosto 7, septiembre 3; por servicio: farmacia 5, consulta médica general* 4, consulta de nutrición 2, SIAU 1.

Aproximadamente uno de cada doce usuarios (8,1%) no conoció el nombre del profesional que lo atendió. Conocer e identificar al profesional es un elemento de humanización y de seguridad, pues permite al usuario dirigirse a él y presentar felicitaciones o reclamos de forma específica. El resultado es aceptable, pero por debajo de las dimensiones de trato e información.

Pregunta 5

A la pregunta **5. ¿Su atención en este servicio fue ágil y oportuna?** los usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera:

PREGUNTA 5	RESPUESTA	N.º	%
¿Su atención en este servicio fue ágil y oportuna?	SI	146	98,0%
	NO	3	2,0%
TOTAL		149	100,0%



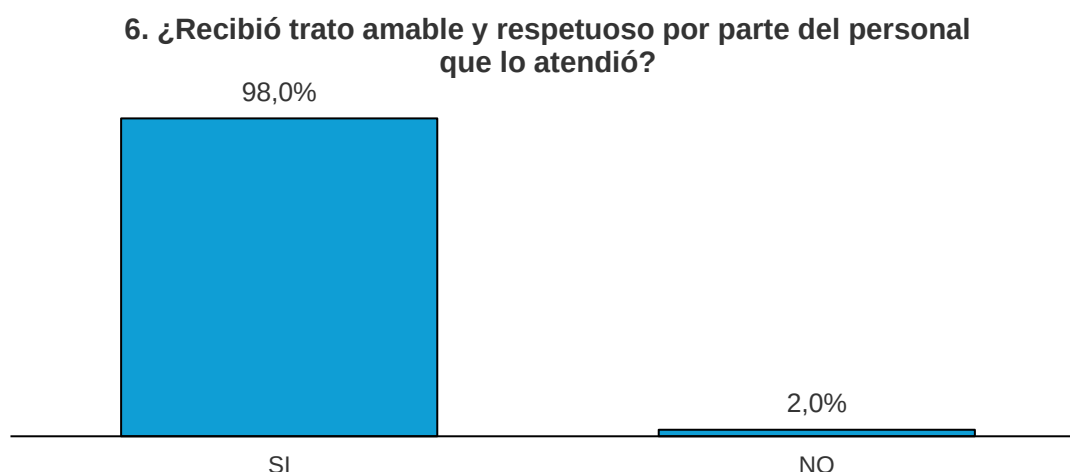
De 149 encuestas, **146** (98,0%) respondieron SI y **3** (2,0%) NO. El porcentaje de satisfacción sobre respuestas válidas es **98,0%**. Respuestas «NO» por mes: julio 0, agosto 2, septiembre 1; por servicio: farmacia 2, consulta de nutrición 1.

Es uno de los resultados más altos del instrumento. Las 3 respuestas «NO» provienen de 3 encuestas con patrón de «NO» generalizado (filas 60, 104, 145); sin ellas, el 100% de los usuarios consideró ágil y oportuna la atención.

Pregunta 6

A la pregunta **6. ¿Recibió trato amable y respetuoso por parte del personal que lo atendió?** los usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera:

PREGUNTA 6	RESPUESTA	N.º	%
¿Recibió trato amable y respetuoso por parte del personal que lo atendió?	SI	146	98,0%
	NO	3	2,0%
TOTAL		149	100,0%



De 149 encuestas, **146** (98,0%) respondieron SI y **3** (2,0%) NO. El porcentaje de satisfacción sobre respuestas válidas es **98,0%**. Respuestas «NO» por mes: julio 0, agosto 2, septiembre 1; por servicio: farmacia 2, consulta de nutrición 1.

