	Procedimiento	Código	PR_06_GS-2
	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN PROVEEDORES	Versión	1
		Página	1 de 7

1. OBJETIVO

Conocer el grado de satisfacción de los Proveedores frente a la atención recibida en las diferentes áreas de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, identificando su percepción sobre los atributos de la calidad y los factores determinantes de satisfacción e insatisfacción.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al área de suministros y áreas administrativas de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, que tengan contacto con los proveedores.

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

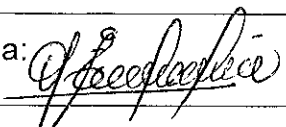
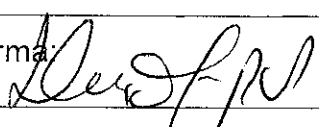
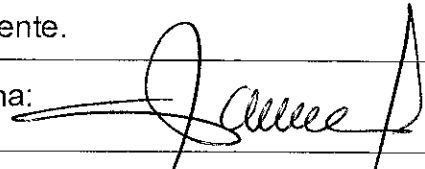
Son responsables de la ejecución de este procedimiento la Líder de Suministros y Auxiliares de Suministros.

4. DEFINICIONES

Satisfacción de los Proveedores: Es el grado de complacencia que presentan los Proveedores durante la relación contractual, identificado a través de encuestas de satisfacción realizadas a cada uno de ellos.

5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Listado de proveedores con los cuales la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, tenga relaciones comerciales.	Almacén	Listado actualizado que contenga: Nombre del proveedor, nombre del Gerente, teléfono, fax, correo electrónico y dirección.

Elaboró: María Eugenia Quintero M. Líder Suministros.	Revisó: Diva Amparo Castaño V. Profesional de Planeación.	Aprobó: Carlos Fredy Carmona R. Gerente.
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2018 - 01 - 10	Fecha: 2018 - 01 - 19	Fecha: 2018 - 01 - - 23




6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Definición de la muestra	Determina el número de proveedores a encuestar de acuerdo con el instructivo "Determinación del cálculo muestral (IN_01_GC-5)".	Líder de Suministros	Listado de Proveedores
	Determina los proveedores específicos a los cuales se les aplicará el "Cuestionario de satisfacción para proveedores respecto de la relación contractual con la E.S.E. HSRI, según corresponda.	Líder de Suministros	Listado de Proveedores
	Informa al cliente interno asignado para gestionar el diligenciamiento del cuestionario por cada uno de los proveedores seleccionados.	Líder de Suministros	Listado de Proveedores
Aplicación de la Encuesta	Identifica los clientes externos activos a los cuales se les aplicará el cuestionario.	Cliente interno asignado para gestionar el diligenciamiento del cuestionario	
	Se comunica con los clientes externos y explica el objetivo del cuestionario.	Cliente interno asignado para gestionar el diligenciamiento del cuestionario	
	Indaga a los clientes externos el medio que prefieren para que se les envíe el cuestionario.		
	Diligencia "Carta de presentación" para remisión del "Encuesta de satisfacción"	Cliente interno asignado para gestionar el diligenciamiento del cuestionario	Carta de presentación



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	Remite carta y cuestionario que corresponda a cada uno de los proveedores seleccionados por correo, vía fax o correo electrónico	Cliente interno asignado para gestionar el diligenciamiento del cuestionario	Carta de presentación Encuesta de Satisfacción
	Recibe el cuestionario de satisfacción una vez sean diligenciados por cada proveedor seleccionado.	Cliente interno asignado para gestionar el diligenciamiento del cuestionario	Encuesta de Satisfacción
	Verifica que en el cuestionario todas las variables estén debidamente diligenciadas.	Cliente interno asignado para gestionar el diligenciamiento del cuestionario	
	Agradece a los clientes externos por la información brindada.	Cliente interno asignado para gestionar el diligenciamiento del cuestionario	
	Entrega cuestionarios aplicados al Líder de Suministros.	Cliente interno asignado para gestionar el diligenciamiento del cuestionario	Encuesta de Satisfacción
Implementación plan de mejoramiento	Consolida la información de los cuestionarios de satisfacción aplicados	Líder de Suministros	Base de Datos
	Mide indicadores y entrega resultados al Subgerente General.	Líder de Suministros	Informe
	Imprime el informe por área y lo entrega al Subgerente General.	Líder de Suministros	
	Analiza los resultados del cuestionario de satisfacción de clientes externos y si procede definen plan de mejoramiento.	Líder de Suministros	Plan de Mejoramiento

