



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

331

00 000 166

DESPACHADO 07 MAR 2019

RANGOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS POR AREAS FEBRERO 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	97.5%
2	LABORATORIO	94%
3	URGENCIAS	93%
4	FARMACIA	92%
5	CONSULTA EXTERNA	89%
6	ODONTOLOGIA	84%

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	390-34 356/390*100=91.3%

DIANA MARCELA CARDONA BARRERA
 Gerente

Elaboro y proyecto: Jonathan Castaño/Atención al Usuario