

 CEHANI Empresa Social del Estado NIT 891200638 - 1	PROCESO ATENCION AL USUARIO		Código: PR-ATU-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Fecha de aplicación: 15 de julio de 2021
			Versión: 4
			Páginas: 1 de 6

COPIA CONTROLADA

No. COPIA

COPIA NO CONTROLADA

☐
☐

CICLO DE EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO			
REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION	MEJORAMIENTO
Revisión del procedimiento	Mayo de 2018	Se modificó objetivo y alcance; cambio la actividad No 5, se modificó el ítem definiciones	Acciones de mejoramiento
Revisión del procedimiento	septiembre de 2018	Se modifica el numeral 1.1 de la actividad No 1, se modifica el paso 2, actividad Definir la frecuencia y la metodología para la evaluación, Ítem 2.4. Se adiciona en el paso 3, actividad Aplicar Encuestas, Nota 2. y Nota 3. Se modificó Paso 5, actividad Elaborar informe de satisfacción y realizar seguimiento al cliente insatisfecho en la Nota 1 y 2., se modifica el numeral 5.2 así: - Calificación ponderada por criterio, por ítem y por servicio, se elimina de documentos relacionados el FR-ATU-005 Encuesta de satisfacción al usuario y se reemplaza por el módulo de encuestas de satisfacción - sistema COMPUCONTA	Acciones de mejoramiento
Revisión del procedimiento	Abril de 2019	Se modifica de la actividad 1, el numeral 1.1, en la actividad número 2, numeral 2.4 y 2.5 en ítem documentos relacionados se elimina modulo encuestas de satisfacción sistema COMPUCONTA y se adiciona el FR-ATU-005, en la actividad No3 se modifica No 3 y se elimina en documento relacionado Modulo de satisfacción sistema COMPUCONTA y se adiciona el FR-ATU-005, en la actividad 4 también se elimina el documento relacionado Modulo de satisfacción sistema COMPUCONTA y se adiciona el FR-ATU-005, en la actividad No 5 se modifica la nota 1 cambiando comité de calidad por Comité Institucional de Gestión y desempeño y proceso de Gestión de Calidad por la oficina Asesora de Planeación y Calidad, se modifica la actividad No 4 nota 1.	Acción correctiva - auditoria interna
Revisión del procedimiento	Junio de 2021	Se modifica objetivo del proceso, se modifica el alcance del proceso, en la actividad No 5, se modifica el numeral 5.2, se modifican las siglas del procedimiento por ajuste al mapa del procesos.	Acciones de mejoramiento

 NIT 891200638 - 1	PROCESO ATENCION AL USUARIO	Código: PR-ATU-002
		Fecha de aplicación: 15 de julio de 2021
	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Versión: 4
		Páginas: 2 de 6

- 1. Objetivo:** Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios - familia y EAPB sobre la prestación del servicio de CEHANI ESE.
- 2. Alcance:** El procedimiento inicia desde la determinación de la muestra, aplicación de la encuesta de satisfacción hasta el análisis y las acciones a las que haya lugar.

3. Definiciones:

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Cliente: Persona u organización que podría recibir o recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Servicio al cliente: Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

Cliente externo: Entidad o persona que recibe productos y/o servicios, pero que no forma parte de la empresa que lo suministra o presta.

Comunicación con el cliente interno y externo: CEHANI E.S.E declara como vías oficiales de canalización de la comunicación con el cliente interno y externo, las siguientes: - Correo electrónico - Teléfono (red fija y celular) - Oficios y/o Resoluciones - Informativos o comunicados (vía correo electrónico sólo clientes internos) - Portales o páginas web de los entes validadores o clientes externos

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

Población: En estadística la población, también llamada universo o colectivo es el conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones.

Elemento: Unidad que forma parte de la población sobre la que se toma una muestra estadística.

Muestreo: Es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.

Muestra: Una muestra estadística es un subconjunto de casos o elementos tomados de una población estadística

Parámetro: Son las medidas o datos que se obtienen de la distribución de probabilidades de la población

Estadístico muestral: Es una medida cuantitativa, derivada de un conjunto de datos de una muestra con el objetivo de estimar características de una población.

Nivel de confianza: Es una medida de la bondad de la estimación realizada a partir de estadísticos muestrales.

Error muestra o estándar: es la diferencia entre un estadístico y su parámetro correspondiente.

 NIT 891200638 - 1	PROCESO ATENCION AL USUARIO	Código: PR-ATU-002
		Fecha de aplicación: 15 de julio de 2021
	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Versión: 4
		Páginas: 3 de 6

Tamaño de la muestra: Es el número mínimo de unidades de análisis que se deben seleccionar de una población para obtener estimaciones con un nivel de confianza y error estándar determinados.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

 CEHANI Empresa Social del Estado NIT 891200638 - 1	PROCESO ATENCION AL USUARIO		Código: PR-ATU-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Fecha de aplicación: 15 de julio de 2021
			Versión: 4
			Páginas: 4 de 6

