



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

Código:PO-SIAU-AES-04

Versión: 4

Fecha: 14/01/2025

**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.
4	14/01/2025	Se actualiza procedimiento en cuanto a la estructura, descripción y responsables



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

Código: PO-SIAU-AES-04

Versión: 4

Fecha: 14/01/2025

OBJETIVO: Conocer el grado de satisfacción del usuario con los servicios recibidos con el fin de establecer acciones acordes a los resultados.

ALCANCE: Usuarios de los diferentes servicios de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.

RESPONSABLE:

Jefe de la oficina participación social y comunitaria, Auxiliares de Apoyo al ciudadano, Soporte Administrativo de Participación Social y Comunitaria.

MARCO REFERENCIAL:

Las encuestas son un mecanismo importante de evaluación de la satisfacción del usuario y para la aplicación de estas 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 atendida en la ESE en el mes anterior de la aplicación y a través de la siguiente fórmula estadística estandarizada como se puede ver a continuación: $N = Z_{\alpha/2}^2 P \cdot Q \cdot N / (N-1) e^2 + Z_{\alpha/2}^2 P \cdot Q$ 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 la Oficina de Tecnología de la Información 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.



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

Código:PO-SIAU-AES-04

Versión: 4

Fecha: 14/01/2025

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 de la Oficina de Participación Social y Comunitaria de la ESE HLCl.
- Aplicar encuestas en días y horarios de mayor confluencia de usuarios.
- 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 una encuesta 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 válido.

PROCEDIMIENTO:

- Las encuestas se aplican según el cronograma de trabajo establecido por el área.
- Al realizar la visita para aplicare las encuestas se debe diligenciar la planilla de visita que debe ser firmada por el responsable de cada centro de atención.
- La encuesta se aplicará desde una Tablet y/o teléfono móvil con internet suministrado por la entidad, ingresando a la pagina www.esecartagenadeindias.gov.co
- 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 sistematizadas y se podrá verificar desde la oficina de Participación Social y Comunitaria.



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

Código:PO-SIAU-AES-04

Versión: 4

Fecha: 14/01/2025

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Cálculo del número de formatos a aplicar	Profesional del área de Tecnología de la información	Formato de Excell con la muestra de numero de encuestas a aplicar
2	Aplicación Encuestas de Satisfacción de los diferentes servicios y clientes	Auxiliar de Apoyo al ciudadano	Encuestas aplicadas Planilla de visita firmada por el jefe del servicio de cada centro



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

Código: PO-SIAU-AES-04

Versión: 4

Fecha: 14/01/2025

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
3 Recolección de encuestas	En la oficina de Participación Social y Comunitaria se 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, pero con un usuario y contraseña administrativo donde puede ver las encuestas sistematizadas de cada funcionaria. De esta manera se puede monitorear y garantizar la aplicación efectiva de las mismas. Las encuestas deben ser aplicadas dentro del mes que se está evaluando.	Jefe de la oficina participación social y comunitaria, Auxiliares de Apoyo al ciudadano, Soporte Administrativo de Participación Social y Comunitaria.	Encuestas debidamente diligenciadas
4 Consolidación de las Encuestas	El área de tecnología de la información descarga la información consolidada de las encuestas aplicadas durante el mes y genera el informe de satisfacción que es enviado a la oficina de Participación Social y Comunitaria, para su revisión y proyección del informe de satisfacción el cual es enviado mensualmente a las áreas que corresponda por necesidad de la entidad.	Profesional del área de Tecnología de la información Soporte Administrativo de Participación Social y Comunitaria. Jefe de la oficina de Participación Social y Comunitaria	Consolidado de encuestas de satisfacción de los pacientes Informe de satisfacción e insatisfacción en Centros de Atención

Realizó	Revisó	Aprobó
Dra. OLGA ELENA LONDOÑO S. JEFE DE LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA	DRA. YOLIMA VARGAS JIMENEZ PROFESIONAL ESPECIALIZADO GESTION ESTRATEGICA	DR. JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ AGENTE ESPECIAL INTERVENTOR