



PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	SIU-S2-P3
<b>GESTIÓN DE ENCUESTAS</b>		VERSIÓN	4
		VIGENCIA	11/10/2018
PAGINA 1 DE 4			

**PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS:** Estratégicos, Misionales, Administrativos y asistenciales.

**OBJETIVO PRINCIPAL:** Planear, hacer, verificar, actuar y analizar las encuesta de satisfacción de los usuarios que permita identificar la percepción frente a la prestación de los servicios ofertados por E.S.E. Carmen Emilia Ospina.

ACTIVIDADES				
No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	<p>Determinar el número de encuestas aplicar las cual se realizara a través de la siguiente metodología:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población objeto : Determinar el número de egresos, consultas o atenciones realizar en el mes inmediatamente anterior por servicio en donde se aplica la encuesta. Este dato se obtendrá del consolidado de los RIBS del sistema determinado por el área de TIC.</li> <li>• Se determinara de acuerdo al tamaño de la población en el validador de Muestras (Survey Monkey u otro validador en la web) con un Nivel de confianza 95% - Nivel de error 5%.</li> <li>• Una vez se obtiene el número de encuestas aplicar por servicio se realizara una distribución por sede.</li> <li>• Periodicidad: Mensual.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Se dejara registro en el formato de consolidación de muestras por mes para llevar el consolidado de la definición de encuestas aplicar.</p>	<p><b>SIU-S2-F12</b> <b>Consolidado definición muestreo para aplicación de encuestas.</b></p>	<p><b>Coordinador oficina atención al usuario</b></p>
2	H	<p>Realizar una reunión formal con una periodicidad mensual donde participen los integrantes encargados de aplicar las encuestas y allí se les debe explicar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de la encuesta.</li> <li>• Designar servicios o áreas y sedes al personal.</li> <li>• Determinar el tiempo que tienen para el desarrollo de la actividad.</li> </ul> <p>Adicionalmente, se debe dejar un registro de la asistencia a la reunión.</p>	<p><b>GC-S1-F5</b> <b>Acta de comité</b></p>	<p><b>Coordinador oficina atención al usuario</b></p>
3	H	<p>Realizar las siguientes actividades para la realización de la encuesta:</p>	<p><b>SIU-S3-F3</b> <b>Encuesta de satisfacción al usuario</b></p>	<p><b>Auxiliar de atención al usuario</b></p>



PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	SIU-S2-P3
<b>GESTIÓN DE ENCUESTAS</b>		VERSIÓN	4
		VIGENCIA	11/10/2018
		PAGINA 2 DE 4	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludar cálidamente al usuario, presentándose e intercambiando nombres.</li> <li>• Explicar la encuesta al usuario ( Terminología)</li> <li>• Recopilar la información del usuario necesaria en la encuesta (EPS, fecha y servicio encuestado) de manera completa.</li> </ul>		
4	H	Ejecución de la encuesta (Realización de las preguntas de la encuesta al usuario)	<b>SIU-S3-F3 Encuesta de satisfacción al usuario</b>	<b>Auxiliar de atención al usuario</b>
5	H	Despedirse del usuario cálidamente llamándolo por su nombre y agradecer el tiempo brindado.	<b>N.A</b>	<b>Auxiliar de atención al usuario</b>
6	H	Realizar tabulación de las encuestas aplicadas durante el mes, posteriormente enviar mediante comunicación interna SIMAD y el físico de las mismas al Coordinador SIAU en un plazo no mayor a los (2) dos primeros días del mes posterior a la aplicación de las encuestas.	<b>SIMAD / Físico de las encuestas</b>	<b>Auxiliar administrativa al usuario</b>
7	V	Verificar que el proceso de ejecución de encuestas en cada sede se realice de manera adecuada, a través de manera visual.	<b>N.A</b>	<b>Coordinador oficina atención al usuario</b>
8	V	Realizar el informe consolidado mensual del índice de satisfacción por sedes, zonas y servicios. Se envía a la gerencia la oficina de calidad, planeación y área técnico científica.	<b>Informe mensual de satisfacción por sede, zona y servicio.</b>	<b>Coordinador oficina atención al usuario</b>
11	H	Analizar el informe remitido de cada zona con el soporte de las encuestas y manifestaciones descritas por los usuarios atendidos.	<b>GC-S1-F2 Ficha indicador de gestión</b>	<b>Coordinador oficina atención al usuario</b>
12	H	Elaborar informe de satisfacción global y desagregado por sedes, zonas. Así mismo se debe generar el resultado de satisfacción de cada una de las preguntas de la encuesta.	<b>Informe mensual de satisfacción por sede, zona y servicio.</b>	<b>Coordinador oficina atención al usuario</b>
14	H	Remitir informe de satisfacciones a los jefes de zona operativa.	<b>SIMAD</b>	<b>Coordinador oficina atención al usuario</b>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	SIU-S2-P3
	<b>GESTIÓN DE ENCUESTAS</b>	<b>VERSIÓN</b>	4
		<b>VIGENCIA</b>	11/10/2018
		<b>PAGINA 3 DE 4</b>	

<b>15</b>	<b>V</b>	Realizar la verificación del porcentaje de satisfacción, y realizar así mismo análisis de las preguntas de encuesta con el fin de determinar cuáles resultados se encuentran fuera de la meta y generar acciones de mejoramiento.	<b>Informe de satisfacción por sede, zona y servicio. / GC-S6-F12 Plan de mejora por proceso</b>	<b>Coordinador oficina atención al usuario</b>
<b>16</b>	<b>A</b>	Analizar y revisar la información consignada sobre la gestión adelantada en el procedimiento anteriormente descrito y generar las acciones de mejora que correspondan.	<b>GC-S6-F12 Plan de mejora por proceso</b>	<b>Coordinador oficina atención al usuario</b>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	SIU-S2-P3
	<b>GESTIÓN DE ENCUESTAS</b>	<b>VERSIÓN</b>	4
		<b>VIGENCIA</b>	11/10/2018
		<b>PAGINA 4 DE 4</b>	

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
2	Modificación del documento.	14/08/2013
3	Modificación del documento: Se fusionó el procedimiento ejecución de encuestas SIU-S2-P3 y SIU-S2-P4 análisis de encuestas de satisfacción, renombrando el procedimiento a "Gestión de encuestas" con la finalidad de obtener una mejora continua dentro del subproceso " Monitoreo de servicios"	08/06/2018
4	Modificación del documento: Se actualiza el Items No. 1 Incorporando el nivel de confianza y el nivel de error dentro de la actividad (Muestra) al igual que su registro en la SIU-S2-F12 Consolidado definición muestreo para aplicación de encuestas.	11/10/2018
<p>Nombre: Sandra Patricia Velásquez Cargo: Coordinadora SIAU</p> <p>Nombre: Diana G. Patarroyo. Cargo: Ing. Industrial Calidad</p>	<p>Nombre: Mónica Bibiana Martínez Cargo: Coordinadora de Calidad</p>	<p>Nombre: Lúz Ángela Narvaéz Cerquera Cargo: Gerente (E)</p>
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>