

Concordia, 9 de enero de 2021

Asunto: Informe realización encuestas de satisfacción 4 trimestre del año 2020.

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2020, se realizaron un total de 44290 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: 2 encuestas.  
Farmacia: 68 encuestas.  
Consulta médica general: 12 encuestas.  
Promoción y Prevención: 21 encuestas.  
Urgencias: 22 encuestas.  
Laboratorio: 10 encuestas.

Estas encuestas arrojaron los siguientes resultados:

Las encuestas calificadas como satisfactorias fueron 134 para un porcentaje de satisfacción del 97.08%.

Las encuestas calificadas como insatisfactorias fueron 3 para un porcentaje de insatisfacción del 2.92%.

De las encuestas calificadas como insatisfactorias se resume lo siguiente:

3 usuarios inconforme con el servicio de urgencias, les parece muy demorada la atención y la atención medica deshumanizada

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.