



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

331-20.63

00 000 476

DESPACHADO 1 2 JUL 2017

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

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	CONSULTA EXTERNA	100%
2	HOSPITALIZACION	100%
3	LABORATORIO	98%
4	URGENCIAS	97%
5	ODONTOLOGIA	96%
6	FARMACIA	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	380 - 12 368/380*100= 97%

DIANA MARCELA CARDONA BARRERA
 Gerente

Elaboro y proyecto: Victor Arias/Atención al Usuario