



**PROCEDIMIENTO APLICACION DE ENCUESTAS
DE EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCION
DE LOS USUARIO**

Código: PO-SIAU-AES-04

Versión: 3.1

Fecha: 08/10/2020

**PROCEDIMIENTO APLICACION DE ENCUESTAS DE EVALUACION DEL NIVEL DE
SATISFACCION DE LOS USUARIOS**

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	02/04/2012	
2	16/01/2013	Se actualiza documentación que conforma el manual de calidad de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, ya que se cambia logo de la entidad
3	18/01/2016	Se cambió los nombres de CAP/UPAS por Centros de Atención
3,1	08/10/2020	Se actualiza el formato de la encuesta y la metodología de aplicación de la misma.



**PROCEDIMIENTO APLICACION DE ENCUESTAS
DE EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCION
DE LOS USUARIO**

Código: PO-SIAU-AES-04

Versión: 3.1

Fecha: 08/10/2020

ALCANCE: Usuarios de los diferentes servicios de la ESE Cartagena de Indias de Indias

OBJETIVO: Evaluar la satisfacción del usuario mediante una herramienta ágil que permite amplia cobertura de usuarios a tamizar con base en una muestra definida.

MARCO REFERENCIAL:

Las encuestas son un mecanismo importante de evaluación de la satisfacción del usuario para la aplicación de la encuesta debe definirse antes una muestra.

Definición de la Muestra: este muestreo se hace con base en el tema a encuestar, por ejemplo, "percepción de la prestación del servicio desde la óptica del usuario", en general; esta muestra se selecciona con base en toda la población a atender en la ESE en el mes anterior de la aplicación y a través de la siguiente formula estadística $N = \frac{Z_{\alpha/2}^2 P \cdot Q}{(N-1) e^2 + Z_{\alpha/2}^2 P \cdot Q}$ donde:

N = Población

Z = Valor Normal Estándar

Nivel de Confianza (95%)

e = Error estimación (0.1, 0.05)

P = Probabilidad de éxito

N máx.: P = 0.5 - 0.8

Q = Probabilidad de Fracaso

Q = 0.5 - 0.2

Para realizarla se requiere de un recurso logístico importante: tiraje del formato, transporte y comunicación con la población y hacia la población objeto.

Diseño de un tabulador estadístico: este se hace con base en el instrumento de recolección de la información, para este fin se necesita el apoyo de equipo de informática de la ESE, seguidamente se hace el procesamiento estadístico de organización análisis y conclusión de la información, de tal manera que permita:

- ✓ Conocer de forma técnica y objetiva la percepción de la calidad y eficiencia, eficacia y calidad de los usuarios recibidos.
- ✓ Apoyar a la alta Gerencia de la ESE para que refuerce el concepto de calidad con servicios que satisfagan necesidades y superen las expectativas del cliente/usuario y garantice rentabilidad social, empresarial, realimentando los planes de mejoramiento continuo; con base en el informe evaluativo de los resultados de la encuesta.
- ✓ Construir una institución más amable.



CONDICIONES GENERALES PARA LA APLICACION DE ENCUESTAS:

- Las encuestas de evaluación deben ser instrumentos claros y sencillos para fácil comprensión y diligenciamiento.
- No debe generarse preguntas que deriven impresiones o ambivalencias, lo cual pudiera generar un sesgo en la información.
- Antes de aplicar la encuesta explique el objetivo.
- Salvaguarde la intimidad y derecho a la reserva de la información que el usuario registra.
- Las encuestas deben ser aplicadas por recurso humano designado del área de SIAU de la ESE.
- Aplicar encuestas en días y horarios de mayor confluencia de recurso humano.
- El diseño de las preguntas debe ser acorde a lo que se desea conocer acerca del usuario
- El recurso humano que aplique encuestas debe ser previamente capacitado para tal fin.
- Establecer un promedio de encuestas por día por Centro de Atención por encuestador
- Antes de aplicar un encuestas elaborada debe realizarse una prueba Piloto: se selecciona al azar un grupo de usuarios para la prueba del instrumento y si la mayoría demuestran comprender la aplicación del instrumento, entonces este se utiliza como valido.

