

INFORME DE SATIFACCION DICIEMBRE 2017

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 321

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?	116	181	20	4	0	321

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	92.5
	297	321	

	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	171	135	8	7	321

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	95.3
306	321	

HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	118	185	17	1	0	321
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	114	179	26	2	0	321

LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	107	194	18	1	0	321
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	107	194	17	2	1	321
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	134	177	9	1	0	321
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	120	186	14	1	0	321

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	94.1
	302	321	

INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	92.5
	297	321	

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%
	3	3	

Proyecto Clara Chaparro
Líder Siau