


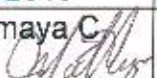




	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SC-01</b>	<b>Página 1 de 10</b>	
	<b>MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO</b>	<b>Fecha Vigencia 2019/08/12</b>	<b>Documento Controlado</b>		

## MEDICION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO.

 <b>ELABORO:</b> Mary Idali Pérez Rodríguez. <b>Servicio al Ciudadano</b>	 <b>REvisa:</b> Maria Danela Sogamoso <b>Subgerente Asistencial</b>	 <b>LUIS IGNACIO BETANCOURT SILGUERO.</b> <b>Gerente</b>
<b>FECHA: 05/08/2019</b>	<b>FECHA: 08/08/2019</b>	<b>APROBADO:</b> <b>RESOLUCIÓN No. 531 de 2019/08/12</b>
Vo.Bo: Martha E. Amaya C <b>Oficina de Calidad</b> 	<b>FECHA: 09/08/2019</b>	

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SC-01</b>	<b>Página 2 de 10</b>	
	<b>MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO</b>	<b>Fecha Vigencia 2019/08/12</b>	<b>Documento Controlado</b>		

## CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	3
2.	ALCANCE Y RESPONSABLES .....	3
3.	GENERALIDADES .....	3
3.1	LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE .....	3
3.1.1	Definición del tipo de encuesta .....	4
3.1.1.1	Tipos de encuesta según el Cliente: .....	4
3.1.1.2	Tipos de encuesta según la población: .....	4
3.2	MUESTREO ALEATORIO .....	4
3.2.1	Tamaños de la Muestra: .....	5
3.3	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO. ....	5
3.3.1	Aplicación de la encuesta .....	5
3.3.2	Elabora Base de datos para captura de información .....	6
3.3.3	Capacita los líderes de los procesos para captura de información .....	6
3.3.4	Tabulación y consolidación de resultados .....	6
3.3.5	Análisis de los datos obtenidos .....	6
3.3.6	Socialización de Resultados. ....	6
4.	FLUJOGRAMA DE MEDICION SATISFACCION DEL CIUDADANO .....	7
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES. ....	8
6.	NORMATIVIDAD. ....	8
7.	BIBLIOGRAFIA .....	9
8.	REGISTRO DE CALIDAD .....	10



	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SC-01</b>	<b>Página 3 de 10</b>	
	<b>MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO</b>	<b>Fecha Vigencia 2019/08/12</b>	<b>Documento Controlado</b>		

## 1. OBJETIVO

Aplicar encuestas en la ESE Solución Salud, con sus Centros y Puestos de Salud para conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los servicios y así detectar los aspectos a mejorar.

## 2. ALCANCE Y RESPONSABLES

Este proceso inicia con la entrevista estructurada al usuario y/o su familiar, con el fin de conocer la opinión sobre la calidad y oportunidad de la atención en la prestación de los servicios solicitados (aplicación de encuesta de acuerdo al servicio) y termina con la entrega del informe escrito tabulado a los Directores de los centros de Atención, quienes son responsables de analizar y realizar las acciones correctivas necesarias de acuerdo a los resultados y enviar informe mensual a la Oficina de Servicio al ciudadano del nivel central quien consolida y entrega a la Oficina de Calidad.

Todos los funcionarios son responsables de realizar la aplicación de la encuesta de acuerdo con el servicio prestado.

## 3. GENERALIDADES

Todo usuario interno o externo que acceda a los servicios de la ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD tiene la oportunidad para medir su satisfacción con respecto a los servicios, el personal y las instalaciones del Centro de Atención o Puesto de Salud.



La oficina de Servicio al Ciudadano y los profesionales y técnicos que prestan servicios, diligencian un instrumento (encuesta) previamente establecido y aprobado por la Gerencia. Para tomar la muestra se tiene en cuenta el método aleatorio, con el fin de garantizar que todos los usuarios tengan la misma oportunidad de ser encuestados.

### 3.1 LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE.

El objetivo de realizar la encuesta de satisfacción al usuario, es medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios y obtener información precisa acerca de la percepción del usuario frente a la calidad de los servicios y de qué manera podrían mejorarse los procesos de la empresa para satisfacer mejor las necesidades de los usuarios.

La encuesta de satisfacción tiene como objetivo obtener información estadística definida, a partir de la selección de una población específica a encuestar para obtener en forma clara y precisa, la verdadera información que se requiere, con el fin de obtener datos que se necesiten para un buen análisis.



