

**RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL
N° 048-2017-SUSALUD/SG**

Lima, 14 de julio de 2017

VISTOS:

El Informe Técnico N° 018-2017-SUSALUD/OGPP de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, y el Informe N° 00397-2017/OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1158 que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud – SUNASA, se crea la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD como organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio de Salud, con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera; cuya función se encuentra contenida en el artículo 8 del citado Decreto Legislativo, modificado por el Decreto Legislativo N° 1289 que dicta disposiciones destinadas a optimizar el funcionamiento y los servicios de la Superintendencia Nacional de Salud;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021; documento que se constituye en el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú;

Que, con Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el nuevo Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, que tiene la finalidad de orientar sobre la mejor manera de planificar e implementar diversas actividades que permitan lograr una mejor atención al ciudadano con enfoque de género e interculturalidad;

Que, la Norma ISO 9001:2008, en su numeral 8.2.1 “Satisfacción del Cliente”, señala que la organización debe, como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización;

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 026-2016-SUSALUD/SG de fecha 08 de agosto de 2016, en el marco de la extensión del alcance de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de SUSALUD, se aprobó el procedimiento “Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía por Servicios Brindados por SUSALUD-E4.P06”;



Que, con Resolución de Secretaría General N° 027-2016-SUSALUD/SG, del 09 de agosto del 2016 aprobó el Índice del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos (MGPP);

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 053-2016-SUSALUD-SG, se aprueba el "Plan para mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía", que incorpora mejoras para la implementación de la Plataforma 7x24x365 (a cargo de la Intendencia de Protección de Derechos-IPROT) y mejoras para el proceso Arbitral (a cargo del Centro de Conciliación y Arbitraje- CECONAR), que considera como parte de las acciones programadas la medición de la demanda de Satisfacción del Ciudadano en los procesos en mención;

Que, la Secretaría General, en el marco de las facultades establecidas en el artículo 11 y en el literal i) del artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones - ROF de SUSALUD, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2014-SA, constituye la máxima autoridad administrativa y tiene entre sus funciones aprobar guías, directivas u otros documentos de gestión interna, así como expedir las resoluciones que le correspondan en cumplimiento de sus funciones;

Que, en el marco de las normativas mencionadas, es pertinente aprobar la primera revisión del procedimiento "Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía por los Servicios Brindados por SUSALUD - E4.P06 V.1", que permite ampliar el alcance de la medición de satisfacción del ciudadano, redefiniendo actividades y responsables de acuerdo a la normativa vigente, para obtener, identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, dando cumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación de servicios por parte de SUSALUD, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del ciudadano y de la entidad, en cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad implementado y del Plan para mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía;

Con el visado de la Directora General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y de la Directora General de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

Estando a las facultades conferidas por el Reglamento de Organización y Funciones - ROF de SUSALUD, aprobado por Decreto Supremo N°008-2014-SA.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el procedimiento "Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía por los Servicios Brindados por SUSALUD - E4.P06 V.1", contenido en el Título 1 "Procesos Estratégicos", Capítulo 4 "Gestión de la Mejora", del Índice del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos (MGPP) de la Superintendencia Nacional de Salud, aprobado con Resolución de Secretarial General N° 085-2015-SUSALUD/SG, cuyo texto forma parte de la presente resolución.



Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO el procedimiento “Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía por los Servicios Brindados por SUSALUD E4.P06”, aprobado por la Resolución de Secretaría General N°026-2016-SUSALUD/SG.

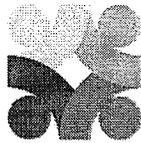
Artículo 3.- DISPONER, la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional www.susalud.gob.pe.

Regístrese y comuníquese




Alejandro Alvaro Alvarado Gallardo
Secretario General



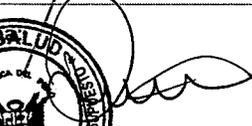


SUSALUD

Superintendencia Nacional de Salud

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS POR LOS SERVICIOS BRINDADOS POR SUSALUD

E4.P06 V.1

Aprobado por: Cargo: Fecha:	Alejandro Álvaro Alvarado Gallardo Secretario General de la Superintendencia Nacional de Salud	Firma: 
Revisado por: Cargo: Fecha:	Alejandro Álvaro Alvarado Gallardo Representante de la Dirección del SGC- SUSALUD	Firma: 
Elaborado por: Cargo: Fecha:	Rocío Fernández De Paredes Chang Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Firma:  

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE
V.0	26/07/2016	Creación del documento, se incorpora la medición de la satisfacción de los procesos que forman parte del SGC de SUSALUD: - Procedimiento Administrativo Sancionador -Fase de Instrucción y Resolución, - Orientación y Atención a la Ciudadanía, - Atención de Consultas, Atención de PIN y Atención de Quejas por vulneración de derechos en salud.	Melvin R. Carrera Z.
	02.08.2016	Se incorpora a los órganos: Secretaría General y a la Oficina de Comunicación Corporativa como los responsables de la medición de la satisfacción.	Melvin R. Carrera Z.
V.1	16.05.2017	Se amplía alcance e incorpora tareas en el procedimiento, consolidando aportes de los órganos responsables de su ejecución. Las tareas se agrupan en las siguientes actividades: 1. Actos preparatorios; 2. Aplicación de Encuestas y medición de la Satisfacción; y, 3. Evaluación de Resultados	Cynthia K. Mendoza M. Melvin R. Carrera Z.



