



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

331-20.63

DESPACHADO 0 6 JUL 2016

RANGOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS POR AREAS JUNIO 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.

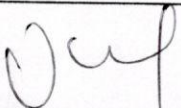
Menor o igual a 14 Insatisfecho

RESULTADO GRADO DE SATISFACCION POR AREA SEGÚN ENCUESTA

PUESTO	AREA	PORCENTAJE
1	ODONTOLOGIA	100%
2	LABORATORIO	100%
3	HOSPITALIZACION	100%
4	FARMACIA	100%
5	CONSULTA EXTERNA	99%
6	URGENCIAS	94%

REGISTRO DE INFORMACION INDICADORES DE ENCUESTAS DE SATISFACCION GLOBAL

Nombre del Indicador	Formula de Calculo	Junio
Tasa de Satisfacción Global	Nivel de Satisfacción Logrado/Nivel de Satisfacción esperado x100	530-7=523 523/530*100=98.68%


VICTORIA PATRICIA ECHEVERRI MARIN
Gerente E

Elaboro y proyecto: Janeth/Atencion al Usuario

VIGILAD Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 6500670 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 018000910383

Cra. 4 Cl. 19 Esquina
PBX 7520200 - FAX 7520405
e-mail:hscj@ese-hscj.gov.co
siau@ese-hscj.gov.co