

INFORME DE SATIFACCION SEPTIEMBRE 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 Septiembre, 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	154	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	2	2	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	163	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 PERSONAL DE LA INSTITUCION	141	159	5	0	2	307
CONFIANZA Y SEGURIDAD BRINDADADA 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	1	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 EPS	Número total de encuestados por la EPS	96%
	296	307	

Proyecto
Clara Chaparro
Líder Siau