

## 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
<b>COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?</b>	96	229	43	1	1	370

<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	87.8 %
	325	370	

	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
<b>RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?</b>	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
<b>TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION</b>	39	236	83	9	3	370

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

<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	91 %
	337	370	

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

<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%
	4	4	

Proyecto Clara Chaparro  
Líder Siau