

1. OBJETIVO.

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida en los diferentes servicios, identificando su percepción sobre los atributos de la calidad y los factores determinantes de satisfacción e insatisfacción.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los servicios de la E.S.E Hospital La María como Consulta Externa, Urgencias, Cirugía, Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, Hospitalización, UCI-UCE y Quimioterapia. El proceso inicia con el cálculo muestral basado en la producción mensual y el alistamiento de los formatos de encuesta. Finaliza con la entrega de los registros al coordinador, la tabulación de los datos y la generación de informes trimestrales de satisfacción.

3. ENFOQUE DIFERENCIAL.

La E.S.E Hospital La María garantiza la atención con enfoque diferencial a todos sus usuarios y sus familias, respetando su diversidad cultural, étnica, de género, orientación sexual, edad, condición social, discapacidad o situación de vulnerabilidad (PR-PPA-015). Durante el proceso de atención, el personal está capacitado para identificar estas condiciones y activar los protocolos institucionales que aseguren una atención humanizada, digna, segura y oportuna, en concordancia con los derechos y deberes de los usuarios.

4. DEFINICIONES.

- **Satisfacción del usuario:** Cubrimiento de las necesidades y expectativas del usuario durante la prestación del servicio.
- **Encuesta de satisfacción:** Entrevista realizada mediante un cuestionario prediseñado para conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios recibidos.
- **GESIS:** Profesional encargado de proporcionar el informe de producción para definir el cálculo muestral.

5. TALENTO HUMANO.

El personal responsable de la ejecución de las encuestas de satisfacción es el siguiente:

- **Líder Oficina SIAU.**

Responsable de la implementación, mantenimiento del procedimiento y entrega de informes trimestrales.

- **Coordinación Médica.**

Supervisa la implementación general del proceso de medición.

- **Auxiliares SIAU.**

Encargados de abordar al usuario, aplicar el instrumento (presencial o telefónico), tabular la información y reportar comentarios

	INSTRUCTIVO DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA CLIENTE EXTERNO.	Código: INS-SIAU-002
		Versión: 004
		Fecha: 27/02/2026

6. DESCRIPCIÓN.

- Descripción de actividades.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Alistamiento de documentos	Preparar y alistar todos los formatos requeridos para registrar las respuestas de los usuarios.	Auxiliar SIAU	Papeles de trabajo / Formato de Encuesta de Satisfacción (FT-SIAU-001).
Identificación de usuarios	Seleccionar a los usuarios atendidos en el servicio asignado, ya sea al finalizar su atención o mediante listados para contacto posterior.	Auxiliar SIAU	Listado de usuarios.
Información y consentimiento	Abordar al usuario (presencial o telefónicamente), explicar el objetivo de la encuesta y solicitar su consentimiento, enfatizando que es anónima y el suministro de datos personales es opcional.	Auxiliar SIAU	N/A
Aplicación de la entrevista	Realizar las preguntas exactamente como están escritas, utilizando la escala de calificación establecida y sin influenciar las respuestas.	Auxiliar SIAU	Formato de Encuesta de Satisfacción (FT-SIAU-001).
Gestión de inconformidades	Si el usuario califica como regular o malo, preguntar el motivo y registrarlo. Si expresa una queja o sugerencia formal, remitirlo al formato respectivo.	Auxiliar SIAU	Formato de recepción de PQR (FT-SIAU-003)
Cierre y entrega	Agradecer al usuario por la información. Entregar las encuestas aplicadas a la líder SIAU los primeros (5) días de cada período para su tabulación.	Auxiliar SIAU	Encuestas diligenciadas con consecutivo.

Nota: Aunque el suministro de nombre y celular es opcional, el personal del SIAU debe garantizar que los datos recolectados se usarán exclusivamente para fines estadísticos y de mejora del servicio, protegiendo la identidad del paciente frente al personal médico evaluado.

- Criterios éticos y manejo de sesgos.

Para garantizar que los resultados reflejen la realidad del hospital, el personal debe cumplir con lo siguiente:

- ✓ **Neutralidad en la entrevista:** No se debe influenciar, sugerir respuestas ni mostrar gestos de aprobación o desaprobación ante las calificaciones del usuario.

INSTRUCTIVO DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA CLIENTE EXTERNO.

Código: INS-SIAU-002

Versión: 004

Fecha: 27/02/2026

- ✓ **Selección aleatoria:** No se deben seleccionar ni descartar entrevistados basándose en si parecen estar satisfechos o molestos; el proceso debe ser fruto del azar.
- ✓ **Entorno seguro:** Siempre que sea posible, la encuesta debe realizarse en un lugar alejado de otros usuarios y del personal asistencial para que el encuestado se sienta libre de opinar.
- **Advertencias para el diligenciamiento.**
- ✓ En ninguna circunstancia se deben dejar preguntas sin responder; se debe verificar que la encuesta esté completa antes de que el usuario se retire.
- ✓ Las sugerencias y motivos de insatisfacción deben escribirse con letra clara y legible para facilitar su posterior tabulación.
- ✓ En cada formato se debe registrar obligatoriamente la fecha y el servicio específico (ej. Urgencias, hospitalización, cirugía, etc.) para que el dato sea útil.

7. MECANISMOS DE MEDICIÓN.

- **Proporción de Satisfacción Global:** Indicador mensual de la percepción general del usuario.
- **Proporción de Recomendación:** Porcentaje de usuarios que recomendarían la IPS a familiares y amigos.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS.

- FT-SIAU-001 Formato de encuesta de satisfacción.
- FT-SIAU-003 Recepción de PQR del cliente externo.

INSTRUCTIVO DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA CLIENTE EXTERNO.

Código: INS-SIAU-002

Versión: 004

Fecha: 27/02/2026

9. CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
004	Actualización del documento a nueva plantilla institucional e inclusión de descripción de actividades.	27/02/2026	Anna María Morales Profesional de Calidad	Marcela Sánchez Líder SIAU	Carlos Mauricio Martínez Flórez Gerente
003	-	Enero 2023	Lucy Serna Vélez Líder SIAU	Noralba Castaño Puerta Líder SIAU	Héctor Jaime Garro Yepes Gerente

10. REVISIÓN Y APROBACIÓN INICIAL DEL DOCUMENTO.

DOCUMENTÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lucy Serna Vélez Líder SIAU	Noralba Castaño Puerta Líder SIAU	Héctor Jaime Garro Yepes Gerente