
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA</b> SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 004
	<b>PROCEDIMIENTO ANALISIS DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS</b>	Versión:	7
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

PROCEDIMIENTO	ANALISIS DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS	PROCESO	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU
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 y el logro de experiencias exitosas.		
ALCANCE	Este procedimiento aplica para todas las encuestas de satisfacción que se apliquen a los usuarios de la ESE Barrancabermeja		
SALIDA	La gestión institucional realizada para la medición y análisis de la satisfacción de los usuarios		
DEFINICIONES	<p><b>Tabulación:</b> Expresar valores u otros datos por medio de tablas.</p> <p><b>Satisfacción:</b> Acción o modo con que se responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.</p> <p><b>Encuesta:</b> Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho</p> <p><b>Soporte:</b> Documentos y declaraciones que sustentan los resultados de la investigación</p> <p><b>SIAU:</b> Sistema de Información y Atención al Usuario</p> <p><b>Usuario:</b> Persona que usa ordinariamente los servicios de la empresa.</p>		


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	PARAMETRO CONTROL	REGISTRO
1	Diseñar el instrumento modelo de la encuesta y actualizarlo cada vez que sea pertinente.	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD	Encuesta de satisfacción Formato 10531-FR 003 versión 7
2	Establecer el número de encuestas que sea representativa para medir la satisfacción de los usuarios.	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD	No Aplica registro

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA</b> SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 004
	<b>PROCEDIMIENTO ANALISIS DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS</b>	Versión:	7
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

3	Definir la metodología y elaborar el cronograma (plan detallado de trabajo mensual) para la aplicación de las encuestas, registrando en el aplicativo PANACEA.	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD	Formato Plan detallado de Trabajo 10531 FR0019 - Versión 2
4	Aplicar encuesta en cada Centro de Salud de manera presencial y telefónicamente según lo establecido en el plan detallado de trabajo.	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD	Formato Encuestas 10531-FR003- Versión 7
5	Organizar y Consolidar la información.	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD	No Aplica Registro
6	Tabular los datos de cada Centro de Salud para obtener los resultados de satisfacción global y los indicadores de acuerdo a la Resolución 0256 de 2016 del ministerio de salud y protección social.	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD Resolución 0256 de 2016 del Ministerio de salud y protección social	Formato Encuestas 10531-FR003- Versión 7


	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA</b> SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 004
	<b>PROCEDIMIENTO ANALISIS DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS</b>	Versión:	7
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

7	Elaborar Informe sobre los resultados de la encuesta y las propuestas de mejora y presentar a la Gerencia.	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD	Informe Mensual
8	Socializar con Gerencia, Subcientífica y líderes de proceso los resultados que sirvan como puntos de referencia para elaborar los diferentes planes de mejoramiento que logren la satisfacción de los usuarios	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD	Plan de mejoramiento SIAU unificado con el resultados de PQRD del mes
9	Socializar los resultados obtenidos con las diferentes unidades administrativas, Asociación de usuarios, Secretaria Local de Salud	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD	Correos electrónicos de evidencias de socialización

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>DETALLES DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DEL CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN</b>
Creación	Procedimiento análisis de la satisfacción de los usuario	11/08/2008	1
Actualización	Actualización en el objetivo Actualizaciones en el desarrollo Cambios en los formatos	13/02/2014	2

	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>FECHA</b>
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA</b> SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 004
	<b>PROCEDIMIENTO ANALISIS DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS</b>	Versión:	7
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

	Inclusión documentos de referencia		
Actualización	Actualización formato de encuesta versión 5 Inclusión documentos de referencia	07/09/2016	3
Actualización	Actualización logo Actualización desarrollo formatos Actualización documentos de referencias Modificación codificación	15/07/2021	4
Actualización	Actualización logo Actualización desarrollo formatos Modificación codificación versión actualizada de encuesta	26/09/2022	5
Actualización	Cambios en la estructura del formato de procedimiento Actualización del punto 5 de desarrollo	27/09/2023	6
Actualización	Versión, Fecha, en pie de página eliminación columna Nombre	08/02/2024	7

	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>FECHA</b>
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024