



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

331-20.63

00000286

DESPACHADO 03 MAY 2016

**RANGOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ESE
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS POR AREAS ABRIL 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	ODONTOLOGIA	100%
2	FARMACIA	100%
3	LABORATORIO	100%
4	HOSPITALIZACION	100%
5	URGENCIAS	91.37%
6	CONSULTA EXTERNA	89.61%

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

Nombre del Indicador	Formula de Calculo	Abril
Tasa de Satisfacción Global	Nivel de Satisfacción Logrado/Nivel de Satisfacción esperado x100	280-13=267 267/280*100=95.35%


VICTORIA PATRICIA ECHEVERRI MARIN
Gerente E

Elaboro y proyecto: Janeth/Atencion al Usuario