

|                                                                                   |                                                                          |                   |           |                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>DE REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE<br/>SATISFACCIÓN</b> |                   |           |   |
|                                                                                   | Código: PR-CA-ES-05                                                      | Fecha: Julio 2023 | Versión 3 |                                                                                                                                                                         |

| CONTROL DE CAMBIOS  |                  |                                                                                                                                           |                                |               |
|---------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|
| Fecha de Aplicación | Versión anterior | Descripción del cambio                                                                                                                    | Motivo del cambio              | Nueva versión |
| Mayo 2024           | 01               | Ajustes al logo de Icontec y actividades de seguimiento al cierre por los líderes                                                         | Falta de fechas establecidas   | 02            |
| Julio 2024          | 02               | 1. Se modifica materiales.<br>2. Se modifica procedimiento 7.4.<br>3. Se añade el procedimiento 7.5<br>4. Logo Institucional y de ICONTEC | Modificación del procedimiento | 03            |

## 1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer las pautas para llevar a cabo encuestas de satisfacción por parte del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) del Hospital José Rufino Vivas, cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los requerimientos del control documental.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica al Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) del Hospital José Rufino Vivas para la realización de encuestas de satisfacción en las áreas de consulta externa, urgencias, odontología, laboratorio, radiología, hospitalización y PYMS. El procedimiento garantiza que las encuestas se realicen de manera cordial y amable, y que la información obtenida se tabule de forma semanal. Además, se asegura el cumplimiento de metas e indicadores establecidos y se toman acciones correctivas en caso de identificar áreas de mejora.

## 3. DEFINICIONES

- **Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU):** El conjunto de procesos y actividades dentro del hospital que se encargan de recibir, atender y gestionar las necesidades y solicitudes de los usuarios, así como de recopilar información relevante para evaluar la calidad del servicio.

|                                                                                   |                                                                          |                   |           |                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>DE REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE<br/>SATISFACCIÓN</b> |                   |           |   |
|                                                                                   | Código: PR-CA-ES-05                                                      | Fecha: Julio 2023 | Versión 3 |                                                                                                                                                                         |

- **Encuesta de satisfacción:** Un cuestionario estructurado diseñado para recopilar la opinión y la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio y su satisfacción general.
- **ISO 9001:2015:** Norma internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad, orientado a mejorar continuamente el desempeño de una organización y cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.
- **Control documental:** Proceso que garantiza la correcta creación, revisión, aprobación, distribución y actualización de los documentos utilizados en un sistema de gestión de calidad, como manuales, procedimientos, formularios, entre otros.
- **Indicadores de gestión:** Parámetros cuantitativos o cualitativos utilizados para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, como puntajes, porcentajes de respuestas positivas o comentarios recurrentes.
- **Metas:** Objetivos específicos y medibles que se establecen para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, generalmente relacionados con los indicadores de satisfacción.
- **Acciones correctivas:** Medidas implementadas para corregir no conformidades o deficiencias identificadas en el proceso de encuestas de satisfacción, con el fin de mejorar la calidad del servicio y la experiencia del usuario.
- **Manual de control documental:** Documento que describe el sistema de control documental implementado en la organización, incluyendo las responsabilidades, procedimientos y lineamientos para la gestión de documentos.

#### 4. RESPONSABILIDADES

- El personal designado del SIAU será responsable de llevar a cabo las encuestas de satisfacción en las áreas designadas.
- La coordinación de calidad será responsable de recibir y analizar la información de las encuestas para el establecimiento de los planes y acciones de mejora.
- El personal designado también será responsable de tabular y analizar la información recopilada de las encuestas.
- El personal de cada área encuestada colaborará proporcionando acceso a los usuarios para completar las encuestas y responderá cualquier pregunta que puedan tener.

|                                                                                   |                                                                          |                   |           |                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>DE REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE<br/>SATISFACCIÓN</b> |                   |           |   |
|                                                                                   | Código: PR-CA-ES-05                                                      | Fecha: Julio 2023 | Versión 3 |                                                                                                                                                                         |

## 5. REQUISITOS GENERALES

**Cumplimiento de la norma ISO 9001:2015:** El procedimiento para la realización de encuestas de satisfacción debe cumplir con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de calidad. Esto incluye la identificación y seguimiento de indicadores de satisfacción, la implementación de acciones correctivas y la mejora continua del proceso.

**Documentación y control:** Todos los documentos relacionados con las encuestas de satisfacción, incluyendo el cuestionario de encuesta, el manual de control documental y los informes generados, deben ser creados, revisados, aprobados, distribuidos y actualizados de acuerdo con los procedimientos establecidos en el sistema de control documental del hospital.

**Capacitación del personal:** El personal designado para realizar las encuestas de satisfacción debe recibir capacitación adecuada en técnicas de comunicación asertiva, servicio al cliente y manejo de los cuestionarios de encuesta. Esto garantizará una interacción cordial y amable con los usuarios, así como una correcta administración de las encuestas.

