


<i>Línea de Base "De Cero a Siempre"</i>	 Centro Nacional de Consultoría S.A. Calle 34 N° 5-27 Bogotá Teléfono: 339 4888	<i>IPS Públicas y privadas</i>
Centro de Costos:7857-03	<i>Fecha: 01 de Octubre de 2012</i>	<i>Prueba Piloto:</i> x <input type="checkbox"/> <i>Sí</i> <input type="checkbox"/> <i>No</i>
Elaborado por: Hugo Navarro/Andrés Gordillo/Carlos Castro	Revisado por: Andrés Gordillo	Revisado en Campo por: Mary Trini Niño M

- *Buenos días, tardes, mi nombre es (nombre y apellido), y pertenezco al Centro Nacional de Consultoría, una empresa privada dedicada a la investigación de mercados y de opinión pública. Actualmente nos encontramos desarrollando un estudio de caracterización de la calidad de los servicios de atención en salud para la primera infancia y la experiencia de su institución nos será valiosa para los propósitos de la investigación. Las respuestas suministradas serán de carácter confidencial y los datos se utilizarán únicamente para fines estadísticos.. Le agradecería dedicara 30 minutos para responder la siguiente encuesta.*
- *Para cualquier inquietud puede comunicarse con el Centro Nacional de Consultoría. (Tel: 3394888 si la persona lo pide).*

Iniciación Hora /__/_/ minutos /__/_/

1. IDENTIFICACIÓN

101	Nombre o razón social de la IPS			
102	Número de registro especial de la IPS	_ _ _ _ _ _ _ - _ _ _ _ _ _ _ - _ _ _		
103	Nit	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _		
104	Dirección	_____		
	Municipio:	_____	Departamento:	_____
	Urbano 1 Rural 2			
105	Teléfono			
106	Nombre del director o gerente de la IPS			
107	Personas que responden la encuesta	107 Persona 1	108 Persona 2	109 Persona 3
	a. Nombres y apellidos			
	b. Documento de identidad			
	c. Cargo que desempeña			
	d. Email			
	e. Tiempo de trabajo en la IPS (en años) <i>si es menos de un año marque 0</i>			
	e. Módulos que responde	2 3 4 5 6 7 8	2 3 4 5 6 7 8	2 3 4 5 6 7 8

2. CARACTERIZACIÓN

201	¿Cuál es la naturaleza jurídica de la institución?	Privada sin ánimo de lucro 1 Privada con ánimo de lucro 2 Pública 3 Mixta 4	1 ----- Pase a 203 2 ----- Pase a 203
202	¿Es empresa social del estado?	Si 1 No 2	
203	Año en que la IPS obtuvo su personería jurídica:	_ _ _ _ _ _ _	
204	¿Cuál es el nivel de complejidad de los servicios que atiende?	1 2 3 4	
205	¿Cuántas sedes tiene esta IPS incluyendo ésta?	_ _ _	
206	¿Cuáles de los siguientes subgrupos de población atiende esta IPS? (E:Lea opciones, RM)	Mujeres y hombres que requieren consejería de preparación para el embarazo y planificación familiar	1
		Mujeres que requieren control prenatal	2
		Mujeres que requieren atención del parto y el puerperio	3
		Niñ@s recién nacidos que necesitan control médico a las 72 horas	4
		Niñ@s recién nacidos que necesitan control médico por su bajo peso al nacer y prematurez	5
		Niñ@s menores de 6 años que necesitan control de crecimiento y desarrollo	6
		Niñ@s menores de 6 años que necesitan atención preventiva o curativa en salud bucal	7
		Niñ@s que requieren tratamiento para la desnutrición	8
		Niñ@s que requieren vacunas bajo el esquema PAI	9
207	¿En la operación de esta IPS es notoria la atención a los siguientes grupos de población?	Población afrocolombiana	1
		Población indígena	2
		Población en situación de desplazamiento	3
		Población discapacitada o necesidades educativas especiales	4
208	El valor de los activos de la empresa a 2011 es:	Menos de 5 millones	1
		De 5 a 50 millones	2
		De 51 a 100 millones	3
		De 101 a 500 millones	4
		De 501 a 1000 millones	5
		Más de 1000 millones	6
209	El valor promedio mensual de su facturación en 2011 fue:	Menos de 5 millones	1
		De 5 a 50 millones	2
		De 51 a 100 millones	3
		De 101 a 500 millones	4
		De 501 a 1000 millones	5
		Más de 1000 millones	6
210	¿Esta IPS tiene certificado de habilitación de servicios de salud?		Si 1 No 2— Pase a 212
211	¿Cuál es la fecha de vencimiento del formulario de registro?	_____ Día Mes Año	

