

## INFORME DE SATIFACCION DICIEMBRE 2016

**POBLACION OBJETO:** Usuarios Salud Sogamoso E.S.E.

**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 365

### RESULTADOS

Por medio de la encuesta aplicada en el mes Diciembre 2016, en la cual se mide el índice de satisfacción del usuario global, por medio de 25 preguntas, teniendo en cuenta para este índice : Muy buena, buena, y el no responde de la cual los resultados tabulados son los siguientes.

FACTOR	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	No responde	Total
TIEMPO DE LA ASIGNACION DE LA CITA	125	195	20	0	1	24	365
TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	84	195	37	2	2	45	365
CITAS/FACTURACION	114	183	13	0	2	53	365
ENFERMERIA	101	190	10	0	1	63	365
MEDICINA	121	195	11	1	0	37	365
ODONTOLOGIA	112	187	14	0	1	51	365
HIGIENE ORAL	112	187	14	0	1	51	365
FARMACIA	104	179	16	1	0	65	365
LABORATORIO	100	181	15	0	0	69	365
VACUNACION	106	179	9	0	1	70	365
AREA ADMINISTRATIVA	102	177	14	1	0	71	365
VIGILANCIA	101	183	14	0	0	66	365
SIAU	94	191	10	0	0	70	365
PROCED MIN	95	185	11	0	0	74	365
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	145	199	12	0	2	7	365

CONFIANZA Y SEGURIDAD BRINDADADA POR EL PERSONAL QUE LO ATENDIO	147	193	10	0	0	15	365
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	145	192	8	0	1	19	365
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	140	194	10	2	0	21	365
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	138	194	14	0	0	19	365
SINTIO COMODIDAD EN LOS ESPACIOS DEL SERVICIO, INCLUYENDO SALAS DE ESPERA Y CONSULTORIOS DE ATENCION	138	209	7	0	1	10	365
FUE FACIL LA LLEGADA AL SERVIO O CONSULTORIO?	134	197	15	0	1	18	365
LIMPIEZA PRIVACIDAD Y DOTACION DE LOS BAÑOS	142	196	10	0	1	16	365
ESTADO DE EQUIPOS MEDICOS UTILIZADOS EN SU ATENCION	129	207	4	1	0	24	365
	muy buena	buena	regular	mala	muy mala	no responde	0
COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?	120	214	8	0	2	20	365
	Definitiva/ Si	Probablemente Si	Definitiva/ No	Probablemente No	No responde	0	0
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	181	120	5	3	56	0	365
<b>TOTAL</b>	<b>3030</b>	<b>4722</b>	<b>311</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>1034</b>	<b>9125</b>

## INDICADOR

TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en la EPS	Número total de encuestados por la EPS	96 %
	351	365	