	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SC-01</b>	<b>Página 4 de 10</b>	
	<b>MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO</b>	<b>Fecha Vigencia 2019/08/12</b>	<b>Documento Controlado</b>		

### 3.1.1 Definición del tipo de encuesta

Para el desarrollo de la encuesta es necesario determinar el tipo de encuesta que se va a aplicar, de acuerdo a los intereses y hay que tener en cuenta estos criterios:

Tipos de encuesta según el cliente  
Tipos de encuesta, según la población

#### 3.1.1.1 Tipos de encuesta según el Cliente:

Para identificar el enfoque de la encuesta se debe definir el tipo de cliente a quien va dirigida:

1. Cliente Interno: Dependencia o persona que recibe servicios de la misma entidad.
2. Cliente Externo: Persona que recibe un servicio, pero que no forma parte de la entidad que lo suministra.

Después de definir el tipo de cliente a encuestar, se establece la población objeto a la cual se le aplicara la Encuesta. Para ello es indispensable tener en cuenta la cantidad total de los individuos que conforman el universo.

#### 3.1.1.2 Tipos de encuesta según la población:

Teniendo el universo de los individuos en cuestión.



Si el universo es muy grande es necesario tomar una muestra

### 3.2 MUESTREO ALEATORIO.

Para obtener una muestra se numeran los elementos de la población y se seleccionan al azar la n elementos que contiene la muestra.

Se elige un individuo al azar y a partir de el a intervalos constantes, se eligen los demás hasta completar la muestra.

Si tenemos un determinado números de personas que es la población y queremos escoger de esa población un número más pequeño el cual es la muestra, dividimos el número de la población por el número de la muestra que queremos tomar y el resultado de esta operación será el intervalo, entonces escogemos un numero al azar desde el uno hasta el número del intervalo, y partir de este número escogemos los demás siguiendo el orden del intervalo.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SC-01</b>	<b>Página 5 de 10</b>	
	<b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<b>Fecha Vigencia 2019/08/12</b>	<b>Documento Controlado</b>		

Para la aplicación de las encuestas de satisfacción se utiliza el formato establecido y se aplican de forma aleatoria a los usuarios que asisten a los centros.

Elegimos un usuario de arranque, tomando aleatoriamente un número entre 1 y el 3, y a partir del intervalo obtenemos los restantes elementos de la muestra, esto quiere decir que debo encuestar mínimo cada 3 usuarios.

### 3.2.1 Tamaños de la Muestra:

Para calcular el tamaño de la muestra hay que tomar en cuenta tres factores:

Como el objetivo del estudio fue estimar la percepción de calidad de cada IPS el tamaño de muestra se calculó teniendo en cuenta el número de afiliados de cada una de ellas y estimando errores de muestreo entre el 3% y el 9% con un  $p=0.7$  (calificación promedio del desempeño de las IPS) la fórmula utilizada fue la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

N = Población Total (Universo)

Z = nivel de confianza 1,96

(Cuando no se cuenta con datos estadísticos ni estudios previos, se sugiere un nivel de confianza del 95%)

n = tamaño de la muestra

p = Probabilidad de éxito (cuando no se conoce se toma como estándar 0,5)

q = Probabilidad de fracaso = 1 - p

e = error



e=ERROR 3%	0,03	0,0064
Z2=NIVEL CONFIANZA	1,96	3,8416
q=PROBABILIDAD FRACASO	0,5	
p=PROBABILIDAD DE ÉXITO	0,5	

## 3.3 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

### 3.3.1 Aplicación de la encuesta

Establece la muestra para aplicar las encuestas de satisfacción de acuerdo al número de atenciones por servicio el mes inmediatamente anterior.



	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SC-01</b>	<b>Página 6 de 10</b>	
	<b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<b>Fecha Vigencia 2019/08/12</b>	<b>Documento Controlado</b>		

### 3.3.2 Elabora Base de datos para captura de información

Elabora base de datos para captura de información para aplicar a la muestra seleccionada, con el respectivo cronograma mensual. Y envía en forma mensual el listado de usuarios atendidos en cada uno de los servicios y por Centro de Atención.

