	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-01
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario	Página:	Página 1 de 8
			Noviembre de 2019	

1.-OBJETIVO

Establecer las actividades y responsables para recolección de información objetiva y eficaz que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado por parte de los procesos misionales de la Empresa Social del Estado ESE Popayán.

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
- Coordinador de Punto de Atención
- Líderes de Procesos

4.- REQUERIMIENTOS

4.1. 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 2082 de 2014, por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud

 Hospital General de Popayán POPAYÁN E.S.E.	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-01
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario	Página:	Página 2 de 8
			Noviembre de 2019	

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.

5.-DEFINICIONES

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

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.


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.

Medición cuantitativa: Consiste en la recolección de datos representativos sobre cuantos y cuales usuarios están satisfechos o insatisfechos con la prestación del servicio.

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.

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

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

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-01
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario	Página:	Página 3 de 8
			Noviembre de 2019	

6.- CONDICIONES GENERALES


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.

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 (Urgencias, Consulta Externa, Odontología, Vacunación, Higiene Oral, PYP etc.) a cargo de los colaboradores del SIAU.

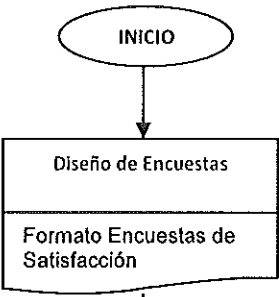
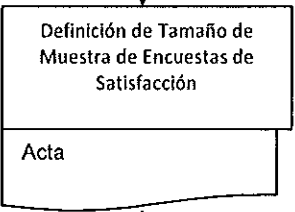
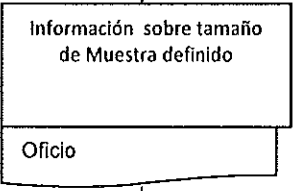
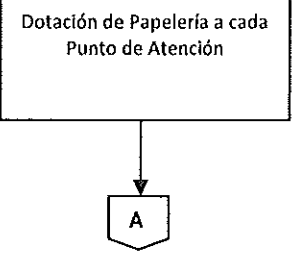
Los resultados obtenidos en las encuestas deben diligenciarse en las fichas de los indicadores de Proporción de Satisfacción Global de los usuarios y Proporción de usuarios que recomendaría a la Empresa Social del Estado ESE Popayán a familiares y amigos; por el equipo de colaboradores del sistema de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


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.

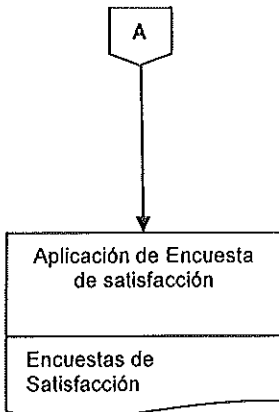
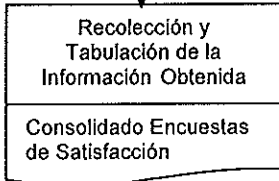
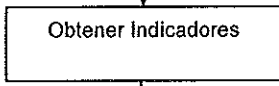

El administrador del SISPRO, debe reportar a la Superintendencia de Salud los resultados de la satisfacción del usuario cada semestre y bajo la modalidad mensual al plan de gestión integral del riesgo.


	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-01
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario	Página:	Página 4 de 8
			Noviembre de 2019	

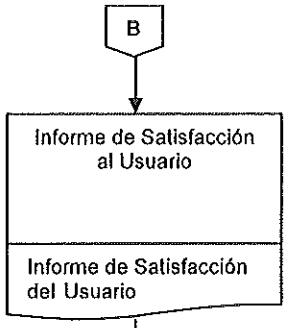
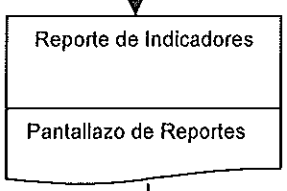

