

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

**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 356

### RESULTADOS

Por medio de la encuesta aplicada en el mes ENERO 2017, en la cual se mide el índice de satisfacción del usuario global, por medio de 23 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	88	195	20	1	1	51	356
TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	57	179	43	2	0	75	356
CITAS/FACTURACION	92	188	9	3	1	63	356
ENFERMERIA	75	183	8	0	0	90	356
MEDICINA	75	183	8	0	0	90	356
ODONTOLOGIA	97	187	14	1	0	57	356
HIGIENE ORAL	83	185	12	1	0	75	356
FARMACIA	72	185	15	1	1	82	356
LABORATORIO	77	183	7	1	1	87	356
VACUNACION	78	174	4	0	1	99	356
AREA ADMINISTRATIVA	75	174	6	0	1	100	356
VIGILANCIA	78	178	4	1	0	95	356
SIAU	62	184	9	3	0	98	356
PROCED MIN	67	183	6	0	0	100	356
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	108	222	11	1	1	13	356

CONFIANZA Y SEGURIDAD BRINDADADA POR EL PERSONAL QUE LO ATENDIO	110	215	13	1	1	16	356
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	95	223	18	0	1	19	356
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	113	219	6	0	1	17	356
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	103	220	11	1	0	21	356
SINTIO COMODIDAD EN LOS ESPACIOS DEL SERVICIO, INCLUYENDO SALAS DE ESPERA Y CONSULTORIOS DE ATENCION	98	232	9	0	0	17	356
FUE FACIL LA LLEGADA AL SERVIO O CONSULTORIO?	94	229	14	1	2	16	356
LIMPIEZA PRIVACIDAD Y DOTACION DE LOS BAÑOS	89	240	9	0	0	18	356
ESTADO DE EQUIPOS MEDICOS UTILIZADOS EN SU ATENCION	92	239	5	0	0	20	356
<b>TOTAL</b>	1978	4600	261	18	12	1319	8188
	muy buena	buena	regular	mala	muy mala	no responde	Total
COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?	90	243	5	0	2	16	356
	Definitiva/ Si	Probablemente Si	Definitiva/ No	Probablemente No	No responde	0	Total
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	90	243	5	0	2	16	356

## 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 %
	343	356	