

Apéndice B. *Encuesta aplicada a los colaboradores de la IPS Integrados en Salud*

1. ¿Conoce usted la estructura de procesos de IPS Integrados en Salud?

- a) Si
- b) No

2. ¿En qué tipo de nivel se encuentra usted?

- a) Plataforma de Servicios
- b) Procesos de Negocio
- c) Procesos de Soporte

3. Defina con 3 palabras los siguientes términos

- Calidad
- Servicio al Usuario
- Momento de Verdad
- Mejoramiento de la Calidad del servicio
- Estrategia
- Mejoramiento de procesos administrativos

4. ¿Cuáles considera usted que son las diferencias entre la forma en que actualmente opera el proceso- servicio que ofrece y la forma en que debiera operar? Especifique 3 de ellas.

5. ¿El servicio que presta la IPS está dando respuesta a las necesidades actuales de los usuarios?

- a) Si
- b) No

6. ¿El contenido de cada proceso es pertinente y suficiente para la prestación del servicio?

- a) Si

b) No

7. ¿Considera que se deben realizar acciones de mejoras en el servicio al usuario?

a) Si

b) No

8. ¿Existe facilidad en los trámites realizados por los usuarios para ser atendidos?

a) Si

b) No

9. ¿El proceso tiene una clara relación con la misión, visión, objetivos estratégicos y políticas de la institución?

a) Si

b) No

10. ¿Se están ejecutando acciones de mejora en el proceso actualmente?

a) Si

b) No

11. Según su concepto, identifique los problemas que tiene atención al usuario en la IPS

12. Mencione una Estrategias para dar solución integral a los problemas de atención al usuario