### 3.3.3 Capacita los líderes de los procesos para captura de información

Capacita y entrena a los líderes de los procesos para la aplicación de las encuestas por cada servicio, Los Responsables o Dueños de proceso también serán los encargados de recoger las encuestas y entregarlas al responsable de la Oficina de Servicio al Ciudadano los datos obtenidos.

### 3.3.4 Tabulación y consolidación de resultados.

La tabulación de resultados se realiza por cada pregunta del cuestionario, obteniendo el porcentaje de participación de los clientes en cada opción de respuesta.

### 3.3.5 Análisis de los datos obtenidos.

Una vez recogidos los datos de las encuestas, el Responsable de La Oficina de Servicio al Ciudadano analizará los datos obtenidos junto con el director del Centro de Atención para la toma de medidas correctivas y/o preventivas. El análisis debe contemplar los criterios de aceptación dados en la ficha técnica del objetivo de calidad relativo al aumento de la satisfacción de los usuarios.



### 3.3.6 Socialización de Resultados.

Socializa los resultados para elaborar los planes de mejoramiento con los Jefes de áreas de los servicios de cada centro de atención.

Si la tabulación de una encuesta arroja resultados que no son favorables para la dependencia (as), que formulan las preguntas, es potestad de las dependencias emprender acciones que propendan por el mejoramiento de algún tema específico.

Una vez obtenidos los resultados de las encuestas, analizados y con planes de mejoramiento se enviarán al nivel central quien consolida los de la ESE, De la misma manera el nivel central hará consolidación trimestral de la información para envío de indicador de calidad al Ministerio de Salud, y entrega informe a la subgerencia asistencial y a la gerencia con el objetivo de evaluar los resultados obtenidos y ver la posibilidad de reforzar acciones correctivas y/o preventivas para mejorar los servicios prestados.



	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SC-01</b>	<b>Página 7 de 10</b>	
	<b>MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO</b>	<b>Fecha Vigencia 2019/08/12</b>	<b>Documento Controlado</b>		

#### 4. FLUJOGRAMA DE MEDICION SATISFACCION DEL CIUDADANO.

No	FLUJOGRAMA	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
1	INICIO	INICIO	-	-	-	-
2	Elabora la encuesta	Elabora la encuesta	Servicio al ciudadano nivel central	Una vez ha evaluado y sometido a prueba piloto	Oficina servicio al ciudadano, Nivel central	Evalúa las encuestas con la oficina de calidad
3	Aplica la encuesta	Aplica la encuesta	Todos los funcionarios	Diariamente	Áreas de atención	Se eligen un ciudadano al azar y a partir de él, a intervalos constantes se eligen los demás hasta completar la muestra
4	Recolecta las encuestas y tabula los datos	Recolecta las encuestas y tabula los datos	Auxiliar servicio al ciudadano	Mensualmente	Servicio al ciudadano	La tabulación de los resultados, se realiza por cada pregunta del cuestionario obteniendo el porcentaje de participación de los ciudadanos en cada opción de respuesta por cada servicio
5	Analiza los datos obtenidos	Analiza los datos obtenidos	Director y Auxiliar servicio al ciudadano	Una vez haya consolidado los datos obtenidos	Dirección	Evalúa los datos obtenidos y toma medidas correctivas y/o preventivas.
6	Comunica los resultados	Comunica los resultados obtenidos	Servicio al ciudadano	Una vez la oficina competente y la dirección haya evaluado y tomado medidas correctivas y/o preventivas	Servicio al ciudadano Nivel central	Envía tabulación, análisis y planes de mejoramiento a la oficina de servicio al ciudadano nivel central, y socializa resultados
7	Realiza control y seguimiento	Realiza control y seguimiento	Funcionario servicio al ciudadano nivel central	Una vez recibida la información de los centros de atención	Servicio al ciudadano Nivel central	Revisa los resultados obtenidos en las encuestas y envía recordatorios a las dependencias
8	Elabora consolidado e informes	Elabora consolidado e informes	Funcionario servicio al ciudadano nivel central	Mensualmente y trimestralmente	Servicio al ciudadano Nivel central	*Recopila información de los centros de atención. *Presenta informe trimestral
9	FIN	FIN				



	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SC-01</b>	<b>Página 8 de 10</b>	
	<b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<b>Fecha Vigencia 2019/08/12</b>	<b>Documento Controlado</b>		

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

**COMUNICACIÓN:** Es un proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas y actitudes para lograr comprensión y acción.

**ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Proceso mediante el cual la Organización crea y reinventa sus estrategias organizacionales, su estructura y sus procesos para proveer a sus CIUDADANO o usuarios anticipadamente un valor agregado que satisfaga las necesidades y expectativas de sus usuarios mejor que sus competidores

**OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO:** Es la encargada de responder o tramitar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas de parte de los ciudadanos en forma presencial, virtual y telefónica y por ventanilla de correspondencia.

**SATISFACCIÓN** Refleja cuánto gusta/disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas. Conceptualmente se trata de un fenómeno posterior al uso de un servicio. En lo referente a su operacionalización, el concepto de satisfacción es asimilado a la medición de las actitudes, dado que el mismo puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los variados atributos del bien o servicio incorporados previamente por el individuo.

**INSATISFACCIÓN DEL USUARIO:** Cuando el usuario emite su criterio sobre la atención a que tiene derecho y fue negada total o parcialmente o no reúne las expectativas deseadas.

**CLIENTE EXTERNO:** Organización o persona que recibe un producto y/o servicio.

**ENCUESTA INSTITUCIONAL:** La establecida por este procedimiento para medir la satisfacción del cliente externo al que se presta un servicio/producto.



**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** La medición de la satisfacción del cliente es un elemento que permite a las entidades públicas o privadas, conocer la percepción del cliente o ciudadano, frente a los productos y/o servicios ofrecidos.

**CLIENTE:** Persona natural o jurídica, entidad pública o privada que recibe un producto o servicio. El termino cliente incluye a los destinatarios, usuarios, o beneficiarios finales.

## 6. NORMATIVIDAD.

NORMA	MATERIA
<b>Constitución Política de 1991</b> Artículo 23 Artículo 74 Artículo 86	A. Derecho Fundamental de Petición B. Acción de Tutela C. Derecho de acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley





	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SC-01</b>	<b>Página 9 de 10</b>	
	<b>MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO</b>	<b>Fecha Vigencia 2019/08/12</b>	<b>Documento Controlado</b>		

<b>Artículo 209</b>	D. Función Administrativa al servicio del interés general
<b>Ley 87 de 1993</b>	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
<b>Ley 734 de 2002</b>	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único
<b>Ley 962 de 2005 Decreto 019 de 2012</b>	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
<b>Ley 1437 de 2011</b>	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
<b>Ley 1474 de 2011 Decreto 2641 de 2012</b>	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
<b>Ley 1712 de 2014 Decreto 103 de 2015</b>	Por la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 1755 de 2015</b>	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
<b>Acuerdo 060 de 2001</b>	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
<b>Circular 008 de 14 de Septiembre de 2018- SUPERSALUD</b>	Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones, y modificaciones a la circular 047 de 2007- " <b>TÍTULO VII PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA CAPÍTULO PRIMERO PROTECCIÓN AL USUARIO</b> "

## 7. BIBLIOGRAFIA.

Departamento Nacional de Planeación, Guía metodológica para medir la satisfacción de los clientes internos y externos del DNP, Bogotá D.C, 2010.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-SC-01</b>	<b>Página 10 de</b>	
	<b>MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO</b>	<b>Fecha Vigencia 2019/08/12</b>	<b>Documento Controlado</b>		

Manual de Acreditación. Ministerio de Protección social

## 8. REGISTRO DE CALIDAD.

Registros	Código	Identificación	Ubicación	Responsable del Almacenamiento	Tiempo de Retención	Disposición Final
Encuesta de satisfacción al usuario	FR-SC-05	Encuesta de satisfacción al usuario	Área servicio al ciudadano	Oficina atención al usuario	3 años	Archivo
Tabulación de encuestas de satisfacción	FR-SC-11	Tabulación de encuestas de satisfacción	Área servicio al ciudadano	Oficina atención al usuario, Coordinación atención al usuario nivel central	3 años	Archivo

## CONTROL DE CAMBIO

VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	Se elaboró la primera versión del Manual de Servicio al ciudadano	Gerencia	
2	Revisión general	Gerencia	27/12/2010
3	Ajuste general del manual, se incluyen formatos, de PQR y encuestas de satisfacción para establecer la muestra, realizar la tabulación y un formato estándar para realizar la encuesta	Gerencia	07/11/2013
1	Se hace necesario separar el procedimiento de medición de satisfacción al usuario del Manual de servicio al ciudadano MN-SC-01	Gerencia	12/08/2019