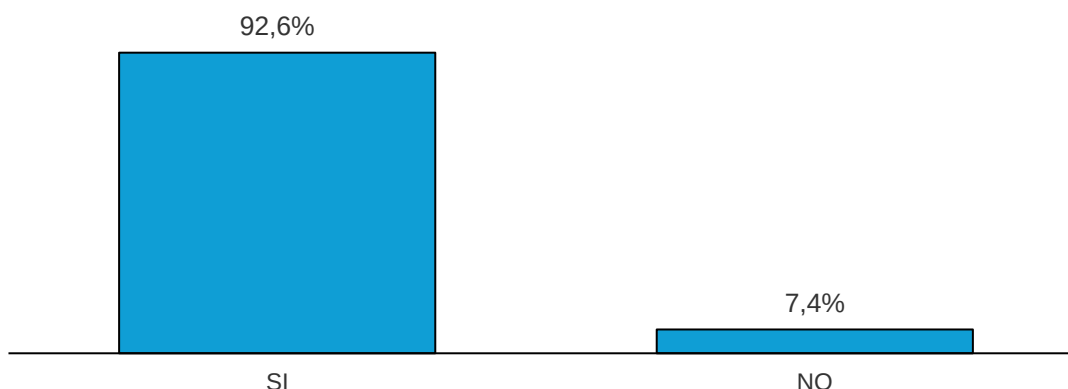
El trato recibido es una de las fortalezas del servicio. Las 3 respuestas «NO» corresponden a las mismas 3 encuestas con patrón de «NO» generalizado, de modo que el resto de usuarios (el 100%) califica el trato como amable y respetuoso. No obstante, una observación escrita (P15) señala falta de cordialidad en el servicio de farmacia, lo que debe atenderse aun siendo un caso aislado.

Pregunta 7

A la pregunta 7. **¿El tiempo de espera para su atención fue menor de 20 minutos?** los usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera:

PREGUNTA 7	RESPUESTA	N.º	%
¿El tiempo de espera para su atención fue menor de 20 minutos?	SI	138	92,6%
	NO	11	7,4%
TOTAL		149	100,0%

7. ¿El tiempo de espera para su atención fue menor de 20 minutos?



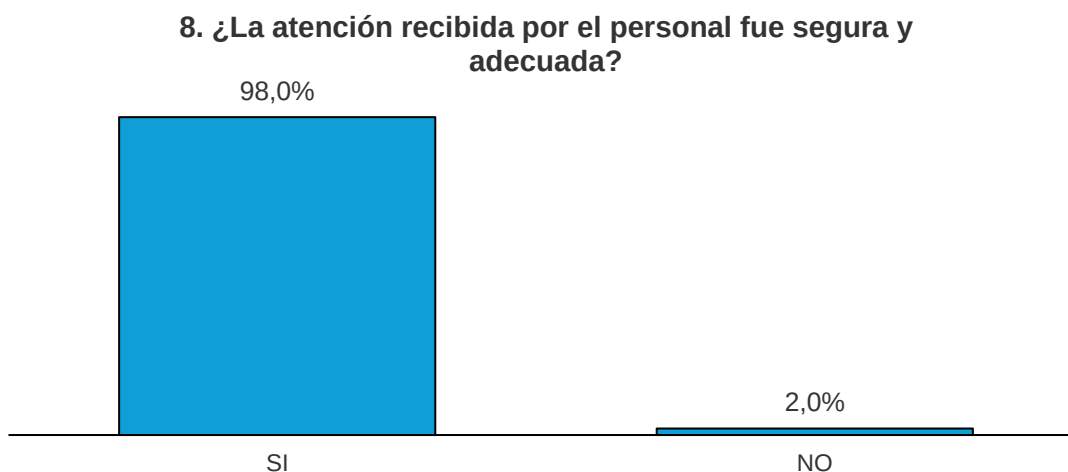
De 149 encuestas, **138** (92,6%) respondieron SI y **11** (7,4%) NO. El porcentaje de satisfacción sobre respuestas válidas es **92,6%**. Respuestas «NO» por mes: julio 2, agosto 5, septiembre 4; por servicio: consulta médica general* 4, farmacia 3, consulta odontológica 2, consulta psicológica 1, consulta de nutrición 1.

Es la dimensión de la atención con menor cumplimiento: 11 usuarios (7,4%) esperaron 20 minutos o más, 3 de ellos en encuestas con patrón de «NO» generalizado y 8 en encuestas consistentes. Por mes, la mayor cantidad se presentó en agosto. La espera afecta la percepción de oportunidad (característica de calidad del SOGCS).

