

Concordia, 21 de julio de 2020

Asunto: Informe realización encuestas de satisfacción 2 trimestre del año 2020.

Durante los meses de abril, mayo y junio del año 2020, se realizaron un total de 35.181 atenciones a los usuarios en los diferentes servicios que ofrece la Institución. a los cuales se les hizo el cálculo para determinar cuántas encuestas se debían realizar, dando como resultado 137 encuestas repartidas de la siguiente manera:

Hospitalización: 1 encuesta.
Rayos X: 1 encuesta.
Odontología: 1 encuesta.
Farmacia: 79 encuestas.
Consulta médica general: 10 encuestas.
Promoción y Prevención: 18 encuestas.
Urgencias: 23 encuestas.
Laboratorio: 4 encuestas.

Estas encuestas arrojaron los siguientes resultados:

Las encuestas calificadas como satisfactorias fueron 133 para un porcentaje de satisfacción del 97.08%.

Las encuestas calificadas como insatisfactorias fueron 4 para un porcentaje de insatisfacción del 2.92%.

De las encuestas calificadas como insatisfactorias se resume lo siguiente:

1 usuarios inconforme con el servicio de farmacia no le entregaron todos los medicamentos.

3 usuarios inconformes en el servicio de urgencias dicen que es muy demorada la atención.

Es de precisar que este informe es analizado en el comité de ética y el comité de calidad de la Institución donde se toman las acciones correspondientes para mejorar el servicio.

Atentamente,

CLAUDIA ORTIZ OSPINA
Auxiliar Administrativa SIAU.