	Procedimiento	Código	PR_06_GS-2
	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN PROVEEDORES	Versión	1
		Página	4 de 7

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	Implementan plan de mejoramiento definido.	Suministros	
Seguimiento	Realiza seguimiento al plan de Mejoramiento.	Líder de Suministros	

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Resultados de la satisfacción de los clientes externos.	Gerencia Subgerencia General Subgerencia de Salud	Informe de satisfacción consolidado por semestre y por área.
Aumento de la satisfacción de proveedores.	Proveedor	Planes de mejoramiento implementados y mejorados con base en los resultados de la satisfacción.

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES


El cliente interno asignado para gestionar el diligenciamiento del cuestionario debe estar previamente capacitado en el uso apropiado del instrumento y su metodología.

El cliente interno asignado para gestionar el diligenciamiento del cuestionario no debe pertenecer a las áreas que interactúan directamente con los clientes externos.

9. No aplica.

10. CAMBIOS

No aplica.

	Procedimiento	Código	PR_06_GS-2
	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN PROVEEDORES	Versión	1
		Página	5 de 7

11.ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F_15_GS-2	Encuesta Satisfacción Proveedores
N/A	Carta Proveedores



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

PR_06_GS-2

**MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN
PROVEEDORES**

Versión

1

Página

6 de 7

ANEXO 1

	Formato	Código	F_15-GS-2
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA PROVEEDORES ACERCA DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL CON LA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜÍ	Versión	1
		Vigencia	2018-01-17

Proveedor Cuestionario No.

Nombre de quien diligenció Fecha

SEÑOR PROVEEDOR


Diligencie a cada ítem de calificación de cada pregunta, escribiendo en el ítem el valor que considere apropiado, de acuerdo con la siguiente tabla de valores.

1	2	3	4	5
PÉSIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE

De uno a cinco, cómo califica los siguientes aspectos:

- Disponibilidad de la Gerencia y demás funcionarios para atender a sus inquietudes y resolverlas
 - Oportunidad en los pagos
 - Organización de la institución para tramitar sus cuentas
 - Apoyo para el cumplimiento de las obligaciones contractuales
 - Satisfacción con respecto a la información brindada por la institución
 - Amabilidad y respeto de las personas con las cuales tiene relación. Si la calificación obtenida es menor o igual de 3, escriba el nombre de la persona o personas que motivaron su insatisfacción.
-
7. De uno a cinco, en general cómo califica la relación contractual con la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí
8. Nos agradecería recibir de parte suya al menos una sugerencia u observación que nos ayude a mejorar

Agradecemos su tiempo y colaboración, porque ello es muestra de su compromiso para con nuestra institución

	Procedimiento	Código	PR_06_GS-2
	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN PROVEEDORES	Versión	1
		Página	7 de 7

ANEXO 2

Medellín,

Doctor (a)

Dar clic y colocar el nombre de la persona a quien va dirigida

Dar clic y colocar el cargo de la persona a quien va dirigida

Dar clic y colocar la entidad a la cual va dirigida

Dar clic y colocar la dirección de la empresa

Dar clic y colocar la ciudad

Asunto: Encuesta de Satisfacción

Respetado (a) Doctor (a):

La Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Itagüí, viene mejorando y fortaleciendo su Sistema de Garantía de Calidad, para este efecto y con el fin de obtener información que permita tomar acciones de mejoramiento en la prestación de los servicios y aumentar la satisfacción de nuestros clientes externos, es importante conocer su concepto frente a la atención recibida en las diferentes áreas, identificando su percepción sobre los atributos de la calidad y los factores determinantes de satisfacción e insatisfacción.

Para lograr lo anterior, solicitamos muy comedida y respetuosamente que su institución nos diligencie y haga llegar lo más pronto posible el cuestionario anexo.

Gracias de antemano por la atención a la presente y esperamos que este instrumento redunde en beneficios para las entidades y sus usuarios.

Atentamente

Gerente

Anexo: Cuestionario de Satisfacción

