



DESPACHADO 28 JUL 2016

331-20.63

**RANGOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS POR AREAS JULIO 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	HOSPITALIZACION	100%
2	LABORATORIO	98%
3	ODONTOLOGIA	98%
4	CONSULTA EXTERNA	97%
5	FARMACIA	94%
6	URGENCIAS	92%

**REGISTRO DE INFORMACION INDICADORES DE ENCUESTAS DE SATISFACCION GLOBAL**

Nombre del Indicador	Formula de Calculo	Julio
Tasa de Satisfacción Global	Nivel de Satisfacción Logrado/Nivel de Satisfacción esperado x100	320-12=308 308/320*100=96.25%

DIANA MARCELA CARDONA BARRERA  
 Gerente

Elabora y proyecto: Janeth/Atencion al Usuario