 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<p align="center">EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p>	<p align="right">CÓDIGO: GS-AU-PD-01</p>
		<p align="right">VERSIÓN: 05</p>
	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</p>	<p align="right">Fecha de elaboración: Noviembre de 2017</p>
		<p align="right">Página 1 de 11</p>

1. OBJETIVO

Conocer las expectativas de los usuarios y el grado de satisfacción obtenido en los servicios prestados por la institución con el fin de establecer acciones.

2. ALCANCE

Desde la aplicación de encuestas de satisfacción hasta la socialización de la información.

3. RESPONSABLE

Líder del área de Atención al Usuario
 Auxiliar Área de la salud y Auxiliar Administrativa SIAU
 Líderes de áreas.
 Integrante de la Comunidad (Asociación de Usuarios y/o Comité de Ética)
 Directivas de la Institución


4. DEFINICIONES

4.1 Usuarios: son aquellos para quienes la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, diseña y presta servicios a través del sistema de Salud.

4.2 Satisfacción del usuario: es el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas del usuario con relación a un servicio.

4.3 Medición de la satisfacción del usuario: es la forma de determinar el nivel de cumplimiento o incumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios

Elaboró: Lina María Presiga Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-PD-01
		VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Fecha de elaboración: Noviembre de 2017
		Página 2 de 11

4.4 Medición cuantitativa: consiste en la recolección de datos representativos sobre cuantos y cuales usuarios están satisfechos o insatisfechos.


5. ACTIVIDADES

CLIENTE EXTERNO:

Son los usuarios y/o pacientes que solicitan y acceden a los servicios de salud en la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia los cuales forman parte integral de la institución siendo la base de principal de su funcionamiento.


ENCUESTA SIAU

Elaboró: Lina María Presiga Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-PD-01
		VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Fecha de elaboración: Noviembre de 2017
		Página 3 de 11


Nº	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Aplicación de la encuesta a los usuarios externos.	<p>1. Se realizan las encuestas en las áreas, según la meta estipulada, mediante una ecuación matemática que contempla 3 variables principales que son: tamaño de la población, nivel de confianza y margen de error; el tamaño de la población está calculado con base en el promedio de los últimos 6 meses de producción; el nivel de confianza está estipulado en un 95% e indica la probabilidad de que la muestra refleje de forma precisa las actitudes de la población; el margen de error del 10% el cual indica el rango de las respuestas de la población que puedan variar de las de la muestra.</p>	<p>Líder de cada área del hospital</p> <p>Líder del área de Atención al Usuario.</p> <p>Auxiliares Área Atención al Usuario.</p> <p>Practicantes de las instituciones educativas.</p> <p>Integrante de la Comunidad (Asociación de Usuarios o Comité de Ética).</p>	Formato encuesta de satisfacción

Elaboró: Lina María Presiga Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017

 <p>“Caminos a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<p align="center">EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p>	<p>CÓDIGO: GS-AU-PD-01</p>
		<p>VERSIÓN: 05</p>
	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</p>	<p>Fecha de elaboración: Noviembre de 2017</p>
		<p>Página 4 de 11</p>

2.	Recolección de la información	<ol style="list-style-type: none"> Se reciben las encuestas de satisfacción mediante la apertura de los buzones todos los viernes a las 2 de la tarde y las áreas donde no hay buzón, los líderes las entregan directamente a la oficina del SIAU. Se ingresan las encuestas a la matriz de consolidado mensual, teniendo en cuenta la ponderación de cada pregunta, las cuales están clasificadas de la siguiente manera: si la respuesta es buena el puntaje es de 5, si es regular es de 3 y es mala es 1. En la encuesta encontramos preguntas con opción de respuesta Buena, regular y malo, las cuales nos arroja un porcentaje, a través de la siguiente ecuación: $\frac{\text{Cantidad de respuestas buenas} \times 100}{\text{cantidad total de encuestas}}$ $\frac{\text{Cantidad de respuestas regular} \times 100}{\text{cantidad total de encuestas}}$ $\frac{\text{Cantidad de respuestas malas} \times 100}{\text{Cantidad total de encuestas}}$ Se suman el total de cada pregunta buena, mala o regular, se divide por la cantidad de preguntas y se divide por 100. 	Líder del área de Atención al Usuario	Buzones -Plantilla en Excel.
----	-------------------------------	--	---------------------------------------	------------------------------


