

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

**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 385

## RESULTADOS

Por medio de la encuesta aplicada en el mes Septiembre 2016, en la cual se mide el índice de satisfacción del usuario global, por medio de 23 preguntas, teniendo en cuenta para este índice : excelente, bueno y el no aplica, de la cual los resultados tabulados son los siguientes

FACTOR	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	No aplica	Total
TIEMPO DE LA ASIGNACION DE LA CITA	143	207	29	4	2	385
TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	124	213	44	3	1	385
CITAS/FACTURACION	153	203	23	3	3	385
ENFERMERIA	161	205	11	1	7	385
MEDICINA	160	207	7	2	9	385
ODONTOLOGIA	163	198	13	3	8	385
HIGIENE ORAL	164	200	12	1	8	385
FARMACIA	164	200	12	1	8	385
LABORATORIO	159	203	9	1	13	385
VACUNACION	169	196	5	1	14	385
AREA ADMINISTRATIVA	156	198	13	2	16	314
VIGILANCIA	176	189	6	2	12	385
SIAU	176	189	6	2	12	385
PROCED MIN	166	199	7	1	12	385

ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	197	177	8	0	3	385
CONFIANZA Y SEGURIDAD BRINDADADA POR EL PERSONAL QUE LO ATENDIO	185	190	8	0	2	385
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	189	183	11	0	2	385
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	195	186	2	0	2	385
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	188	180	13	0	3	385
SINTIO COMODIDAD EN LOS ESPACIOS DEL SERVICIO, INCLUYENDO SALAS DE ESPERA Y CONSULTORIOS DE ATENCION	190	182	10	1	2	385
FUE FACIL LA LLEGADA AL SERVIO O CONSULTORIO?	188	180	13	1	1	385
LIMPIEZA PRIVACIDAD Y DOTACION DE LOS BAÑOS	192	180	9	0	4	385
ESTADO DE EQUIPOS MEDICOS UTILIZADOS EN SU ATENCION	194	179	8	0	4	385
<b>TOTAL</b>	<b>3952</b>	<b>4444</b>	<b>279</b>	<b>29</b>	<b>148</b>	<b>8784</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	96.4
	371	385	