

 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>	<p>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	
<p>Código: PR-ATU-03-01 v.01 Página 1 de 8</p>		

PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1. OBJETIVO

Desarrollar actividades de recolección de información por medio de encuestas, que permitan medir el nivel de satisfacción de los usuarios que son atendidos en las diferentes unidades funcionales de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona y su área de influencia, tendiente a identificar oportunidades de mejora y calidad del servicio ofrecido.

2. ALCANCE

Empieza desde la aplicación del instrumento de recolección de información y termina en el análisis de la información obtenida y reflejada en las acciones de mejora.

3. RESPONSABLE

- Oficina de información y atención al usuario SIAU
- Subdirección Científica
- Comité de Calidad.

4. DEFINICIONES

4.1 Población: Es el conjunto de todos los elementos que son objeto de estudio estadístico.

4.2 Muestra: Es el subconjunto de la población (Mediante técnicas de muestreo) cuyo estudio sirve para inferir características de toda la población.

4.3 Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre la atención recibida.

4.4 Usuario: Es la persona natural o jurídica que requiere los servicios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

4.5 Instrumento para las evaluaciones: Son los formatos de encuestas o demás documentos empleados para desarrollar la evaluación de un producto o servicio.

4.6 Entrevista: Es una conversación de dos o más personas para tratar un asunto, guion estructurado y que tiene una finalidad específica.

4.7 SIAU: Servicio de Información y Atención al Usuario.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
MARIA JOSE CARRILLO BECERA TRABAJADORA SOCIAL	KAREN DAYANA VILLAMIZAR OTALORA ING. INDUSTRIAL	COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO
Fecha: SEPTIEMBRE 2022	Fecha: SEPTIEMBRE 2022	Fecha: 22 SEPTIEMBRE 2022

 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>	<p>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	
<p>Código: PR-ATU-03-01 v.01 Página 2 de 8</p>		

5. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

-La oficina de atención al usuario desarrollará periódicamente según necesidad identificada en cada una de las actividades propuestas en el contenido del documento, con el apoyo de las unidades funcionales de la E.S E. Hospital San Juan de Dios, Centros de Salud (Cucutilla, Cágota, Silos, Mutiscua, Chitagá, Pamplonita) y con el apoyo del grupo de calidad.

-La oficina de atención al usuario orienta a las diferentes unidades funcionales del hospital y a los centros de salud, para que informen a los usuarios sobre el respectivo diligenciamiento de la encuesta para la evaluación de la satisfacción por el servicio recibido.

-En cada unidad funcional y centros de Salud habrá un responsable de la aplicación de la encuesta, quien se encargará de recolectar la muestra especificada para cada uno, realizar la tabulación y el informe mensual del mismo.

-Cada servicio y centro de salud enviará los respectivos informes y cuadros de tabulación por vía Internet a la Oficina de Atención al Usuario del Hospital de Pamplona, quien tendrá la responsabilidad de realizar el informe final, el cual se envía a la oficina de Subdirección Científica y/ o comité de calidad.

-El análisis del informe de satisfacción del usuario se realiza en reunión de Comité de Calidad, quien define las acciones de mejora para ser implementadas.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	TIEMPO DE EJECUCIÓN
1	<p>Definición de la muestra:</p> <p>El área de informática y estadística de la Institución define la muestra que se va aplicar en cada unidad funcional del hospital sede y en los centros de salud.</p>	<p>Informática y estadística</p>		
2	<p>Diseño de la encuesta de satisfacción:</p> <p>La oficina de atención al usuario SIAU, es la encargada de diseñar la encuesta que se aplicará</p>	<p>Oficina de información y atención al usuario SIAU</p>		



	<p>en las diferentes unidades funcionales del hospital sede y los centros de salud, la cual identificará la satisfacción de los usuarios al recibir el servicio solicitado.</p> <p>La encuesta será aprobada en reunión del comité de calidad.</p>			
3	<p>Aplicación de las encuestas.</p> <p>El personal asignado de cada unidad funcional del hospital sede y de los centros de salud, quienes serán designados por Subdirección Científica serán los encargados de motivar, educar y solicitar al usuario que ha recibido el servicio, el diligenciamiento de la encuesta informando el objetivo de la misma. Siendo el formato encuesta para la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona código: FR-ATU-03-02 v.04 y formato encuesta para los municipios código: FR-ATU-03-01 v.04</p>	<p>Oficina de información y atención al usuario SIAU</p>		<p>Mensual</p>
4	<p>Tabulación de la información.</p> <p>Los funcionarios de cada unidad funcional del hospital sede y los centros de salud, se encargan de recolectar, tabular la</p>	<p>Unidades funcionales y centros de salud.</p>		<p>Mensual</p>



