



331-20.63

DESPACHADO 01 JUN 2016

**RANGOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ESE  
 HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS POR AREAS MAYO 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	LABORATORIO	100%
3	HOSPITALIZACION	100%
4	CONSULTA EXTERNA	95.45%
5	FARMACIA	94.59%
6	URGENCIAS	93.47%

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

Nombre del Indicador	Formula de Calculo	Mayo
Tasa de Satisfacción Global	Nivel de Satisfacción Logrado/Nivel de Satisfacción esperado x100	326-12=314 314/326*100=96.31%

  
 VICTORIA PATRICIA ECHEVERRI MARIN  
 Gerente E

Elaboro y proyecto: Janeth/Atención al Usuario