

INFORME DE SATIFACCION FEBRERO 2018

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 370

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?	96	229	43	1	1	370

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	87.8 %
	325	370	

	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	140	218	10	2	370

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	96.8 %
358	370	

	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	39	236	83	9	3	370

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	74.3 %
	275	370	

HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	82	254	27	4	2	370
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	85	261	22	2	0	370
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	88	251	31	0	0	370
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	92	245	31	1	1	370
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	103	230	35	1	1	370
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	103	230	35	1	1	370

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	91 %
	337	370	

INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	80.8%
	299	370	

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%
	4	4	

Proyecto Clara Chaparro
Líder Siau