Pregunta 8

A la pregunta **8. ¿La atención recibida por el personal fue segura y adecuada?** los usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera:

PREGUNTA 8	RESPUESTA	N.º	%
¿La atención recibida por el personal fue segura y adecuada?	SI	146	98,0%
	NO	3	2,0%
TOTAL		149	100,0%



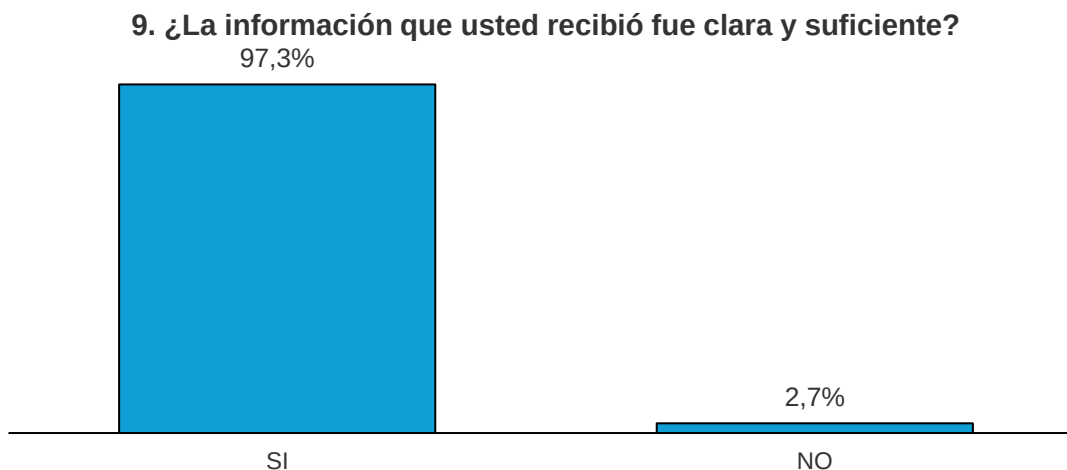
De 149 encuestas, **146** (98,0%) respondieron SI y **3** (2,0%) NO. El porcentaje de satisfacción sobre respuestas válidas es **98,0%**. Respuestas «NO» por mes: julio 0, agosto 2, septiembre 1; por servicio: farmacia 2, consulta de nutrición 1.

La seguridad y adecuación de la atención recibe una valoración muy alta. Las 3 respuestas «NO» corresponden a encuestas con patrón de «NO» generalizado, por lo que no se identifican percepciones aisladas de inseguridad en la atención. Esta pregunta no recoge eventos adversos; solo la percepción del usuario.

Pregunta 9

A la pregunta 9. **¿La información que usted recibió fue clara y suficiente?** los usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera:

PREGUNTA 9	RESPUESTA	N.º	%
¿La información que usted recibió fue clara y suficiente?	SI	145	97,3%
	NO	4	2,7%
TOTAL		149	100,0%



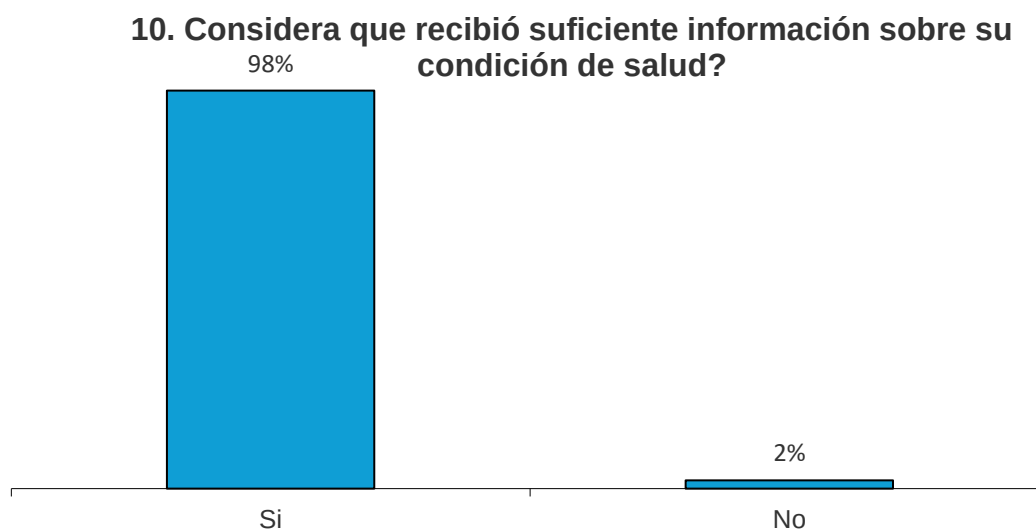
De 149 encuestas, **145** (97,3%) respondieron SI y **4** (2,7%) NO. El porcentaje de satisfacción sobre respuestas válidas es **97,3%**. Respuestas «NO» por mes: julio 0, agosto 3, septiembre 1; por servicio: farmacia 2, consulta médica general* 1, consulta de nutrición 1.

