

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ	Proceso	Misional	Código	MSI-AT-PD11
	Subproceso	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Versión	0
	Nombre del documento	Procedimiento de Encuesta de Satisfacción al Usuario	Página	Página 1 de 7
			FO-PCA-05	

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las actividades y responsables para recolección de información objetiva y eficaz que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente servicio prestado por parte de los procesos misionales del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.

2. ALCANCE

Desde: la aplicación de encuesta de recolección de información

Hasta: Análisis, evaluación y reporte de la información obtenida y reflejada en los planes de mejora.

3. RESPONSABLE

- Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU
- Enfermero Líder
- Coordinador de Servicio

4. REQUERIMIENTOS

Legales: Ley 100 de 1993, por el cual se establece el Sistema general de seguridad de Social Integral en Salud; Ley 1438 de 2011, Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones; Ley Estatutaria 1751 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones; Decreto 1011 de 2006, por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud; Resolución 2003 de 2014, Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud; Resolución 1416 de 2016, por la cual se adiciona el Manual de Inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud adoptado por la Resolución 2003 de 2014; Resolución 123 de 2012, por la cual se definen los estándares de acreditación en salud; Resolución 2082 de 2014 por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud; Decreto 903 de 2014, por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único De Acreditación En Salud; Resolución 256 de 2016, Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud; Decreto 1757 de 1994, por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud

Otros:

Encuesta de Satisfacción del Usuario

5. DEFINICIONES

5.1. Usuario: Toda persona que adquiera el derecho a utilizar bienes o servicios de salud.

5.2. Satisfacción del usuario: Se refiere al nivel de conformidad de la persona de acuerdo a la percepción el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas cuando utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

5.3. 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 del Hospital.

5.4. Medición cuantitativa: Consiste en la recolección de datos representativos sobre cuantos y

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ	Proceso	Misional	Código	MSI-AT-PD11
	Subproceso	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Versión	0
	Nombre del documento	Procedimiento de Encuesta de Satisfacción al Usuario	Página	Página 2 de 7
			FO-PCA-05	

cuales usuarios están satisfechos o insatisfechos con la prestación del servicio.

5.5. Encuesta: Es una búsqueda sistemática de información en la que el encuestador pregunta a los usuarios sobre los datos que desea obtener. El eje central de una encuesta de satisfacción, es conocer la percepción que los usuarios tienen de un producto y/o servicio.

5.6. Encuestador: Persona que lleva a cabo consultas para una encuesta.

5.8. Tabulación: Es la consolidación de los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas por el (los) encuestador(es).

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. La planeación, organización y aplicación de las actividades de medición de la satisfacción del usuario será responsabilidad del líder del proceso del sistema de información y atención al usuario – SIAU –, quien se asegura de contar con los recursos necesarios para la realización de las encuestas. Esta planificación debe garantizar la medición objetiva de la satisfacción del usuario, los puntos estratégicos para la entrevista a la población beneficiaria de la prestación del servicio y los registros a diligenciar como soporte de las actividades realizadas.

6.2. Las encuestas deben aplicarse durante o al finalizar la prestación del servicio a cada uno de los usuarios de los procesos misionales de la institución (Internación General, Críticos, Urgencias, Consulta Externa, Cirugía y Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica) a cargo de los colaboradores del SIAU.

6.3. Los resultados obtenidos en las encuestas deben diligenciarse en las fichas de los indicadores de Proporción de Satisfacción Global de los usuarios y Proporción de usuarios que recomendaría al Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E a familiares y amigos por el equipo de colaboradores del sistema de información y atención al usuario – SIAU –; los cuales deben ser reportados mensualmente a sistemas de información y a los coordinadores, líderes y auditores de los servicios para su conocimiento, socialización y formulación de acciones de mejora si el resultado de la medición de la satisfacción del usuario está por debajo de la meta institucional establecida.

6.4. La Gerencia, autorizará la puesta en marcha de las decisiones y planes de mejora resultantes, después del estudio y análisis por los responsables de procesos y el sistema de información y atención al usuario – SIAU –.

6.5. El administrador del SISPRO, debe reportar a la Superintendencia de Salud los resultados de la satisfacción del usuario cada semestre y bajo la modalidad mensual al plan de gestión integral del riesgo – PGIR –.

