

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE AÑO 2019

1. Objetivo:

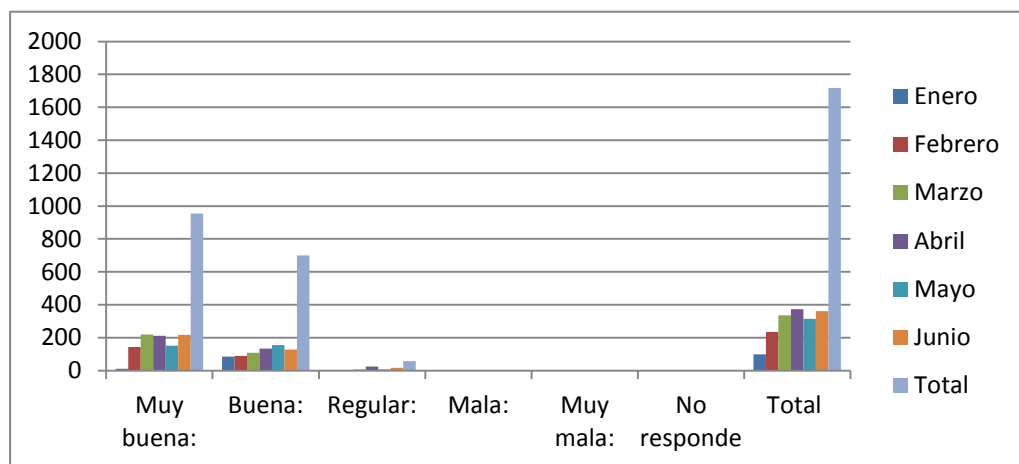
Consolidar número de encuestas aplicadas en el primer semestre de 2019 para identificar el porcentaje de usuarios conformes con la atención y usuarios que recomendarían los servicios prestados por la institución a familiares y amigos así realizar plan de mejoramiento para la prestación de servicios desde las diferentes áreas.

2. Numero de encuestas aplicadas:

Desde el 1 de Enero al 30 de Junio de 2019 se aplicaron 1718 encuestas en los servicios de urgencias, vacunación, laboratorios, hospitalización, odontología, farmacia, promoción y mantenimiento, rayos x con un total de 1718.

3. Proporción de Satisfacción Global de los usuarios de la IPS.

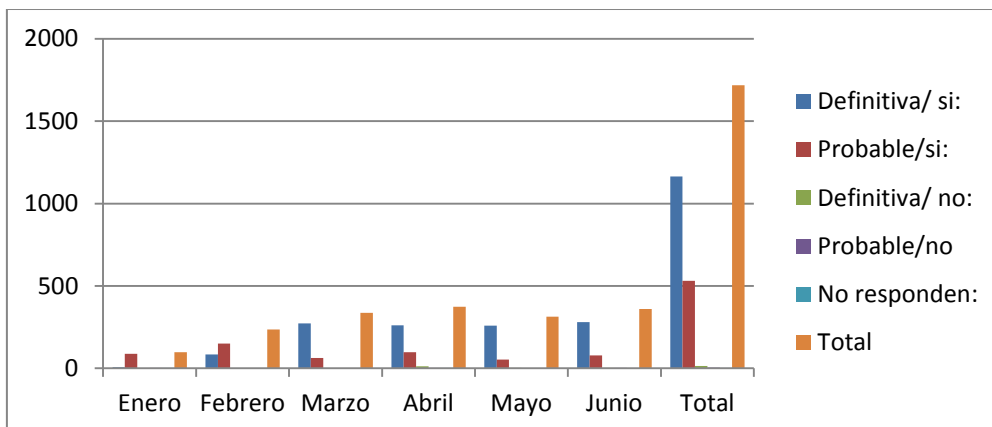
Mes	Muy buena:	Buena:	Regular:	Mala:	Muy mala:	No responde	Total
Enero	11	85	0	2	0	1	99
Febrero	144	90	1	0	0	0	235
Marzo	219	109	8	0	0	0	336
Abril	212	134	25	2	0	0	373
Mayo	152	155	7	0	0	0	314
Junio	217	127	17	0	0	0	361
Total	955	700	58	4	0	1	1718



código	INDICADOR	NUMERADOR Y DENOMINADOR	RESULTADO	
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios de la IPS	Número de usuarios que respondieron "Muy buena" o "buena" a la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	1655	96.33 %
		Número de Usuarios que respondieron la pregunta	1717	

4. Número de pacientes que recomendarían la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús a otros usuarios.

Mes	Definitiva/:	Probable/si:	Definitiva/no:	Probable/no:	No responden:	Total
Enero	6	89	0	2	2	99
Febrero	85	150	0	0	0	235
Marzo	273	63	0	0	0	336
Abril	261	98	12	1	1	373
Mayo	259	53	2	0	0	314
Junio	280	79	1	1	0	361
Total	1164	532	15	4	3	1718



¡Calidad y Atención Humanizada!

código	INDICADOR	NUMERADOR Y DENOMINADOR	RESULTADO	
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: ¿recomendarías a sus familiares y amigos esta IPS?	1696	99%
		Número de usuarios que respondieron la pregunta	1715	

YENIFER VERA
Yenifer Dolores Vera O.
TRABAJADORA SOCIAL
R.P. 348191104

YENIFER DOLORES VERA ORTIZ
TRABAJO SOCIAL
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS

¡Calidad y Atención Humanizada!