La información fue percibida como clara y suficiente por casi la totalidad de los usuarios. De las 4 respuestas «NO», 3 provienen de encuestas con patrón de «NO» generalizado y una corresponde a un usuario que en la Pregunta 15 manifiesta falta de humanización y cordialidad en farmacia.

Pregunta 10

A la pregunta **10. ¿Considera que recibió suficiente información sobre su condición de salud?** los usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera:

PREGUNTA 10	RESPUESTA	N.º	%
¿Considera que recibió suficiente información sobre su condición de salud?	SI	145	97,3%
	NO	3	2,0%
	No aplica (NA)	1	0,7%
TOTAL		149	100,0%



De 149 encuestas, **146** (98%) respondieron SI y **3** (2,0%) NO y 1 NA. El porcentaje de satisfacción sobre respuestas válidas es **98,0%**. Respuestas «NO» por mes: julio 0, agosto 2, septiembre 1; por servicio: farmacia 2, consulta de nutrición 1.

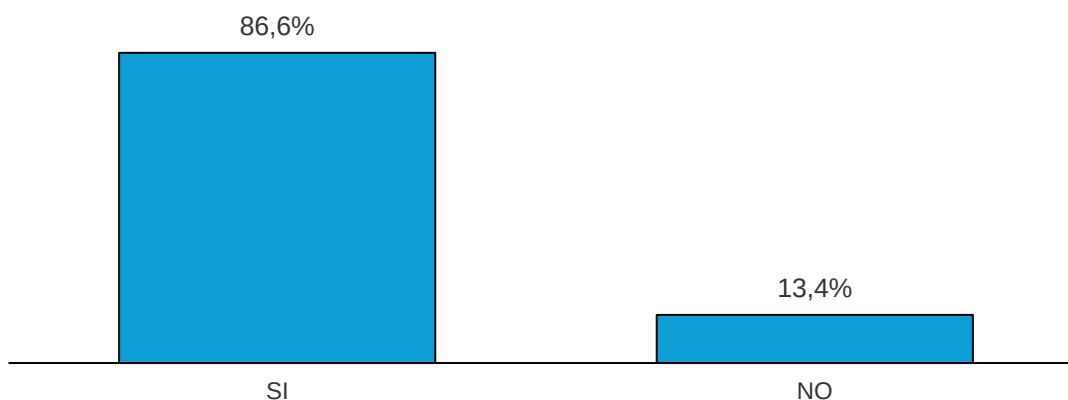
Los usuarios consideran que recibieron información suficiente sobre su condición de salud (98,0%); hubo 3 «NO» (todos de encuestas con patrón de «NO» generalizado). Es una fortaleza relacionada con el derecho a la información y la adherencia al tratamiento.

Pregunta 11

A la pregunta **11. ¿Conoce un deber y un derecho de los usuarios?** los usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera:

PREGUNTA 11	RESPUESTA	N.º	%
¿Conoce un deber y un derecho de los usuarios?	SI	129	86,6%
	NO	20	13,4%
TOTAL		149	100,0%

11. ¿Conoce un deber y un derecho de los usuarios?



De 149 encuestas, **129** (86,6%) respondieron SI y **20** (13,4%) NO. El porcentaje de satisfacción sobre respuestas válidas es **86,6%**. Respuestas «NO» por mes: julio 1, agosto 11, septiembre 8; por servicio: consulta médica general* 8, farmacia 5, consulta odontológica 2, consulta de nutrición 2, consulta médica especializada* 1, consulta psicológica 1, coordinación médica 1.

