

INFORME DE SATIFACCION OCTUBRE 2017

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 390

RESULTADOS

	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?	135	228	25	1	1	390

TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	93%
	363	390	

	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	173	208	7	2	390

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	97.7 %
381	390	

HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	146	226	15	3	0	390
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	134	244	12	0	0	390

LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	134	240	16	0	0	390
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	132	242	13	2	1	390
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	142	227	20	1	0	390
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	146	218	25	1	0	390

INDICADOR HUMANIZACION DEL SERVICIO	Número de afiliados que consideran que la atención ofrecida en Salud Sogamoso ese, es humanizada.	Número total de encuestados por la IPS	95.1
	371	390	

INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	89.5 %
	349	390	

INDICADOR DE PQR	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	100%
	5	5	

Proyecto Clara Chaparro
Líder Siau