212	¿Esta IPS está habilitada para prestar servicios de salud?	Si 1 No 2
213	Cuáles de los siguientes servicios tiene habilitados (E: Lea opciones, RM)	Ginecoobstetricia 1 Servicios de Promoción y prevención 2 Atención de partos 3
214	¿Cuál es la fecha de vencimiento de las habilitaciones de _____?	a. Ginecoobstetricia _____ NA 99 Día Mes Año b. Servicios de PyP _____ NA 99 Día Mes Año c. Atención de partos _____ NA 99 Día Mes Año
215	¿Los distintivos de habilitaciones de esta IPS están visibles para los usuarios?	Si 1 No 2
216	¿En los últimos tres años la IPS participó o adelantó en algún proceso relacionado con la acreditación, certificación o mejoramiento de la calidad de sus servicios?	Si 1 ¿Cuál? _____ No 2
217	¿Esta IPS está acreditada como una institución Amiga de la Mujer y la Primera Infancia (IAMI)?	Si 1 -----A partir de qué año ____ _ No 2
218	¿Esta IPS cuenta con espacios adecuados en los que se pueda realizar actividades de educación y orientación para la población atendida o el público en general?	Si 1 No 2

3. PREPARACIÓN PARA EL EMBARAZO

301	¿A quién o quienes está dirigido el programa o las actividades de preparación para el embarazo?	Mujeres	1
		Hombres	2
		Mujeres y hombres	3
		No hay programa de preparación para el embarazo — Pase a sección 4	4
302	¿En el programa o actividades de preparación para el embarazo se promueve la participación de adolescentes?	Si	1
		No	2
		NS/NR	9
303	¿Qué personal realiza las actividades de educación para la preparación para el embarazo (E: Lea opciones, RM) ?	Médic@ general	01
		Medic@ internista	02
		Medic@ ginecoobstetra	03
		Médic@ pediatra	04
		Enfermer@ profesional	05
		Enfermer@ especializad@	06
		Psicolog@	07
Otro profesional: Cual: _____	77		
304	¿A quiénes se invita a participar en las actividades de educación para la preparación en el embarazo?	A las personas que son atendidas por la IPS	1
		A las personas afiliadas a determinadas EPS	2
		Al público en general	3
305	¿Qué medios utiliza para convocar a las personas a participar en las actividades educación para la preparación para el embarazo? (E: Lea, RM)	Anuncios en las carteleras de las IPS	01
		Llamadas telefónicas	02
		Mensajes de texto	03
		Correo electrónico	04
		Visitas domiciliaria	05
		Radio	06
		Prensa	07
Otro, ¿Cuál? _____	77		

