

INFORME DE SATIFACCION NOVIEMBRE2017

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 380

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?	99	255	23	2	1	380

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	93.2%
	354	380	

	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	175	201	3	1	380

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	98.9 %
376	390	

HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	112	239	26	3	0	380
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	113	239	28	0	0	380

LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	119	234	25	2	0	380
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	107	248	25	0	0	380
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	121	232	27	0	0	380
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	116	231	28	4	1	380

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	92.4 %
	351	380	

INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	95.3 %
	362	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%
	3	3	

Proyecto Clara Chaparro
Líder Siau