



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 Beneficiarios
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	Último mes antes de finalizar cada semestre.
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"> - Determinar los rangos básicos de rendimiento que dan como resultado la satisfacción. - Evaluar el desempeño del procedimiento y la dependencia. - Establecer las prioridades y adoptar las medidas para corregir los problemas. - Controlar los progresos del procedimiento.
13. RANGO Y FORMA DE INTERPRETACIÓN	80% - 100% Muy Adecuado 79% - 60% Adecuado 59% - 50% Inadecuado <49% Muy inadecuado
14. FÓRMULA	$\text{Satisfacción Usuario} = \frac{\text{Frecuencia de calificación por cada requisito}}{\text{Número Total de encuestados (por semestre)}} * 100$ $\text{Satisfacción Específico} = \frac{\text{Porcentaje de encuestados que calificaron en 3 y 4 los diferentes requisitos de calidad}}{\text{Número Total de encuestados (por semestre)}} * 100$ Promedio(Σ calificación 3 y 4)
15. MANERA QUE PODÍA SER GRAFICADO	Diagrama de Columna, señalando la variación entre el semestre actual y el semestre anterior.
16. PUNTO DE REGISTRO	Fuente: Encuesta de Satisfacción Código FSS-GBU-FR-30
17. RESPONSABLE DEL CÁLCULO	Director Fondo de Seguridad Social en Salud Técnico de Sistemas 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

- ✓ 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 FSSS.

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

2020-07-15

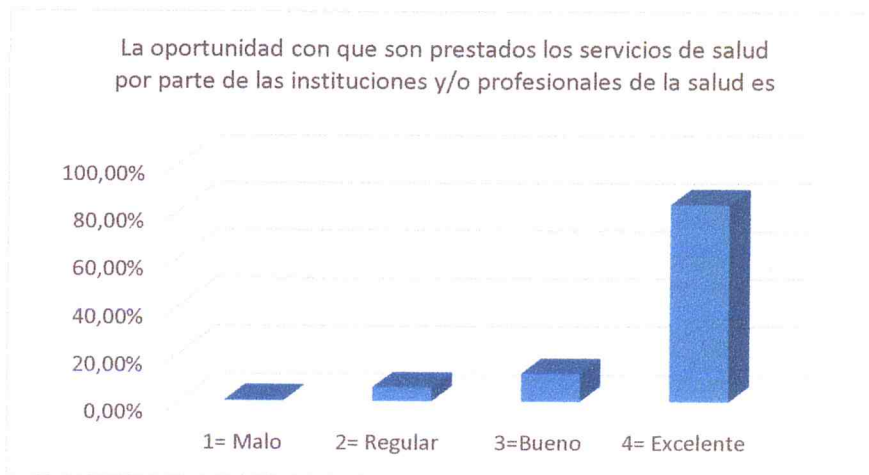
Para el periodo de análisis se realizaron un total de 718 encuestas a usuarios que frecuentan el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, ubicada en la sede VIPRI. El principal objetivo de esta labor se centró en identificar la percepción actual de la comunidad hacia la labor realizada 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

