	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GIU-PR-004
	PROCESO GESTIÓN DE APOYO AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	FECHA: 09/06/2020
		PÁGINA: 1 de 6

1. OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Institución en cuanto a la calidad del servicio prestado identificando sus necesidades y expectativas y teniendo en cuenta sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios positivos; para tener herramientas de mejora que permitan incrementar el grado de satisfacción de nuestros usuarios.

2. POBLACIÓN OBJETO

Usuarios atendidos en el Hospital San Vicente –ESE-

3. ALCANCE

Todos los procesos que afecten la calidad de la prestación de los servicios de salud del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E.

4. RESPONSABLE (S)

Profesional de Gestión de Información al Usuario

Es responsabilidad del Comité Integrado de Gestión analizar la información presentada y tomar acciones que permitan mejorar la satisfacción del usuario.

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

MEJORA CONTINUA: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.

TABULAR: Registrar y cuantificar los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción.

6. CONTENIDO ESPECIFICO

“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: contactenos@hospitalsanvicente.gov.co Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co- [Facebook](#) Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca- Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GIU-PR-004
	PROCESO GESTIÓN DE APOYO AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	FECHA: 09/06/2020
		PÁGINA: 2 de 6

Como una medida del desempeño el Sistema integrado de Gestión del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E realiza el seguimiento de la información relativa a la satisfacción de sus usuarios respecto a los servicios recibidos por parte de la institución. Para este fin se realiza la encuesta de satisfacción del usuario, la cual se aplica diariamente por proceso y se tabula mensualmente; con la información consolidada, se procede a notificar los resultados a cada servicio, con el fin que los líderes tomen las acciones correctivas y/o preventivas que sean necesarias para mejorar las falencias evidenciadas a través de la información suministrada.

Según consulta realizada en la base de datos de Dinamica gerencial, se logro establecer que en el 2019, hubo un promedio mensual de usuarios atendidos en el Hospital San Vicente de 4756. El cálculo del tamaño de la muestra es uno de los aspectos a concretar en las fases previas del estudio de satisfacción del usuario y determina el grado de credibilidad que concederemos a los resultados obtenidos.

Una fórmula muy extendida que orienta sobre el cálculo del tamaño de la muestra para datos globales es la siguiente:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).


k: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95,5 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 4,5%.

Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

La extensión del uso de Internet y la comodidad que proporciona, tanto para el encuestador como para el encuestado, hacen que este método sea muy atractivo.

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
NIVEL DE CONFIANZA	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GIU-PR-004
	PROCESO GESTIÓN DE APOYO AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	FECHA: 09/06/2020
		PÁGINA: 3 de 6

e: es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella. Ejemplos:

- Ejemplo 1: si los resultados de una encuesta dicen que 100 personas comprarían un producto y tenemos un error muestral del 5% comprarán entre 95 y 105 personas.

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Al implementar esta fórmula para obtener la cantidad mínima de encuestas a realizar para que la muestra sea representativa, y utilizando un margen de error del 5%, teniendo en cuenta los siguientes valores de las variables:

$N= 4756$

$K=1,95$

$e=5\%$


$p=0,5$

$q=0,5$

Se obtiene que el Hospital San Vicente –ESE-, debe realizar para el correcto análisis de la satisfacción del usuario un mínimo de **352 encuestas** en total. Las cuales se realizarán en los servicios de: Triage, Observación adultos, Observación pediatría, Observación ginecología, Quirófano, Hospitalización adultos, Hospitalización pediatría, UCI, Imagenología, Consulta externa y Rehabilitación.

De igual forma se consolida de manera trimestral informe por parte del proceso GIU, donde se analiza los resultados de satisfacción obtenidos por cada proceso, que repercuten en la satisfacción global de la institución, este informe es notificado y socializado al Comité Integrado de Gestión y Desempeño el cual debe plantear acciones correctivas y/o preventivas, de los aspectos que presentan un mayor impacto en la satisfacción de los usuarios.