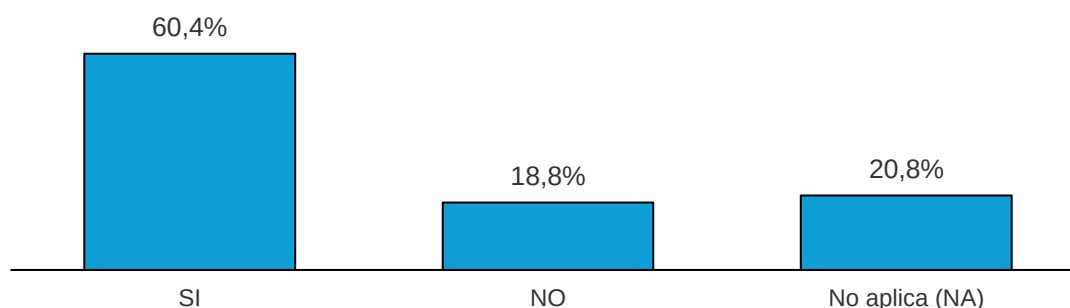
Es la segunda dimensión con menor porcentaje: 20 usuarios (13,4%) no conocen al menos un deber y un derecho (el 13,4% de los respondientes válidos). Esto limita el ejercicio de la participación y del uso de los canales de PQRSF y requiere estrategias de socialización de la carta de derechos y deberes.

Pregunta 12

A la pregunta **12. ¿El despacho de los medicamentos fue completo?** los usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera:

PREGUNTA 12	RESPUESTA	N.º	%
¿El despacho de los medicamentos fue completo?	SI	90	60,4%
	NO	28	18,8%
	No aplica (NA)	31	20,8%
TOTAL		149	100,0%

12. ¿El despacho de los medicamentos fue completo?



De 149 encuestas, **90** (60,4%) respondieron SI y **28** (18,8%) NO y 31 NA. El porcentaje de satisfacción sobre respuestas válidas es **76,3%**. Respuestas «NO» por mes: julio 5, agosto 17, septiembre 6; por servicio: consulta médica general* 15, consulta médica especializada* 4, farmacia 3, consulta odontológica 2, coordinación médica 2, consulta de nutrición 1, SIAU 1.

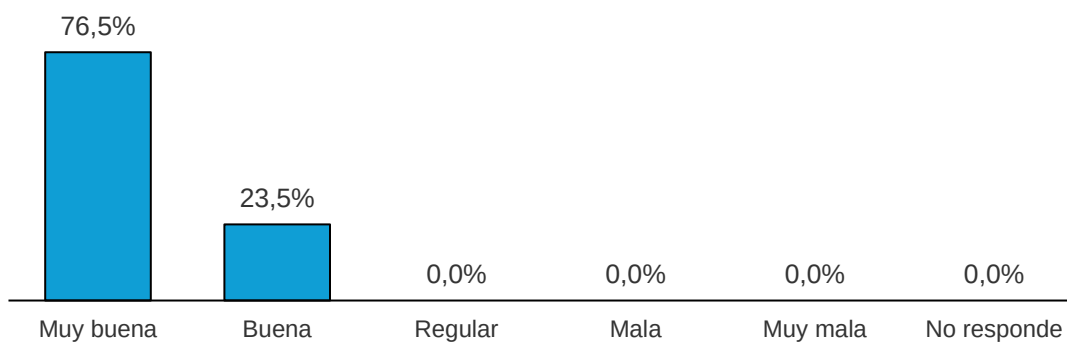
Es el resultado más bajo de toda la encuesta y el único en la categoría crítica (< 80%). Entre los 118 usuarios que recibieron medicamentos, 28 (23,7%) indicaron despacho incompleto. Hubo 31 «NA» (20,8%): usuarios que no reclamaron medicamentos. Por mes, el despacho completo fue de 87,2% en julio, **60,5% en agosto** y 83,3% en septiembre. Los «NO» se presentan en usuarios de varios servicios (consulta médica general*, 15; especializada*, 4; farmacia, 3; otros, 6), lo que indica que el despacho es un proceso transversal. 16 de los 28 usuarios con «NO» dejaron una observación (ver Pregunta 15), con causas repetidas: entregas parciales, pendientes que no se entregan o se demoran y falta de comunicación al usuario.