7.- DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No	Diagrama de flujo(Actividad)	Como se hace	QUIEN lo debe hacer	CUANDO lo debe hacer	DOCUMENTO generado
1		Para el diseño de encuestas, Se tomará como modelo aplicable, las preguntas contenidas en la resolución 256, también se tendrá en cuenta realizarlas de forma gráfica que sea entendible para todas las personas	Profesional SIAU	Anual	Formato de Encuesta de Satisfacción
2		Definición de Tamaño de la muestra de Encuestas de Satisfacción por Punto de Atención a aplicar, teniendo como referencia el número de consultas realizadas por cada uno de ellos en el año inmediatamente anterior	Profesional SIAU	Anual	Acta
3		Comunicación a cada uno de los Puntos de Atención sobre Tamaño de muestra de Encuestas de Satisfacción a aplicar por punto de Atención	Profesional SIAU	Anual	Oficio
4		Dotación a cada Punto de Atención de Papelería necesaria y suficiente para realización de encuestas de satisfacción	Profesional SIAU Auxiliar SIAU	Mensual	

 <p>Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E.</p>	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-01
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario	Página:	Página 5 de 8 Noviembre de 2019

5		<p>A manera de convesatorio se les explica a los usuarios que se pretende desde su perspectiva identificar las fortalezas y amenazas de la institución.</p> <p>Seleccione aleatoriamente la población a encuestar entre los usuarios que han recibido atención en cualquiera de los servicios.</p> <p>Diligencie la encuesta en forma asistida, es decir si el usuario requiere de la ayuda del encuestador para escribir sus datos y marcar sus respuestas, asístalo para responder la encuesta.</p>	Profesional SIAU Auxiliar SIAU	Diario	Encuestas de Satisfacción Diligenciadas
6		<p>Las encuestas de todos los puntos de atención son remitidas a la Oficina del SIAU de la ESE Popayán, donde empieza el proceso de Clasificación y Tabulación de Encuestas de Satisfacción en Hoja de Excel</p>	Profesional SIAU Auxiliar SIAU	Mensual	Hoja de Calculo Consolidado Encuestas de Satisfacción
7		<p>Con la información obtenida, se procede a obtener los indicadores de Nivel Satisfacción al Usuario y Porcentaje de Recomendación</p>	Profesional SIAU Auxiliar SIAU	Mensual	
8		<p>Los resultados obtenidos son socializados a los Coordinadores de Punto de Atención y Líderes de Proceso. Con base a los resultados obtenidos se formulan planes de mejoramiento</p>	Profesional SIAU Auxiliar SIAU Coordinador de Punto Líderes de Proceso	Mensual	Acta de Reunión

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-01
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario	Página:	Página 6 de 8
				Noviembre de 2019

9		Informe de Satisfacción del Usuario	Profesional SIAU Auxiliar SIAU	Semestral	Informe de Satisfacción del Usuario
10		Reporte Semestral de Indicadores a Resolución 256 y Decreto 2193	Profesional SIAU Auxiliar SIAU Oficina de Planeación y Calidad	Semestral	Pantallazo de Reportes
11		FIN			

8. CRITERIOS DE CALIDAD

Revisión: anual

Actualización: Cada tres años o antes si la norma lo define


Verificación: Lista de Chequeo

9. ANEXOS

9.1. Anexo 1. Lista de Chequeo

9.2. Anexo 2. Encuesta de Medición de Satisfacción del Usuario

9.3. Anexo 3. Consolidado Encuestas de Satisfacción


	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-01
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario	Página:	Página 7 de 8 Noviembre de 2019

10. CONTROL DE REGISTROS

Control de registros del Sistema de Gestión de Calidad					
Nombre del registro	Código	Recuperación	Almacenamiento	Conservación	Disposición


11. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-01
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario	Página:	Página 8 de 8 Noviembre de 2019

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Liliana Palechor Ramirez Cargo: Profesional SIAU	 Carmen Fabiola Muñoz Cargo: Líder Proceso Calidad	 Zully Bernarda Ruiz Meneses Cargo: Gerente
 Jenifer Chaves Cargo: Auxiliar Administrativo SIAU	 Erika Johanna Correa Pizo Cargo: Profesional Planeación y Calidad	
Fecha : 12 7 NOV 2019	Fecha : 0 6 DIC 2019	Fecha :

Gestión Documental


Erika Johanna Correa Pizo
 Cargo: Profesional Planeación y Calidad