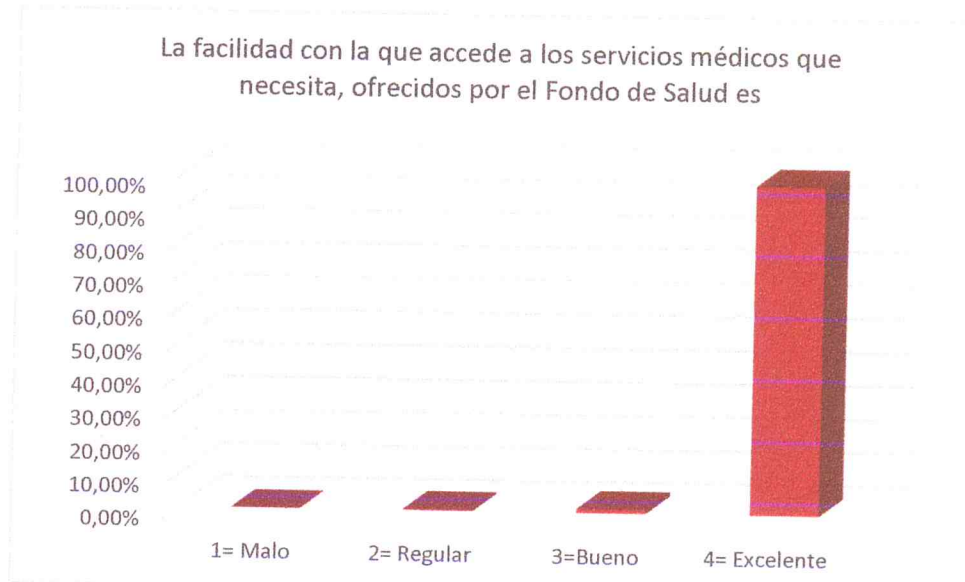
20. RESULTADO DEL INDICADOR





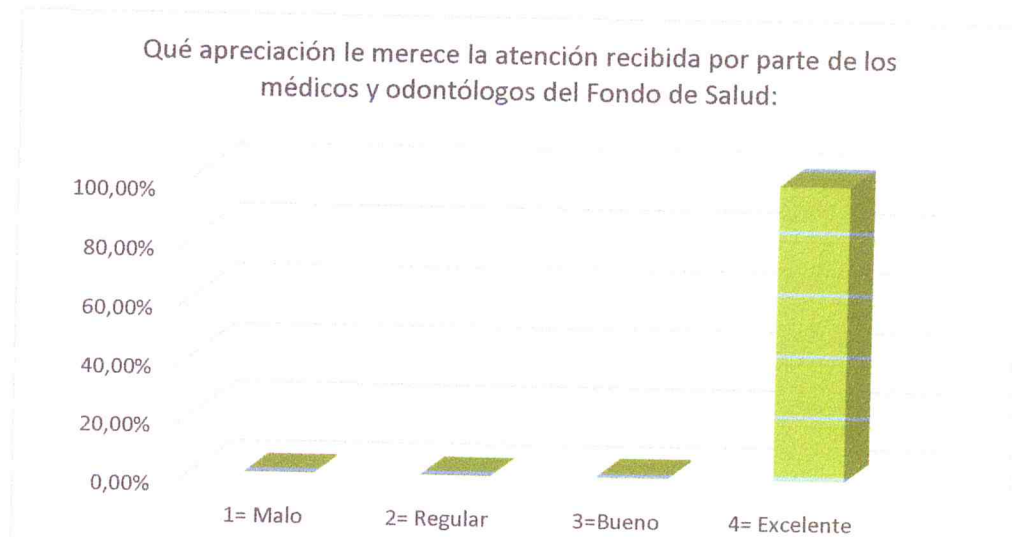
En cuanto a esta pregunta, los usuarios del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño encuestados califican como Excelente en un 82,31% y el 11,70% califico como buena la oportunidad con la que son prestados los servicios de salud, lo que significa que cada uno de los funcionarios que labora dentro del Fondo de Seguridad Social en Salud lleva a cabo satisfactoriamente las tareas asignadas tratando de dar lo mejor de sí mismos, en general la evaluación se consolida en un 94,01%, que califican este ítem como muy adecuada

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 1,25% de los encuestados califican como bueno y el 98,33% como excelente, obteniendo una calificación promedio del 99,58% de satisfacción muy adecuada.

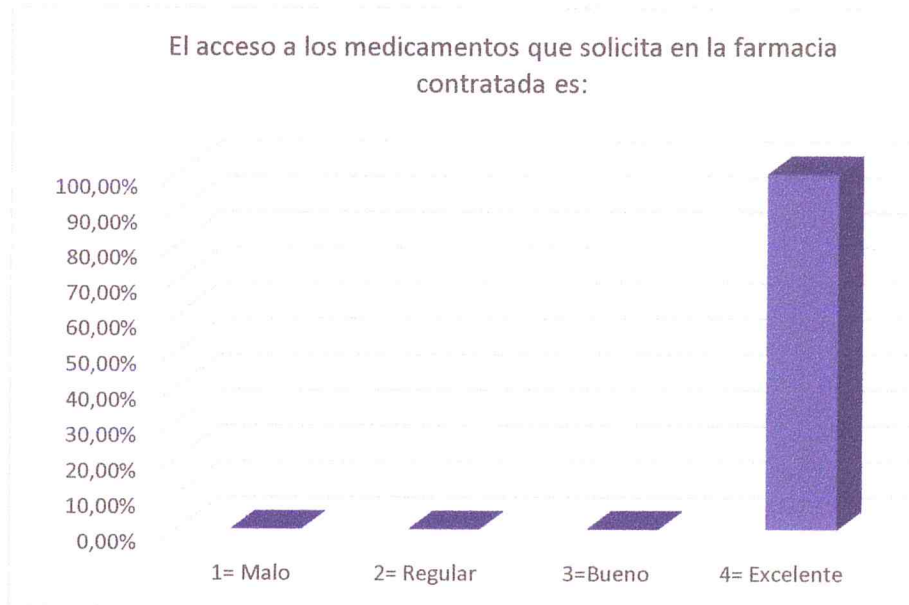
3. Qué apreciación le merece la atención recibida por parte de los médicos y odontólogos del Fondo de Salud