PROCEDIMIENTO:

- Las encuestas deben ser aplicadas semanalmente según el cronograma de trabajo.
- Diligenciar planilla de visita que debe ser firmada por el coordinador de cada centro de atención.
- Organice su equipo de trabajo (Tablet, formato de visita, establecer red wifi previamente, cálculo de encuestas)
- La encuesta se aplicara desde una Tablet conectándose al wifi de cada centro de salud e ingresar a la pagina www.esecartagenadeindias.gov.co
 - En la unidad prestadora del servicio, preséntese con el coordinador o la enfermera



**PROCEDIMIENTO APLICACION DE ENCUESTAS
DE EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCION
DE LOS USUARIO**

Código: PO-SIAU-AES-04

Versión: 3.1

Fecha: 08/10/2020

- Explique el objetivo de la visita y solicite su colaboración para la aplicación de las encuestas en los diferentes servicios.
- Una vez se disponga a aplicar las encuestas en cada servicio al aplicarlas preséntese con los usuarios y explíqueles de igual manera el objetivo de su visita, el objetivo de la encuesta a aplicar, explique y aplique el instrumento.
- Las encuestas ya respondidas quedaran sistematizada y se podrá verificar desde la oficina de Atención al Usuario.

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA	
1	Cálculo del número de formatos a aplicar	Con base en las estadísticas del número de usuarios atendidos por servicios en el mes anterior, se calcula el número de encuestas a aplicar el mes siguiente. Esto se hace mediante la aplicación de la fórmula para cálculo de la muestra representativa.	Coordinadora Atención al ciudadano	Consolidado de Encuestas de satisfacción – Tamaño muestral



**PROCEDIMIENTO APLICACION DE ENCUESTAS
DE EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCION
DE LOS USUARIO**

Código: PO-SIAU-AES-04

Versión: 3.1

Fecha: 08/10/2020

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
2	Aplicación Encuesta de Satisfacción de los diferentes servicios y clientes	Encuestadora	Encuestas aplicadas Planilla de visita firmada por el coordinador de cada centro



**PROCEDIMIENTO APLICACION DE ENCUESTAS
DE EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCION
DE LOS USUARIO**

Código: PO-SIAU-AES-04

Versión: 3.1

Fecha: 08/10/2020

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
<p>3</p> <p>Diligenciamiento de las Encuesta de Satisfacción al Paciente/Cliente</p>	<p>Antes que el paciente sea atendido en el servicio se aplica la encuesta de satisfacción, teniendo en cuenta los procesos a evaluar.</p> <p>Se aplicara la encuesta con el objeto de medir la satisfacción por cada proceso, teniendo en cuenta la formula estadística para determinar la muestra a encuestar e informará al paciente la importancia de su opinión para nosotros.</p>	<p>Encuestador</p> <p>Coordinadora Atención al Ciudadano</p>	<p>Encuestas aplicadas registradas en el sistema</p>
	<p>Semanalmente se aplicará la encuesta con el fin de medir la satisfacción.</p>	<p>Encuestadoras Coordinadora Atención al Ciudadano</p>	<p>Encuestas aplicadas</p>
<p>4</p> <p>Recolección de encuestas</p>	<p>En la oficina de Atención al Ciudadano la Coordinada puede verificar la aplicación de las encuestas en tiempo real ingresando con su usuario y contraseña de la misma forma en que las encuestadoras ingresan, como se explicó anteriormente (ver punto 2), pero con un usuario y contraseña administrativo donde puede ver las encuestas sistematizadas de cada funcionaria.</p> <p>Monitoreando así la aplicación efectiva de las mismas.</p>	<p>Encuestador</p> <p>Coordinadora Atención al Ciudadano</p>	<p>Encuestas debidamente diligenciadas</p>



**PROCEDIMIENTO APLICACION DE ENCUESTAS
DE EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCION
DE LOS USUARIO**

Código: PO-SIAU-AES-04

Versión: 3.1

Fecha: 08/10/2020

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA	
5	Consolidación de las Encuestas recibidas	La Coordinadora de Atención al Ciudadano, realizara revisión y consolidado de la información recolectada, la cual será enviada mensualmente al comité de calidad y a los respectivos centros de atención para tener conocimiento del nivel de satisfacción o insatisfacción.	Coordinadora Atención al Ciudadano Profesional Universitario	Consolidado de encuestas de satisfacción de los pacientes Informe de satisfacción e insatisfacción en Centros de Atención

Realizó	Revisó	Aprobó
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA: