	Procedimiento	Código	PR_03_GC-5	
	<b>PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO</b>		Versión	1
			Página	1 de 3

## 1. OBJETIVO

Informar a la Alta Dirección y a los líderes de las áreas y servicios los resultados del estudio de percepción y satisfacción del cliente interno para que se formulen e implementen planes de mejoramiento tendientes a mejorar la calidad de vida en el trabajo.

## 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

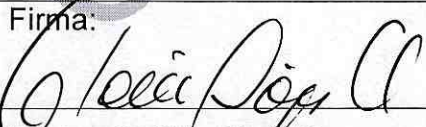
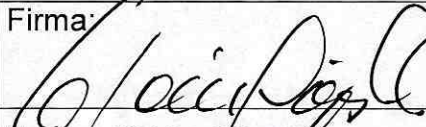
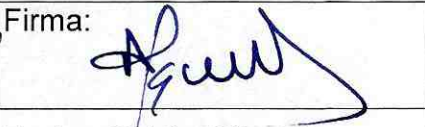
Es responsable de la implementación y mantenimiento de este procedimiento el Asesor de Planeación y Calidad.


## 4. DEFINICIONES

No aplica.

## 5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Cuestionarios de percepción del cliente interno debidamente diligenciados.	Áreas y servicios de la institución	Cuestionario de percepción aplicado a clientes internos vinculados a la institución bajo cualquier modalidad de contratación según la muestra obtenida.

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


	Procedimiento	Código	PR_03_GC-5	
	<b>PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO</b>		Versión	1
			Página	2 de 3

## 6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
<b>Consolidación y análisis de resultados</b>	Tabular en el archivo en Excel "Resultados_EPSCI_HSRI" de la vigencia correspondiente, la información obtenida en los cuestionarios de percepción aplicados al cliente interno.	Asesora de Planeación y Calidad	Base de datos de Excel
	Revisar que los gráficos de las respuestas obtenidas en los cuestionarios aplicados correspondan a cada pregunta.	Asesora de Planeación y Calidad	Informe de Resultados
	Analizar las diferentes variables contenidas en el cuestionario.	Asesora de Planeación y Calidad	
<b>Presentación de Informe Final</b>	Presentar al Comité de Gerencia los resultados del estudio de percepción y satisfacción del cliente interno y solicitar a los líderes de proceso formular y ejecutar las acciones de mejora a que haya lugar, tendientes a mejorar el clima laboral y la percepción del cliente interno.	Asesora de Planeación y Calidad	Acta de Comité (F_02_PE-2)
	Publicar en la intranet los resultados del estudio de percepción para que los líderes de áreas y servicios formulen las acciones de mejoramiento correspondientes, de acuerdo con el procedimiento "Formulación de Planes de Mejoramiento (PR_02_CI-2)".	Asesora de Planeación y Calidad	

## 7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Resultados del estudio de percepción y satisfacción del cliente interno presentados en el Comité de Gerencia y Publicados en la Intranet.	Todos los clientes internos de la Institución	Informe elaborado teniendo en cuenta la información obtenida en los cuestionarios de percepción aplicados al cliente interno.

	Procedimiento	Código	PR_03_GC-5	
	<b>PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO</b>		Versión	1
			Página	3 de 3

#### 8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

No aplica.

#### 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica.

#### 10. CAMBIOS

No aplica.

#### 11. ANEXOS

No aplica. 

COPIA CONTROLADA