Pregunta 13

A la pregunta **13. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido?** los usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera:

PREGUNTA 13	RESPUESTA	N.º	%
¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido?	Muy buena	114	76,5%
	Buena	35	23,5%
	Regular	0	0,0%
	Mala	0	0,0%
	Muy mala	0	0,0%
	No responde	0	0,0%
TOTAL		149	100,0%

13. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido?



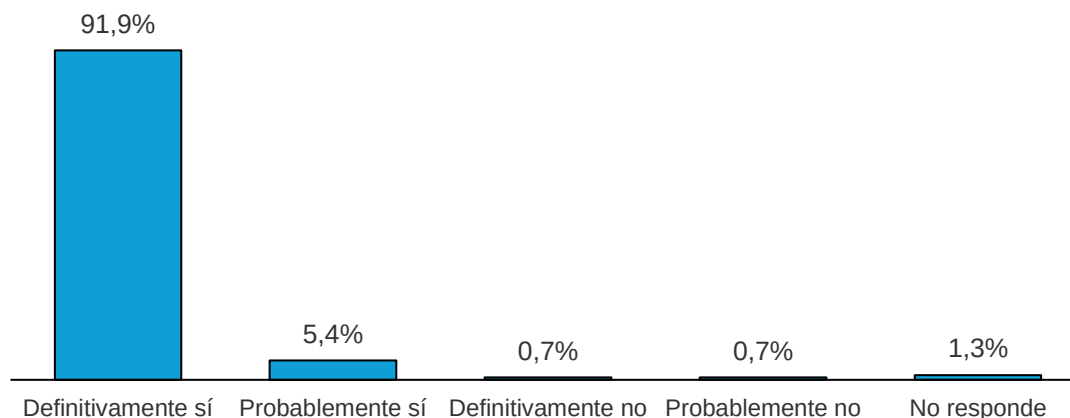
El **100,0%** de los usuarios calificó su experiencia como «muy buena» (76,5%) o «buena» (23,5%), y ninguno la calificó como regular, mala o muy mala. Este es el indicador de **satisfacción global** definido en la Resolución 256 de 2016. La proporción de «muy buena» fue de 85,7% en julio, 69,4% en agosto y 74,5% en septiembre: aunque la satisfacción global se mantiene, en agosto aumentó la proporción de usuarios que solo califica como «buena», coincidiendo con el mayor número de quejas por medicamentos. Entre quienes dijeron «NO» en el despacho de medicamentos, 14 de 28 calificaron la experiencia como «buena» y no «muy buena», frente a 16 de 90 entre quienes sí recibieron el despacho completo: el despacho incompleto se asocia con una experiencia menos favorable.

Pregunta 14

A la pregunta **14. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos el FSSS?** los usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera:

PREGUNTA 14	RESPUESTA	N.º	%
¿Recomendaría a sus familiares y amigos el FSSS?	Definitivamente sí	137	91,9%
	Probablemente sí	8	5,4%
	Definitivamente no	1	0,7%
	Probablemente no	1	0,7%
	No responde	2	1,3%
TOTAL		149	100,0%

14. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos el FSSS?



El **98,6%** de los usuarios con respuesta válida (145 de 147) recomendaría el FSSS a familiares y amigos (93,2% «definitivamente sí» y 5,4% «probablemente sí»). Es el indicador de **recomendación** de la Resolución 256 de 2016. Hubo 1 «definitivamente no», 1 «probablemente no» y 2 «no responde». Los 4 usuarios que no recomendaron o no respondieron calificaron su experiencia como «buena» y ninguno como «muy buena»; 113 de los 114 usuarios con experiencia «muy buena» recomendarían el FSSS «definitivamente». Cuatro de esos usuarios dejaron comentarios sobre medicamentos u oportunidad, por lo que la satisfacción con la farmacia y la entrega de medicamentos es un determinante de la lealtad del usuario.

