

	INSTRUCTIVO ENCUESTA SATISFACION	Código: AU-I-005
		Versión: 02
		Fecha: SEPTIEMBRE 2026

1. OBJETIVO:

Realizar encuestas a los usuarios de la E.S.E. BELLOSALUD con el fin de determinar el nivel de satisfacción y diseñar planes de mejora en caso de ser necesario.

2. ALCANCE:

El procedimiento aplica desde el conteo de formatos hasta el archivo de las copias de las encuestas.

3. RESPONSABLES:

- Subgerencia científica.
- Líder de atención al usuario.

4. ENFOQUE DIFERENCIAL:

El procedimiento de encuestas de satisfacción garantiza una atención incluyente y adaptada a las necesidades de poblaciones vulnerables (adultos mayores, personas con discapacidad, minorías étnicas y personas con bajo nivel de alfabetización). Se aplicarán ajustes razonables, como la lectura neutral del formato para quienes no puedan escribir o leer, el uso de lenguaje claro y respetuoso, y la provisión de asistencia física, asegurando que todos los usuarios puedan expresar su nivel de satisfacción en igualdad de condiciones y sin sesgar su opinión.

5. GENERALIDADES

El estudiante o funcionario encargado de repartir las encuestas debe hacer una presentación al usuario y explicarle la finalidad de estas.

Las encuestas deben diligenciarse correctamente, previas indicaciones de la persona encargada de solicitar el diligenciamiento.

El estudiante o funcionario debe ser una persona neutra y permitir que el usuario sea quien diligencie completamente la encuesta.

	INSTRUCTIVO ENCUESTA SATISFACION	Código: AU-I-005
		Versión: 02
		Fecha: SEPTIEMBRE 2026

- Las encuestas se realizarán con una periodicidad de cada 3 meses y acorde a la muestra estadística.
- Todo el procedimiento se hará acorde a lo formulado en el modelo de escucha activa

5.1. Talento humano que participa de las actividades esenciales

Descripción	Cantidad
• Líder de atención al usuario.	1
• Auxiliar oficina de atención al usuario.	12
• Líder de Área y de los centros de salud.	1
• Usuarios	Variable

5.2. Equipos Biomédicos (En los casos que aplique)

No aplica

5.3. Medicamentos y dispositivos médicos (En los casos que aplique)

No aplica

5.4. Otros insumos requeridos (En los casos que aplique)

Descripción	Cantidad
• Formato encuesta de satisfacción en Excel	
• Planilla de constancia de realización de encuesta	

6. DESCRIPCIÓN DEL PASO A PASO

No.	Actividades Esenciales	Responsable
1	Conteo de formatos: Se verifica la existencia de la totalidad de las encuestas de satisfacción de servicios de salud a repartir en las diferentes sedes.	Auxiliar Oficina de Atención al Usuario

	INSTRUCTIVO ENCUESTA SATISFACION	Código: AU-I-005
		Versión: 02
		Fecha: SEPTIEMBRE 2026

2	Distribución y entrega formal: Se realiza la distribución y entrega de las encuestas a cada una de las áreas y centros de salud correspondientes, asegurando la disponibilidad permanente.	Auxiliar Oficina de Atención al Usuario
3	Recepción formal: Recepción formal de las encuestas repartidas en los diferentes puntos de entrega, mediante la inscripción de la firma de recibido en el oficio remitario.	Líder de Área y de los Centros de Salud
4	Aplicación de encuestas: Con la recepción formal y siguiendo las especificaciones iniciales, se procede al diligenciamiento de las encuestas.	Usuarios
5	Recepción de encuestas: Se recepciona el número completo de encuestas aplicadas, mediante control de aplicativo y se firma el oficio remitario.	Auxiliar Oficina de Atención al Usuario
6	Análisis estadístico: Se evalúa la calidad del servicio y la percepción de la satisfacción del usuario, realizando un comparativo y un análisis histórico.	Líder de Atención al Usuario
7	Elaboración de informes: Se gestionan anticipadamente los problemas en los servicios, se toman medidas correctivas y se elaboran y presentan los informes con análisis de indicadores y planes de mejoramiento.	Líder de Atención al Usuario
8	Remisión formal: Una vez elaborado el informe final a los coordinadores de área, centros de salud y gerencia, se hace la remisión formal mediante oficio o soportes.	Líder de Atención al Usuario
9	Muestreo: Las encuestas se realizarán con una periodicidad de cada 3 meses y acorde a la muestra estadística.	Líder de Atención al Usuario
10	Envío de informes: Los informes serán enviados a los líderes de proceso con el análisis, planes de mejora propuestos, seguimiento y resultados de las quejas, sugerencias y reconocimientos.	Líder de Atención al Usuario

	INSTRUCTIVO ENCUESTA SATISFACION	Código: AU-I-005
		Versión: 02
		Fecha: SEPTIEMBRE 2026

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 100 de 1993: Por la cual se crea el sistema de Seguridad Social integral y se dictan otras disposiciones.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Cambio	Descripción del cambio	Elaborado / Revisado	Aprobación
01	Nov	No aplica para la primera versión	Coordinador atención al usuario	Equipo de calidad.
01	Dic 2013	Cambio de logo.	Coordinador atención al usuario	Equipo de calidad.
01	Diciembre 2015	Incorporación de puntos 11,12,13	Coordinador atención al usuario	Equipo de calidad.
01	Febrero de 2017	Revisión del procedimiento, se cambian responsables según nuevo organigrama.	Coordinador atención al usuario	Equipo de calidad.
02	Septiembre 2017	Revisión del procedimiento, se cambian responsables según nuevo organigrama.	Coordinador atención al usuario	Equipo de calidad.