BUEN COMIENZO ANTIOQUIA
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TAMESIS
ATENCION INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA
MODALIDAD FLEXIBLE

MANUAL DE USO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LA MODALIDAD FAMILIAR BUEN COMIENZO TAMESIS EN TIEMPOS DE CORONAVIRUS



2021

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
CRAA 10 # 13-22 - Tels: 849-48-02
TAMESIS- ANTIOQUIA

MANUAL DE USO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LA MODALIDAD FAMILIAR BUEN COMIENZO TAMESIS.

ELABORADO POR:

MARIA ELENA TABAREZ ZAPATA
OLGA PATRICIA OTALVARO OSORIO
AUXILIARES ADMINISTRATIVAS

CARMEN AMANDA RESTREPO MONTOYA
COODINADORA PEDAGOGICA .

OLGA PATRICIA OTALVARO
AUXILIAR ADMINISTRATIVA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta de satisfaccion es implementada en la entrega de la RPP debido a la Emergencia Sanitaria Ocasionada por el covid 19 , se realiza una muestra representativa por participante en las diferentes unidades de servicio , se diligencia la encuesta bajo las medidas preventivas con la finalidad de evitar contagios **.**

1. **O**BJETIVO GENERAL:

   Conocer el grado de satisfacción de los participantes, frente a la atencion recibida en las diferentes unidades de servicio de la Modalidad Familiar Buen Comienzo Támesis.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ❖ conocer el nivel de satisfacción de los participantes de la MFBCA
- ❖ determinar mejoras

3. ALCANCE:
   la encuesta de satisfacción se encuentra en las diferentes UDS (en este caso en las 35 veredas incluyendo el resguardo indigena, los dos corregimientos y la zona urbana) este procedimiento aplica para todos los servicios prestados desde el programa y cada uno cuenta con el formato de diligenciamiento, como aporte para el mejoramiento del programa.

4. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN:

- ✓ RESPONSABLE PRINCIPAL:
- ✓ Carmen Amanda Restrepo M. – Coordinadora Pedagogica
- ✓ Natalia Lopez Zapata: Coordinadora Medio Tiempo
- ✓ Demas responsables: equipo Interdisciplinario
- ✓ Trabajadora social: Angela Maria Londoño H.
- ✓ Psicologa: Natalia lopez.
- ✓ Enfermera: Maria Teresa Fernandadez
- ✓ Nutricionista: Lina Isabel Cardona Betancur
- ✓ Auxiliar Administrativo: Maria Elena Tabares
- ✓ Auxiliar Administrativa ½ tiempo: Olga Patricia Otalvaro

5.DEFINICIÓN:

- Se entiende por satisfacción al grado de percepción que tiene el participante con respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas .

6. DESCRIPCION DEL PRODECIMIENTO:

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Calcular una muestra representativa del total de participantes atendidos en el programa para evaluar y para determinar el número de usuarios a encuestar.	Equipo Interdisciplinario
2	Explicar a los participantes el objetivo de la encuesta	Equipo Interdisciplinario Agentes Educativas Auxiliares Pedagógicas
3	Aplicar la encuesta de satisfacción al usuario una vez éste acepte.	Agentes Educativas Auxiliares Pedagógicas
4	Verificar antes de concluir la encuesta, que todas las variables estén completamente diligenciadas.	Agentes Educativas Auxiliares Pedagógicas
6	Consolidar la información de las encuestas de satisfacción aplicadas por periodo.	Equipo Interdisciplinario
8	Analizar los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario y definir plan de mejoramiento.	Equipo Interdisciplinario
9	Implementar plan de mejoramiento definido en el comité.	Equipo Interdisciplinario
10	Archivar las encuestas realizadas con su respectivo informe.	Equipo Interdisciplinario
11	Realizar seguimiento al plan de mejoramiento.	Equipo Interdisciplinario

7. ASPECTOS A TENER EN CUENTA

- Las encuestas deben están formadas de preguntas sencillas y de fácil comprensión para el usuario.
- Aplicar la encuesta en diferentes días de la semana, debido a la variabilidad de percepciones sobre la atención.
- Incluir en las encuestas por servicios a usuarios que hayan sido atendidos por diferentes profesionales o funcionarios para la medición de la calidad individual.
- El personal que aplique la encuesta deben estar previamente capacitado en el uso apropiado del instrumento y su metodología.

Al realizar la encuesta se debe:

- Hacer las preguntas exactamente como están escritas y solamente dar otras explicaciones si el usuario no entendió bien la pregunta.
- Preguntar claramente y permitir que el usuario decida sobre la respuesta. No inducir la respuesta de los usuarios.

8. RESULTADOS ESPERADOS

- Conocer el Nivel de satisfacción de los participantes.
- Realizar mejoras a partir de los resultados arrojados en las encuestas para satisfacer cada vez más las necesidades y expectativas de los participantes.



Carmen Amanda Restrepo Montoya
Coordinadora Pedagógica BCA ModalidadFamiliar