

INFORME DE SATIFACCION ENERO 2018

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 371

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?	126	218	24	3	0	371

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	92.7 %
	344	371	

	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	197	164	8	2	371

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	97.3 %
361	371	

	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	59	257	44	11	0	371

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	85.2 %
	316	371	

HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	134	214	21	1	1	371
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	141	217	13	0	0	371
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	147	206	16	1	1	371
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	133	221	15	2	0	371
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	142	212	16	0	1	371
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	136	213	21	1	0	371

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	94.9 %
	352	371	

INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	93 %
	345	371	

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%
	6	6	

Proyecto Clara Chaparro
Líder Siau