

	Procedimiento	Código	PR_01_AU-2
	DEFINICIÓN DE MUESTRA PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES EXTERNOS	Versión	5
		Página	1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer una muestra representativa y confiable para la aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente externo en los diferentes servicios asistenciales de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a la Oficina de Atención al Usuario.

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

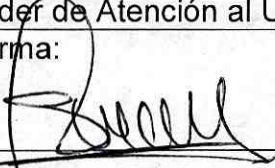


Son responsables de la implementación y mantenimiento de este procedimiento el Coordinador(a) de la Oficina de Atención al Usuario.

4. DEFINICIONES

Muestra: Conjunto de unidades o elementos de análisis seleccionados de un universo para representar sus características. Si la muestra es aleatoria y cumple con un tamaño mínimo obtenido matemáticamente, se considera representativa del universo, es decir, permite hacer inferencia sobre las características del mismo.

5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Informe de producción	Oficina de Estadística	<ul style="list-style-type: none"> - Debe contener información veraz y completa. - La muestra debe de ser entregada por el área de

Elaboró: Diana María Calle Z. Líder de Atención al Usuario	Revisó: Dora E. Rodríguez Agudelo. Profesional Calidad	Aprobó: Carlos Fredy Carmona R. Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2018 - 11 - 17	Fecha: 2018 - 11 - 20	Fecha: 2018 - 11 - 23

	Procedimiento	Código	PR_01_AU-2
	DEFINICIÓN DE MUESTRA PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES EXTERNOS	Versión	4
		Página	2 de 5

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
		estadística el último día de cada mes.

6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Definición de la muestra	Determinar cada mes. el número de clientes externos a encuestar en cada servicio tomando como referente el informe de producción y el instructivo "Determinación del cálculo muestral (IN_01_GC-5)"	Coordinadora oficina de atención al usuario	
	Tomar la muestra suministrada por el STATS (Programa que se encuentra relacionado en el instructivo) y registrarla en el formato "Cálculo muestral para la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente externo" y proceder a firmar el mismo para constancia.	Coordinadora oficina de atención al usuario	"Cálculo muestral para la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente externo (F_10_AU-2)"
	Informar al cliente interno asignado para realizar las encuestas, el número de clientes externos a encuestar, por período, en cada uno de los servicios y solicitar firma como constancia en el formato "Cálculo muestral para la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente externo"	Coordinadora oficina de atención al usuario	"Cálculo muestral para la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente externo (F_10_AU-2)"
	Entregar formato diligenciado "Cálculo muestral para la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente externo" al cliente interno, asignado para realizar las encuestas, para que lo tenga de base, el cual debe ser devuelto una vez se realicen las mismas.	Coordinadora oficina de atención al usuario	"Cálculo muestral para la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente externo (F_10_AU-2)"

	Procedimiento	Código	PR_01_AU-2	
	DEFINICIÓN DE MUESTRA PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES EXTERNOS		Versión	4
			Página	3 de 5

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Cálculo muestral para la aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente externo establecido	Auxiliar de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - La muestra debe ser calculada tomando como referencia el informe de producción y el instructivo "Determinación del cálculo muestral (IN_01_GC-5)" - Debe estar relacionado en el formato "Cálculo muestral para la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente externo (F_10_AU-2)"

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Las encuestas de satisfacción se aplicarán en cada uno de los servicios asistenciales, durante cada mes.
- La encuesta de satisfacción de servicios de ayudas diagnósticas debe aplicarse de manera separada por cada uno de los siguientes servicios: Rayos X, Tomografía, Endoscopia y Ecografía.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
Decreto 1011 de 2006	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud
PR_01_AU-2	Aplicación de encuestas de satisfacción a clientes externos
PR_03_AU-2	Generación de informes de satisfacción del cliente externo
IN_01_GC-5	Determinación del cálculo muestral

	Procedimiento	Código	PR_01_AU-2	
	DEFINICIÓN DE MUESTRA PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES EXTERNOS		Versión	4
			Página	4 de 5

10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2013 - 03 - 28	Necesidad de actualizar el procedimiento "Satisfacción del usuario (P_01_AU-2)"	Violeth Cerquera Quintero (Coordinadora de Atención al Usuario)
2018 - 11 - 17	Actualización documental por cambio en el formato F_10_AU-2 Cálculo muestral para la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente externo	Diana María Calle Z- Líder Atención al Usuario

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F_10_AU-2	Cálculo muestral para aplicación de encuestas de satisfacción al cliente externo

COPIA CONTROLADA

	Procedimiento	Código	PR_01_AU-2
	DEFINICIÓN DE MUESTRA PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES EXTERNOS	Versión	4
		Página	5 de 5

ANEXO 1

	Formato	Código	F_10_AU-2
	CÁLCULO MUESTRAL PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO	Versión	2
		Vigencia	2018 - 11 - 20

Software utilizado: Excel
 Error Máximo Aceptable: 5%
 Confianza: 95%

Porcentaje Estimado de la Muestra: 100%

Nivel Deseado de

MES:		AÑO:			
SERVICIO	No. DE ATENCIONES	TAMAÑO DE MUESTRA (*)	ENCUESTAS POR DIA (**)	COORDINADOR ATENCIÓN USUARIO	ENCUESTADOR
Cirugía I					
Consulta Externa I					
Consulta Externa II					
Ayudas DX					
Internación I					
Internación II					
Laboratorio Clínico					
Unidad de Cuidados Intensivos					
Urgencias I					
Urgencias II					
Fisioterapia					

(*) Realiza el cálculo la Oficina de Estadística a través del software Excel (**) Se calcula teniendo en cuenta la sumatoria de los días hábiles de cada mes.

