



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT: 808001440-8**

Código: E-PL-015
Versión: 2
Fecha de elaboración: 04/09/2014
Fecha de revisión:
Página: 1 de 1

Nombre del Documento:	Manual de Procesos y Procedimientos	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	--

MACRO PROCESOS:			GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN				No: 14.
PROCESO:			Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)				No: 14.3.
PROCEDIMIENTOS:			Medición del Nivel de Satisfacción de los Usuarios				No: 14.3.3.
#	ACTIVIDADES	P	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO
		H					
		V					
		A					
1	Antes de finalizar el año se incluye dentro del POA para la vigencia siguiente las actividades para la Medición del Nivel de Satisfacción de los Usuarios y se envía al Macro Proceso de Direccionamiento Estratégico (líder de Planeación) para su incorporación en el Plan de Desarrollo	P		Líder SIAU	Equipo de Computo y de oficina	Ley 1438 de 2011, Ley 152 de 1994, Decreto 1876 de 1994 artículo 24 del Presidente de la República, Resolución 710 de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución 743 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social, Plan de Gestión del Gerente, Acuerdo 05 de 2013 de la Junta Directiva de Red Salud Armenia ESE, Plan de Desarrollo, E-PL-003 Plan Operativo Anual	E-PL-003 Plan Operativo Anual, Oficio
2	En el Comité de Calidad se determina el servicio que se desea encuestar y las preguntas a realizar	H		Gerente y Líderes de Proceso	Equipo de Computo y de oficina	Ley 100 de 1993, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1011 de 2006, Ley 1474 de 2011, Plan de Gestión del Gerente, Acuerdo 05 de 2013 de la Junta Directiva de Red Salud Armenia ESE, Plan de Desarrollo, E-PL-003 Plan Operativo Anual	E-PL-011 Formato Asistencia, E-PL-013 Formato de Acta, Encuesta de Satisfacción

3	Se determina la muestra con base en el promedio de atención del año inmediatamente anterior de cada uno de los servicios que se desea medir, se aplica la fórmula de 95% de confiabilidad y 5% de error	H		Líder SIAU	Equipo de Computo y de oficina	Ley 100 de 1993, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1011 de 2006, Ley 1474 de 2011, Plan de Gestión del Gerente, Acuerdo 05 de 2013 de la Junta Directiva de Red Salud Armenia ESE, Plan de Desarrollo, E-PL-003 Plan Operativo Anual	E-PL-011 Formato Asistencia, E-PL-013 Formato de Acta, Encuesta de Satisfacción
4	Conforme los resultados de las encuestas se identifican aquellos servicios con bajos niveles de satisfacción, se realiza análisis de causa	H		Líder SIAU	Equipo de Computo y de oficina	Ley 100 de 1993, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1011 de 2006, Ley 1474 de 2011, Plan de Gestión del Gerente, Acuerdo 05 de 2013 de la Junta Directiva de Red Salud Armenia ESE, Plan de Desarrollo, E-PL-003 Plan Operativo Anual	Informes de Encuestas
5	Se presenta al Comité de Calidad y a las Coordinadoras de los Centros de Atención los resultados obtenidos	H		Líder SIAU	Equipo de Computo y de oficina	Ley 100 de 1993, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1011 de 2006, Ley 1474 de 2011, Plan de Gestión del Gerente, Acuerdo 05 de 2013 de la Junta Directiva de Red Salud Armenia ESE, Plan de Desarrollo, E-PL-003 Plan Operativo Anual	E-PL-011 Formato Asistencia, E-PL-013 Formato de Acta, Encuesta de Satisfacción, Informes de Encuestas
6	Se reporta a la EPS y a las superintendencia el consolidados de las encuestas de manera semestral	H		Líder SIAU	Equipo de Computo y de oficina	Ley 100 de 1993, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1011 de 2006, Ley 1474 de 2011, Plan de Gestión del Gerente, Acuerdo 05 de 2013 de la Junta Directiva de Red Salud Armenia ESE, Plan de Desarrollo, E-PL-003 Plan Operativo Anual	Informes de Encuestas

7	Trimestralmente se reporta al Macro Proceso Direccionamiento Estratégico (Líder de Planeación) la medición del POA	V		Líder SIAU	Equipo de Computo y de oficina	Ley 87 de 1993, Ley 489 de 1998, Ley 42 de 1993, Ley 946 de 2014, Ley 1474 de 2011, Decreto 1599 de 2005, Decreto 2145 de 1999, Decreto 1537 de 2001, Decreto 188 de 2001, Decreto 1826 de 1994, Decreto 2593 de 2000, Decreto 4485 de 2009, Directiva presidencial 01 de 1997, Directiva presidencial de 1994, Directiva presidencial 09 de 1999, Guía para la Administración del Riesgo DAFP, Guía Rol de las Oficinas de Control Interno, Auditoría o quien haga sus veve DAFP, Acuerdo 05 de 2013	E-PL-003 Plan Operativo Anual, Oficio, CD, Correos Electrónicos
8	En caso de incumplimiento de las actividades planificadas se elabora plan de Mejoramiento y se presenta a la Oficina de Control Interno	A		Líder SIAU	Equipo de Computo y de oficina	Ley 87 de 1993, Ley 489 de 1998, Ley 42 de 1993, Ley 946 de 2014, Ley 1474 de 2011, Decreto 1599 de 2005, Decreto 2145 de 1999, Decreto 1537 de 2001, Decreto 188 de 2001, Decreto 1826 de 1994, Decreto 2593 de 2000, Decreto 4485 de 2009, Directiva presidencial 01 de 1997, Directiva presidencial de 1994, Directiva presidencial 09 de 1999, Guía para la Administración del Riesgo DAFP, Guía Rol de las Oficinas de Control Interno, Auditoría o quien haga sus veve DAFP, Acuerdo 05 de 2013	ES-CI-004 Planes de Mejoramiento

Elaboró: Equipo MECI	Revisó: Líder de Planeación	Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
----------------------	-----------------------------	---