



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Versión 5

Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Elaborado	Isolina González León	Trabajadora Social	Subcientífica	15-07-2021
Revisión	Nancy Patricia Herrera García	Servicios Ambulatorios	Subcientífica	15-07-2021
Aprobación	Esmeralda Otero Álvarez	Gerente	Gerente	15-07-2021

**PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Código: 10531-OT004

Fecha: 15-07-2021

Versión: 5

1. OBJETIVO

Evaluar la percepción de los usuarios acerca de los servicios ofrecidos por la empresa, identificando falencias para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas, con el propósito de alcanzar el más alto nivel de satisfacción.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las encuestas de satisfacción que se apliquen a los usuarios de la ESE Barrancabermeja

3. RESPONSABLE

La coordinadora del Servicio de Atención al Usuario

4. DEFINICIONES

Tabulación: Expresar valores u otros datos por medio de tablas.

Satisfacción: Acción o modo con que se responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

Encuesta: Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho

5. CONDICIONES GENERALES

N.A

**PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Código: 10531-OT004

Fecha: 15-07-2021

Versión: 5

6. DESARROLLO

No	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Diseñar el modelo de la encuesta y actualizarlo cada vez que sea pertinente.	Coordinador del SIAU, Sub. Dirección Científica	Encuesta
2	Establecer la muestra de aplicación que sea representativa.	Coordinador del Siau	NA
3	Definir la metodología y elaborar el cronograma (plan detallado de trabajo mensual) para la aplicación de las encuestas.	Coordinador del SIAU	Formato Plan detallado de Trabajo 1051 FR0019- Versión 2
4	Aplicar encuesta en cada Puesto y Centro de Salud, de acuerdo a la muestra y el cronograma establecido.	Coordinador SIAU	Formato Encuestas 10531-FR003- Versión 6
5	Organizar y Consolidar la información.	Coordinador del SIAU	N-A
6	Tabular los datos de cada Centro de Salud para obtener los resultados de satisfacción global, por servicio y por EPS.	Coordinador del SIAU	Encuesta 10531-FR003- Versión 6
7	Elaborar Informe sobre los hallazgos de la encuesta y las propuestas de mejora y presentar a la Gerencia.	Coordinador del SIAU	Informe mensual
8	Diseñar Planes de Mejoramiento con la subdirección científica y demás procesos teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la encuesta.	Coordinador del SIAU, subdirector científico y líderes de procesos	Plan de mejoramiento
9	Socializar los resultados obtenidos con las diferentes unidades administrativas, Asociación de usuarios, Secretaria Local de Salud	Coordinador del SIAU	Oficio recibido de informes o correo electrónico

**PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Código: 10531-OT004

Fecha: 15-07-2021

Versión: 5

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

Circular externa 009 del 3 de Julio de 1996
Constitución Política de Colombia de 1991
Ley 1122 de 2007
Decreto 1757 de 1994
Decreto 1011 de 2006 Resoluciones reglamentarias 1043,1445 y 1446
Circular Única 049 de 2008
Decreto 4747 de 2007
Resolución 1441 2012
Resolución 123 2013
Resolución 0256 del 5 de febrero de 2016
Ley 1755 de 2015 art. 14 derechos de petición y demás
Ley 1751 de 2015 ley Estatutaria en salud
Decreto 780 de 2016 Reglamentario del sector salud y protección social
Circular Externa 008 de 2018 Supersalud
Resolución 2063 de 2017 participación social en salud
Resolución 229 de 2020 carta de derechos y deberes afiliados al SGSSS

8. PUNTOS DE CONTROL

El plan detallado de trabajo mensual para la aplicación de las encuestas debe realizarse una vez se haya definido la muestra.

El modelo de la encuesta está sujeta a cambios de acuerdo a las necesidades de información de la empresa

Los Jefes de las Divisiones y Unidades deben participar en la elaboración del plan de mejora.

El Plan de mejora debe monitorearse de acuerdo a la periodicidad establecida.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS
11/08/2008	1	Procedimiento para análisis de la satisfacción de los usuarios
13/02/2014	2	Actualización en el objetivo Actualizaciones en el desarrollo Cambios en los formatos Inclusión documentos de referencia
07/09/2016	3	Actualización formato de encuesta versión 5 Inclusión documentos de referencia
15/07/2021	4	Actualización logo

Versión 5	CODIGO 10531-OT004	PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Página 1 de 1
-----------	--------------------	--	---------------



SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

**PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Código: 10531-OT004

Fecha: 15-07-2021

Versión: 5

Actualización desarrollo formatos
Actualización documentos de referencias
Modificación codificación