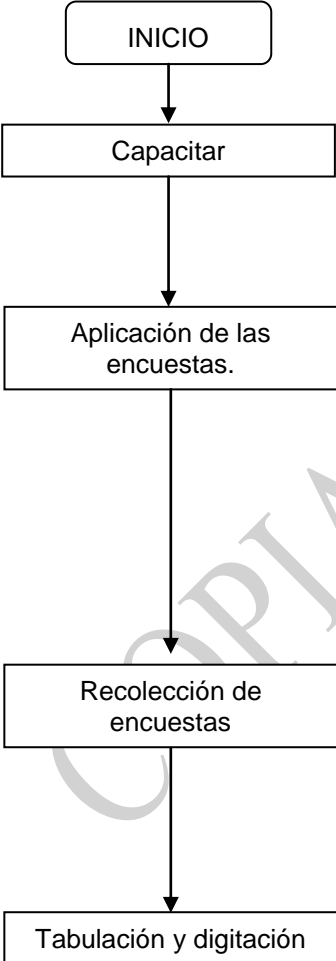
“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GIU-PR-004
	PROCESO GESTIÓN DE APOYO AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	FECHA: 09/06/2020
		PÁGINA: 4 de 6

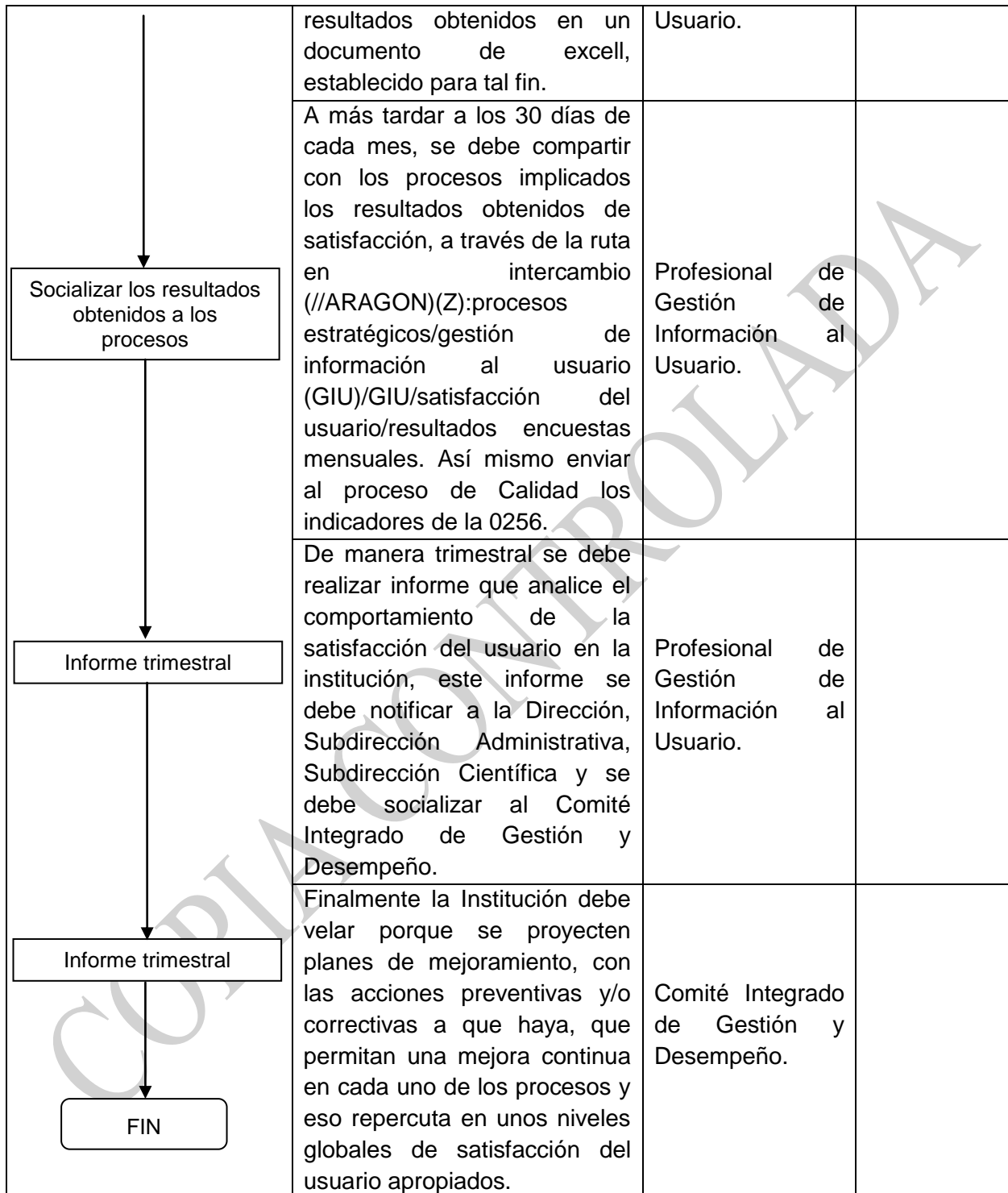
A todos los usuarios que presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios positivos se les debe realizar la encuesta de satisfacción, ya que las mismas deben ser tenidas en cuenta para el informe de satisfacción del usuario, ya que constituyen una valiosa herramienta para determinar acciones de mejoramiento que contribuyan a aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios.