6.6. La ruta de acceso a la encuesta de satisfacción por medio de INTRANET es la siguiente: Google Chrome ☐ <http://vulcano/IntranetNueva/Usuarios/inicio2.aspx> ☐ Aplicativos ☐ Otros enlaces ☐ Encuesta de Satisfacción. La encuesta se diligenciará a través del sistema y los datos obtenidos serán reportados a Dinámica Gerencia Hospitalaria – DGH para alimentar los indicadores respectivos.

6.7. El reporte de resultados estará disponible para la consulta y diligenciamiento de la ficha de los indicadores mencionados a través de Dinámica Gerencia Hospitalaria – DGH, mediante la siguiente ruta: Inicio de sesión en Dinámica Gerencia Hospitalaria – DGH ☐ Módulos ☐ Administrativos y Financieros ☐ Gestión Gerencial ☐ Ejecución ☐ Tablero de Control ☐ Listado de Indicadores ☐ Admisiones ☐ Proporción de Satisfacción Global de los usuarios y proporción de usuarios que

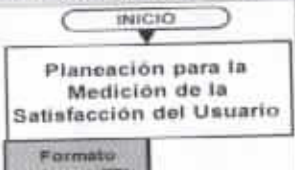
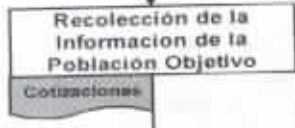
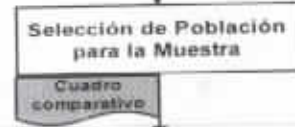
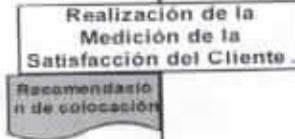
 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ	Proceso	Misional	Código	MSI-AT-PD11
	Subproceso	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Versión	0
	Nombre del documento	Procedimiento de Encuesta de Satisfacción al Usuario	Página	Página 3 de 7
			FO-PCA-05	

recomendaría al Hospital ☐ Cargar Tablero ☐ Fecha Inicial y Fecha Final ☐ Aceptar ☐ Vista de Reporte.

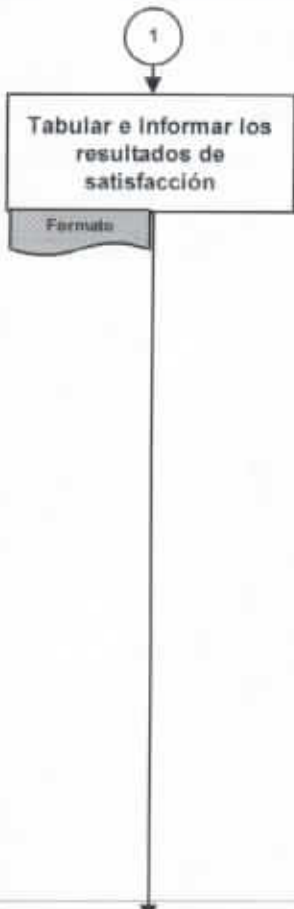
7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

[Handwritten signature]

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ	Proceso	Misional	Código	MSI-AT-PD11
	Subproceso	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Versión	0
	Nombre del documento	Procedimiento de Encuesta de Satisfacción al Usuario	Página	Página 4 de 7 FO-PCA-05

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES													
NO	DIAGRAMA DE FLUJO	COMO SE HACE	QUIEN LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO								
1		1.1. Realizar cronograma de medición de la satisfacción del Usuario	Lider sistema de información y atención al usuario – SIAU –	Mensual	Cronograma de realización de encuesta								
2		2.1. Solicite a Proceso de Gestión de la información y comunicaciones (Estadística) el número de egresos por servicio del mes medianamente anterior a la aplicación de la encuesta 2.2. Determine la cantidad de la muestra a encuestar por servicio con la siguiente tabla <table><tr><th>Egreso</th><th>Muestra</th></tr><tr><td>500 – 1000</td><td>276</td></tr><tr><td>1001-2000</td><td>322</td></tr><tr><td>2001-3000</td><td>34</td></tr></table> (Nivel de confianza 95%)	Egreso	Muestra	500 – 1000	276	1001-2000	322	2001-3000	34	Coordinador Estadística Lider sistema de información y atención al usuario – SIAU –	Mensual	Formato Acta FO-PCA-01
Egreso	Muestra												
500 – 1000	276												
1001-2000	322												
2001-3000	34												
3		3.1. Seleccione aleatoria-mente la población a encuestar para la medición de la satisfacción del usuario de acuerdo al resultado de la muestra	Colaboradores sistema de información y atención al usuario – SIAU –	Mensual	N/A								
4		4.1. Conforme y distribuya el equipo de encuestadores para la recolección de la información 4.2. Ingrese a intranet 4.3. Aplique encuestas a los clientes	Lider sistema de información y atención al usuario – SIAU – Colaboradores sistema de información y atención al usuario – SIAU –	Mensual	Encuesta de Satisfacción del Usuario								
5		5.1. Genere reporte en Dinámica Gerencial Hospitalaria – DGH 5.2. Ingrese el número total de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido? para la variable numerador y el número total encuestas realizadas para el denominador en la ficha del indicador proporción de Satisfacción Global de los usuarios	Lider sistema de información y atención al usuario – SIAU – Colaboradores sistema de información y atención al usuario – SIAU – Coordinadores de Servicio	Mensual	Ficha Indicador Proporción de Satisfacción Global de los usuarios (GCA-CA-PD11-FOFT2) Ficha Indicador Proporción de usuarios que recomendaría al Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E a familiares (GCA-CA-PD11-FOFT2)								