INDICE

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS	2
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. BASE LEGAL	4
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS	4
5. DEFINICIONES Y ACRONIMOS	4
5.1 Acrónimos	4
5.2 Definiciones	5
6. CONSIDERACIONES GENERALES	5
7. PROCEDIMIENTO	7
7.1 Actos Preparatorios	7
7.1.1 Elaboración y/o Actualización de la encuesta	7
7.1.2 Estimación y Generación del Tamaño de Muestra	7
7.2 Aplicación de Encuestas y Medición de la Satisfacción	9
7.2.1 Aplicación de Encuestas	9
7.2.2 Tabulación, Graficación e Interpretación de Encuestas	10
7.3 Evaluación de Resultados	10
7.3.1 Actualización del reporte de seguimiento de evaluación del desempeño del indicador	10
7.3.2 Evaluación del Índice de Satisfacción y Presentación de Resultados y Acciones	11
8. REGISTROS	11
9. ANEXOS	12
9.1 Diagrama de flujo: “Actos preparatorios”	12
9.2 Diagrama de flujo: “Aplicación de Encuestas y Medición de la Satisfacción”	13
9.3 Diagrama de flujo: “Evaluación de Resultados”	14
9.4 Pautas para la elaboración de Encuestas	15
9.5 Definiciones estadísticas	16
9.6 Archivo: “Fórmula Estadística para determinar el tamaño de la Muestra”	17
9.7 Modelo de Informe Estadístico	18
9.8 Modelo de Encuesta de Satisfacción	19
9.8.1 Formulario para el desarrollo de la encuesta –Modalidad Presencial y Virtual	19
9.8.2 Formulario para el desarrollo de la encuesta –Modalidad Telefónica	20
9.8.3 Modelo de Presentación final de la encuesta al ciudadano por modalidad virtual	21
9.8.4 Modelo de Presentación final de la encuesta al ciudadano por modalidad Presencial	21



1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que permita obtener, identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los Ciudadanos, con el cumplimiento de los requisitos relacionados con la prestación del servicio por parte de SUSALUD, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del Ciudadano y de la entidad.

2. ALCANCE

2.1 Inicia con la determinación de los mecanismos para identificar la satisfacción de los Ciudadanos por los servicios que brinda SUSALUD, incluye la aplicación de encuestas de satisfacción, la consolidación, procesamiento y análisis de la información sobre la medición de la satisfacción y finaliza con la generación y la distribución de los reportes de satisfacción de los Ciudadanos a los interesados.

2.2 Este procedimiento es de aplicación obligatoria para la Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud - SADERECHOS, Superintendencia Adjunta de Regulación y Fiscalización – SAREFIS, que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad de SUSALUD, sin perjuicio de su aplicación por otros órganos que no formen parte de este alcance y que requieran realizar mediciones de satisfacción del Ciudadano por los servicios que prestan.

3. BASE LEGAL

3.1 Ley N°27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N°030-2002-PCM.

3.2 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

3.3 Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la Calidad - Requisitos
- Lineamiento N° 001-2015-SUSALUD/SG - Lineamientos para la Orientación y Atención al Público en SUSALUD, aprobado mediante Resolución N°080-2015-SUSALUD/SG.
- Ficha Técnica del Indicador

5. DEFINICIONES Y ACRONIMOS

5.1 ACRÓNIMOS

- **BPM-PAC** Aplicativo informático para la Gestión de Procesos del Negocio – Proceso de Atención al Ciudadano
- **BPM-PAS** Aplicativo informático para la Gestión de Procesos del Negocio – Proceso Administrativo Sancionador.
- **OGPP** Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
- **SADERECHOS** Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud
- **SAREFIS** Superintendencia Adjunta de Regulación y Fiscalización
- **SGC** Sistema de Gestión de la Calidad



5.2 DEFINICIONES

- **Aplicativo informático:** Es el programa informático diseñado para facilitar el registro, la trazabilidad y consulta para la ejecución de un determinado tipo de trabajo en SUSALUD, siendo entre ellos: BPM-PAC y BPM-PAS, que facilitan la atención al Ciudadano.
- **Canales de atención:** Medios o puntos de acceso, a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los distintos servicios provistos por SUSALUD. En concordancia con el principio de accesibilidad, en SUSALUD la atención cuenta con los siguientes canales:
 - **Canal Presencial:** Consiste en la atención personal de las solicitudes y peticiones verbales y su correspondiente registro.
 - **Canal Telefónico:** consiste en la atención de llamadas realizadas a la línea de atención de SUSALUD.
 - **Canal virtual:** Consiste en la atención virtual, realizada mediante el Portal Web de SUSALUD, correo electrónico, redes sociales u otro mecanismo tecnológico.
 - **Canal Escrito:** Consiste en la atención de las solicitudes y peticiones escritas presentadas directamente a SUSALUD por Trámite Documentario.
- **Ciudadano:** Conjunto de la población que es sujeto de derecho o un potencial beneficiario de los servicios estatales.
A lo largo del texto de este procedimiento, el término ciudadano, hace referencia al “administrado”, “usuario” o “tercero legitimado”.
- **Encuesta:** Es el instrumento que mide la satisfacción del público objetivo.
- **Encuestador:** Es la persona encargada de realizar la encuesta al público objetivo.
- **Instrumento:** Son formatos de registro de información que poseen características propias; sirven para recoger la información, en función de las características que se pretende analizar.
- **Órgano competente:** Es la unidad de organización que conforman la estructura orgánica de la entidad (órgano de línea, de apoyo, de asesoramiento, etc.), el cual está encargado de realizar un conjunto de acciones conducentes a alcanzar los objetivos y metas de SUSALUD; proveniente, por lo general, de las normas sustantivas vinculadas a la entidad.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
- **Responsable:** Es el Servidor designado por el órgano competente, que presta el servicio solicitado o que coordina una actividad para la ejecución del proceso de medición de satisfacción al Ciudadano.

Nota: Las definiciones estadísticas se encuentran descritas en el anexo 9.5.

6. CONSIDERACIONES GENERALES

- 6.1 La atención al Ciudadano por los diferentes órganos y dependencias de SUSALUD exclusivamente en materia de su competencia, es una actividad prioritaria por estar alineada a la Gestión Centrada en el Usuario, el cual es uno de los valores institucionales de la entidad.
- 6.2 SUSALUD cuenta con diversos canales de atención al Ciudadano: presencial y no presencial (vía telefónica, virtual) y canal escrito.
- 6.3 La opinión del ciudadano respecto a la atención brindada por SUSALUD se obtiene a través de la Encuesta de Satisfacción; dicha encuesta permite registrar las respuestas.



emocionales o cognoscitivas a determinados atributos del servicio, proporcionado por SUSALUD a través de los diferentes canales, y que le resulta relevante al ciudadano.

La Encuesta de Satisfacción también puede ser utilizada para conocer cómo van evolucionando las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

- 6.4 Los órganos competentes de SUSALUD, son responsables de registrar la información en los aplicativos informáticos, teniendo en cuenta las dimensiones de calidad de datos inherentes (*Precisión, Completitud, Consistencia, Credibilidad y Actualidad*)¹.
- 6.5 El proceso de medición de la satisfacción, está compuesto por tres (03) etapas:

ETAPA	RESPONSABLE
1. Actos preparatorios	Órgano competente e IID
2. Aplicación de encuestas y medición de la satisfacción	IID
3. Evaluación de resultados	Órgano competente

- 6.6 Los órganos competentes, son responsables en la etapa de los actos preparatorios de la elaboración/actualización y de la validación del cuestionario de la encuesta de satisfacción y en la Etapa de Evaluación de los resultados, de la actualización del reporte de seguimiento de evaluación del desempeño del indicador, de la evaluación del índice de satisfacción y de la presentación de resultados y acciones.
- 6.7 La IID en la Etapa de Actos Preparatorios, es el órgano responsable de realizar el Pre Test de la encuesta y la Estimación y Generación del Tamaño de la muestra y en la Etapa de Aplicación de encuestas y Medición de la Satisfacción es responsable de la ejecución de la medición por los canales establecidos, así como de la Tabulación, Graficación e interpretación de las encuestas.
- 6.8 La OGPP, es el órgano responsable de evaluar y comunicar los resultados al Representante de la Dirección del SGC.
- 6.9 La medición de la satisfacción puede abarcar:
 - a) Los diferentes momentos de la atención: durante la orientación, el trámite de la solicitud o el proceso concluido (ciudadano atendido).
 - b) Los atributos de calidad del proceso de atención como: la orientación recibida, los tiempos de espera, las condiciones o ambiente del espacio de atención, la calidad de la información recibida, entre otros
 - c) A uno o varios canales de atención.

Consideraciones que deben ser establecidas, por el órgano competente, en los Actos Preparatorios.

- 6.10 La población, para la obtención de la muestra, está constituida por los ciudadanos que han solicitado atención a través de los canales habilitados y que se encuentran registrados en el aplicativo informático correspondiente, previa determinación del momento de atención, atributo de la calidad y canal(es) de atención, de acuerdo a lo descrito en el numeral 6.9.
- 6.11 Las encuestas se aplican en forma presencial o virtual de acuerdo a los atributos a evaluar por el órgano competente de SUSALUD, excepcionalmente se aplicará la encuesta telefónica en los casos que se requiera.
- 6.12 La medición de la satisfacción, debe ir acompañada de acciones posteriores para mejorar el servicio y la atención al Ciudadano



¹ ISO/IEC 25012: Dimensiones de calidad de datos para los sistemas de información.

7. PROCEDIMIENTO

7.1 ACTOS PREPARATORIOS

7.1.1 Elaboración y/o Actualización de la encuesta

N°	TAREA	RESPONSABLE / ORGANO
Inicio de la Actividad		
1	<p>Definir el (los) proceso (s) a evaluar, el momento, atributos de calidad y canal(es) de atención que serán valorados a través de la Encuesta de Satisfacción y registrar la información en los formularios E4.P06-1 y/o E4.P06-2 según corresponda.</p> <p><i>Nota:</i></p> <p>a) En los casos de identificar más de un grupo de interés al que será aplicada la encuesta, los aspectos de medición a considerar deberán ser particularizados para cada grupo.</p> <p>b) Las encuestas de medición deben considerar los documentos vigentes que regulan los procesos.</p> <p>c) Considerar las recomendaciones recibidas en la encuesta anterior.</p>	<p>Personal responsable asignado de elaborar/ actualizar la encuesta:</p> <p>ÓRGANO COMPETENTE</p>
2	<p>Elaborar o actualizar la encuesta que permita obtener, identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y/o expectativas de los ciudadanos, teniendo en cuenta el anexo 9.4 "Pautas para la elaboración de Encuestas" y el anexo 9.8 "Modelo de Encuesta de Satisfacción".</p> <p>El método de medición para la aplicación de las Encuestas de Satisfacción será la escala de Likert de tres o cinco puntos.</p>	<p>ÓRGANO COMPETENTE</p>
3	<p>Validar el cuestionario de la encuesta con juicio de experto, para asegurar la validez del contenido y la relevancia y claridad de los ítems propuestos.</p> <p>¿El diseño presenta Observaciones?</p> <p>SÍ: Remitir las encuestas con las observaciones identificadas al personal responsable designado del órgano competente para su levantamiento.</p> <p>NO: Visar el E4.P06-1 y/o el E4.P06-2 según corresponda, dando conformidad al cuestionario de la encuesta y remitir a IID la para la ejecución de la prueba piloto.</p>	<p>Personal responsable asignado de validar la encuesta:</p> <p>ÓRGANO COMPETENTE</p>
4	<p>Realizar la prueba piloto aplicando la encuesta a una muestra representativa de la población, con un mínimo de 30 personas. El pre-test permite valorar si el diseño, la duración, el orden y la interpretación del entrevistado son adecuados.</p> <p>¿El diseño presenta Observaciones?</p> <p>SÍ: Remitir un informe con las observaciones identificadas al órgano competente para su levantamiento.</p> <p>NO: Visar y derivar la encuesta al responsable asignado de IID para el desarrollo de los formatos de captura de datos.</p>	<p>Personal responsable asignado de ejecutar la prueba piloto:</p> <p>IID</p>
5	<p>Revisar o elaborar el (los) formato(s) de captura de datos (cuestionario en pantalla) para la encuesta virtual.</p>	<p>Personal responsable asignado:</p> <p>IID</p>
Fin de la actividad.		

7.1.2 Estimación y Generación del Tamaño de Muestra

N°	TAREA	RESPONSABLE / ORGANO
----	-------	----------------------



N°	TAREA	RESPONSABLE / ORGANO						
Inicio de la Actividad								
6	Definir la población objetivo a ser analizada en el periodo a evaluar. <i>Nota: La población se define de acuerdo a lo descrito en el numeral 6.10 del presente procedimiento.</i>	Personal responsable de la medición: IID						
7	Definir el tamaño de la muestra, considerando los siguientes datos de entrada: <table border="1" data-bbox="430 520 1208 625" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th>DATO DE ENTRADA</th> <th>VALORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor nivel de confianza</td> <td>90%, 95%, 97%, 98% o 99%</td> </tr> <tr> <td>Margen de Error</td> <td>1%, 2%, 3%, 4%, 5%, 6%, 7%, 8%, 9% o 10%</td> </tr> </tbody> </table> <i>Nota: Para el cálculo de tamaño de muestra se podrá utilizar el procedimiento indicado en el anexo 9.6 "Fórmula estadística para determinar el tamaño de la muestra" o la que se considere conveniente para la obtención de la misma.</i>		DATO DE ENTRADA	VALORES	Valor nivel de confianza	90%, 95%, 97%, 98% o 99%	Margen de Error	1%, 2%, 3%, 4%, 5%, 6%, 7%, 8%, 9% o 10%
DATO DE ENTRADA	VALORES							
Valor nivel de confianza	90%, 95%, 97%, 98% o 99%							
Margen de Error	1%, 2%, 3%, 4%, 5%, 6%, 7%, 8%, 9% o 10%							
8	Obtener una muestra proporcional al tamaño de cada estrato (por tipo de atención), el cual debe ser ponderado respecto a la población. <i>Nota: Verificar que la información registrada por los órganos responsables contenga información completa y consistente.</i>							
9	Extraer al azar los elementos para cada estrato, a través de una selección aleatoria y generar la "Base de datos de Ciudadanos que serán encuestados". <i>Nota: Para generar la muestra, tener en consideración el registro del correo electrónico o teléfono del Ciudadano, el que aplica únicamente a los casos donde no se cuente con correo electrónico.</i>							
Fin de la actividad.								

(Ver Anexo: 9.1 Diagrama de flujo: "Actos Preparatorios")



7.2 APLICACIÓN DE ENCUESTAS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

7.2.1 Aplicación de Encuestas

La aplicación de encuestas puede darse a través de: Encuestas Virtuales (ir a tarea 8) o Encuestas Telefónicas (ir a tarea 9) o Encuestas Presenciales (ir a tarea 10).

N°	TAREA	RESPONSABLE / ORGANO
Inicio de la Actividad		
Para la ejecución de esta Actividad se debe tener presente repetir la extracción de elementos en caso los seleccionados actuales no puedan ser contactados o no quieran resolver la encuesta.		
10	Encuestas virtuales	Personal responsable de la medición: IID
10.1	<p>Enviar las Encuestas de Satisfacción, a los ciudadanos que fueron aleatoriamente seleccionados en la muestra, por medio de correo electrónico u otro medio virtual definido por la institución, solicitando su colaboración voluntaria.</p> <p><i>Nota:</i> Aplicar excepcionalmente la Encuesta Telefónica, a los ciudadanos que habiendo sido seleccionados en la muestra, no cuenten con correo electrónico.</p>	
10.2	<p>Realizar el seguimiento de la aplicación de encuestas durante el periodo establecido, con el objetivo de lograr obtener la mayor cantidad de encuestas resueltas.</p> <p><i>Nota:</i> La aplicación de las encuestas será realizada en el periodo establecido en la tarea 1.</p>	
10.3	<p>Recolectar y consolidar en un repositorio todas las encuestas desarrolladas para el análisis correspondiente.</p> <p><i>Nota:</i> Las encuestas desarrolladas, deben estar agrupadas (según periodo de evaluación)</p>	
11	Encuestas telefónicas	
11.1	<p>Comunicarse con el ciudadano a través del número telefónico proporcionado, solicitando la colaboración voluntaria, con la "Encuesta de Satisfacción, continuar con las tareas descritas en 10.2 y 10.3</p> <p>Para la aplicación de la encuesta telefónica es fundamental seleccionar un entrevistador con fluidez verbal, buena dicción y conocimientos adecuados para resolver dudas.</p>	
12	Encuestas presenciales	
12.1	<p>Solicitar al Ciudadano la colaboración voluntaria, con la "Encuesta de Satisfacción", para recabar información sobre el grado de satisfacción respecto al servicio recibido, continuar con las tareas descritas en las tareas 10.2 y 10.3</p> <p><i>Nota:</i></p> <p>a) La encuesta aplica a los ciudadanos que reciban un servicio de SUSALUD por el canal presencial.</p> <p>b) Aplicar la encuesta a la muestra seleccionada teniendo en consideración una situación similar</p>	
Fin de la actividad.		



7.2.2 Tabulación, Graficación e Interpretación de Encuestas

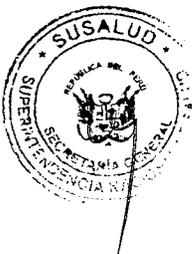
N°	TAREA	RESPONSABLE / ORGANO
Inicio de la Actividad		
13	Tabular, graficar e interpretar los resultados de las Encuestas de Satisfacción, considerando los objetivos y parámetros contenidos en la Ficha Técnica del Indicador aprobado para el SGC de SUSALUD, la información recolectada y los aspectos y criterios de evaluación definidos por el órgano competente en el numeral 7.1.	Personal responsable de la medición: IID
14	Elaborar el informe estadístico, presentado las acciones realizadas y los resultados; así como, los parámetros aplicados para la determinación del tamaño de muestra según corresponda, entre otros aspectos relevantes. <i>Nota: La interpretación a cargo de IID es en términos estadísticos, no respecto a las conclusiones del estudio</i>	
15	Enviar el Informe Estadístico a los órganos competentes para su evaluación y acciones pertinentes. Ver anexo 9.7 "Modelo de Informe Estadístico".	
Fin de la Actividad		

(Ver Anexo: 9.2 Diagrama de flujo: "Aplicación de Encuestas y Medición de la Satisfacción")

7.3 EVALUACIÓN DE RESULTADOS

7.3.1 Actualización del reporte de seguimiento de evaluación del desempeño del indicador

N°	TAREA	RESPONSABLE / ORGANO
Inicio de la Actividad		
16	Recibir y evaluar el Informe Estadístico (resultado de las encuestas de Satisfacción), considerando los objetivos y alcance del indicador, aprobados para el SGC de SUSALUD. <i>Nota: Evaluar las recomendaciones recibidas por el órgano responsable de aplicar las encuestas para incorporarlas en las siguientes mediciones.</i>	Personal responsable de la evaluación del Informe: ÓRGANO COMPETENTE
17	Actualizar el reporte de seguimiento de evaluación del desempeño del indicador, registrando: las conclusiones, las acciones realizadas, recomendaciones, acciones correctivas o de mejoras identificadas y elevar la información al Superintendente Adjunto / Director según corresponda. <i>Nota: Si identifica posibles reclamos tomar acciones de acuerdo al procedimiento E4.P03 Acciones Correctivas.</i>	
Fin de la Actividad		



7.3.2 Evaluación del Índice de Satisfacción y Presentación de Resultados y Acciones

Nº	TAREA	RESPONSABLE / ORGANO
Inicio de la Actividad		
18	<p>Evaluar los resultados obtenidos y validar las acciones recomendadas.</p> <p>¿Presenta Observaciones?</p> <p>Sí: Coordinar el levantamiento de las observaciones con Personal responsable de la evaluación del informe</p> <p>No: Remitir los resultados en reporte de seguimiento de evaluación del desempeño del indicador, según el período de reporte a la OGPP.</p> <p><i>Nota: Si los resultados de la Encuesta de Satisfacción no alcanzan la meta, el órgano competente debe establecer acciones correctivas de acuerdo al procedimiento E4.P03 Acciones Correctivas.</i></p>	<p>Superintendente Adjunto / Director</p> <p>ÓRGANO COMPETENTE</p>
Fin de la Actividad		

(Ver Anexo: 9.3 Diagrama de flujo: "Evaluación de Resultados")

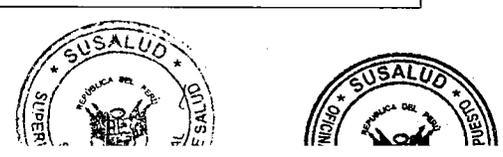
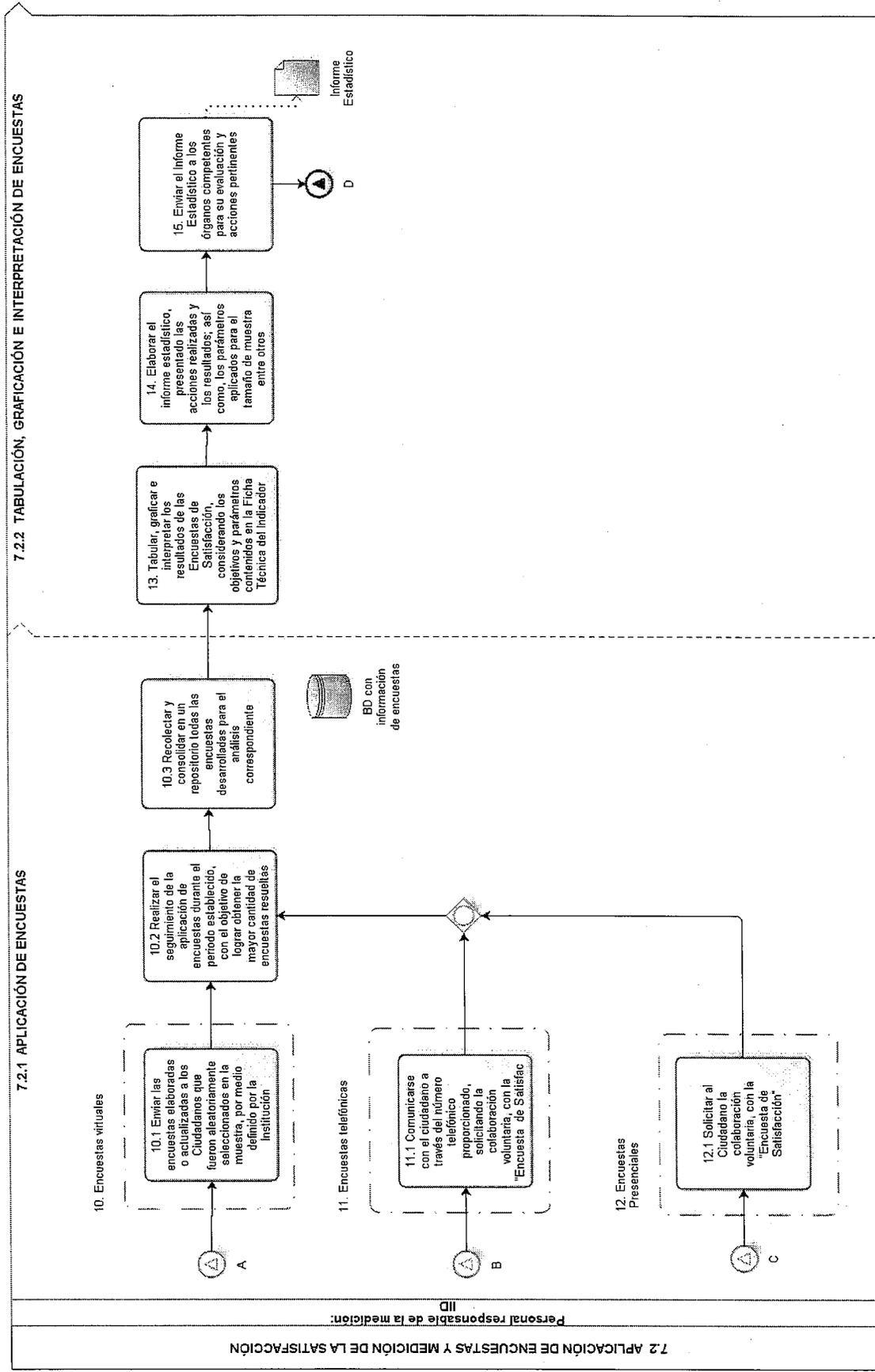
8. REGISTROS

