



FORMATO		CÓDIGO	SIU-S3-F4
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO CONVENIOS		VERSIÓN	3
		VIGENCIA	12/04/2019
PAGINA 1 DE 3			

Esta encuesta tiene como objetivo conocer y evaluar la satisfacción del usuario en el momento de recibir atención en cada uno de los servicios que presta la E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA, en sus sedes brindada por el talento humano en formación y docentes de las diferentes instituciones de educación con las que tiene convenio.

LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA ES CONFIDENCIAL

EPS-S A LA QUE CORRESPONDE: _____

FECHA: ____ / ____ / ____ **SERVICIO:** _____

Por favor marcar con una X, según su condición

ETNIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	INDIGENA	ROOM O GITANO	AFROCOLOMBIANO	
CONDICION	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	POBL VICTIMA CONFLICTO	ADULTO MAYOR	EMBARAZADA	POBL RURAL
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	LGTBI	DISCAPACIDAD	NIÑO (A)	RED UNIDOS

Tabla No. 1

ÍTEMS A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	MALO	NO SABE NO RESPONDE
1. Su conocimiento sobre la existencia de los convenios docencia en la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.					
2. En el servicio al que usted acudió la información suministrada en cuanto a su enfermedad y tratamiento fue clara y suficiente.					
3. Siente usted que recibió un trato cordial, amble y humanizado.					
4. El servicio por usted requerido fue prestado adecuadamente					
5. La atención en este servicio fue prestada de manera ágil y sin mayor trámite.					
6. Le genero algún tipo de incomodidad la presencia de estudiantes y profesores al momento de su atención.					
7. De acuerdo al servicio recibido como califica el volver a utilizarlo.					

Tabla No. 2

FIRMA: _____
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN, SERVICIOS CON EXCELENCIA HUMANA



FORMATO		CÓDIGO	SIU-S3-F4
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO CONVENIOS		VERSIÓN	3
		VIGENCIA	12/04/2019
		PAGINA 2 DE 3	

**INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR EL FORMATO
"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO CONVENIOS"**

OBJETIVO: Facilitar al usuario la herramienta, para que exprese el nivel de satisfacción del servicio recibido en la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.

ALCANCE: Aplica para todos los usuarios de las diferentes instituciones de educación con las que tiene convenio la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.

Para el diligenciamiento correcto del formato tenga en cuenta lo siguiente:

EPS A LA QUE CORRESPONDE: Registre el nombre de la EPS donde se encuentra afiliado el usuario que presenta la manifestación.

FECHA: Registre el día, mes y año que el usuario presenta la encuesta.

Desarrollo de la tabla 1

SERVICIO: Registre el nombre del servicio en el que se presentó la manifestación.

Marcar con un "X" el tipo de condición (POBLACIÓN VICTIMA DEL CONFLICTO, ADULTO MAYOR, EMBARAZADA, POBLACIÓN RURAL, LGTBI, DISCAPACIDAD, NIÑO (A), RED UNIDOS) y/o etnia (INDÍGENA, ROOM O GITANO, AFROCOLOMBIANO) que pertenece el usuario.

Desarrollo de la tabla 2

ÍTEMES A EVALUAR: Marque con una "X" el nivel de satisfacción descrito por el usuario.

EXCELENTE: Corresponde a un impacto significativo en el nivel de percepción de los usuarios generando el más alto nivel de satisfacción en la encuesta aplicada.

BUENO: Corresponde a un nivel de satisfacción óptimo generado en los usuarios.

ACEPTABLE: Corresponde a un impacto mediano en el nivel de satisfacción de los usuarios.

MALO: No se presenta un impacto positivo que permita la obtención de la satisfacción de los usuarios. **NO SABE NO RESPONDE:** Corresponde a la aptinencia por parte del usuario en el momento identificar su nivel de satisfacción aplicable a la encuesta.

FIRMA: El usuario que presenta la encuesta de satisfacción debe registrar la firma como forma de constancia de la misma.

**FORMATO**

CÓDIGO

SIU-S3-F4

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO CONVENIOS

VERSIÓN

3

VIGENCIA

12/04/2019

PAGINA 3 DE 3

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
2	Modificación del documento	09/12/2015
3	Modificación del documento: Se elaboró el respectivo instructivo para el correcto diligenciamiento del formato de encuesta de satisfacción al usuario y calidad de servicio convenios.	12/04/2019
Nombre: Sandra Velásquez A. Cargo: Coordinadora SIAU		
Nombre: Diana Goretty Patarroyo Cargo: Apoyo profesional garantía de la calidad.	Nombre: Mónica Bibiana Martínez Cargo: Coordinadora de Calidad	Nombre: Erika Paola Losada Cargo: Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó