

	PROCEDIMIENTO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA	CÓDIGO: PR-SEGÚN PROCESO	
		VERSIÓN: 03	
		FECHA ACTUALIZACIÓN: Julio de 2015	

Objeto: Medir el grado de satisfacción de los usuarios por medio de la realización de las encuestas en todos los servicios, con el fin de medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios, con respecto a la información a y al servicio e implementar los planes de mejoramiento de acuerdo a los resultados.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRITICAS	PUNTO DE CONTROL
Diseñar herramientas (formatos con preguntas diseñadas de acuerdo a los estándares de acreditación), para la elaboración de las encuestas.	Líder del SIAU	<p>Que el tipo de preguntas no tengan un lenguaje claro para los usuarios y sea indispensable el acompañamiento de un funcionario para la realización de la misma.</p> <p>No se cuenta con el personal idóneo para elaboración de las encuestas.</p> <p>Que no se cumpla con la elaboración de todas las encuestas en el tiempo establecido.</p>	<p>A través del comité de calidad se evalúa y revisa la formulación de las preguntas de cada servicio y se le hacen modificaciones si así se requiere.</p> <p>Personal con el perfil para el desempeño de la labor.</p> <p>Establecer un número de encuestas diarias, para cumplir dentro del tiempo establecido.</p>



PROCEDIMIENTO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL
GIRARDOTA

CÓDIGO: PR-SEGÚN
PROCESO

VERSIÓN: 03

FECHA ACTUALIZACIÓN:
Julio de 2015



ACTIVIDADES	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRÍTICAS	PUNTO DE CONTROL
Tomar una muestra (5%) del total de los pacientes atendidos en cada servicio con el fin de realizar la encuesta.	Líder del SIAU	Que la muestra no sea equitativa de acuerdo de acuerdo a la cantidad de usuarios atendidos por servicio.	Totalizar la muestra y dividirla por el número de servicios para que sea una cantidad equitativa para todas las áreas.
Realizar encuestas de forma telefónica		Que la llamada telefónica sea un medio impersonal para realizar este tipo de encuesta. La dificultad para contactar al usuario telefónicamente, porque los datos no están actualizados o no se encuentre.	Contar con un personal capacitado y competente para la realización de la encuesta telefónica. Actualizar los datos personales de los usuarios en el call center y los puntos de admisiones.
Realizar encuestas de forma presencial		Que el usuario se niegue a realizar la encuesta o no cuente con el tiempo para realizarla. Que el nivel educativo del usuario (analfabeta) no le permita la realización de la encuesta y requiera apoyo del funcionario.	Brindar información al usuario que le permita comprender la necesidad de la institución y el por qué se requiere la realización de la encuesta. Contar con la funcionaria para brindar el apoyo requerido para la realización de la encuesta.



PROCEDIMIENTO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL
GIRARDOTA

CÓDIGO: PR-SEGÚN
PROCESO

VERSIÓN: 03

FECHA ACTUALIZACIÓN:
Julio de 2015



ACTIVIDADES	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRÍTICAS	PUNTO DE CONTROL
Realizar la tabulación de las encuestas de satisfacción.	Líder del SIAU	Que no se cuente con la herramienta (software), para consolidar la información y esto conlleve a incrementar el margen de error.	Adquirir una herramienta (software), idónea para la consolidación de la información.
Diligenciar información en la ficha de indicador de satisfacción global.	Líder del SIAU	Que se traslade de forma incorrecta los datos obtenidos en el resultado de la tabulación. Que la herramienta (ficha de indicador en Excel).	Contar con una funcionaria competente para la elaboración del informe. Adquirir una herramienta (software), idónea para la consolidación de la información.
Presentar informe trimestral en el comité de calidad	Líder del SIAU	Que no se cuente con la información completa para la presentación del informe.	Contar con una funcionaria competente para la elaboración del informe.
Divulgar y socializar los resultados de las encuestas en cada uno de los procesos.	Líder del SIAU	Que los procesos no dispongan el espacio para la socialización de los resultados de las encuestas de satisfacción.	Contar con el cronograma de reuniones de los procesos.
Cada trimestre se realizan las encuestas en los 9 servicios de la institución como son:	Líder del SIAU	Perdida de los formatos con la información (Formato de encuesta por servicio).	Archivo en la oficina de atención al usuario, con carpetas legajadas con consecutivo y que



PROCEDIMIENTO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL
GIRARDOTA

CÓDIGO: PR-SEGÚN
PROCESO

VERSIÓN: 03

FECHA ACTUALIZACIÓN:
Julio de 2015



ACTIVIDADES	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRÍTICAS	PUNTO DE CONTROL
<ul style="list-style-type: none">• Urgencias• Laboratorio• Farmacia• Fisioterapia• Rayos X• Consulta Externa• Promoción y Prevención• Hospitalización• Odontología		<p>Que se filtre la información a un personal distinto al involucrado en las PQR.</p> <p>Que no se cuente con un personal idóneo y con capacidad para realizar adecuadamente la formulación de la encuesta.</p>	<p>se tenga tanto en medio magnético como físico, también realizar copia.</p> <p>Confidencialidad de la información, como requisito en las funciones asignadas a las funcionarias de la oficina de atención al usuario.</p> <p>Personal con el perfil para el desempeño de la labor.</p>
Implementar de las acciones correctivas establecidas en los planes de mejoramiento o en las fichas técnicas de los indicadores.	Líder del SIAU	<p>El no diligenciar y enviar oportunamente el formato de planes de mejoramiento y acciones de mejora.</p> <p>No se realiza seguimiento a las acciones llevadas a cabo.</p>	<p>Diligenciar el formato establecido por cada uno de los líderes, con los resultados de las encuestas (acta) y si es del caso implementar planes de mejoramiento.</p>