



Concordia, 17 de abril de 2019

Asunto: Informe realización encuestas de satisfacción 1 trimestre del año 2019.

Durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2019, se realizaron un total de 59.115 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: 2 encuestas.
Odontología: 2 encuestas.
Farmacia: 57 encuestas.
Consulta médica general: 16 encuestas.
Promoción y Prevención: 24 encuestas.
Urgencias: 18 encuestas.
Laboratorio: 17 encuestas.

Dolly S
Dolly Salazar Palaci
Auxiliar Administrativa
Taquilla Unica
23-04-2019
1050am

Estas encuestas arrojaron los siguientes resultados:

Las encuestas calificadas como satisfactorias fueron 131 para un porcentaje de satisfacción del 95.62%.

Las encuestas calificadas como insatisfactorias fueron 6 para un porcentaje de insatisfacción del 4.38%.

De las encuestas calificadas como insatisfactorias se resume lo siguiente:

2 usuarios inconformes con el servicio de farmacia no entregan todos los medicamentos y son muy demoradas para atender.

3 usuarios inconforme en el servicio de urgencias, dicen que es muy demorada la atención y se la pasan chateando en el celular.

1 usuario inconforme en el servicio de consulta externa, dice que el medico se demoro mucho en llamarlo para atenderlo.

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

Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

