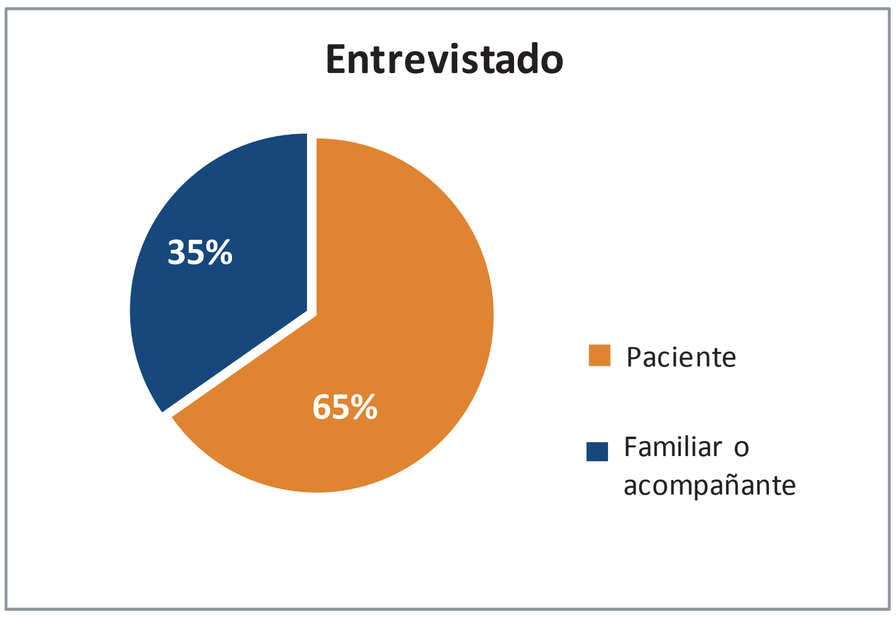
Resultados de las Encuestas de Satisfacción del Departamento

Fisiología Respiratoria

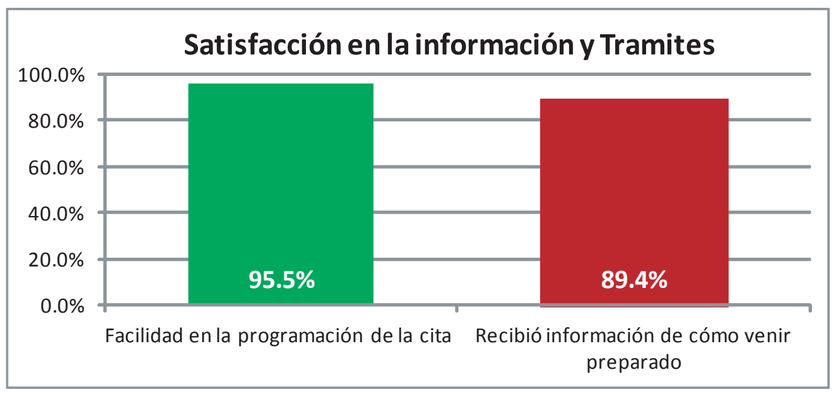
Informe Anual 2011

Total de Encuestas aplicadas: 284

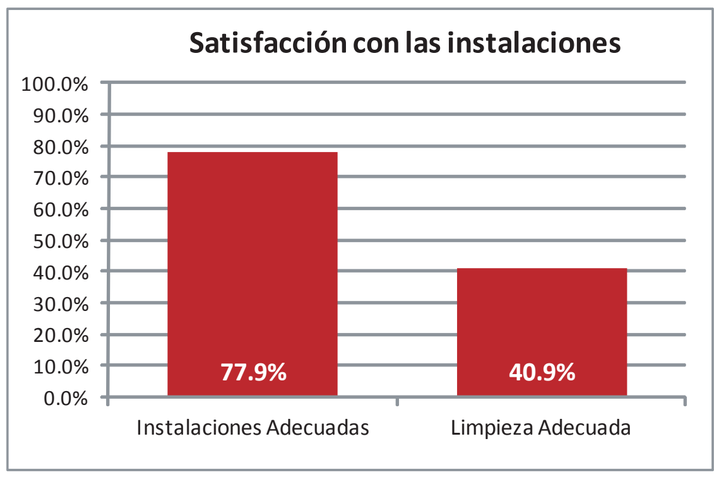
SALUD



Satisfacción en la Información y Trámites					
Pregunta	Opciones de respuesta				
	Si	No	N/A	Total	%
Facilidad en la programación de la cita	255	12	17	284	95.5%
Recibió información de cómo venir preparado	235	28	21	284	89.4%

