



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

331-20.63 - 00000743

DESPACHADO 0 6 OCT 2016

### RANGOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS POR AREAS SEPTIEMBRE 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	HOSPITALIZACION	100%
2	ODONTOLOGIA	100%
3	FARMACIA	100%
4	URGENCIAS	96%
5	LABORATORIO	96%
6	CONSULTA EXTERNA	91%

### REGISTRO DE INFORMACION INDICADORES DE ENCUESTAS DE SATISFACCION GLOBAL

Nombre del Indicador	Formula de Calculo	Septiembre
Tasa de Satisfacción Global	Nivel de Satisfacción Logrado/Nivel de Satisfacción esperado x100	223-9=214 214/223*100=95.96%

DIANA MARCELA CARDONA BARRERA  
Gerente

Elaboro y proyecto: Janeth/Atencion al Usuario

**VIGILAD Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional: 018000910383

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