Pregunta 15

A la pregunta **15. Sugerencias** (respuesta libre y opcional) respondieron **22** usuarios (14,8% de las 149 encuestas): 1 en julio, 17 en agosto y 4 en septiembre. Los comentarios se clasifican por temas y se transcriben en el Anexo 3. Los 127 usuarios restantes no dejaron observaciones.

 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -	FORMATO – INFORMES	Código: FSSS-GC-PT-001 Versión: 01 Fecha: 13/06/2026 Página: 20 de 23	 Universidad de Nariño
--	---------------------------	--	---

Clasificación temática de las observaciones (Pregunta 15)

Tema	Síntesis de lo expresado por los usuarios
Despacho incompleto, pendientes y demora en la entrega de medicamentos	Entregas parciales o con medicamentos «pendientes» que no se entregan o se demoran (un usuario reporta 17 días de demora para un medicamento antihipertensivo y entrega de una sola caja); falta de medicamentos en farmacia; ausencia de llamada cuando el pendiente está disponible.
Calidad o reacción al medicamento	Un usuario cuestiona la calidad de los medicamentos y otro reporta una reacción tras recibirlo.
Trato y humanización en farmacia	Se señala falta de cordialidad y molestia del personal al reclamar pendientes; otro usuario califica de «no buena» la atención (en un comentario también sobre medicamentos).
Oportunidad administrativa y de consulta	Demora en la facturación y una cita «muy demorada» que llevó al usuario a acudir a una farmacia externa.
Información y autorizaciones	Solicita comunicar a los afiliados el horario de farmacia los sábados y reporta inconvenientes con autorizaciones de algunas entidades.
Felicitaciones y agradecimientos	«Mil gracias, felicitaciones»; «excelente servicio y atención»; «continuar con este buen servicio por largo tiempo»; «felicitaciones por las mejoras»; se resalta la buena atención de una funcionaria (nombre omitido); un comentario reconoce «la atención es buena» pese a la entrega incompleta.

Las observaciones confirman lo observado en la Pregunta 12: 16 de las 22 observaciones mencionan medicamentos o farmacia, y la causa recurrente descrita por los usuarios son los pendientes sin gestión de entrega ni comunicación. Los aspectos positivos recurrentes son el reconocimiento a la amabilidad del personal y a las mejoras del servicio.

	FORMATO – INFORMES	Código: FSSS-GC-PT-001 Versión: 01 Fecha: 13/06/2026 Página: 21 de 23	
--	---------------------------	--	--

8. INDICADORES

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR				
GENERALIDADES DEL INDICADOR				
Proceso responsable	Atención al Usuario	Dominio	Satisfacción	
Responsable de la obtención, cálculo y salida del indicador	Referente de Atención al Usuario	Código	AU.7	
DATOS DEL INDICADOR				
Nombre del indicador	Recomendación del Fondo	Periodicidad	Trimestral	
Definición	Mide el porcentaje de usuarios encuestados que recomendarían el Fondo a otras personas.	Meta	> 90%	
Formula de calculo	Número de usuarios encuestados que recomiendan el Fondo / Número total de usuarios encuestados en el periodo x 100	Unidad de medida	Porcentaje	
Numerador (Variable 1)	Número de usuarios encuestados que recomiendan (definitivamente si y probablemente sí) el Fondo en el trimestre	Denominador (Variable 2)	Número total de usuarios encuestados en el trimestre	
Fuente del numerador	Encuesta de satisfacción institucional	Fuente del numerador	Encuesta de satisfacción institucional	
MEDICIÓN DEL INDICADOR				
Fecha Reporte	5/04/26	5/07/26	5/10/26	5/01/27
Variable	1 trimestre	2 trimestre	3 trimestre	4 trimestre
1	148	146	145	0
2	149	149	149	0
Resultado	99,3	98,0	97,3	0,0
Meta	95,0	95,0	95,0	95,0

En el tercer trimestre, el 97,3% de los usuarios encuestados (145 de 149) recomendó el Fondo, cumpliendo nuevamente la meta del 95% (+2,3 p.p.). Se mantiene la tendencia descendente iniciada en el segundo trimestre (-0,7 p.p. respecto al trimestre anterior), acumulando una caída de 2,0 p.p. desde el primer trimestre; se recomienda identificar las causas de esta tendencia antes de que el indicador se acerque a la meta.