	información obtenida por medio del formato de tabulación para la E.S.E Hospital de Pamplona código: FR-ATU-03-05 v.03, formato tabulación para municipios código: FR-ATU-03-04 v.03 y enviar cuadro de tabulación e Informe al correo institucional de la oficina del SIAU siau@hsdp.gov.co . El cierre de la aplicación de la encuesta tanto del hospital sede como de los centros de salud es los 20 de cada mes, durante los cinco días siguientes cada unidad funcional del hospital sede y centros de salud envía información obtenida de la aplicación de las encuestas.			
5	Elaboración informe de satisfacción. A partir del 25 de cada mes, los funcionarios del SIAU elaboran informe general de satisfacción al usuario el cual es entregado a la oficina de Subdirección Científica y Calidad los primeros tres días de cada mes.	Oficina de información y atención al usuario SIAU		Mensual
6	Análisis comité de calidad. La auxiliar encargada de la oficina de SIAU presenta el informe de satisfacción de encuestas, las cuales quedan registradas en la	Oficina de información y atención al usuario SIAU		Mensual



	respectiva acta del comité de calidad. El seguimiento de las acciones de mejoramiento se revisa en cada comité a través de la lectura del acta.			
7	Generación de acciones de mejoramiento. Se propone y decide frente a la implantación de acciones de mejora, para evitar la recurrencia de hechos que afectan la calidad del servicio y la mejora continua del nivel de satisfacción.	Comité de calidad		Mensual
8	Verificación de acciones de mejoramiento. Verifica periódicamente el cumplimiento de los compromisos y acciones de mejora establecidas, así como los resultados obtenidos con su implementación.	Comité de calidad		Mensual
9	Auditoria del proceso. Audita el proceso de satisfacción al usuario, en donde se verificará el diligenciamiento del instrumento y realizará la auditoria elaborando los respectivos informes.	Control Interno de Gestión		Mensual
10	Archivo de informe de satisfacción. La auxiliar encargada de la oficina del SIAU, archiva el respectivo informe cronológicamente incluyendo los consolidados enviados al	Unidades funcionales de la E.SE y Centros de Salud		Mensual

área de Sistemas y Subdirección Científica. Estas encuestas reposaran en cada unidad funcional y centros de Salud durante 1 año.				
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código o referencia	Tipo de documento	Nombre del documento
Decreto 1757 de 1994	Externo	Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994.
Circular Externa 008 de 2018.	Externo	Capitulo primero Título VII: Circular Única de la superintendencia Nacional de salud: Protección al usuario

8. HISTORIA DE MODIFICACIONES

Versión	Naturaleza de cambio	Fecha de cambio	Aprobación de cambio
00	Creación	2016	18 de noviembre de 2016
01	Actualización	2022	22 de septiembre de 2022

9. ADMINISTRACIÓN DE REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Acceso	Tiempo de retención	Disposición
FR-ATU-	Encuesta de satisfacción al usuario	Personal asignado en cada unidad	En cada unidad funcional	Personal asignado en cada	2 años	Eliminación total



03-02 v.04	para la E.S.E Hospital Pamplona	funcional y SIAU	implicada y en la Oficina SIAU	unidad funcional y SIAU		
FR- ATU- 03-01 v.04	Encuesta de satisfacción al usuario para Centros de Salud	Odontología y enfermería profesional	Centro de salud	Servicio de odontología y enfermería	2 años	Eliminación total
FR- ATU- 03-05 v.03	Tabulación de encuestas aplicadas en el Hospital de Pamplona	Personal asignado en cada unidad funcional y SIAU	Oficina SIAU	Personal asignado en cada unidad funcional y SIAU	2 años	Eliminación total
FR- ATU- 03-04 v.03	Tabulación de encuestas aplicadas en los Centros de Salud	Odontología y enfermería profesional	Centro de salud	Servicio de odontología y enfermería	2 años	Eliminación total
	Informe mensual de satisfacción en hoja membrete	SIAU	Oficina SIAU	SIAU	3 años	Eliminación total



10. ANEXOS

10.1 DIAGRAMA DE FLUJO

