



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

000001431

DESPACHADO 02 MAR 2016

331-20.63

RANGOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS POR AREAS FEBRERO 2016

El indicador de satisfacción se medirá con los usuarios que se manifestaron: **Muy Satisfechos**

Servicio Hospitalización: Se clasifica de la siguiente manera:

36-45 Muy Satisfecho.

20-35 Satisfecho.

Menor o igual a 19 Insatisfecho

Servicios Ambulatorios Programados: (Laboratorio, Consulta Externa, Odontología, Farmacia y Urgencias): Se clasifican de la siguiente manera:

28 - 35 Muy Satisfecho.

15 - 27 Satisfecho.

Menor o igual a 14 Insatisfecho

RESULTADO GRADO DE SATISFACCION POR AREA SEGÚN ENCUESTA

PUESTO	AREA	PORCENTAJE
1	ODONTOLOGIA	100%
2	FARMACIA	100%
3	LABORATORIO	100%
4	HOSPITALIZACION	100%
5	CONSULTA EXTERNA	96.6%
6	URGENCIAS	89.7%

REGISTRO DE INFORMACION INDICADORES DE ENCUESTAS DE SATISFACCION GLOBAL

Nombre del Indicador	Formula de Calculo	febrero
Tasa de Satisfacción Global	Nivel de Satisfacción Logrado/Nivel de Satisfacción esperado x100	294-9=285 285/294*100=96.93%

DIANA MARCELA CARDONA BARRERA
Gerente

Elaboro y proyecto: Janeth/Atencion al Usuario