



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

331

00 000 104.

DESPACHADO 07 FEB 2019

**RANGOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ESE  
 HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS POR AREAS ENERO 2019**

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	CONSULTA EXTERNA	99%
4	URGENCIAS	93%
5	LABORATORIO	90%
6	FARMACIA	86%

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

Nombre del Indicador	Formula de Calculo	Diciembre
Tasa de Satisfacción Global	Nivel de Satisfacción Logrado/Nivel de Satisfacción esperado x100	380-20 360/380*100=94%

**VICTORIA PATRICIA ECHEVERRY MARIN**  
 Gerente (E)

Elaboro y proyecto: Jonathan Castaño/Atención al Usuario