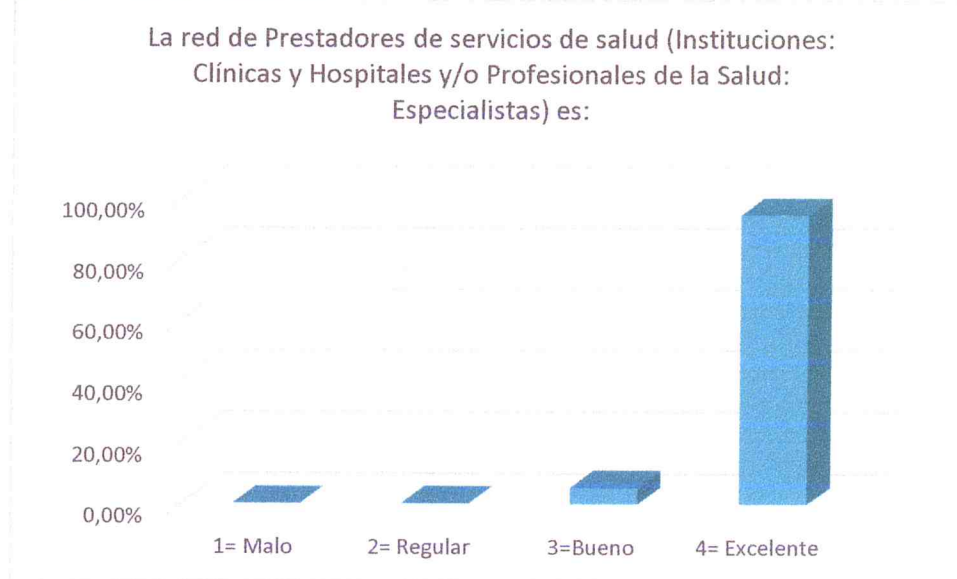
Con respecto a la atención recibida por parte de médicos y odontólogos del Fondo de Seguridad Social en Salud, el 0,56% califican como bueno y el 99,44% como excelente, de acuerdo con la fórmula para esta pregunta obtenemos que un 100% cuentan con un nivel de satisfacción muy adecuado. Este resultado evidencia la labor del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud para garantizar un atención adecuado a los usuarios en sus jornadas de estancia en ella.

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



El resultado para el acceso a los medicamentos que solicita en la farmacia contratada fue valorado como muy adecuado siendo el 100% de los encuestados que consideran positiva el acceso a los medicamentos, donde el 0,14% lo califico como bueno y el 99,86% como excelente.

