

# ATENCIÓN Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

Construyendo hoy  
la **Cali** del mañana

ALCALDÍA DE CALI

Grupo de Planeación – Oficina Sistemas de Gestión  
Secretaría de Salud Pública Municipal  
11 de Marzo de 2015

1. Dar a conocer las directrices con las cuales se debe dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011.
2. Divulgar los ajustes realizados a los formatos de medición de la satisfacción del usuario según las actividades realizadas con la comunidad.
3. Orientar a los funcionarios de la SSPM en la aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario, la tabulación de la información, la entrega al Grupo Administrativo y la consolidación de la misma para la realización del respectivo informe.





# DIRECTRICES PARA DAR CUMPLIMIENTO CON LA LEY 1437 DE 2011

Datos del Peticionario, desde la misma recepción del documento se deben obtener los datos del Peticionario

→ Nombre, cedula, dirección, teléfono, etc.

Para dar respuesta a la petición se necesita información adicional

→ 10 días para determinar si requiere información adicional, dos meses para que el Usuario entregue la información.

Tiempo de respuesta de la petición

- Se deben resolver o contestar dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo.
- Si se va demorar en dar la respuesta, se debe avisar al Peticionario en menos de 10 días.

Tratamiento a los PQRS cuando no son de su competencia (pertenece a otra secretaria o dirección etc.)

→ Se tienen 10 días para avisar al Peticionario que su petición será trasladada.

Respuesta dada a la petición

Se evalúa que la respuesta sea de fondo, clara y congruente.

Para peticiones realizadas por más de  
10 ciudadanos

Se debe informar por medio de prensa impresa en un diario local que sea de consumo.

Manejo a dar a la información y  
documentos que tienen carácter  
reservado

Modificar el nivel de Seguridad para que no sea Público sino que quede como Privado.

Peticiones de insistencia

Contestar todas las Peticiones que la persona coloque.

# DIRECTRICES PARA DAR CUMPLIMIENTO CON LA LEY 1437 DE 2011

Derechos de petición que son de  
derecho fundamental

→ Cuando el Peticionario dice en su petición que está en riesgo su vida así en el criterio técnico no lo sea se le debe dar prioridad.

Peticiones sobre derechos de los  
niños

→ Deben realizarse en menos de 15 días hábiles dándole la prioridad por tratarse de un menor.

Cómo certificar y garantizar que la  
respuesta por parte de la entidad fue  
recibida por el Peticionario

→ Deben reposar con firma clara del recibido, fecha y hora de entrega, en el caso que la persona que recibe no sea el Peticionario debe adicionar su parentesco con el mismo.

Peticiones cerradas correctamente en  
el SGD ORFEO

→ Deben reposar en el Orfeo con firma y con los soportes de entrega de la respuesta, archivadas en el sistema.

## Formatos actuales del Proceso de Atención al Usuario

**Encuesta para medir la  
satisfacción del usuario**  
(MMPS04.02.18.902.F01)

Es utilizado para medir la satisfacción de la atención de los trámites y servicios prestados por la SSPM:

### Trámites

1. Certificación sanitaria para la realización de espectáculos públicos y presentación de eventos.
2. Concepto sanitario.
3. Licencias de inhumación de cadáveres.
4. Certificaciones sanitarias de Equinos.

## Formatos actuales del Proceso de Atención al Usuario:

**Atención del usuario por  
el canal presencial**  
(MMPS04.02.18.P02.F02)

- ❑ Oficina de Atención al usuario para radicación de PQRS.
- ❑ Oficina de la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad (SAC).

**Atención del usuario por  
el canal virtual**  
(MMPS04.02.18.P02.F03)

Información consultada y/o descargada a través de los canales virtuales de la Dependencia.

**Atención al usuario por el  
canal telefónico**  
(MMPS04.02.18.P02.F04)

Información obtenida por el Usuario a través del canal telefónico (líneas: 195, 018000222195).

## Formatos de encuesta diseñados para actividades realizadas en la SSPM:

**Asesorías**  
MAGT04.05.18.P02.F08

Orientaciones brindadas a actores institucionales, dar elementos técnicos para ejecución de acciones relacionadas con salud.

**Auditorías visibles**  
MAGT04.05.18.P02.F09

Decreto 411 de 2010, incentivar ejercicios de participación ciudadana en el seguimiento a ejecución de recursos públicos.

**Capacitación**  
MAGT04.05.18.P02.F10

Realizadas por la SSPM a la Comunidad en general, frente a temas de interés en salud pública.

## Formatos de encuesta diseñados para actividades realizadas en la SSPM:

### Eventos

MAGT04.05.18.P02.F11

Jornadas de vacunación, jornadas de salud, brigada de salud.

### Reuniones

MAGT04.05.18.P02.F12

Espacios de participación comunitarios, Comités: intersectoriales, de vigilancia.

### Auditorías / Supervisión

MAGT04.05.18.P02.F13

Realizadas a EPS e IPS del régimen contributivo y subsidiado.

### Centro de Zoonosis

MAGT04.05.18.P02.F14

Evaluar la atención brindada en el Centro de Zoonosis (procedimientos de caninos y/o felinos).

Fecha	Día	Mes	Año

Señor(a) Usuario(a): Solicitamos su colaboración respondiendo las siguientes preguntas para evaluar la actividad en la que acaba de participar. Su opinión es muy importante para nosotros pues nos permite mejorar nuestro desempeño y servicio. En el siguiente formulario encontrará los principales aspectos de evaluación según la actividad realizada, la cual debe calificar de 1 a 6, siendo 1 = Muy insatisfecho, 2 = Poco satisfecho, 3 = Ni Satisfecho Ni Insatisfecho 4 = Satisfecho, 5 = Muy Satisfecho y 6 = No Sabe / No Responde.

ÍTEM A EVALUAR	1	2	3	4	5	6
						NS / NR

Observaciones:


**Nota:** Los datos e información personal aquí consignados, se les dará tratamiento especial de acuerdo con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 del 17 de Octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".



# ETAPAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Aplicar la encuesta según la actividad realizada

Diligenciar resultados de cada encuesta en la matriz de tabulación por actividad

Consolidar información por grupo y por actividad

Enviar la información consolidada al Grupo Administrativo

Elaborar informe

Presentar resultados al Comité Técnico

**Funcionarios que realizan la actividad**

**Funcionario delegado por Responsable de cada grupo**

**Funcionario delegado por Responsable de cada grupo**

**Responsable de cada grupo**

**Grupo Administrativo**

## TIPS A TENER EN CUENTA

- ❑ Utilizar únicamente el formato de encuesta correspondiente a la actividad realizada.
- ❑ Aplicar la encuesta mínimo al 10% de la población participante.
- ❑ Al momento de digitar la información en la matriz de tabulación de la actividad, se debe asegurar que su contenido corresponda a la actividad realizada, teniendo en cuenta la fecha de ésta y el grupo que llevó a cabo la sesión.
- ❑ La calificación de cada una de las preguntas se debe hacer de **1 a 5** **únicamente**, siendo 1 la de menor valor y 5 de mayor nivel de satisfacción. Se da la opción de que el encuestado no responda o no de su opinión frente a alguna pregunta, para este caso se marca la casilla 6.
- ❑ Consolidar la información en cada grupo de manera mensual y enviar trimestralmente al Grupo Administrativo.
- ❑ La información consolidada debe enviarse **únicamente** en documento Matriz de tabulación según la actividad, el cual se encuentra en archivo Excel (xls).

# TALLER PRÁCTICO