



Concordia, 17 de julio de 2019

Asunto: Informe realización encuestas de satisfacción 2 trimestre del año 2019.

Durante los meses de abril, mayo y junio del año 2019, se realizaron un total de 64.929 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: 3 encuestas.
Odontología: 2 encuestas.
Farmacia: 55 encuestas.
Consulta médica general: 15 encuestas.
Promoción y Prevención: 23 encuestas.
Urgencias: 20 encuestas.
Laboratorio: 18 encuestas.

COMITÉ DE CONCORDIA
TAQUILLA ÚNICA
RECIBIDO

HERNAN GONZALEZ

18 JUL 2019

Estas encuestas arrojaron los siguientes resultados:

Las encuestas calificadas como satisfactorias fueron 130 para un porcentaje de satisfacción del 94.20%.

Las encuestas calificadas como insatisfactorias fueron 8 para un porcentaje de insatisfacción del 5.80%.

De las encuestas calificadas como insatisfactorias se resume lo siguiente:

- 4 usuarios inconformes con el servicio de farmacia no entregan todos los medicamentos.
- 2 usuarios inconforme en el servicio de urgencias, dicen que es muy demorada la atención.
- 2 usuario inconforme en el servicio de consulta externa, dice que es muy demorada la atención y que cuando llegan tarde no los atienden.

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 344 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