306	¿Con que frecuencia se imparte ese tipo de educación y orientación?	más de una vez al mes	1
		una vez al mes	2
		menos de una vez al mes	3
307	La asistencia de las personas a las actividades de educación de preparación para el embarazo es:	Mayor a los cupos programados por la IPS	1 ⇒ 309
		Igual a los cupos programados por la IPS	2 ⇒ 309
		Menor a los cupos programados por la IPS	3
308	¿Por qué razones la asistencia a las actividades de educación de preparación para el embarazo es menor a lo programado por la IPS? (Lea, RM)	Falta de conocimiento sobre los contenidos y utilidad de las actividades de preparación para el embarazo	1
		Creer que ya saben lo que tienen que hacer	2
		Tuvieron malas experiencias con este tipo de capacitaciones	3
		Tiempo que implica asistir a las actividades de educación	4
		Porque tienen obligaciones en la casa o en el trabajo	5
		Por los costos que tiene desplazarse hasta el lugar donde se desarrolla las actividades de educación (transporte, distancia, etc.)	6
		No están afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud	7
		Olvidan asistir a las actividades de educación	8
		No les interesa	9
		Otra, ¿Cuál? _____	77
309	¿En cuáles de los siguientes aspectos debe mejorar esta IPS el servicio de preparación para el embarazo? (E:Lea opciones, RM)	Difundir un mayor volumen de información sobre el programa y los contenidos	01
		Ampliar y/o ajustar a los horarios de atención	02
		Ampliar de los cupos al programa	03
		Ninguno de los anteriores	04
		Otro, ¿Cuál? _____	77
		No debe mejorar ningún aspecto	05

4. CONTROL PRENATAL

401	¿Esta institución presta servicio de control prenatal (detección de alteraciones del embarazo)?	Si 1 No 2 ---- Pase a 412		
402	¿Qué personal atiende la consulta de control prenatal y cuántos son? (E:Lea opciones, RM)	a. Médico general	01→	cuántos _____
		b. Médico internista	02→	cuántos _____
		c. Médico ginecoobstetra	03→	cuántos _____
		d. Médico pediatra	04→	cuántos _____
		e. Enfermero profesional	05→	cuántos _____
		f. Enfermero especializado	06→	cuántos _____
		g. Psicólogo	07→	cuántos _____
		h. Otro profesional: Cuál? _____	77→	cuántos _____
403	¿Cuántos de los profesionales que atienden los controles prenatales están capacitados en los programas IAMI (Instituciones Amigas de la Mujer y de la infancia) y AIEPI (Atención integrada a las	a. Médico@ general		
		b. Médico@ internista		
		c. Médico@ ginecoobstetra		
		d. Médico@ pediatra		
		e. Enfermero@ profesional		

	enfermedades prevalentes de la infancia)?	f. Enfermer@ especializad@	
		g. Psicolog@	
		h. Otro	
404	Para promocionar los controles prenatales, ¿esta IPS utiliza materiales de divulgación?	Si 1 No 2	
405	¿A través de qué medios los usuarios pueden solicitar la consulta de control prenatal?	por vía telefónica	1
		personalmente	2
		el médico le programa la próxima consulta	3
		Por la WEB de la institución	4
		Otro	77
406	¿Si alguien llamara o viniera en este momento a pedir una cita de control prenatal para cuando se la agendarían?	Hoy mismo	1
		Otra fecha → 406.a. A cuantos días a partir de hoy le agendan la cita — —	2
407	¿Utilizan algún medio para recordarle a la madre que tiene una cita de control prenatal?	Si 1 No 2 ⇒ Pase a 409	
408	¿Qué medios utilizan?	Por vía telefónica	01
		Mensaje de texto	02
		Correo electrónico	03
		Visita domiciliaria	04
		Otro	77
409	¿Cuándo la madre no cumple la cita que hacen?	Esperan a que solicite otra	1
		La contactan telefónicamente	2
		La contactan vía correo electrónico	3
		La contactan en su lugar de residencia	4
		Otro	77
410	A las mujeres que asisten a las consultas de control prenatal en su IPS, se les ofrece actividades de educación y orientación en: (E: Lea, RM)	Maternidad y paternidad	1
		Derechos de la gestante	2
		Lactancia	3
		Alimentación	4
		Estilos de vida saludable	5
		Puericultura	6
		Ninguna de las anteriores	8
411	¿A la pareja o un (a) acompañante de la mujer le permiten asistir a las actividades de educación y orientación que ofrece esta IPS?	Si 1 No 2	
412	¿Con qué frecuencia se hace esta educación u orientación?	más de una vez al mes	1
		una vez al mes	2
		menos de una vez al mes	3
413	En general, ¿Qué proporción de las madres gestantes que asisten a los controles prenatales de su IPS participan de estas actividades educación u orientación?	Todas	1
		La mayoría	2
		La mitad	3
		unas pocas	4
		Ninguna	8
		413.a. Estime un porcentaje: ____%	
		Continúe	
414	¿En cuáles de los siguientes aspectos debe mejorar esta IPS el servicio de control prenatal a las mujeres gestantes? (E: Lea, RM)	Atención preferencial a las mujeres gestantes por parte de todos los funcionarios de la IPS (para que no hagan filas)	01
		Disminuir las trabas administrativas	02
		Disminuir los tiempos para la asignación de citas, toma y entrega de resultados de exámenes	03
		Ampliar horarios de atención	04

