

## INFORME DE SATISFACCION NOVIEMBRE2017

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

**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 380

### 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>	99	255	23	2	1	380

<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	93.2%
	354	380	

	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
<b>RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?</b>	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
<b>ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION</b>	112	239	26	3	0	380
<b>LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?</b>	113	239	28	0	0	380

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

<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	92.4 %
	351	380	

<b>INDICADOR DEBERES Y DERECHOS</b>	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	95.3 %
	362	390	

<b>INDICADOR DE PQR</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	100%
	3	3	

Proyecto Clara Chaparro  
Líder Siau