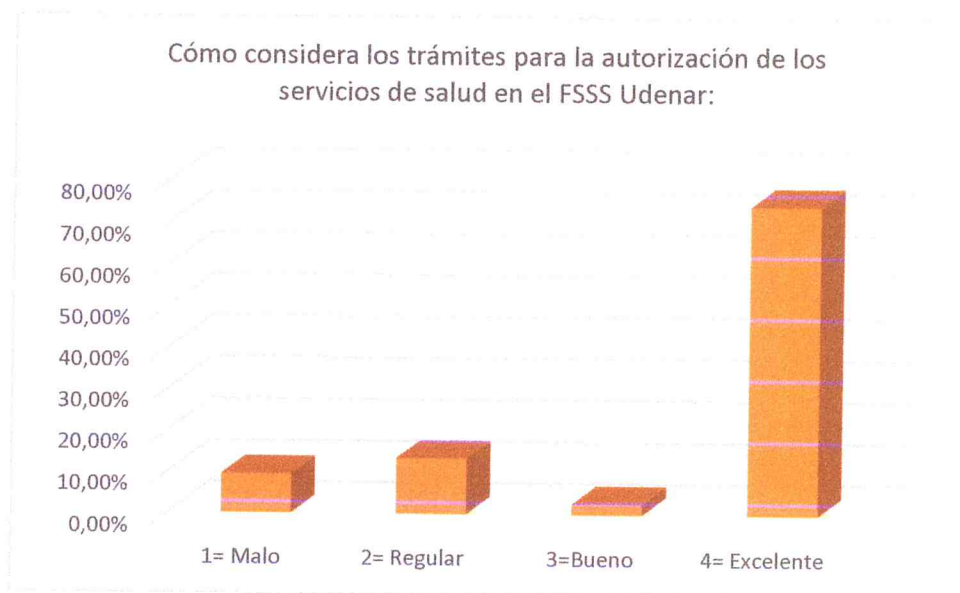
5. La red de Prestadores de servicios de salud (Instituciones: Clínicas y Hospitales y/o Profesionales de la Salud: Especialistas) es:





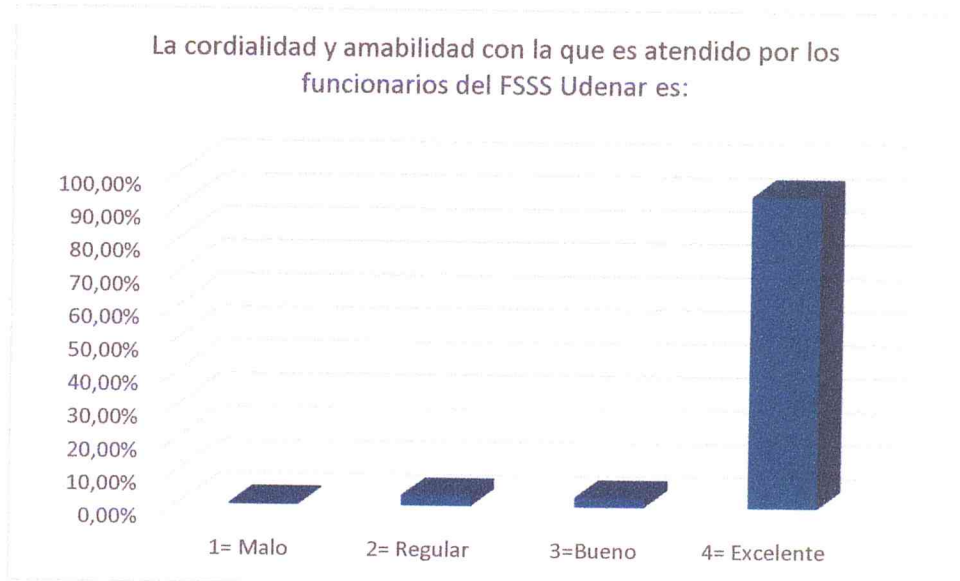
El resultado para la red prestadora de servicios de salud (Instituciones Clínicas, Hospitales y/o profesionales de la salud: Especialistas fue valorado como muy adecuado siendo el 99.86% de los encuestados que consideran positiva la red prestadora de servicios de salud, donde el 5,43% lo califico como bueno y el 94,43% como excelente.

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



Con respecto a Como considera los trámites para la autorización de los servicios de salud en el FSSS de la Udenar , el 2,65% de los encuestados manifiesta un nivel de satisfacción bueno, mientras que el 74.37% como excelente, en total el 77,02% califican como satisfactorio este ítem, lo cual registra un resultado adecuado con respecto a los parámetros de calificación establecidos.