Elaboró: Lina María Presiga Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<p align="center">EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p>	<p>CÓDIGO: GS-AU-PD-01</p>
		<p>VERSIÓN: 05</p>
	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</p>	<p>Fecha de elaboración: Noviembre de 2017</p>
		<p>Página 5 de 11</p>

3.	Informe de Hallazgos	Se hace el informe mediante la tabulación de las encuestas, generando gráficos para obtener un resultado de las encuestas.	Líder del SIAU	Informe
4.	Socialización de la información	Se hace entrega de los resultados a las directivas de la institución mensual y a la secretaria de salud trimestral antes de los 10 días hábiles del mes siguiente. En las reuniones de los comités de ética y técnico asistencial se muestran los resultados, para ser analizado	Líder del SIAU	Informe de resultados

SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

Elaboró: Lina María Presiga Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<p align="center">EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p>	<p align="right">CÓDIGO: GS-AU-PD-01</p>
		<p align="right">VERSIÓN: 05</p>
	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</p>	<p align="right">Fecha de elaboración: Noviembre de 2017</p>
		<p align="right">Página 6 de 11</p>


Nº	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Aplicación de la encuesta a los usuarios interno.	Realizar encuestas a los pacientes del servicio de hospitalización quincenalmente.	Tecnóloga de Alimentos	Formato encuesta de satisfacción de alimentación.
2	Recolección de la información.	Recolectar la encuesta inmediatamente después de realizarla.	Tecnóloga de Alimentos	Formato encuesta de satisfacción de alimentación.
3	Informe de Hallazgos	Tabular la totalidad de las encuestas y generar los resultados en la Matriz de encuesta de satisfacción de alimentación.	Tecnóloga de Alimentos	Matriz de encuesta de satisfacción de alimentación.
4	Socialización de la información	Socializar resultados con el personal de alimentación con el fin de generar mejoras. Además presentar resultados del indicador de satisfacción en la revisión por la dirección antes de los 10 días hábiles del mes siguiente	Tecnóloga de Alimentos	Informe de resultados

CLIENTE INTERNO

Son los Funcionarios de la institución que solicitan y acceden a los servicios de salud en la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia los cuales forman parte integral del proceso de atención en la empresa.


CLIENTE INTERNO DE LA ENTIDAD

Elaboró: Lina María Presiga Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-PD-01
		VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Fecha de elaboración: Noviembre de 2017
		Página 7 de 11

N°	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Aplicación de la encuesta a los usuarios internos.	Se realizan las encuestas en todas las áreas, mediante una ecuación matemática que contempla 3 variables principales que son: tamaño de la población, nivel de confianza y margen de error; el tamaño de la población está calculado con base en el promedio de los empleados directos y contratistas de la ESE; el nivel de confianza está estipulado en un 95% e indica la probabilidad de que la muestra refleje de forma precisa las actitudes de la población; el margen de error del 10% el cual indica el rango de las respuestas de la población que puedan variar de las de la muestra. Cada trimestre se establecerá el tamaño de la muestra a encuestar.	Líder del área de Atención al Usuario. Auxiliares Área Atención al Usuario.	Matriz de tabulación de encuestas de satisfacción - Formato encuesta de satisfacción de cliente interno
2	Recolección de la información.	Las encuestas se recolectara vía Web mediante una solicitud que se envía a cada uno de los correos de los empleados de la institución en cualquiera de sus modalidades de contratación. La encuesta al cliente interno se aplicará trimestralmente.	Líder SIAU	Matriz de tabulación de encuestas de satisfacción


Elaboró: Lina María Presiga Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<p align="center">EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p>	<p>CÓDIGO: GS-AU-PD-01</p>
		<p>VERSIÓN: 05</p>
	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</p>	<p>Fecha de elaboración: Noviembre de 2017</p>
		<p>Página 8 de 11</p>

