



**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 JULIO 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	95%
2	HOSPITALIZACION	100%
3	LABORATORIO	100%
4	URGENCIAS	100%
5	FARMACIA	100%
6	ODONTOLOGIA	96%

**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	225-5 220/225*100=98%

**DIANA MARCELA CARDONA BARRERA**  
Gerencia

Elaboro y proyecto: Cristina cardona/Atención al Usuario