

PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCION

1. OBJETIVO

Establecer las pautas para la aplicación y análisis de encuestas de satisfacción al usuario mediante diligenciamiento del formato con el fin de mejorar la calidad del servicio encontrando recomendaciones y sugerencias de parte de los usuarios.

2. ALCANCE

Comienza con la aplicación y termina con la tabulación y análisis de los resultados.

3. ENFOQUE DIFERENCIAL

CORPOMEDICA, reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual, pertinencia étnica y situación de discapacidad. Basado en esto, la prestación de los servicios de salud de nuestra entidad responde a las necesidades de cada uno de estos grupos cerrando las brechas existentes, enfocando las atenciones de acuerdo al ciclo de vida de los usuarios y su familia.

4. TALENTO HUMANO

Profesional SIAU

5. EQUIPOS, INSUMOS

Equipo computo
Formato de encuesta de satisfacción

6. DESARROLLO

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLES	REGISTRO
----	-------------	--------------	----------

1

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de Calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			

¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!

1	Acercamiento al usuario por parte del profesional SIAU al usuario, para permitir el acceso a la información.	Atención al usuario	Atención personal
2	Suministro de Información confidencial por parte del usuario	Usuario	Información
3	Diligenciamiento del Formato encuesta de satisfacción al usuario	Atención al usuario	GAU-F-01 Encuesta al servicio de cirugía, terapia física, hospitalización, urgencias, cirugía y consulta externa.
4	Tabulación individual de los servicios de donde se aplica las encuestas de satisfacción		Base de datos de Excel
6	Realización del Informe con el respectivo análisis cualitativo y Cuantitativamente para indicadores y comités de SIAU.		Indicadores 11,12 y 13
7	Entrega del Informe mensual.		Comités de ética y SIAU Informe trimestral

RIESGOS	CONTROLES
Entrenamiento inadecuado para realizar las encuestas	Capacitación por parte de la profesional de SIAU
No reporte de la tabulación de las encuestas	Comité de ética y SIAU Informe trimestral Análisis de indicadores

7. VALORACION

Aplicación mensual de encuestas de satisfacción

Tabulación

Indicadores de satisfacción.

2

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de Calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSION	MODIFICACIÓN	FECHA APROBACION
01	Versión Inicial del Documento.	01/02/2015
02	Cambio en el mapa de procesos	01/02/2020
03	Cambio en el mapa de procesos	01/07/2020
04	Cambio en el mapa de procesos	21/11/2020

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de Calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			



Sistema Gestión de Calidad -SGC

¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!





Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de Calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			