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ	Proceso	Misional	Código	MSI-AT-PD11
	Subproceso	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Versión	0
	Nombre del documento	Procedimiento de Encuesta de Satisfacción al Usuario	Página	Página 5 de 7
FO-PCA-05				

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
NO	DIAGRAMA DE FLUJO	COMO SE HACE	QUIEN LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
5		5.3. Ingrese el número total de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.?" para la variable numerador y el número total encuestas realizadas para el denominador, en la ficha del indicador Proporción de usuarios que recomendaría al Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. a familiares. 5.4. Realice el análisis de los indicadores en mención de acuerdo a los resultados obtenidos teniendo en cuenta la meta, el resultado del año anterior y el parámetro de comparación. 5.5. Envíe los resultados a sistemas de información, Aseguramiento de la calidad y Coordinadores y Líderes de servicio. 5.6. Formule los logros alcanzados o las acciones de mejora de acuerdo resultado obtenido respecto a la meta institucional establecida.	Líder sistema de información y atención al usuario – SIAU – Colaboradores sistema de información y atención al usuario – SIAU – Coordinadores de Servicio	Mensual	Ficha Indicador Proporción de Satisfacción Global de los usuarios (GCA-CA-PD11-FOFT2) Ficha Indicador Proporción de usuarios que recomendaría al Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. a familiares. (GCA-CA-PD11-FOFT2)
6		6.1. Presente los resultados a la subgerencia científica en la reunión trimestral de seguimientos a procesos misionales. 6.2. Publicar resultados en carteleros de los servicios.	Coordinadores de Servicio Sistemas de Información	Trimestral	Informe de Coordinadores (GCA-CA-PD32-FOIC1)



 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ	Proceso	Misional	Código	MSI-AT-PD11
	Subproceso	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Versión	0
	Nombre del documento	Procedimiento de Encuesta de Satisfacción al Usuario	Página	Página 6 de 7 FO-PCA-05

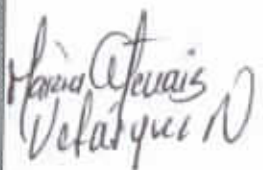
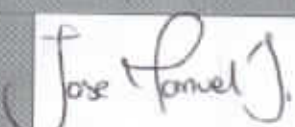
8. CONTROL DE REGISTROS

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ		FORMATO DE CONTROL DE REGISTROS			
Nombre Registro	Código	Recuperación	Tiempo de retención		Disposición
			Almacenamiento	Conservación	
Cronograma de realización de encuestas de satisfacción	MSI-AT-PD11-FOCR01	Coordinador de Sistema de Información y Atención al Usuario	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Según TDR	Según TDR
Formato de Acta	(FOPCA-01)	Coordinador de Sistema de Información y Atención al Usuario	- SIAU	Según TDR	Según TDR
Encuesta de Satisfacción del Usuario	MSI-AT-PD11-FOES02	Coordinador de Sistema de Información y Atención al Usuario	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Según TDR	Según TDR
Ficha Indicador Proporción de Satisfacción Global de los usuarios	GCA-CA-PD11-FOFT2	Aseguramiento de la Calidad	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Según TDR	Según TDR
Ficha Indicador Proporción de usuarios que recomendaría al Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E a familiares.	GCA-CA-PD11-FOFT2	Aseguramiento de la Calidad	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Según TDR	Según TDR
Informe de Coordinadores	GCA-CA-PD32-FOIC1	Subgerencia Científica	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Según TDR	Según TDR