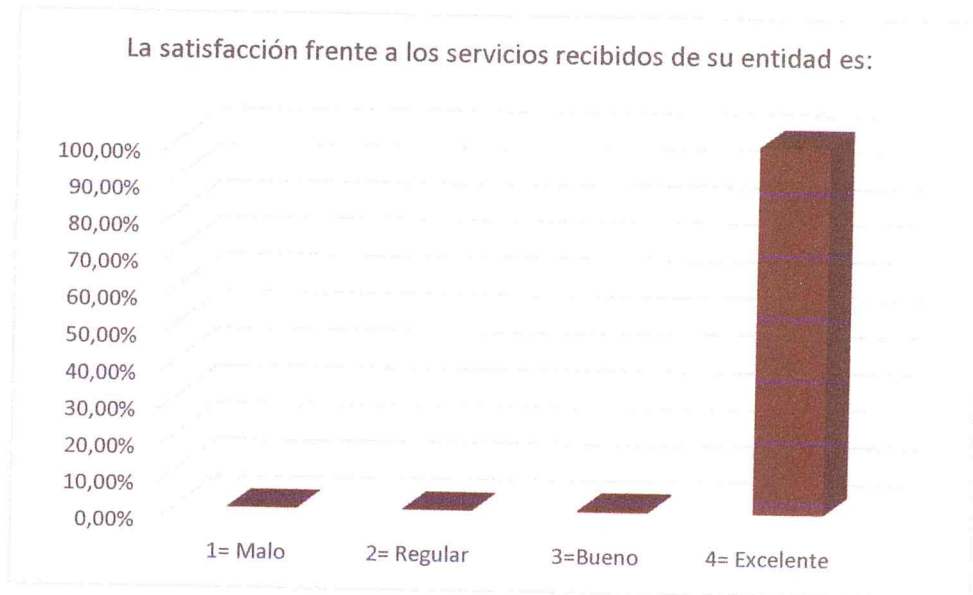
7. La cordialidad y amabilidad con la que es atendido por los funcionarios del FSSS Udenar es:





Con respecto a la cordialidad y amabilidad con la que es atendido por los funcionarios del Fondo de Seguridad Social en Salud, el 2,92% califican como bueno y el 93,45% como excelente, de acuerdo con la fórmula para esta pregunta obtenemos que un 96,38% cuentan con un nivel de satisfacción muy adecuado. Este resultado evidencia la labor del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud para garantizar un atención adecuado a los usuarios en sus jornadas de estancia en ella.

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



Con respecto a la satisfacción frente a los servicios recibidos en el Fondo de Seguridad Social en Salud, el 0,42% califican como bueno y el 99,58% como excelente, de acuerdo con la fórmula para esta pregunta obtenemos que un 100% cuentan con un nivel de satisfacción muy adecuado. Este resultado evidencia la labor del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud para garantizar un atención adecuado y prestar un servicio oportuno a los usuarios

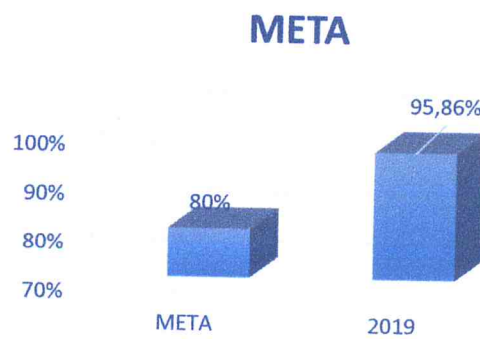
21. CALIFICACIÓN

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, el 95,86% de los usuarios califican entre bueno y excelente. De acuerdo con los rangos de interpretación la calificación es MUY ADECUADO.

22. LECTURA DE LA EVOLUCIÓN DEL INDICADOR

Haciendo un análisis de los resultados, se observa que el nivel satisfacción de los usuarios del Fondo de Seguridad Social en Salud para el año 2019 que presenta un porcentaje de satisfacción del 95,86% MUY ADECUADO

23. EVOLUCIÓN GRÁFICA





Universidad de
Nariño

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

Código: SGC-FR-04

Página: 8 de 8

Versión: 3

Vigente a partir de: 29/08/2014

La gráfica expone el comparativo entre la meta y el porcentaje de satisfacción obtenido para el año 2019.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
CARGO	Profesional de Sistemas	Profesional División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Director Fondo de Seguridad Social en Salud
NOMBRE	Claudia Dorado	Diana Molano Rodríguez	Mario Vicente Madroñero
FIRMA			
FECHA	2020-01-15	2020-01-15	2020-01-15