	PROCEDIMIENTO	VERSION: 3
		CODIGO: P-SI-AU-07
<i>APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCION</i>		FECHA: 12/05/2021

OBJETIVO

Evaluar la percepción, expectativas y satisfacción de los usuarios que acuden a la ESE CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA en busca de los servicios de salud, medir la calidad con que se prestan con el fin de adoptar las mejoras que corresponda.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para el personal con funciones de atención al usuario, hasta entregar informe condensado a la oficina de calidad para la notificación a los entes de control y la toma de decisiones institucionales.


NORMATIVIDAD

- Ley 100 de 1993
- Decreto 1757 de 1994
- Ley 190 de 1995. (53, 55)
- Circular 009 de 1996 expedida por la Superintendencias Nacional de Salud
- Decreto 1499 de 2017 Definición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

DEFINICIONES

- **ENCUESTA:** conjunto de datos obtenidos mediante consulta o interrogatorio a un número determinado de personas sobre un asunto.
- **PQRSDF:** peticiones, quejas y reclamos toda manifestación o inquietud expresada por el usuario de forma personal, telefónica, buzón de voz, correo electrónicos, correspondencia directa, buzones de sugerencias.
- **USUARIO:** miembro de parte interesada del hospital.
- **USUARIO INTERNO:** empleados del hospital o empleados con ordenes de prestación de servicios sin formalidades plenas, contratados por el hospital con diferente objeto y empleados a través de operadores externos.
- **USUARIO EXTERNO:** pacientes y sus acompañantes, visitantes, con relaciones asistenciales, aseguradoras, organismos de inspección vigilancia y control.
- **ENCUESTA:** mecanismo de aplicación de criterios de evaluación definidos por el hospital para recoger y medir opinión y conceptos de los usuarios.
- **SATISFACCIÓN:** grado de cumplimiento de las expectativas del usuario.
- **SUGERENCIA:** recomendación muestra de sentido de pertenencia por parte de los usuarios.
- **QUEJA:** son manifestaciones de no conformidad del usuario o de cualquier ciudadano entorno a los servicios de salud ofrecidos por la ESE.


Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad

	PROCEDIMIENTO	VERSION: 3
		CODIGO: P-SI-AU-07
<i>APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCION</i>		FECHA: 12/05/2021

- **RECLAMO.** Implica un elemento adicional a la queja, cuando el usuario no queda satisfecho con la respuesta dada inicialmente o cuando la organización le adeuda algún elemento de acuerdo con sus expectativas.
- **REGISTRO:** Es la acción de llevar un registro de las labores que se realizan con respecto a la recepción de las peticiones de los usuarios, de las actividades y de las novedades.
- **RESPUESTA:** Sea verbal o escrita es la aclaración y/o solución de una situación que ha inquietado o dejado insatisfecho al usuario.
- **SUGERENCIA:** Se da cuando el usuario quiere un cambio en el proceso porque este no le satisface porque cree que hay una forma de hacerlo mejor, espera un nuevo servicio o una nueva forma de recibirlo. Se considera una posición positiva.
- **DENUNCIA:** Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento una posible irregularidad por parte de un funcionario, relacionado con la extralimitación de funciones.

DESARROLLO

Descripción	Responsable	Registros
1. Definición en la oficina de calidad el tamaño de la muestra de las encuestas a aplicar de acuerdo al 10% de la población afiliada a las Entidades Promotoras de Servicios de salud. Se calcula de forma anual.	Funcionario de trabajo social/Funcionario SIAU	Acuerdo de Voluntades
2. La aplicación de la encuesta a diario, se realiza por servicios, una vez el usuario ha recibido este. Explica a los usuarios que se pretende desde su perspectiva identificar el nivel de satisfacción en la atención de salud.	Funcionario SIAU	F-SI-AU-01 Formato de encuesta de satisfacción consulta externa. / F-SI-AU-04 Formato de encuesta de satisfacción apoyo diagnóstico/ F-SI-AU-05 Formato de encuesta de satisfacción hospitalización.

	PROCEDIMIENTO	VERSION: 3
		CODIGO: P-SI-AU-07
APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCION		FECHA: 12/05/2021

3. Analiza y Condensa Información de Satisfacción del Usuario, de forma mensual.	Líder de Servicio de Atención al Usuario	F-SI-AU-08 Formato de Tabulación de encuestas de satisfacción.
4. Notificación a los entes de control, Gerente, Subgerente científico los resultados de la satisfacción para la toma de decisiones en pro de la calidad del servicio. Cuando la satisfacción de los Usuarios sea menor de 80% se instaurara plan de mejoramiento de forma inmediata.	Líder de Servicio de Atención al Usuario/ Asesor de Calidad	F-SI-AU-08 Formato de Tabulación de encuestas de satisfacción.

CONTROL DEL DOCUMENTO

ELABORACION	REVISION	APROBACION
CARGO: AUXILIAR DE SALUD NOMRBE: OLGA BAUTISTA FECHA: 19/01/2017	CARGO: ASESOR DE CALIDAD NOMRBE: NATALIA CELY FECHA: 19/01/2017	CARGO: GERENTE NOMRBE: JAIRO MAURICIO SANTOYO FECHA: 19/01/2017

MODIFICACIONES

VERSION ANTERIOR	NUEVA VERSION	FECHA CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	ELABORO	REVISO	APROBO
	1	19/01/2017	Creación del protocolo	Sandra Montaña	Natalia Cely	Jairo Mauricio Santoyo
1	2	16/01/2019	Actualización	Olga Bautista	Natalia Cely	Giovanni Quintero
2	3	12/05/2021	Actualización y Modificación Codificación de SI-PS-004 a P-SI-AU-07	Sandra Montaña	Blanca Nubia Vasquez Moreno	Zulma Cristina Montaña Martínez

LOCALIZACION DEL DOCUMENTO

CODIGO	NOMBRE	COPIAS	UBICACIÓN
P-SI-AU-07	PROTOCOLO APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCION	ORIGINAL	OFICINA DE CALIDAD
P-SI-AU-07	PROTOCOLO APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCION	COPIA CONTROLADA	SISTEMA DE CONSULTA MIPG

Este es el documento original, se trata de un documento de manejo exclusivo de la oficina de calidad en formato editable, para consulta y actualización de acuerdo a las solicitudes realizadas por el líder del proceso o funcionarios partícipes de la elaboración, se advierte que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad.

Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad