9.DIAGRAMA DE FLUJO

8. DESCRIPCIÓN			
FLUJOGRAMA	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**	**REGISTRO**
Saludo al usuario	Saludo a los usuarios que se encuentran en sala de espera (consulta externa, hospitalización, observación y urgencias)	Auxiliar administrativo S.I.A.U	NA
Explicación motivo de encuesta	Se les explica a los usuarios que se pretende con la aplicación de la encuesta, se resalta la importancia de esta herramienta la cual nos permite identificar las fortalezas y necesidades del usuario para adoptar las medidas que correspondan.	Auxiliar administrativo S.I.A.U	NA
Aplicación de encuesta	Se realiza a los usuarios presentes en las diferentes áreas (urgencias, consulta externa, observación, hospitalización) en el siguiente horario lunes, martes y miércoles de 11:00 a 12:00 y de 1:00 a 2:00 y jueves de 12:45 a 1:15pm. Y viernes de 11:30 a 12:00.	Auxiliar administrativo S.I.A.U	Encuesta
Diligenciamiento del formato	De acuerdo con las respuestas dadas por el usuario se diligenciara el formato de encuesta	Auxiliar administrativo S.I.A.U	Encuesta
Análisis de la información	Se realiza monitoreo a la atención que reciben los usuarios en los diferentes servicios con base a los ítems evaluados, teniendo en cuenta el porcentaje de satisfacción o insatisfacción	Auxiliar administrativo S.I.A.U	Informe general S.I.A.U

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Tabulación de la información	Se realiza tabulación de la información por ítems	Auxiliar administrativo S.I.A.U	Informe general S.I.A.U
Socialización de la información	Se socializa la información de los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas de satisfacción en comité de ética hospitalaria mensualmente	Gerente Profesional Universitario Auxiliar administrativo S.I.A.U Coordinador medico	Acta de comité
Plan de mejoramiento	Se realiza plan de mejoramiento de acuerdo a los hallazgos presentados de la tabulación de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios que acceden los servicios de la entidad.	Gerente Profesional Universitario Auxiliar administrativo S.I.A.U Coordinador medico	Acta de comité
Difusión de los resultados	Los resultados de los informes consolidados trimestralmente de la aplicación de encuestas de satisfacción se envían desde gerencia.	Auxiliar administrativo S.I.A.U	Informe trimestral
Seguimiento plan de mejora	Se da cumplimiento a los compromisos, actividades y plan de mejora	Gerente Profesional universitario Auxiliar administrativo S.I.A.U	NA

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD