

 Centro Médico Belén "Valoramos tu bienestar"	PROGRAMA APLICACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Código: CMB-TS-PR-712
		Versión: 01
		Fecha: 20 Marzo 2025

APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Introducción

El Centro Médico Belén, comprometido con la calidad en la prestación de los servicios de salud y con el fortalecimiento de la experiencia del usuario, implementa de forma periódica encuestas de satisfacción que permiten conocer de manera directa la percepción de los pacientes frente a los servicios recibidos.

Estas herramientas de medición son fundamentales para garantizar la mejora continua, fortalecer la confianza institucional y dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS), establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

El presente documento tiene como propósito justificar y sustentar la aplicación de las encuestas de satisfacción aplicadas en el trimestre abril – junio de 2025, en coherencia con los objetivos institucionales de excelencia, humanización del servicio y mejora permanente de los procesos asistenciales y administrativos.

Objetivos

Objetivo general

Justificar la aplicación de las encuestas de satisfacción de usuarios como herramienta fundamental para la evaluación y mejora continua de la calidad de los servicios en el Centro Médico Belén.

Objetivos específicos

- Identificar la importancia de la medición de la satisfacción del usuario en los procesos de atención en salud.
- Resaltar la utilidad de los resultados de las encuestas como base para la toma de decisiones institucionales.
- Evidenciar el cumplimiento de los lineamientos del Sistema de Garantía de la Calidad en Salud (Resolución 256 de 2016).
- Promover la participación activa de los usuarios en la evaluación de los servicios prestados.

Justificación

	PROGRAMA APLICACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Código: CMB-TS-PR-712
		Versión: 01
		Fecha: 20 Marzo 2025

La aplicación periódica de encuestas de satisfacción en el Centro Médico Belén se fundamenta en la necesidad de evaluar la calidad de los servicios prestados y garantizar la mejora continua en la atención a nuestros usuarios.

Estas encuestas permiten recoger de manera directa la percepción y experiencia de los pacientes frente a los procesos de atención, el trato del personal, la oportunidad en los servicios y la efectividad de la respuesta institucional. Su análisis constituye una herramienta estratégica para tomar decisiones basadas en evidencia, orientadas a fortalecer los procesos asistenciales y administrativos.

Desde un enfoque de gestión de la calidad, la aplicación de las encuestas responde a los lineamientos establecidos en la Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social, la cual promueve la medición de la satisfacción como componente esencial del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS).

Además, estas mediciones contribuyen al cumplimiento de los principios de participación social, transparencia y corresponsabilidad, fortaleciendo la relación entre el usuario y la institución.

La información obtenida permite:

- Identificar fortalezas y oportunidades de mejora en los servicios.
- Monitorear el cumplimiento de metas de satisfacción establecidas institucionalmente (meta $\geq 90\%$).
- Implementar planes de mejoramiento continuo que garanticen una atención segura, oportuna y humanizada.
- Evaluar el impacto de las acciones correctivas y preventivas aplicadas en trimestres anteriores.
- Reforzar el compromiso institucional con la excelencia y la fidelización de los usuarios.

Por lo tanto, la aplicación de las encuestas de satisfacción no solo cumple con una exigencia normativa, sino que constituye un instrumento de gestión fundamental para consolidar la calidad del servicio, la confianza del usuario y la sostenibilidad institucional.

Conclusiones

 Centro Médico Belén "Valoramos tu bienestar"	PROGRAMA APLICACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Código: CMB-TS-PR-712
		Versión: 01
		Fecha: 20 Marzo 2025

- Las encuestas de satisfacción son una herramienta esencial para conocer la percepción real del usuario, fortalecer los procesos internos y orientar las acciones de mejora continua.
- Su aplicación evidencia el compromiso del Centro Médico Belén con la calidad, la transparencia y la humanización en la atención.
- Los resultados obtenidos sirven como insumo para el seguimiento de indicadores institucionales y la toma de decisiones estratégicas.
- Mantener esta práctica de evaluación periódica contribuye a la fidelización de los usuarios y al cumplimiento de los estándares del Sistema de Garantía de la Calidad en Salud.