



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

331

00000403

DESPACHADO 11 JUN 2019

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

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

Servicio Hospitalización: Se clasifica según # de preguntas contestadas por cada encuesta 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 clasifica según # de preguntas contestadas por cada encuesta de la siguiente manera:

28 - 35 Muy Satisfecho - 15 - 27 Satisfecho - Menor o igual a 14 Insatisfecho

**RESULTADO GRADO DE SATISFACCION POR AREA SEGÚN TOTAL DE ENCUESTAS**

PUESTO	AREA	PORCENTAJE
1	LABORATORIO	88 %
2	FARMACIA	86 %
3	CONSULTA EXTERNA	81.9 %
4	URGENCIAS	74 %
5	ODONTOLOGIA	72.4 %
6	HOSPITALIZACION	70 %

**REGISTRO DE INFORMACION  
INDICADOR DE SATISFACCION GLOBAL SEGÚN TOTAL DE ENCUESTAS**

Nombre del Indicador	Formula de Calculo	MAYO
Tasa de Satisfacción Global	Nivel de Satisfacción Logrado/Nivel de Satisfacción esperado x100	390-30 288/360*100= 80 %

**DIANA MARCELA CARDONA BARRERA**  
Gerente

Elaboro y proyecto: Jonathan Castaño/Atención al Usuario