



MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

PROCEDIMIENTO : SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Levantamiento:
Agosto de 2010

Aprobación:
Octubre de 2010

Código:
P-CE-SI-04

Página:
- 1 - de 3

Versión:
01

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

1. OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios en las diferentes áreas del Centro de Salud que prestan servicios

2. ALCANCE

Desde la aplicación de la encuesta hasta la tabulación y publicación de los resultados

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Auxiliar Administrativa

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PASOS		Quién	Qué debe hacer y cómo	Cuándo	Documento
1	P	Gerencia	Define políticas para medir la satisfacción del usuario en las diferentes áreas del Centro de salud, con el fin de tener una metodología única y estandarizada que prevenga ineficiencias en el desarrollo de las mismas, garantizando la seguridad en la medición y resultados reales.	Cada vez que se requiera	
2	P	Auxiliar Administrativo	Realiza el procedimiento de Medición de satisfacción de los usuarios, lo documenta, lo socializa y verifica su implementación.	Cada vez que se requiera	Procedimiento
3	H	Auxiliar Administrativo	Realiza el muestreo de encuestas a aplicar según usuarios atendidos por servicio en el periodo anterior. Y define el número de encuestas a aplicar por servicio de acuerdo a formula estadística establecida.	Una vez cada trimestre	
3	H	Auxiliar Administrativo	Revisa el formato de encuesta de satisfacción y verifica que este acorde a las necesidades de la ESE	Cada vez que se requiera	
4	H	Auxiliar Administrativo	Realizan aplicación de prueba piloto del Instrumento de medición de satisfacción al usuario.	Cada vez que se requiera	
5	H	Gerencia	Verifica la adecuada aplicación de las encuestas por SIAU. Aplican adecuadamente paso 6. No aplican adecuadamente paso 3.	AL Revisar la prueba piloto	

MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

PROCEDIMIENTO : SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Levantamiento:
Agosto de 2010

Aprobación:
Octubre de 2010

Código:
P-CE-SI-04

Página:
- 2 - de 3

Versión:
01

6	H	Auxiliar Administrativo	Se distribuye por áreas, según la muestra trimestral. Se aplican las encuestas mensualmente. Aplican la encuesta a los usuarios que están y han recibido servicios de la ESE en cualquier área.	Diariamente	Encuestas aplicadas
7	AC	Auxiliar Administrativo	Recepción de las encuestas aplicadas para su revisión, tabulación y generación del informe. Una vez terminada la aplicación de la encuesta en las diferentes áreas se clasifican y archivan por servicio en una A-Z.	Al tabular la encuestas.	Encuestas aplicadas
8	H	Auxiliar Administrativo	Registrara en la base de datos del SIAU los resultados que arroja cada una de las encuestas aplicadas. Realiza el informe final de satisfacción: Una vez tabuladas todas las encuestas de todos los servicios, elaborara un informe en el que se presenten los resultados de las encuestas expresando la satisfacción del usuario de los servicios recibidos en valores porcentuales. Este informe debe presentarse en el comité.	Trimestralmente	Base de Datos
9	H	Auxiliar Administrativo	ENTREGA DE INFORME: Este informe debe socializarse a la Gerencia, La socialización se realizara en el Comité para realizar los planes de mejoramiento si aplica.	Trimestralmente	Base de Datos

5. ACCIÓN DE CONTROL (AC)

Paso 7: SIAU Recepción de las encuestas aplicadas para su revisión, tabulación y generación del informe.

Una vez terminada la aplicación de la encuesta en las diferentes áreas se clasifican y archivan por servicio en una A-Z.

6. INSTRUMENTOS DE REGISTROS

Formato Encuestas

7. DOCUMENTOS ANEXOS

Formato de Instrumento de Medición Encuesta

8. FLUJOGRAMA



MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

PROCEDIMIENTO : SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Levantamiento:
Agosto de 2010

Aprobación:
Octubre de 2010

Código:
P-CE-SI-04

Página:
- 3 - de 3

Versión:
01

