

INFORME DE SATIFACCION OCTUBRE 2015

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 307 encuestas

RESULTADOS

Por medio de la encuesta aplicada en el mes de Octubre, en la cual se mide el índice de satisfacción del usuario global, por medio de 23 preguntas, de la cual sus resultados tabulados son los siguientes:

| PREGUNTA | Excelente | Bueno | Regular | Deficiente | No aplica | Total |
|--|-----------|-------|---------|------------|-----------|-------|
| TIEMPO DE LA ASIGNACION DE LA CITA | 125 | 8 | 25 | 2 | 1 | 307 |
| TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION | 113 | 159 | 31 | 4 | 0 | 307 |
| CITAS/FACTURACION | 126 | 157 | 22 | 2 | 0 | 307 |
| ENFERMERIA | 128 | 162 | 14 | 1 | 2 | 307 |
| MEDICINA | 133 | 163 | 11 | 0 | 0 | 307 |
| ODONTOLOGIA | 143 | 158 | 5 | 1 | 0 | 307 |
| HIGIENE ORAL | 141 | 157 | 8 | 0 | 1 | 307 |
| FARMACIA | 132 | 166 | 7 | 0 | 2 | 307 |
| LABORATORIO | 140 | 157 | 8 | 0 | 2 | 307 |
| VACUNACION | 133 | 164 | 10 | 0 | 0 | 307 |
| AREA ADMINISTRATIVA | 139 | 158 | 7 | 1 | 2 | 307 |
| VIGILANCIA | 146 | 152 | 7 | 1 | 1 | 307 |
| SIAU | 141 | 158 | 7 | 0 | 1 | 307 |
| PROCED MIN | 134 | 165 | 6 | 0 | 2 | 307 |
| ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL | 141 | 159 | 5 | 0 | 2 | 307 |

| | | | | | | |
|---|-----|-----|----|---|---|-----|
| PERSONAL DE LA INSTITUCION | | | | | | |
| CONFIANZA Y SEGURIDAD BRINDADA POR EL PERSONAL QUE LO ATENDIO | 146 | 153 | 6 | 0 | 2 | 307 |
| INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE | 160 | 140 | 6 | 0 | 1 | 307 |
| PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD | 195 | 106 | 5 | 0 | 1 | 307 |
| ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES | 261 | 45 | 0 | 0 | 1 | 307 |
| SINTIO COMODIDAD EN LOS ESPACIOS DEL SERVICIO, INCLUYENDO SALAS DE ESPERA Y CONSULTORIOS DE ATENCION | 221 | 80 | 6 | 0 | 0 | 307 |
| FUE FACIL LA LLEGADA AL SERVICIO O CONSULTORIO? | 213 | 88 | 5 | 0 | 0 | 307 |
| LIMPIEZA PRIVACIDAD Y DOTACION DE LOS BAÑOS | 212 | 85 | 10 | 0 | 0 | 307 |
| ESTADO DE EQUIPOS MEDICOS UTILIZADOS EN SU ATENCION | 207 | 96 | 4 | 0 | 0 | 307 |

INDICADOR

| | | | |
|------------------------------------|---|--|-----|
| TASA DE SATISFACCION GLOBAL | Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en la IPS | Número total de encuestados por la IPS | 94% |
| | 290 | 307 | |