



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

331-20.63

RANGOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ESE
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS POR AREAS AGOSTO DE 2018

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	CONSULTA EXTERNA	97%
2	HOSPITALIZACION	100%
3	LABORATORIO	100%
4	URGENCIAS	98%
5	FARMACIA	92%
6	ODONTOLOGIA	97%

REGISTRO DE INFORMACION
INDICADORES DE ENCUESTAS DE SATISFACCION GLOBAL

Nombre del Indicador	Formula de Calculo	Agosto
Tasa de Satisfacción Global	Nivel de Satisfacción Logrado/Nivel de Satisfacción esperado x100	299-10 289/299*100=97%

DIANA MARCELA CARDONA BARRERA
Gerencia

Elaboro y proyecto: Cristina cardona/Atención al Usuario