	FORMATO – INFORMES	Código: FSSS-GC-PT-001 Versión: 01 Fecha: 13/06/2026 Página: 22 de 23	
--	---------------------------	--	--

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR				
GENERALIDADES DEL INDICADOR				
Proceso responsable	Atención al Usuario	Dominio	Satisfacción	
Responsable de la obtención, cálculo y salida del indicador	Referente de Atención al Usuario	Código	AU.8	
DATOS DEL INDICADOR				
Nombre del indicador	Experiencia global	Periodicidad	Trimestral	
Definición	Mide el porcentaje de usuarios encuestados que califican positivamente su experiencia global con los servicios del Fondo.	Meta	> 90%	
Formula de calculo	Número de usuarios encuestados que califican Muy Buena y Buena su experiencia global / Número total de usuarios encuestados en el periodo x 100	Unidad de medida	Porcentaje	
Numerador (Variable 1)	Número de usuarios encuestados que califican Muy Buena y Buena su experiencia global en el trimestre	Denominador (Variable 2)	Número total de usuarios encuestados en el trimestre	
Fuente del numerador	Encuesta de satisfacción institucional	Fuente del numerador	Encuesta de satisfacción institucional	
MEDICIÓN DEL INDICADOR				
Fecha Reporte	5/04/26	5/07/26	5/10/26	5/01/27
Variable	1 trimestre	2 trimestre	3 trimestre	4 trimestre
1	146	149	149	0
2	149	149	149	0
Resultado	98,0	100,0	100,0	0,0
Meta	90,0	90,0	90,0	90,0

En el tercer trimestre se mantiene el 100% de calificación positiva de la experiencia global (149 de 149 usuarios encuestados), sosteniendo el cumplimiento pleno del indicador por segundo trimestre consecutivo y superando la meta del 90% en 10,0 puntos porcentuales.

 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -	FORMATO – INFORMES	Código: FSSS-GC-PT-001 Versión: 01 Fecha: 13/06/2026 Página: 23 de 23	 Universidad de Nariño
--	----------------------------------	--	---

9. PLAN DE MEJORAMIENTO

Hallazgo / oportunidad de mejora	Acción de mejora	Responsable	Fecha de seguimiento
Despacho completo de medicamentos	Implementar registro y seguimiento diario de pendientes de dispensación y entrega del faltante en ≤ 48 h; análisis mensual de causas de faltantes,	Coordinación médica	Permanente
Quejas sobre trato en farmacia (humanización)	Jornada de sensibilización en humanización y servicio al usuario con el personal de farmacia; verificación mediante observación	Gestión de Calidad / Talento humano	30/11/2026
Conocimiento de deberes y derechos	Socialización de la carta de derechos y deberes en sala de espera y entrega de material informativo; mención verbal en la consulta	SIAU	31/12/2026

10. CONCLUSIONES

- Nivel general de satisfacción: 100,0% en satisfacción global y 98,6% en recomendación.
- Mejor valorados: agilidad, trato, seguridad e información de la atención (97,3% a 98,0%).
- Resultados más bajos: despacho completo de medicamentos (76,3%), conocimiento de deberes y derechos (86,6%), identificación del personal (91,9%) y tiempo de espera (92,6%).
- Patrones recurrentes: la entrega incompleta o tardía de medicamentos aparece en la pregunta cerrada y en 13 observaciones escritas; es más marcada en agosto y persiste en septiembre.
- Impacto en la percepción de calidad: hasta ahora no afecta la calificación global, pero compromete la oportunidad y la continuidad del tratamiento y puede erosionar la confianza si persiste.
- Aspectos que requieren seguimiento: despacho de medicamentos, tiempos de espera, humanización en farmacia y el reporte a farmacovigilancia.

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Nombre: Camila Ortiz	Nombre: Lucas Rosas	Nombre: Mario Madroño
Cargo: Atención al usuario	Cargo: Coord. Medico	Cargo: Director
Fecha: 04/10/2026	Fecha: 05/10/2026	Fecha: 05/10/2026