

## INFORME DE SATISFACCION DICIEMBRE 2015

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

**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 170 encuestas

### RESULTADOS

Por medio de la encuesta aplicada en el mes de Diciembre 2015, 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	42	108	17	2	1	170
TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	27	113	28	2	0	170
CITAS/FACTURACION	45	113	11	0	1	170
ENFERMERIA	45	112	9	0	4	170
MEDICINA	53	103	9	0	5	170
ODONTOLOGIA	52	108	8	0	2	170
HIGIENE ORAL	56	101	9	0	2	170
FARMACIA	51	102	11	0	6	170
LABORATORIO	46	108	11	2	0	170
VACUNACION	44	117	5	0	4	170
AREA ADMINISTRATIVA	40	118	8	0	4	170
VIGILANCIA	44	119	6	0	1	170
SIAU	44	120	5	0	1	170
PROCED MINIMOS	45	112	10	0	3	170
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA	63	97	9	0	1	170

<b>INSTITUCION</b>							
<b>CONFIANZA Y SEGURIDAD BRINDADA POR EL PERSONAL QUE LO ATENDIO</b>	59	102	8	0	1	170	
<b>INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE</b>	48	<b>102</b>	13	0	1	170	
<b>PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD</b>	67	98	5	0	0	170	
<b>ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES</b>	57	101	11	1	0	170	
<b>SINTIO COMODIDAD EN LOS ESPACIOS DEL SERVICIO, INCLUYENDO SALAS DE ESPERA Y CONSULTORIOS DE ATENCION</b>	67	98	5	0	0	170	
<b>FUE FACIL LA LLEGADA AL SERVICIO O CONSULTORIO?</b>	56	95	17	1	0	170	
<b>LIMPIEZA PRIVACIDAD Y DOTACION DE LOS BAÑOS</b>	61	98	10	1	0	170	
<b>ESTADO DE EQUIPOS MEDICOS UTILIZADOS EN SU ATENCION</b>	60	104	6	0	0	170	

## INDICADOR

<b>TASA DE SATISFACCION GLOBAL</b>	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en la EPS	Número total de encuestados por la EPS	93%
	157	170	

Proyecto  
Clara Chaparro  
Líder Siau