

Concordia, 17 de abril de 2020

Asunto: Informe realización encuestas de satisfacción 1 trimestre del año 2020.

Durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2020, se realizaron un total de 57.325 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 138 encuestas repartidas de la siguiente manera:

Hospitalización: 2 encuestas.
Rayos X: 2 encuestas.
Odontología: 3 encuestas.
Farmacia: 62 encuestas.
Consulta médica general: 14 encuestas.
Promoción y Prevención: 21 encuestas.
Urgencias: 20 encuestas.
Laboratorio: 14 encuestas.

Estas encuestas arrojaron los siguientes resultados:

Las encuestas calificadas como satisfactorias fueron 135 para un porcentaje de satisfacción del 97.78%.

Las encuestas calificadas como insatisfactorias fueron 3 para un porcentaje de insatisfacción del 2.22%.

De las encuestas calificadas como insatisfactorias se resume lo siguiente:

2 usuarios inconformes con el servicio de farmacia no entregan todos los medicamentos.

1 usuario inconforme en el servicio de urgencias dice que es muy demorada la atención y se la pasan chateando en el celular.

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.