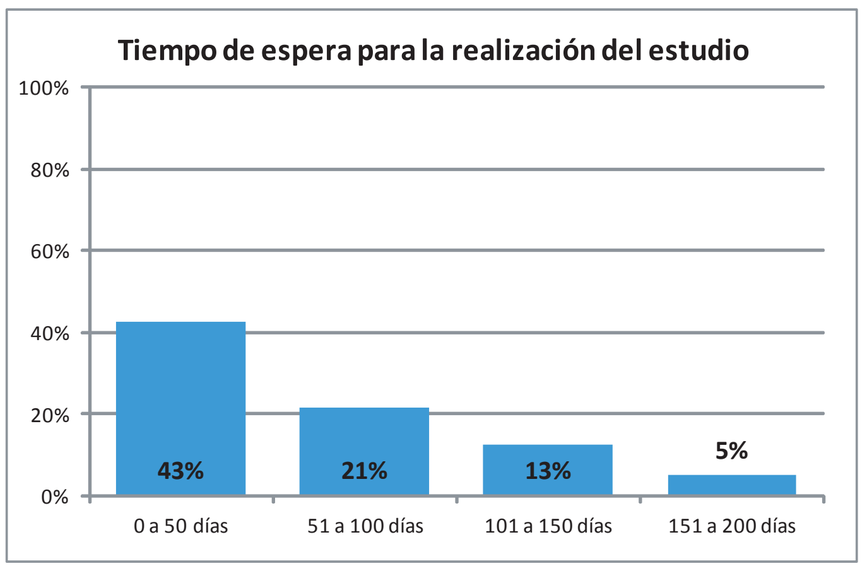


Satisfacción con las Instalaciones						
Pregunta	Opciones de respuesta					
	Bastante	Regular	Poco	Mala	No contestó	%
Instalaciones Adecuadas	211	59	0	1	13	77.9%
	Excelente	Buena	Regular	Mala	No contestó	%
Limpieza Adecuada	115	149	17	0	3	40.9%

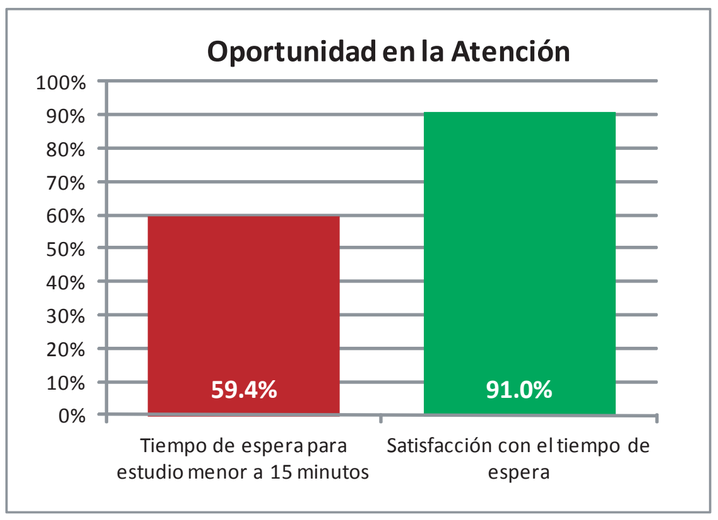


Tiempo de espera desde la programación hasta la realización del estudio		
Promedio		
58 días		
Mínimo	0	días
Máximo	294	días

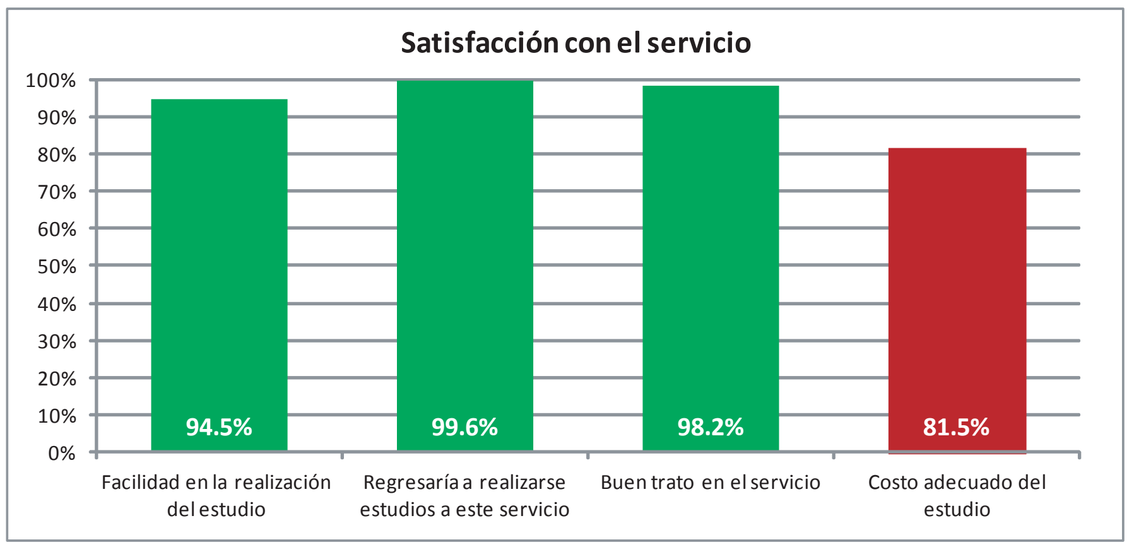
días	No.	%
0 a 50 días	121	43%
51 a 100 días	61	21%
101 a 150 días	36	13%
151 a 200 días	14	5%
No contestó	52	18%
Total	284	100%



Oportunidad en la Atención						
Pregunta	Opciones de respuesta					
	menos de 15 minutos	15 a 30 minutos	mas de 30 minutos		No contestó	%
Espera para pasar al estudio menor a 15min	167	78	36		3	59.4%
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No contestó	%
Percepción del tiempo de espera adecuado para la realización del estudio	122	131	21	4	6	91.0%



Satisfacción con el servicio							
Pregunta	Opciones de respuesta						
	Si	No			No contestó	Total	%
Facilidad en la realización del estudio	260	15			9	284	94.5%
Regresaría a realizarse estudios a este servicio	275	1			8	284	99.6%
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No contestó	Total	%
Buen trato en el servicio	191	85	3	3	2	284	98.2%
	Excesivo	Adecuado	Bajo		No contestó	Total	%
Costo adecuado del estudio	31	220	19		14	284	81.5%



Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias
Ismael Cosío Villegas
Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional
Departamento de Calidad

¿Con cuánto calificaría la atención brindada en el INER?

PROMEDIO 9,29