CÓDIGO DE REGISTRO	REGISTRO	ACTIVIDAD
E4.P06-1	Medición de la Satisfacción por los servicios prestados-Modalidad Presencial / Virtual	Actos preparatorios
E4.P06-2	Medición de la Satisfacción por los servicios prestados-Modalidad Telefónica	
S/C	Informe de Prueba Piloto con Observaciones	
S/C	Base de datos de Ciudadanos que serán encuestados	
S/C	Información de Encuestas	Aplicación de encuestas y medición de la satisfacción
S/C	Informe Estadístico	Evaluación de resultados
S/C	Reporte de seguimiento de evaluación del desempeño del indicador	
E4.P03-1	Solicitud de Acción Correctiva	

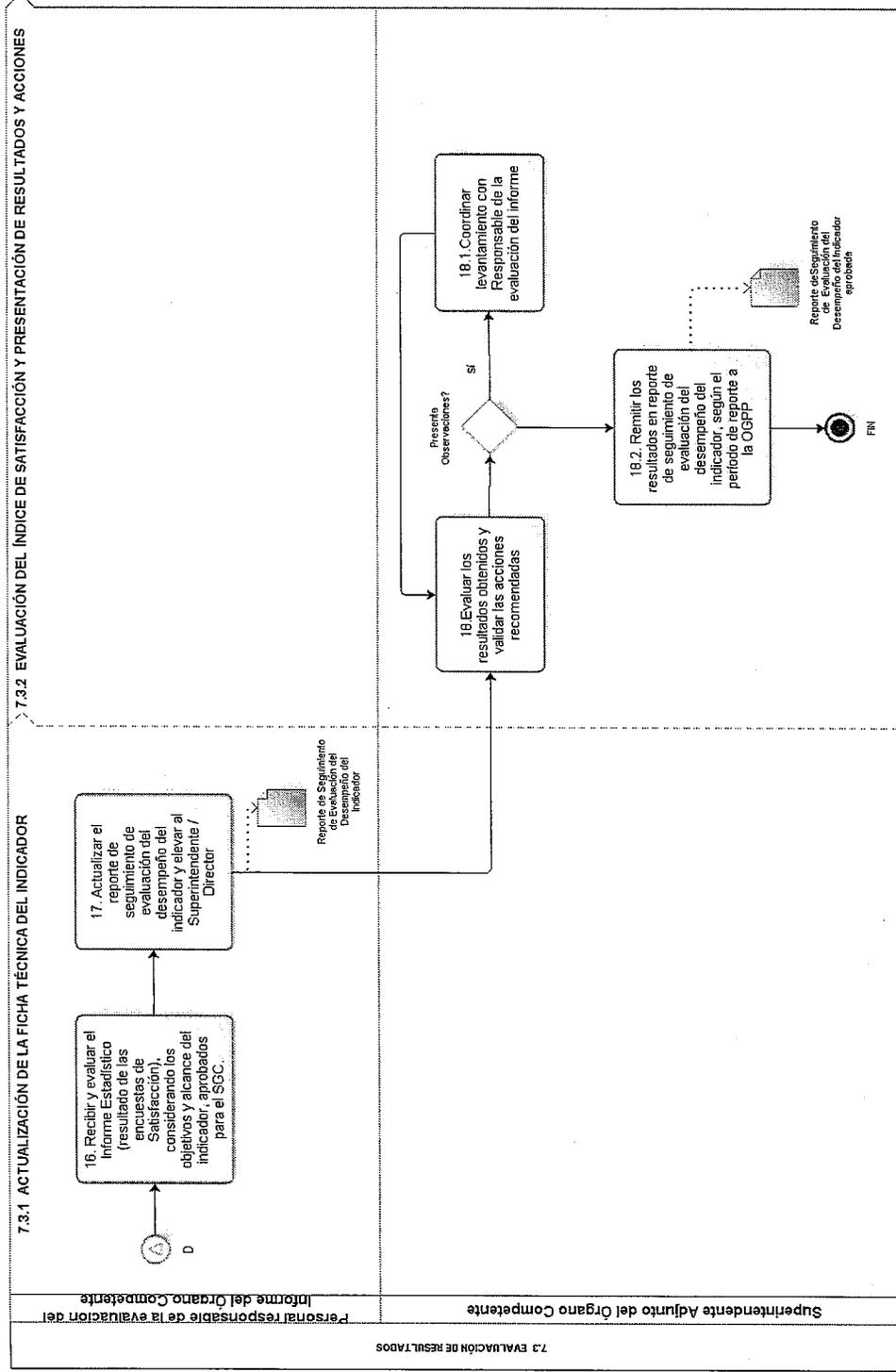
S/C: Sin Código



9.2 DIAGRAMA DE FLUJO: "APLICACIÓN DE ENCUESTAS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN"



9.3 DIAGRAMA DE FLUJO: "EVALUACIÓN DE RESULTADOS"



9.4 PAUTAS PARA LA ELABORACIÓN DE ENCUESTAS

- a. Preguntas entendibles con facilidad y en la primera lectura, se debe cuidar la extensión, la redacción, el lenguaje, entre otros, considerando:
 - Preguntas cortas y cerradas.
 - No realizar dos preguntas en una.
 - Lenguaje sencillo, sin tecnicismos.
- b. Cuando el cuestionario de satisfacción se utilice para conocer cómo van evolucionando las necesidades y expectativas de los ciudadanos, se podrá incluir preguntas relativas a identificar dichas expectativas, por ejemplo se puede preguntar por las dimensiones de la prestación que tienen más importancia para los ciudadanos, como usuarios del servicio.
- c. Además de las preguntas concretas, el cuestionario debe complementarse con Saludo o presentación y con una pregunta general de satisfacción.
- d. Para la elaboración de la encuesta se podrá tener en cuenta los atributos de calidad y las expectativas ciudadanas.

ATRIBUTO DE CALIDAD	EXPECTATIVA DEL CIUDADANO
Capacidad de respuesta	a) Eficiencia por parte del personal b) Respuestas claras, precisas y oportunas c) Celeridad en el proceso d) Implementación de tecnología e) Orientación a resultados
Amabilidad y cortesía	a) Atención amable, discreta y con educación
Visión, Misión, Organización estructural	a) Atención rápida y personalizada b) Atención confiable e imparcial
Confiabilidad y facilitación	Acceso a la información pública de la entidad



9.5 DEFINICIONES ESTADÍSTICAS

NOMBRE	DEFINICIÓN
Dato	Es cada uno de los valores que se ha obtenido al realizar un estudio estadístico; es decir, son hechos u observaciones expresados en forma numérica, que sirven para realizar estudios comparativos.
Gráfico	Es un tipo de representación de datos, mediante recursos gráficos (de preferencia “gráfico circular seccionado 3D”) para manifestar visualmente la correlación estadística que guardan entre sí la información contenida en la tabulación.
Interpretación	Es la conclusión acertada de la información mostrada y graficada, sobre la satisfacción del Ciudadano.
Margen de Error	Es una estadística que expresa la cantidad de error de muestra aleatoria en los resultados de una encuesta; define el nivel de confianza de los resultados obtenidos.