	Concentrar en un mismo sitio de los servicios (control, laboratorios, medicamentos) y las oficinas para la realización de trámites administrativos	05
	Identificar y hacer seguimiento a las mujeres gestantes para que asistan al control prenatal.	06
	Ninguno de los anteriores	07
	Otro, cuál?	77
	No debe mejorar ningún aspecto	08

5. ATENCIÓN AL PARTO

501	¿Existe en esta institución servicio de hospitalización obstétrica?	Si 1 No 2	
502	¿Esta institución presta servicio de atención del parto?	Si 1 No 2 ---- Pase a pregunta 701	
503	¿Qué personal atiende el parto? (E:Lea opciones, RM)	Médico general	01
		Médico internista	02
		Medico ginecoobstetra	03
		Médico pediatra	04
		Enfermero profesional	05
		Enfermero especializad@	06
		Otro profesional: Cual: _____	77
504	¿En los últimos doce meses , esta IPS tuvo casos de mujeres que solicitaron atención del parto y no estaban afiliadas al SGSSS?	Si 1 No 2 ⇒	510
505	¿Cuenta la IPS con material de divulgación que oriente a los pacientes sobre los pasos para la afiliación al SGSSS?	Si 1 No 2	
506	Para atender estos casos de mujeres que solicitaron atención del parto, y no estaban afiliadas al SGSSS, ¿la IPS informó, notificó o remitió a algunas de las siguientes instituciones?	EPS	01
		IPS nivel 1	02
		IPS nivel 2	03
		IPS nivel 3	04
		Secretaría de salud (o encargada)	05
		ICBF	06
		Comisaría de familia	07
		Otra, ¿Cuál? _____	77
		No informó, notificó o remitió a ninguna institución ⇒ pase a 510	99
		507	Posterior a la notificación o remisión, ¿cuáles de las siguientes acciones realizó sobre los casos de mujeres que solicitaron atención del parto, y no estaban afiliadas al SGSSS? (E:Lea opciones, RM)
Hizo seguimiento a los casos	2		
Verificó que los casos se tramitaran adecuadamente	3		
Ninguna de las anteriores	8		
508	De los casos de mujeres que en los últimos doce meses solicitaron el servicio de parto y no estaban	Todos	1
		La mayoría	2
		La mitad	3
		unos pocos	4
		508.a. Estime un porcentaje: _____%	

	afiliadas a SGSSS, ¿cuántos considera que se manejaron adecuadamente?	ninguno	8	Continúe
509	¿Cuál fue la principal dificultad para el manejo de los casos de mujeres que solicitaron atención del parto, y no estaban afiliadas al SGSS?	Falta de interés de las pacientes		1
		Negligencia de las instituciones		2
		El tiempo de respuesta de las instituciones es demasiado largo		3
		Falta de cupos		4
		Norma institucional de no atender a no afiliadas		5
		Otra dificultad		7
		No tuvo dificultades		8
510	¿En cuáles de los siguientes aspectos debe mejorar esta IPS el servicio que presta esta IPS de atención al parto? (E:Lea opciones, RM)	Brindar atención preferencial a las mujeres gestantes por parte de todos los funcionarios de la IPS (para que no hagan filas)		01
		Disminuir las trabas administrativas		02
		Disminuir los tiempos para la asignación de citas, toma y entrega de resultados de exámenes		03
		Ampliar horarios de atención		04
		Concentrar en un mismo sitio de los servicios (control, laboratorios, medicamentos) y las oficinas para la realización de trámites administrativos		05
		Identificar y hacer seguimiento a las mujeres gestantes que asisten a los controles prenatales.		06
		Ninguno de los anteriores		07
		Otro, cuál?		77
		No debe mejorar ningún aspecto		08