El proceso que no cumpla con el porcentaje mínimo de satisfacción estipulado por la institución (90%), deberá presentar plan de mejoramiento con las acciones correctivas y preventivas planteadas que permitan dar el cumplimiento al porcentaje establecido.

7. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
	Realizar capacitación al personal de apoyo que aplicara las encuestas a los diferentes procesos de la institución.	Profesional de Gestión de Información al Usuario.	Registro de asistencia al GTH/1-REG-015
	Aplicar la encuesta diariamente en cada servicio, utilizando el formato preestablecido, al número de usuarios definidos por servicio (2 encuestas diarias) según el tamaño mínimo de la muestra anteriormente descrita en el presente procedimiento.	Líder de cada proceso a evaluar	Encuestas de satisfacción de los usuarios GAC/1-REG-007
	Semanalmente (cada viernes), el profesional de GIU y/o auxiliar de GIU, pasara por cada servicio a recoger las encuestas de la semana; se tiene plazo máximo para cumplir con la totalidad de encuestas mensuales, los 27 días de cada mes.	Profesional y/o auxiliar de Gestión de Información al Usuario.	
	El profesional de Gestión de Información al Usuario o el auxiliar que este delegue, deberá digitar y tabular los	Profesional y/o auxiliar de Gestión de Información al	

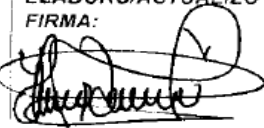
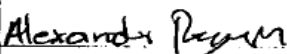
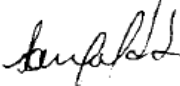
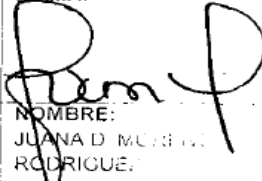
“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GIU-PR-004
	PROCESO GESTIÓN DE APOYO AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	FECHA: 09/06/2020
		PÁGINA: 6 de 6

7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN: Este documento debe reposar en todos los proceso de la institución.

CONTROL DE DOCUMENTO				
VERSION	FECHA APROBACIÓN			MOTIVO
	DIA	MES	AÑO	
01				Creación del Documento
02				Se revisó y actualizo el Documento
03	08	04	2010	Se revisó y actualizo el Documento
04	22	10	2014	Se actualizo el documento en general y se ajusta la codificación por actualización del mapa de procesos GIU-PRO-005 a GAC/1-PRO-005
05	08	06	2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se puntualiza el objetivo 2. Se incluye la población objeto 3. Se puntualiza el alcance 4. Se establecen responsables 5. En el contenido específico se establece procedimiento para el cálculo del tamaño mínimo de la muestra que se debe encuestar para evaluar la satisfacción del usuario, se actualiza y modifica la descripción de las actividades modificando el Flujograma, descripciones y responsables.

ELABORO/ACTUALIZO FIRMA:  NOMBRE: YORKIN JAIMES MORENO CARGO: Profesional GIU FECHA: 09/06/2020	REVISO: FIRMA:  NOMBRE: ALEXANDER REYES M. CARGO: Profesional Gestión de la Calidad (Mejoramiento Continuo) FECHA: 09/06/2020	REVISO Y Vo.Bo: FIRMA:  NOMBRE: SARA LUJAN MALDONADO M. CARGO: Líder Mejoramiento Continuo FECHA: 09/06/2020	VIABILIZO: FIRMA:  NOMBRE: JUANA D. MORENO RODRIGUEZ CARGO: Subdirectora Administrativa FECHA: 09/06/2020
---	---	---	--

“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”