**Confidencialidad y privacidad de la información:** Se deben tomar medidas para garantizar la confidencialidad y privacidad de la información recopilada durante las encuestas de satisfacción. Los datos de los usuarios deben ser tratados de manera confidencial y utilizada únicamente para fines de análisis y mejora de la calidad del servicio.

**Retroalimentación a los usuarios:** Se debe establecer un mecanismo para proporcionar retroalimentación a los usuarios sobre las acciones tomadas como resultado de las encuestas de satisfacción. Esto puede incluir comunicaciones periódicas, publicación de resultados o implementación de mejoras tangibles basadas en los comentarios de los usuarios.

**Revisión de resultados y seguimiento:** Los resultados de las encuestas de satisfacción deben ser revisados regularmente por el personal responsable del SIAU, la coordinación de calidad y la dirección del hospital. Se debe realizar un seguimiento de las acciones correctivas implementadas para asegurar su efectividad y cumplimiento de los objetivos establecidos.

**Cumplimiento de metas e indicadores:** El procedimiento debe asegurar que se establezcan metas e indicadores de satisfacción claros y medibles. Se deben monitorear y reportar regularmente los resultados para evaluar el desempeño del hospital y tomar medidas correctivas según sea necesario.

|                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                   |           |                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>JOSE RUFINO VIVAS</b><br><b>E.S.E. HOSPITAL</b><br><small>CALIDEZ, VOCACIÓN Y EXCELENCIA EN SALUD</small> | <b>PROCEDIMIENTO<br/>DE REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE<br/>SATISFACCIÓN</b> |                   |           |   |
|                                                                                                                                                                                                | Código: PR-CA-ES-05                                                      | Fecha: Julio 2023 | Versión 3 |                                                                                                                                                                         |

**Mejora continua:** El procedimiento debe fomentar la mejora continua en el proceso de encuestas de satisfacción. Se deben revisar periódicamente los resultados, identificar áreas de mejora y tomar medidas para optimizar el Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU y la experiencia de los usuarios.

## 6. MATERIALES

1. **Cuestionarios de encuesta:** Se deben imprimir suficientes copias de los cuestionarios de encuesta diseñados para cada área específica, asegurándose de contar con un suministro adecuado para realizar las encuestas programadas.
2. **Bolígrafos o lápices:** Proporcionar suficientes bolígrafos o lápices para que los usuarios puedan completar las encuestas de manera adecuada.
3. **Bases de datos o sistemas de tabulación:** Se requiere un sistema o una base de datos adecuada para recopilar y tabular la información de las encuestas de manera eficiente. Esto puede incluir software especializado o una hoja de cálculo para registrar los resultados.
4. **Equipo de cómputo:** Si se utiliza un sistema de tabulación electrónica, se necesitará un equipo de cómputo, como una computadora o una tableta, para ingresar y procesar los datos de las encuestas.
5. **Papelería y suministros de oficina:** Se deben contar con suministros adicionales, como carpetas, hojas de papel, clips, etc., para organizar y archivar los cuestionarios y los informes generados.
6. **Acceso a internet:** Si se utiliza un sistema de tabulación en línea o si se requiere enviar los informes por correo electrónico, se debe contar con acceso a internet confiable.
7. **Material de comunicación:** Se pueden utilizar carteles, letreros o folletos informativos para informar a los usuarios sobre la realización de las encuestas y alentar su participación.
8. **Material de Digitalización:** Escáner para la digitalización de las encuestas.
9. **Material de almacenamiento de información:** Se puede utilizar un Disco duro o una USB para almacenar las encuestas digitalizadas y crear un respaldo para la custodia de ellas.

|                                                                                   |                                                                          |                   |           |                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>DE REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE<br/>SATISFACCIÓN</b> |                   |           |   |
|                                                                                   | Código: PR-CA-ES-05                                                      | Fecha: Julio 2023 | Versión 3 |                                                                                                                                                                         |

## 7. PROCEDIMIENTO

### 7.1. Preparación de las encuestas:

- El personal del SIAU desarrollará un cuestionario de encuesta de satisfacción basado en los indicadores y metas establecidos.
- El cuestionario incluirá preguntas relacionadas con la experiencia del usuario en cada área específica y se diseñará de manera clara y concisa.
- El cuestionario se revisará y aprobará antes de su implementación.

### 7.2. Planificación de las encuestas:

- Se establecerá un cronograma semanal para realizar las encuestas en cada área designada.
- El personal del SIAU coordinará con el personal de cada área para determinar los horarios y las ubicaciones adecuadas para llevar a cabo las encuestas.

### 7.3. Realización de las encuestas:

- El personal del SIAU se presentará en cada área designada según el cronograma establecido.
- Se abordará a los usuarios de manera cordial y amable, explicando el propósito de la encuesta y brindando instrucciones claras sobre cómo completarla.
- El personal del SIAU responderá cualquier pregunta adicional que los usuarios puedan tener relacionada con el proceso de encuesta.

