

**1. OBJETIVO**

Conocer las opiniones, percepciones y satisfacción que tienen los clientes internos de la institución con respecto a algunos temas claves del funcionamiento de la misma.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todas las áreas y servicios de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

**3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO**

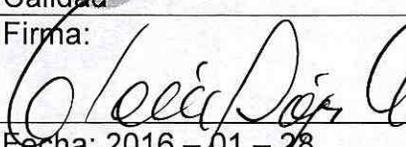
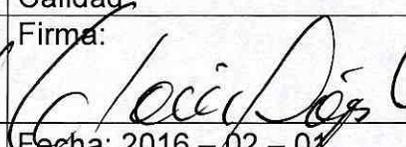
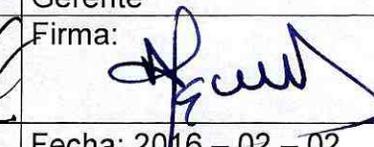
Es responsable de la implementación y mantenimiento de este procedimiento el Asesor de Planeación y Calidad.

**4. DEFINICIONES**

No aplica.

**5. ENTRADAS**

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Cientes internos a los cuales se les aplicará el cuestionario de percepción debidamente seleccionados.	Planeación y Calidad	Cientes internos seleccionados de la totalidad de funcionarios vinculados a la institución bajo cualquier modalidad de contratación (Personal de planta, contratistas, agremiados).
Cuestionario de percepción del cliente interno ajustado.	Planeación y Calidad	Cuestionario revisado y ajustado según necesidades identificadas por la Asesora de Planeación y Calidad.

Elaboró: Gloria López Agudelo Asesora de Planeación y Calidad	Revisó: Gloria López Agudelo Asesora de Planeación y Calidad	Aprobó: Henri Philippe Capmartin Salinas Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2016 - 01 - 28	Fecha: 2016 - 02 - 01	Fecha: 2016 - 02 - 02

**6. CONTENIDO**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Distribución de cuestionarios de percepción por áreas y servicios	<p>Proyectar un oficio a través del cual se explique a los clientes internos seleccionados en la muestra los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivo del cuestionario de percepción del cliente interno.</li> <li>- Instrucciones y aspectos relevantes a tener en cuenta en el diligenciamiento del cuestionario, enfatizando en que es anónimo y debe realizarse de manera individual, pertinente y objetiva.</li> <li>- Oficina a la cual se debe enviar el cuestionario de percepción una vez se encuentre diligenciado.</li> </ul>	Asesora de Planeación y Calidad	Oficio
	Identificar las áreas y servicios a los cuales pertenecen cada uno de los clientes internos seleccionados en la muestra.	Asesora de Planeación y Calidad	
	Distribuir por áreas y servicios los cuestionarios de percepción a aplicar, teniendo en cuenta los clientes internos seleccionados en la muestra.	Asesora de Planeación y Calidad	
Aplicación del cuestionario de percepción del cliente interno	<p>Enviar correo electrónico a los líderes de cada una de las áreas y servicios informando acerca del cuestionario de percepción del cliente interno a aplicar y la necesidad e importancia de su colaboración para el diligenciamiento del mismo.</p>	Asesora de Planeación y Calidad	Correo electrónico
	<p>Entregar a los líderes de cada una de las áreas y servicios los cuestionarios de percepción a aplicar a los clientes internos junto con el listado de las personas seleccionadas en la muestra y el oficio que explica las instrucciones de diligenciamiento e informar la fecha límite para enviar los cuestionarios diligenciados a la Oficina Asesora de Planeación y Calidad.</p>	Asesora de Planeación y Calidad	Cuestionario de percepción del cliente interno (F_01_GC-5)
Verificación del número de	Recibir los cuestionarios diligenciados por los clientes internos y clasificarlos y	Asesora de Planeación y	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
<b>cuestionarios aplicados</b>	<p>almacenarlos por área o servicio.</p> <p>Verificar que el número de cuestionarios de percepción recibidos por parte de las áreas y servicios corresponda al número total de cuestionarios enviados previamente al líder del proceso para su aplicación.</p> <p><b>Los cuestionarios diligenciados corresponden al total de los requeridos:</b> Continuar con el procedimiento "Presentación de los resultados del estudio de percepción y satisfacción del cliente interno (PR_03_GC-5)".</p> <p><b>Los cuestionarios diligenciados No corresponden al total de los requeridos:</b> Enviar correo electrónico al líder de área o servicio correspondiente solicitando los cuestionarios faltantes para completar la muestra.</p>	<p>Calidad</p> <p>Asesora de Planeación y Calidad</p>	<p>Correo</p>

## 7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Cuestionarios de percepción del cliente interno debidamente diligenciados.	Asesora de Planeación y Calidad	Cuestionario de percepción aplicado a clientes internos vinculados a la institución bajo cualquier modalidad de contratación según la muestra obtenida.

## 8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

No aplica.

## 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica.

## 10. CAMBIOS

No aplica.

## 11. ANEXOS

No aplica. ✖