6. CONTROLES RECIÉN NACIDO

601	¿Qué personal atiende el servicio de recién nacido? (E:Lea opciones, RM)	Médico general		01
		Médico internista		02
		Médico ginecoobstetra		03
		Médico pediatra		04
		Enfermero profesional		05
		Enfermero especializado		06
		Otro profesional: ¿Cuál?: _____		77
602	Mientras está hospitalizada, luego del parto ¿Qué información y orientación recibe la madre? (E:Lea opciones, RM)	La afiliación al SGSSS		1
		Trámites para el registro de nacimiento		2
		Inscripción al programa de crecimiento y desarrollo		3
		Signos de alarma por los cuales debe consultar una institución de salud		4
		Servicios de planificación familiar		5
		Lactancia materna y puericultura		6
603	¿La IPS le entrega material informativo a la madre sobre estos temas?	Si 1 No 2		
604	¿Esta institución hace seguimiento a la práctica de lactancia materna a la media hora de nacimiento?	Si 1 No 2		
605	¿Qué acciones realiza esta institución para promover la lactancia materna?	Educación a las madres		01
		Acompañamiento en las primeras horas de vida		02
		Apoyo emocional a la madre		03
		Permite el contacto piel a piel desde el período neonatal inmediato		04
		Otra, ¿Cuál? _____		77

606	¿Cuenta esta institución con lactario que facilite la extracción y conservación de la leche materna durante la permanencia de la madre y el hijo en la institución?	Si 1 No 2	
607	¿Tiene esta IPS el programa Madre Canguro Hospitalario y Ambulatorio para bebés que nacen con menos de 2.500 gramos?	Si 1 No 2	
608	¿En cuáles de las siguientes aspectos debe mejorar esta IPS el servicio de atención al recién nacido? (E:Lea opciones, RM)	Brindar atención preferencial a los padres de los recién nacidos por parte de todos los funcionarios de la IPS (para que no hagan filas)	01
		Disminuir las trabas administrativas	02
		Disminuir los tiempos para la asignación de citas, toma y entrega de resultados de exámenes	03
		Ampliar horarios de atención	04
		Concentrar en un mismo sitio de los servicios (control, laboratorios, medicamentos) y las oficinas para la realización de trámites administrativos	05
		Identificar y hacer seguimiento a los recién nacidos	06
		Ninguno de los anteriores	07
		Otro, ¿cuál?	77
		No debe mejorar ningún aspecto	08

7. CRECIMIENTO Y DESARROLLO

701	¿Esta IPS realiza controles del crecimiento y desarrollo?	Si 1 No 2--- Pase a 801		
702	¿Qué personal atiende los controles del crecimiento y desarrollo? (E:Lea opciones, RM)	a. Médico general	01→	cuántos _____
		b. Médico internista	02→	cuántos _____
		c. Médico ginecoobstetra	03→	cuántos _____
		d. Médico pediatra	04→	cuántos _____
		e. Enfermero profesional	05→	cuántos _____
		f. Enfermero especializado	06→	cuántos _____
		g. Psicólogo	07→	cuántos _____
		h. Otro profesional: ¿Cuál?____	77→	cuántos _____
703	¿Cuántos de los profesionales que atienden los controles de crecimiento y desarrollo están capacitados en los programas IAMI y AIEPI? (E:Lea opciones, RM)	a. Médico general		_____
		b. Médico internista		_____
		c. Médico ginecoobstetra		_____
		d. Médico pediatra		_____
		e. Enfermero profesional		_____
		f. Enfermero especializado		_____
		g. Psicólogo		_____
		h. Otro profesional		_____
704	Para promocionar los controles de crecimiento y desarrollo, ¿esta IPS utiliza materiales de divulgación?	Si 1 No 2		
705	¿A través de qué medios los usuarios pueden solicitar la consulta de control del crecimiento y desarrollo?	por vía telefónica		1
		personalmente		2
		el médico le programa la próxima consulta		3
		Por la WEB de la institución		4
		Otro		5