### 7.4. Tabulación, Digitalización y análisis de la información:

- El personal del SIAU recopilará todas las encuestas completadas y las tabulará en una base de datos o sistema adecuado.
- El personal del siau digitalizará las encuestas realizadas mes a mes, por áreas.
- Se analizará la información obtenida para identificar patrones, tendencias y áreas de mejora.
- Se generarán informes semanales que reflejen los resultados de las encuestas y se enviarán a la coordinación de calidad y la dirección del hospital.

### 7.5. Destrucción física de las encuestas ya digitalizadas y custodiadas:

- Una vez las encuestas este digitalizadas y custodiadas, el personal del siau entregará las encuestas físicas a la persona encargada de archivo, quien procederá para la destrucción de las mismas.

|                                                                                   |                                                                          |                   |           |                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>DE REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE<br/>SATISFACCIÓN</b> |                   |           |   |
|                                                                                   | Código: PR-CA-ES-05                                                      | Fecha: Julio 2023 | Versión 3 |                                                                                                                                                                         |

#### **7.6. Reporte de información e informe:**

- El personal designado del SIAU en conjunto con la coordinación de calidad serán responsables de recopilar y preparar la información relevante para el reporte de actividades.
- El personal designado también será responsable de generar el informe y enviarlo a la Coordinación de Calidad dentro de los plazos establecidos.

#### **7.7. Seguimiento y acciones correctivas:**

- Se revisarán los resultados de las encuestas y se identificarán las áreas de mejora.
- Se establecerán acciones correctivas para abordar las deficiencias identificadas.
- El personal del SIAU realizará un seguimiento regular para asegurarse de que las acciones correctivas se implementen de manera oportuna y efectiva.

#### **7.8. Revisión y mejora continua:**

- El procedimiento se revisará periódicamente para asegurar su eficacia y cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Se realizarán mejoras según sea necesario para optimizar el proceso de encuestas de satisfacción.

### **8. ASPECTOS A TENER EN CUENTA**

Se recomienda capacitar al personal del SIAU en técnicas de comunicación efectiva y servicio al cliente para garantizar una interacción cordial y amable con los usuarios durante las encuestas.

Es importante establecer metas e indicadores claros relacionados con la satisfacción del usuario y monitorear regularmente los resultados para evaluar el desempeño del hospital.

Además de las funciones mencionadas, se deben incluir todas las tareas y responsabilidades específicas relacionadas con el SIAU y la realización de encuestas de satisfacción en el manual de control documental.

El cumplimiento de estos requisitos generales garantizará la efectividad y la conformidad del procedimiento de encuestas de satisfacción del SIAU del Hospital José Rufino Vivas con los estándares de calidad establecidos y promoverá la mejora continua en la atención al usuario.



|                                                                                   |                                                                          |                   |           |                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>DE REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE<br/>SATISFACCIÓN</b> |                   |           |   |
|                                                                                   | Código: PR-CA-ES-05                                                      | Fecha: Julio 2023 | Versión 3 |                                                                                                                                                                         |

## 9. ACCIONES A TOMAR EN EVENTOS ADVERSOS

**Identificación de condiciones anormales:** El personal del SIAU debe estar capacitado para identificar y reconocer situaciones o condiciones que puedan considerarse anormales o fuera de lo habitual en el proceso de encuestas de satisfacción. Esto puede incluir problemas técnicos, falta de participación de los usuarios, respuestas inesperadas o cualquier otro evento inusual.

**Documentación y notificación:** En caso de condiciones anormales, el personal del SIAU debe documentar detalladamente la situación, incluyendo la descripción del problema, la fecha y hora de ocurrencia y cualquier otra información relevante. Además, se debe notificar de inmediato a la Coordinación de Calidad y proporcionar la información recopilada.

**Evaluación del impacto:** La Coordinación de Calidad, en colaboración con el personal del SIAU, debe evaluar el impacto de las condiciones anormales en los resultados y en la validez de las encuestas de satisfacción. Esto implica determinar si las condiciones anormales afectaron la calidad de la información obtenida o si requieren tomar acciones correctivas adicionales.

**Acciones correctivas:** En función de la evaluación realizada, se deben tomar las acciones correctivas necesarias para abordar las condiciones anormales identificadas. Esto puede incluir la repetición de encuestas, la realización de encuestas adicionales, la corrección de errores técnicos, la comunicación con los usuarios afectados, entre otras acciones pertinentes.

**Seguimiento y análisis:** Una vez implementadas las acciones correctivas, se debe realizar un seguimiento para evaluar su efectividad y verificar si se han solucionado las condiciones anormales identificadas. Además, se debe realizar un análisis adicional de los datos obtenidos para asegurar la validez y la integridad de los resultados.

## 10. Anexos

F-CA-ES-01 - Encuestas de satisfacción.

M-CA-ES-01 - Matriz de seguimiento de encuestas de satisfacción del usuario.

|                                            |                               |
|--------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Elaboró:</b><br><br>Coordinador Calidad | <b>Aprobó:</b><br><br>Gerente |
|--------------------------------------------|-------------------------------|