Muestra	Es un subconjunto fielmente representativo de la población a la cual se le aplicará las encuestas o evaluaciones a realizar.
Población	Conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.
Tabulación	Es la elaboración de tablas con información relevante (información obtenida en las distintas encuestas realizadas por el (los) encuestador(es))para el análisis de la información recolectada
Valor nivel de confianza	Riesgo que aceptamos de equivocarnos al presentar nuestros resultados (también se puede denominar grado o nivel de seguridad), el nivel habitual de confianza es del 95%.



9.6 ARCHIVO: "FÓRMULA ESTADÍSTICA PARA DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA"

FORMULA ESTADISTICA PARA DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Ingresar datos	
N = Tamaño de Población	420 *
c = Nivel de Confianza	90% **
e = Margen de Error	5%

		Margen de Error											
		1%	2.0%	2.5%	3.0%	3.5%	4.0%	5.0%	6.0%	7.0%	8.0%	9.0%	10.0%
N = 420		395	337	303	270	239	211	165	130	104	85	70	58

Valores Z (valor nivel de confianza)	90%	95%	97%	99%
Varianza (valor para reemplazo en fórmula)	1.645	1.960	2.170	2.576

FORMULA PARA OBTENER EL TAMAÑO DE LA MUESTRA =
$$N * (\alpha_c * 0.5)^2 / (1 + (e^2 * (N - 1))) = 165$$

165

Donde:

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)
 - Nivel de confianza, es el riesgo que aceptamos de equivocarnos al presentar nuestros resultados (también se puede denominar grado o nivel de seguridad), el nivel habitual de confianza es del 95%.

e = Margen de error

- Margen de error, es el error que estamos dispuestos a aceptar de equivocarnos al seleccionar nuestra muestra, este margen de error suele ponerse en torno a un 3%.

N = Tamaño de Población (inverso)

Hoja de cálculo de Microsoft Excel (.xlsx)



9.7 MODELO DE INFORME ESTADÍSTICO

INFORME ESTADÍSTICO

I) **DATOS DE LA EVALUACION**

1.1 Periodo a evaluar	
1.2 Órgano/Oficina	
1.3 Responsable del Órgano/Oficina	

II) **FUENTE DE INFORMACION**

2.1 Base de datos	
2.2 Otros	

III) **ACCIONES REALIZADAS**

3.1 Determinación de la Población
3.2 Definición del Tamaño de muestra
3.3 Aplicación de Encuestas

IV) **RESULTADOS OBTENIDOS**

4.1 Tabulación
4.2 Graficación
4.3 Interpretación



.....
FIRMA DE RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
 Nombre:
 Cargo:

9.8 MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

9.8.1 Formulario para el desarrollo de la encuesta –Modalidad Presencial y Virtual



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN
 (Indicar el nombre del órgano que responsable del servicio)

E4.P06-1 V.1

1.-ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1.1.- Objetivo de la Encuesta:
 Señalar los objetivos que se quiere alcanzar con la aplicación de la encuesta encuesta:

1.2.- Público Objetivo
 Precisar la población a la que está dirigida la encuesta

1.3.- Canal a Evaluar *Seleccionar el (los) canal(es)* **1.4.- Modalidad de Encuesta** *Seleccionar* **1.5.-Duración de la Encuesta:** *(en días)*

