



331-20.63

00000143

DESPACHADO 06 MAR 2017

RANGOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS POR AREAS FEBRERO 2017

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

Servicio Hospitalizacion: 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	LABORATORIO	100%
2	HOSPITALIZACION	100%
3	FARMACIA	98%%
4	ODONTOLOGIA	98%
5	URGENCIAS	94%
6	CONSULTA EXTERNA	93%

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

Nombre del Indicador	Formula de Calculo	Febrero
Tasa de Satisfacción Global	Nivel de Satisfacción Logrado/Nivel de Satisfacción esperado x100	292- 11= 281 281/292*100=96.23%

DIANA MARCELA CARDONA BARRERA
 Gerente

Elaboro y proyecto: Janeth/Atencion al Usuario