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
1	Diseñar y aprobar formato de encuestas	1.1 Diseñar o actualizar los formatos de encuestas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios y/o familiares para su revisión y aprobación. Nota 1. Se realiza una prueba piloto con los usuarios para validar su efectividad	Líder Proceso Atención al Usuario – Líder Proceso SIG	FR-ATU-005 Encuesta de satisfacción al usuario
2	Definir la frecuencia y la metodología para la evaluación	2.1 Para evaluar la satisfacción de los usuarios de los diferentes servicios se tienen en cuenta los siguientes pasos: 2.1.1 Generar al final de cada año la base de datos de usuarios atendidos en los diferentes servicios y enviar al profesional Universitario – Líder ATU	Líder Proceso SIG	Base de datos actualizada
		2.1.2 Definir el número de encuestas de acuerdo a la metodología para la selección de muestras IN-SIG-003 2.1.3 Diseñar el plan anual de aplicación de encuestas	Profesional Universitario - Líder Proceso Atención al Usuario	FR. ATU -003 Plan Anual de medición de encuestas de satisfacción al usuario
		2.1.4 Las encuestas de satisfacción al usuario se aplicarán Trimestralmente. 2.1.5 Las encuestas de satisfacción a las Entidades administradoras de plan de beneficios se aplicarán anualmente	Líder Proceso Atención al Usuario	FR-ATU-005 Encuesta de satisfacción al usuario FR-ATU-002 Encuesta de satisfacción cliente externo FR.ATU-003 Plan Anual de medición de encuestas de satisfacción al usuario

 CEHANI Empresa Social del Estado NIT 891200638 - 1	PROCESO ATENCION AL USUARIO		Código: PR-ATU-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Fecha de aplicación: 15 de julio de 2021
			Versión: 4
			Páginas: 5 de 6

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
3	Aplicar Encuestas	3.1 Aplicar la encuesta de satisfacción al usuario en los diferentes servicios de los procesos asistenciales. 3.2 Aplicar la encuesta de satisfacción a las Entidades administradoras de planes de beneficios de manera personalizada. Nota 1: El personal para la aplicación de encuestas debe contar con previo entrenamiento en buen trato al cliente y en el manejo del instrumento de recolección de información. Nota 3: La aplicación de encuestas se realizara de manera presencial o telefonica.	Líder Proceso Atención al Usuario	FR-ATU-003 Plan Anual de medición de encuestas de satisfacción al usuario FR-ATU-005 Encuesta de satisfacción al usuario FR-ATU-002 Encuesta de satisfacción cliente externo
4	Tabular y consolidar la información	4.1 Tabular la información 4.2. Consolidar la información Nota.1: El criterio para evaluar el nivel de satisfacción del usuario será: Muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo, definitivamente si y probablemente sí, definitivamente no y probablemente no y se realizara por cada servicio.	Líder Proceso Atención al Usuario	FR-ATU-005 Encuesta de satisfacción al usuario Informe de satisfacción y PQRFS
5	Elaborar informe de satisfacción y realizar seguimiento al cliente insatisfecho	5.2 Elaborar informe, el cual se obtiene del consolidado general de satisfacción que incluye: - Numero de encuestas aplicadas por servicio - Porcentaje de satisfacción Global que se obtiene de la pregunta ¿Cómo califica su experiencia con respecto a los servicios de salud que recibió en CEHANI? - Porcentaje de recomendación global que se obtiene de la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios prestados en CEHANI ESE? - Calificación ponderada por criterio, por ítem y por servicio - Análisis de resultados por pregunta Nota 1. El informe de satisfacción se unifica con el de PQRFS y se realiza de manera trimestral, el mismo es enviado a la Oficina Asesora de Planeación y Calidad, Gerencia, Subgerencia Técnica y Administrativa, Control Interno, líderes de procesos y socializado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Nota 2. El informe de las entidades administradoras de planes de beneficios se prepara anualmente y se envía por correo electrónico.	Líder Proceso Atención al Usuario	Informe de satisfacción del usuario y PQRFS Informe de satisfacción anual cliente empresarial

 CEHANI Empresa Social del Estado NIT 891200638 - 1	PROCESO ATENCION AL USUARIO		Código: PR-ATU-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Fecha de aplicación: 15 de julio de 2021
			Versión: 4
			Páginas: 6 de 6

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
6	Verificar	Realizar informes de acuerdo con los requerimientos.	Líder del proceso ATU	Informes
7	Actuar	Realizar correcciones, acciones correctivas, acciones de mejora de acuerdo al procedimiento mejoramiento continuo PR-SIG-005	Líder del proceso ATU	Planes de mejoramiento
8	Archivar información documentada	Archivo de documentos de acuerdo con lo establecido por la normatividad vigente y Tablas de Retención Documental - TRD	Líder del proceso ATU	Documentos archivos

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma			
Nombre	RUTH NEIBER MARTINEZ	ARLEY SEGUNDO REALPE CHAMORRO	ARLEY SEGUNDO REALPE CHAMORRO
Cargo/ Rol	Profesional Universitario – Atención al Usuario	Gerente	Gerente

	Visto Bueno
Firma	
Nombre	DIANA SARRALDE GÓMEZ
Cargo/ Rol	Profesional de apoyo SIG