	Procedimiento	Código	PR_03_AU-2
	<b>GENERACIÓN DE INFORMES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO</b>	Versión	5
		Página	1 de 5

## 1. OBJETIVO

Generar informes derivados de la medición de la satisfacción del cliente externo, que son requeridos por entes internos y externos de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, como mecanismo para coadyuvar al mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio al usuario y su familia.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a la oficina de Atención al Usuario de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

## 3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

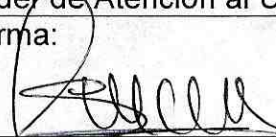


Es responsable de la implementación y mantenimiento de este procedimiento el Coordinador(a) de la Oficina de Atención al Usuario.

## 4. DEFINICIONES

No aplica.

## 5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener claramente identificados los usuarios atendidos en los diferentes servicios donde se aplicará la encuesta.</li> <li>- Haber brindado información clara y</li> </ul>

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 - 25	Fecha: 2018 - 11 - 28	Fecha: 2018 - 11 - 28

**GENERACIÓN DE INFORMES DE  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE  
EXTERNO**

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Encuestas de satisfacción del cliente externo aplicadas y entregadas al coordinador de la Oficina de Atención al Usuario	Oficina de atención al usuario	<p>precisa al usuario sobre el objetivo de la encuesta y las escalas de calificación, contando siempre con su consentimiento y aclarando las dudas a que haya lugar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Haber aplicado la encuesta teniendo en cuenta los formatos adoptados por la Institución, verificando su correcto diligenciamiento.</li> <li>- Haber registrado los comentarios u observaciones que tenga el usuario para mejorar la calidad de la atención, en el formato establecido por la Institución, sólo en los casos que aplique.</li> <li>- Haber entregado de manera oportuna los registros obtenidos y que son derivados de la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente externo.</li> </ul>

**6. CONTENIDO**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Consolidación de la información	Digitar los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas en el consolidado de encuestas de satisfacción del cliente externo.	Coordinadora oficina de atención al usuario	Consolidado de encuestas de satisfacción
	Consolidar la información de las encuestas de satisfacción aplicadas en el período por cada uno de los servicios y	Coordinadora oficina de atención al	Consolidado de encuestas de satisfacción




<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>GENERACIÓN DE INFORMES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO</b>	Código	PR_03_AU-2
	Versión	5
	Página	3 de 5

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	calcular los indicadores.	usuario	
	Ingresar los resultados de satisfacción en el tablero de indicadores de cada servicio, durante los primeros ocho (8) días siguientes del período evaluado.	Coordinadora oficina de atención al usuario	Tablero de comandos de los indicadores trazadores de la gestión por calidad (Por proceso)
Elaboración de informes	Elaborar informes de satisfacción por servicio y enviarlos por correo electrónico a los coordinadores de servicios, oficina de Planeación y Calidad, Estadística y Facturación, en los casos en que aplique.	Coordinadora oficina de atención al usuario	Informe consolidado de satisfacción del usuario
	Archivar las encuestas de satisfacción clasificadas por período, garantizando su confidencialidad y custodia.	Coordinadora oficina de atención al usuario	

## 7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Informes derivados de la aplicación de encuestas de satisfacción del cliente externo	Coordinadores de Servicios Oficina de Planeación y Calidad Estadística Facturación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas del cliente externo, deben ser registrados en los formatos y bases de datos adoptados por la Institución.</li> <li>- Los informes de satisfacción por servicio deben ser elaborados y enviados oportunamente a los</li> </ul>

	Procedimiento	Código	PR_03_AU-2
	<b>GENERACIÓN DE INFORMES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO</b>	Versión	5
		Página	4 de 5

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
		coordinadores de servicios, oficina de planeación y calidad, estadística y facturación en los casos en que sea requerido. – Las encuestas de satisfacción del cliente externo diligenciadas deben ser custodiadas de manera segura.

## 8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES


- Las oportunidades de mejora identificadas en el marco de este procedimiento son intervenidas o tenidas en cuenta en el subproceso “Gestión integral del mejoramiento continuo”

## 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
Decreto 1011 de 2006 expedido por el Ministerio de la Protección Social	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	Procedimiento “Definición de muestra para la aplicación de encuestas de satisfacción a los clientes externos”
PR_02_AU-2	Procedimiento “Aplicación de encuestas de satisfacción a los clientes externos”
No aplica	Tablero de comandos de los indicadores trazadores de la gestión por calidad (Por proceso)
No aplica	Consolidado de encuestas de satisfacción

## 10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
-------	-----------------------	-------------

	Procedimiento	Código	PR_03_AU-2
	<b>GENERACIÓN DE INFORMES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO</b>	Versión	5
		Página	5 de 5

2013 – 10 – 20	Necesidad de actualizar el procedimiento "Satisfacción del usuario (P_01_AU-2)"	Violeth Cerquera Quintero - Coordinadora de Atención al Usuario
2018 – 11- 25	Actualización de documental y procesos	Diana María Calle Z- Líder Atención al Usuario

## 11. ANEXOS

No aplica.

COPIA CONTROLADA