9. ANEXOS

- Cronograma de Realización de encuestas de satisfacción
- Encuesta Satisfacción del Usuario
- Encuesta de Adherencia a Deberes y Derechos y Sistema de Información

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ	Proceso	Misional	Código	MSI-AT-PD11
	Subproceso	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Versión	0
	Nombre del documento	Procedimiento de Encuesta de Satisfacción al Usuario	Página	Página 7 de 7
			FO-PCA-05	

Elaboró	Maria Atenaiz Velásquez	Revisó	Shirley Patricia Albor	Aprobó	Derlin Delgado Rodríguez
Cargo	Lider Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU	Cargo	Subgerente Científica	Cargo	Gerente
Firma		Firma		Firma	
Fecha		Fecha		Fecha	02/07/2009
GESTIÓN DOCUMENTAL					
Nombre	Jose Manuel Jaramillo M.	Cargo	Profesional Univ. - Contratista – Oficina Asesora de Planeación	Firma	



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ**
SERVICIO DE SALUD DEL ESTADO

**Encuesta de satisfacción del
usuario beneficiario de la prestación
del servicio**

MSI-AT-PD11-
FOES02

Versión: 0

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios frente servicio prestado por parte de los procesos misionales del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.

Fecha		Genero	M	F
Servicio		Edad		

¡IMPORTANTE! Por favor, marque con una X la casilla correspondiente a su valoración en cada uno de los aspectos mencionados a continuación.

1. Experiencia Global

¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E?

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	No informa
					

¿Porque?-----

2. Recomendación del Hospital a familiares y amigos

¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E?

Definitivamente NO	Probablemente NO	Probablemente SI	Definitivamente SI	No Informa
				



MSI-AT-PD11-FOCR01

Versión: 0

SERVICIO						
MES DIA	RESPONSABLE		RESPONSABLE		RESPONSABLE	
	FECHA	RESPONSABLE	FECHA	RESPONSABLE	FECHA	RESPONSABLE
LUNES						
MARTES						
MIERCOLES						
JUEVES						
VIERNES						

 HOSPITAL UNIVERSITARIO DE COSTA RICA SAN JOSE	CREACIÓN, MODIFICACIÓN, O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS	FO-PCA-09	
		Versión:	1
		Fecha:	08 de Marzo de 2010

TIPO DE SOLICITUD		Nuevo documento: ☒	Actualización: ☐	Eliminación: ☐																
FECHA DE SOLICITUD <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>DD</td> <td>MM</td> <td>AAAA</td> </tr> </table>								DD	MM	AAAA										
DD	MM	AAAA																		
Tipo de Documento: <table border="1"> <tr> <td>☐</td> <td>☒</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>CA</td> <td>PD</td> <td>IN</td> <td>MA</td> <td>PT</td> <td>GU</td> <td>FO</td> </tr> </table>	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	CA	PD	IN	MA	PT	GU	FO	Nombre del documento: PD. Encuesta de Satisfacción al usuario	Versión actual: <table border="1"> <tr> <td>☐</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>1</td> </tr> </table>	☐	☒	0	1
☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐														
CA	PD	IN	MA	PT	GU	FO														
☐	☒																			
0	1																			

JUSTIFICACIÓN	
ASPECTOS DE LA JUSTIFICACIÓN	OBSERVACIONES DE LA JUSTIFICACIÓN
Aprobación o modificación de las normas vigentes ☐	
Modificación de políticas al interior de la dependencia ☐	
Identificación o modificación de controles en un proceso o un procedimiento ☐	
Cambio de responsables en la ejecución de las actividades ☐	
Definición de nuevos registros que evidencien la realización de las actividades ☐	
Modificación en el indicador del proceso ☐	
Cambio en el objetivo y/o alcance del documento ☐	
Adición, eliminación o modificación de actividades ☐	
Otro ☐	

Nombre del responsable de la dependencia para orientar la actualización	Nombre del responsable de tramitar la solicitud Jose Manuel J.
---	---

CA: Caracterización PD: Procedimiento IN: Instructivo MA: Manual PT: Protocolo GU: Guía FO: Formulario