



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

331-20.63

00 0009 27

DESPACHADO 01 DIC 2016

**RANGOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ESE
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS POR AREAS EN EL MES DE
NOVIEMBRE 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	ODONTOLOGIA	100%
3	LABORATORIO	100%
4	URGENCIAS	100%
5	CONSULTA EXTERNA	96,66%
6	FARMACIA	85,71%

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

Nombre del Indicador	Formula de Calculo	Noviembre
Tasa de Satisfacción Global	Nivel de Satisfacción Logrado/Nivel de Satisfacción esperado x100	154-5=148 148/154*100=96.10%

DIANA MARCELA CARDONA BARRERA
Gerente

Elaboro y proyecto: Janeth/Atencion al Usuario

VIGILAD Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 6500870 – Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 018000910383

Cra. 4 Cl. 19 Esquina
PBX 7520200 – FAX 7520405
e-mail:hscj@ese-hscj.gov.co
siau@ese-hscj.gov.co