



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

331

00000567

DESPACHADO 14 AGO 2019

**RANGOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ESE  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS POR AREAS JULIO 2019**

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

**Servicio Hospitalización:** Se clasifica según # de preguntas contestadas por cada encuesta 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 clasifica según # de preguntas contestadas por cada encuesta de la siguiente manera:

28 - 35 **Muy Satisfecho** - 15 - 27 **Satisfecho** - Menor o igual a 14 **Insatisfecho**

**RESULTADO GRADO DE SATISFACCION POR AREA SEGÚN TOTAL DE ENCUESTAS**

PUESTO	AREA	PORCENTAJE
1	HOSPITALIZACION	<b>97.4 %</b>
2	CONSULTA EXTERNA	<b>96.6 %</b>
3	ODONTOLOGIA	<b>92 %</b>
4	LABORATORIO	<b>91 %</b>
5	FARMACIA	<b>90 %</b>
6	URGENCIAS	<b>83 %</b>

**REGISTRO DE INFORMACION  
INDICADOR DE SATISFACCION GLOBAL SEGÚN TOTAL DE ENCUESTAS**

Nombre del Indicador	Formula de Calculo	JULIO
Tasa de Satisfacción Global	Nivel de Satisfacción Logrado/Nivel de Satisfacción esperado x100	<b>374-34</b> <b>340/374*100= 91 %</b>

**DIANA MARCELA CARDONA BARRERA**  
Gerente

Elaboro y proyecto: Jonathan Castaño/Atención al Usuario