3	Informe de Hallazgos	Realizar informe con gráficos con los resultados de la encuesta, y presentarlo en el Comité de Ética, Comité Técnico Asistencial y Asociación de Usuarios antes de los 10 días hábiles del mes siguiente.	Líder SIAU	Informe
4	Guardar información	Guardar los informes una vez generados en la carpeta digital satisfacción.	Líder SIAU	Carpeta digital satisfacción


CLIENTE INTERNO SERVICIOS GENERALES

Elaboró: Lina María Presiga Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<p align="center">EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p>	<p>CÓDIGO: GS-AU-PD-01</p>
		<p>VERSIÓN: 05</p>
	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</p>	<p>Fecha de elaboración: Noviembre de 2017</p>
		<p>Página 9 de 11</p>

Nº	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Aplicación de la encuesta a los usuarios interno.	Realizar encuestas a los líderes de las áreas asistenciales de la ESE quincenalmente.	Líder de servicios generales.	Formato encuesta de satisfacción de aseo y lavandería
2	Recolección de la información.	Recolectar la encuesta inmediatamente después de realizarla.	Líder de servicios generales.	Formato encuesta de satisfacción de aseo y lavandería
3	Informe de Hallazgos	Tabular la totalidad de las encuestas y generar los resultados en la Matriz de encuesta de satisfacción de aseo y lavandería.	Líder de servicios generales	Matriz de encuesta de satisfacción de aseo y lavandería.
4	Socialización de la información	Socializar resultados con el personal de aseo y lavandería con el fin de generar mejoras. Además presentar resultados del indicador de satisfacción en la revisión por la dirección antes de los 10 días hábiles del mes siguiente.	Líder de servicios generales	Informe de resultados

Elaboró: Lina María Presiga Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017


 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-PD-01
		VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Fecha de elaboración: Noviembre de 2017
		Página 10 de 11

N°	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
5.	Aplicación de la encuesta a los usuarios externos.	<p>2. Se realizan las encuestas en las áreas, según la meta estipulada, mediante una ecuación matemática que contempla 3 variables principales que son: tamaño de la población, nivel de confianza y margen de error; el tamaño de la población está calculado con base en el promedio de los últimos 6 meses de producción; el nivel de confianza está estipulado en un 95% e indica la probabilidad de que la muestra refleje de forma precisa las actitudes de la población; el margen de error del 10% el cual indica el rango de las respuestas de la población que puedan variar de las de la muestra.</p>	<p>Líder de cada área del hospital</p> <p>Líder del área de Atención al Usuario.</p> <p>Auxiliares Área Atención al Usuario.</p> <p>Practicantes de las instituciones educativas.</p> <p>Integrante de la Comunidad (Asociación de Usuarios o Comité de Ética).</p>	<p>Formato encuesta de satisfacción de aseo y lavandería</p>

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

NA

Elaboró: Lina María Presiga Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanidad”</p>	<p align="center">EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p>	<p>CÓDIGO: GS-AU-PD-01</p>
		<p>VERSIÓN: 05</p>
	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</p>	<p>Fecha de elaboración: Noviembre de 2017</p>
		<p>Página 11 de 11</p>

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Responsable
01	Noviembre de 2017	Se documenta el procedimiento.	Lina María Presiga Aguinaga
02	Octubre de 2018	Se actualiza el procedimiento.	Lina María Présiga
03	Abril de 2019	Se actualiza el procedimiento.	Mirllan García y Sara Cano.
04	Abril de 2019	Se actualiza el procedimiento.	Manuela Arenas y Sara Cano.
05	Junio de 2019	Se actualiza el procedimiento.	Sebastián Zapata

8. ANEXOS

Formato encuesta de satisfacción

Informe de resultados

Formato encuesta de satisfacción de alimentación

Matriz de encuesta de satisfacción de alimentación

Formato encuesta de satisfacción de cliente interno

Matriz de tabulación de encuestas de satisfacción

Formato encuesta de satisfacción de aseo y lavandería

Matriz de encuesta de satisfacción de aseo y lavandería.

Elaboró: Lina María Presiga Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017