1.6.- Desarrollo del cuestionario de la Encuesta de Satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (señalar la modalidad de la Encuesta, por ejemplo: PRESENCIAL)

ATENCIÓN A (Señalar el público objetivo, por ejemplo LOS ADMINISTRADOS Y OTROS INTERESADOS EN LA INSTRUCCIÓN DEL PAS)

Nos gustaría conocer su opinión con respecto a la calidad del servicio recibido el día de hoy en esta Intendencia de Fiscalización y Sanción - IFIS .
 A continuación encontrará tres afirmaciones (la primera está condicionada a que su cita estuviera programada). Marque con un aspa (X) la opción que mejor describe la calidad del servicio recibida

Señale si Ud Tenia una cita programada

Si Ir a pregunta N°1
 No Ir a pregunta N°2

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	La atención se realizó a la hora programada	1	2	3	4	5
2	La atención dio respuesta a mi requerimiento	1	2	3	4	5
3	Estoy satisfecho con el servicio de atención	1	2	3	4	5

Agradecemos nos alcance sus comentarios y sugerencias

Muchas gracias por su colaboración.
 Intendencia de Fiscalización y Sanción IFIS-SUSALUD

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:				
Revisado por:				
Aprobado por:				

7. Validación de la encuesta por juicio experto
 Si el cuestionario aprobado cumple con los requisitos que aseguran la validez del contenido, relevancia y claridad de los ítems propuestos, la validación de la encuesta debe ser emitida por el órgano competente responsable de realizar la validación.

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Validado por:				

8. Autorización de pase a desarrollo de formatos para captura de datos
 Si la prueba piloto valida el diseño, la duración, el orden y la interpretación de la encuesta, la autorización de pase a desarrollo de formatos debe ser dada por el responsable asignado de ID.

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Autorizado por:				

INTRODUCCIÓN

QUESTIONARIO

PREGUNTA GENERAL DE SATISFACCIÓN

CAMPO OPCIONAL

AGRADECIMIENTO



9.8.2 Formulario para el desarrollo de la encuesta –Modalidad Telefónica

 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN-CANAL TELEFÓNICO						
		E4.P06-2 V.1				
ATENCIÓN A LOS ADMINISTRADOS Y OTROS INTERESADOS EN LA INSTRUCCIÓN DEL PAS						
Saludo: Cuidar el tono de voz durante el saludo y la realización de la encuesta.	"Señor _ (si es posible utilice el nombre del administrado o ciudadano) _ buenos días" Mi nombre es_ (indica: nombre completo) _					
Encuesta: Durante la ejecución de la encuesta indique su postura corporal, demuestre cordialidad. Indicar la primera pregunta y registrar la respuesta, seguidamente decir la segunda pregunta y registrar la respuesta.	Nos gustaría conocer su opinión con respecto a la calidad del servicio recibido el día de hoy en la Intendencia de Fiscalización y Sanción - IFIS de SUSALUD Considerando una escala del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, indique la opción que mejor describe la calidad del servicio recibido: 1.- La atención dio respuesta a mi requerimiento Registrar la respuesta 2.- Estoy satisfecho con el servicio de atención Registrar la respuesta					
Registro de la Respuesta: Permitir que el administrado/interesado exprese su opinión por sí solo y marcar la opción dada por el administrado.		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
	1	2	3	4	5	
	1	2	3	4	5	
Agradecimiento: (Recuerde mantener el trato cordial)	"Agradecemos nos alcance sus comentarios o sugerencias para mejorar la calidad de nuestros servicios"					
Registro de Comentarios o sugerencias (registrar los comentarios y sugerencias alcanzados por los administrados o interesados)	Comentarios o sugerencias					
Despedida: Fecha: Nombre del Responsable de la Entrevista:	La Intendencia de Fiscalización y Sanción IFIS de SUSALUD agradece su colaboración					

Intendencia de Fiscalización y Sanción IFIS-SUSALUD

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:				
Revisado por:				
Aprobado por:				

7. Validación de la encuesta por juicio experto

Si el cuestionario aprobado cumple con los requisitos que aseguran la validez del contenido, relevancia y claridad de los ítems propuestos, la validación de la encuesta debe ser emitida por el órgano competente responsable de realizar la validación.

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Validado por:				

8. Autorización de pase a desarrollo de formatos para captura de datos

Si la prueba piloto valida el diseño, la duración, el orden y la interpretación de la encuesta, la autorización de pase a desarrollo de formatos debe ser dada por el responsable asignado de IED.

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Autorizado por:				



9.8.3 Modelo de Presentación final de la encuesta al ciudadano por modalidad Virtual



COMPARTE TU EXPERIENCIA CON NOSOTROS

<<Nombre del Ciudadano>>:

En la Superintendencia Nacional de Salud, estamos comprometidos con entregarte un mejor servicio. Por ello nos gustaría conocer tu opinión sobre tu reciente experiencia en nuestra plataforma de atención.

Gracias por tu tiempo y preferencia.

RESPONDER ENCUESTA



PREGUNTA / AFIRMACIÓN	EVALUACIÓN				
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1. El tiempo de espera y de atención fue razonable	☹	☹	☺	☺	☺
2. Las preguntas e interrogantes fueron contestadas con claridad por el personal de SUSALUD	☹	☹	☺	☺	☺
3. El personal de SUSALUD, lo atendió con amabilidad, respeto y paciencia	☹	☹	☺	☺	☺
4. Considera adecuados los servicios al Ciudadano que ofrece SUSALUD	☹	☹	☺	☺	☺
5. Ha hecho algún trámite por la página web de SUSALUD?		Si <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>	
6. El trámite realizado por la Web fue satisfactorio	☹	☹	☺	☺	☺

Enviar

Gracias por darnos tu opinión. Tus respuestas serán de gran ayuda para seguir mejorando la experiencia de nuestros Usuarios.

9.8.4 Modelo de Presentación final de la encuesta al ciudadano por modalidad Presencial