706	¿Si alguien llamara o viniera en este momento a pedir una cita de control del crecimiento y desarrollo para cuando se la agendarían?	Hoy mismo	1
		Otra fecha → A cuantos días a partir de hoy le agendan la cita__	2
707	¿Utilizan algún medio para recordarle a la familia que el niño tiene una cita de control del crecimiento y desarrollo?	Si 1 No 2 ⇒ Pase a 709	
708	¿Qué medio(s) utilizan? (E:Lea opciones, RM)	por vía telefónica	1
		mensaje de texto	2
		correo electrónico	3
		visita domiciliaria	4
		otro	7
709	¿Cuándo la familia no cumple la cita que hacen principalmente? (E:RU)	Esperan a que solicite otra	1
		La contactan telefónicamente	2
		La contactan vía correo electrónico	3
		La contactan en su lugar de residencia	4
		Ninguna de las anteriores	5
		Realizan otra acción	6
		No hacen nada	7
710	Para promocionar los servicios de vacunación a niños menores de 6 años, ¿esta IPS utiliza materiales de divulgación?	Si 1 No 2 No presta serv 3	
711	Como parte del programa de crecimiento y desarrollo, ¿esta IPS realiza actividades de educación sobre el cuidado, desarrollo y protección de los niños menores a seis años?	Si 1 No 2 – pase a 715	
712	Esta educación está dirigida a: (E:Lea opciones, RM)	Padres de los niños	01
		Cuidadores de los niños	02
		Toda la familia	03
		La comunidad	04
		Otro, ¿Cuál?_____	77
713	¿En qué temas reciben educación y orientación? (E:Lea opciones, RM)	Salud oral	01
		Lactancia	02
		Alimentación	03
		Puericultura	04
		Derechos de los niños	05
		Estilos de vida saludable	06
		Otro, ¿Cuál?_____	77
714	¿En general, con qué frecuencia imparten ese tipo de educación y orientación?	más de una vez al mes	01
		una vez al mes	02
		menos de una vez al mes	03
715	¿Esta IPS comunica el manual de detección de señales de amenaza y vulneración de derechos dirigido a las familias?	Si 1 No 2	
716	¿En cuáles de los siguientes aspectos debe mejorar esta IPS la atención en controles de crecimiento y desarrollo?	Brindar atención preferencial a los padres de los niños por parte de todos los funcionarios de la IPS (para que no hagan filas)	01
		Disminuir las trabas administrativas	02
		Disminuir los tiempos para la asignación de citas, realización de valoraciones y aplicación de vacunas	03

	Ampliar horarios de atención	04
	Concentrar en un mismo sitio de los servicios (control, valoraciones, vacunas) y las oficinas para la realización de trámites administrativos	05
	Identificar y hacer seguimiento a los niños	06
	Ninguno de los anteriores	07
	Otro, ¿cuál?	77
	No debe mejorar ningún aspecto	08

8. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

801	¿Esta IPS identifica y analiza de manera periódica las fortalezas y debilidades en su gestión?	Si 1 No 2 - pase a 806	
802	¿Qué actividades lleva a cabo esta IPS para identificar fortalezas y debilidades en la gestión?	Reuniones con la planta de personal	1
		Reuniones con instituciones públicas	2
		Recolecta, analiza y evalúa sugerencias y reclamos de los usuarios	3
		Evalúa el desempeño del personal	4
803	En general, ¿con qué frecuencia realiza este tipo de actividades para identificar fortalezas y debilidades en la gestión?	una vez al año	1
		dos veces al año	2
		cada trimestre	3
		cada bimestre	4
		cada mes	5
		ninguna de las anteriores	8
804	En cuáles de los siguientes temas han identificado debilidades en los últimos doce meses	Planeación de acciones y metas	01
		Elaboración de presupuestos	02
		Seguimiento y evaluación de resultados	03
		Registro de información de usuarios	04
		Tamaño de la planta de personal	05
		Perfil del recurso humano	06
		Formación del recurso humano	07
		Dificultad para incorporar en los protocolos de atención las particularidades culturales y sociales de niños y niñas	08
		Interés y participación de los padres en el desarrollo de sus hijos	09
		Relación con entidades que participan en el desarrollo integral de los niños (ICBF, IPS, EPS, etc)	10
		Deterioro de la planta física	11
		Deficientes condiciones de seguridad y prevención de accidentes	12
		Disponibilidad de equipos especializados	13
805	En general, ¿qué tipo de acciones ha realizado esta IPS en los últimos doce meses para superar las debilidades encontradas?	Aumentaron el número de personas en algunas áreas o departamentos	01
		Aumentaron el presupuesto de algunas áreas o de departamentos	02
		Establecieron metas e indicadores	03
		Crearon instancias para una mayor participación y colaboración al interior la IPS	04
		Crearon instancias para revisar periódicamente los avances de la IPS	05
		Definieron nuevas tareas	06

		Coordinaron actividades con otras instituciones que participan en el desarrollo integral de los niños (ICBF, IPS, EPS, etc).	07
		Formularon un proyecto de mejoramiento integral	08
		Otras ¿Cuáles?_____	77
806	¿Esta IPS tiene documentado un procedimiento para recolectar, analizar y evaluar sugerencias y reclamos de los usuarios?	Si 1 No 2	
807	¿Cuáles mecanismos utiliza la IPS para recoger las sugerencias y reclamos de los usuarios	Las recoge el médico o la enfermera en las consultas	1
		Las recoge una oficina de atención al cliente	2
		Se recogen en un buzón de sugerencias	3
808	Las sugerencias y los reclamos de los usuarios se recogen de forma:	Verbal	1
		Escrita	2
		Verbal y escrita	3
809	¿Esta IPS cuenta con un plan de mejoramiento?	Si 1 No 2	
810	¿Esta IPS tiene material de divulgación de los derechos de los pacientes?	Si 1 No 2	
811	En general ¿En cuáles de los siguientes aspectos debe mejorar la atención de esta IPS?	Disminuir las trabas administrativas	01
		Disminuir de los tiempos para la asignación de citas, realización de valoraciones y aplicación de vacunas	02
		Ampliar horarios de atención	03
		Concentrar en un mismo sitio de los servicios (control, valoraciones, vacunas) y las oficinas para la realización de trámites administrativos	04
		Ninguno de los anteriores	05
		Otro, ¿Cuál?_____	77
		No debe mejorar ningún aspecto	06

AGRADECIMIENTOS Y SOLICITUD DE COLABORACIÓN POSTERIOR

Le agradecemos mucho sus opiniones. Quisiera preguntarle si estaría dispuesto en el futuro a volver a colaborar con nosotros.

Sí 1

No 2

Con el propósito de poderlo contactar, cuál es su dirección de correo electrónico:						No tiene 2	
Controles finales							
Fecha de la encuesta Día / ___ / ___ / Mes / ___ / ___ / Año / ___ 2012 ___ /				Iniciación Hora / ___ / ___ / minutos / ___ / ___ / a.m. 1 p.m. 2			
				Finalización Hora / ___ / ___ / minutos / ___ / ___ / a.m. 1 p.m. 2			
Encuestador			Cédula				
			Supervisor				
			Cédula				
SUPERVISIÓN		HALLAZGO	RESPONSABLE	ACCIÓN A TOMAR	RESPONSABLE	APRO	REC
Monitorización (75%)	1					1	2
Re-contacto Presencial	2					1	2
Re-contacto Telefónico	3					1	2
Revisión en Campo	4					1	2
Revisión en Crítica	5					Código Codificador	
HALLAZGO: 1 Inconsistencia, 2 Datos Inconsistentes, 3 Pregunta faltante			ACCIÓN: 5 Anular, 6 Verificar, 7 Recuperar, 8 Devolver a Campo			APRO: Aprobado REC: Rechazado	