

## INFORME DE SATIFACCION SEPTIEMBRE2017

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

**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 373

### RESULTADOS

	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
<b>COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?</b>	128	222	20	2	1	373

<b>TASA DE SATISFACCION GLOBAL</b>	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	94%
	350	373	

	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
<b>RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?</b>	211	153	5	4	373

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	97.6%
364	373	

### HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
<b>ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION</b>	115	240	15	2	1	373
<b>LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?</b>	118	242	11	2	0	373

<b>LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?</b>	121	238	11	2	1	373
<b>INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE</b>	105	252	14	2	0	373
<b>PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD</b>	124	239	9	1	0	373
<b>ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES</b>	119	230	20	4	0	373

<b>INDICADOR HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>	Número de afiliados que consideran que la atención ofrecida en Salud Sogamoso ese, es humanizada.	Número total de encuestados por la IPS	74.5 %
	278	373	

<b>INDICADOR DEBERES Y DERECHOS</b>	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	93 %
	347	373	

<b>INDICADOR DE QUEJAS</b>	Número de quejas radicas por los usuarios, en los diferentes mecanismos que tiene la institución	Número total de quejas con respuesta en un tiempo no mayor de 15 días	75 %
	4	3	

Proyecto Clara Chaparro  
Líder Siau