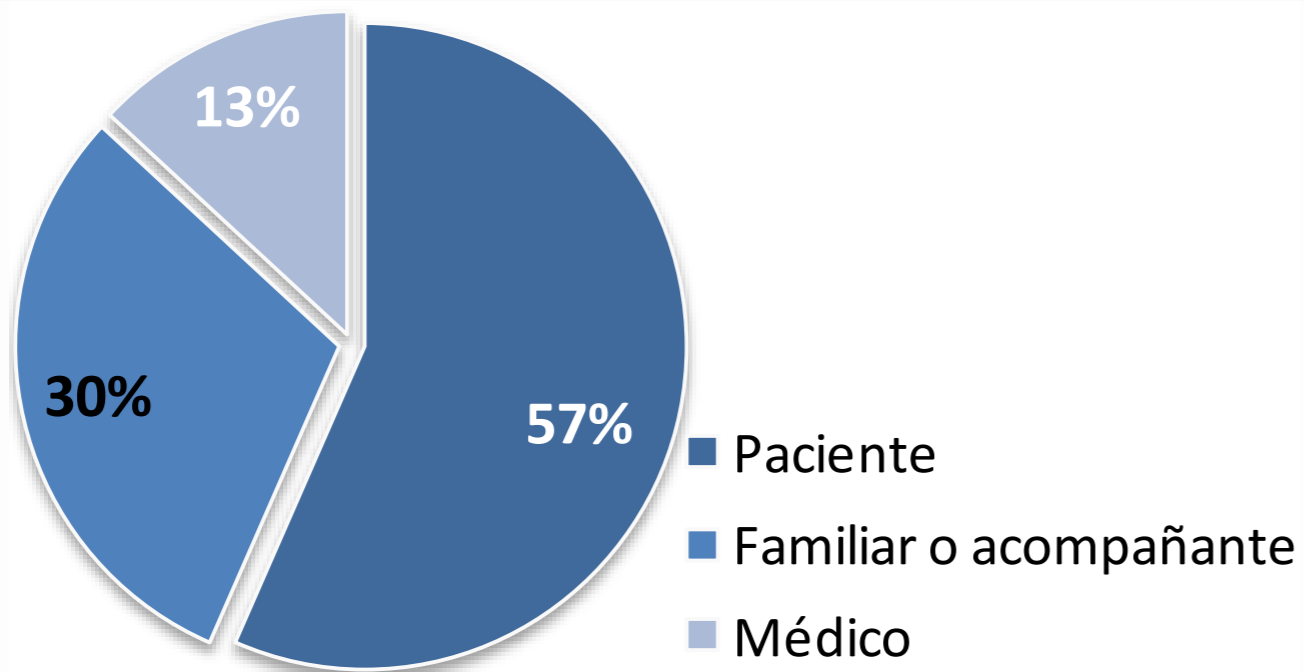


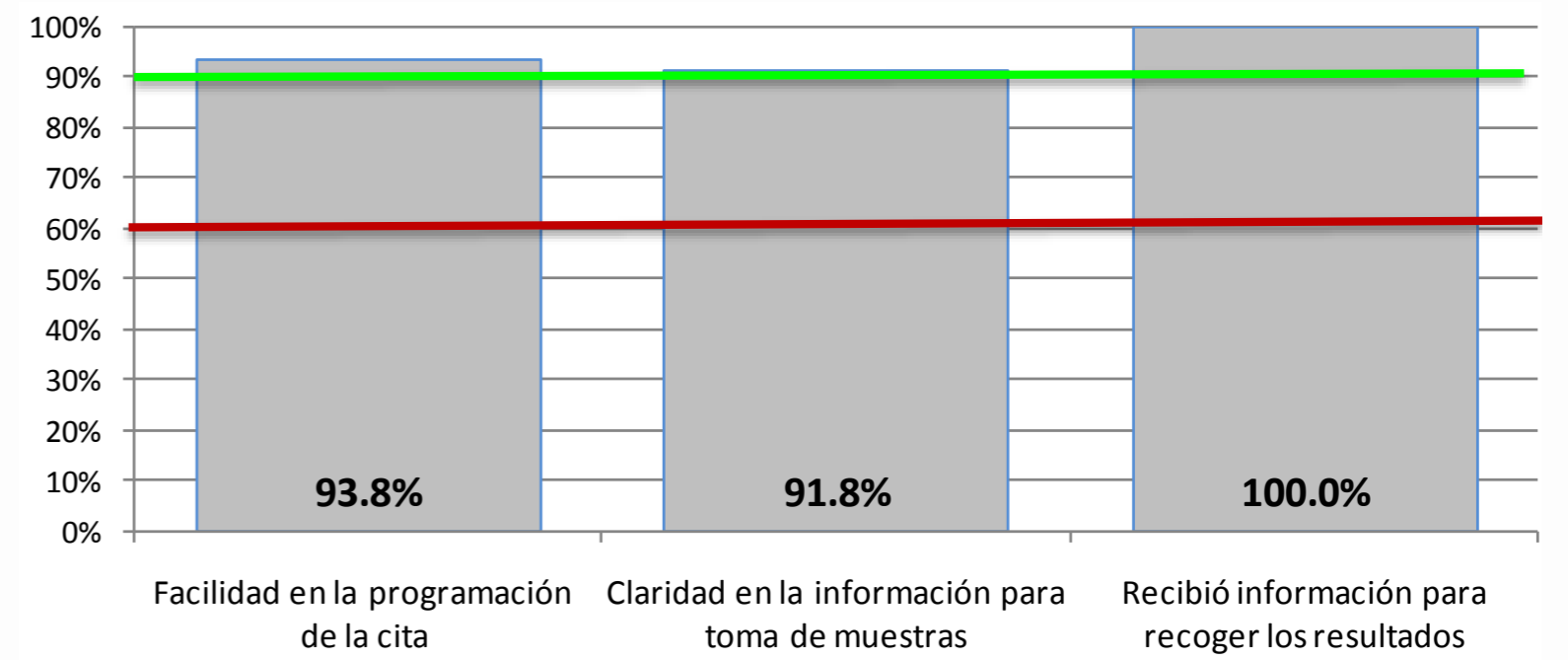
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS ANUAL 2012

- 1. Al momento del estudio **178**
- 2. A la Entrega de Resultados **129**

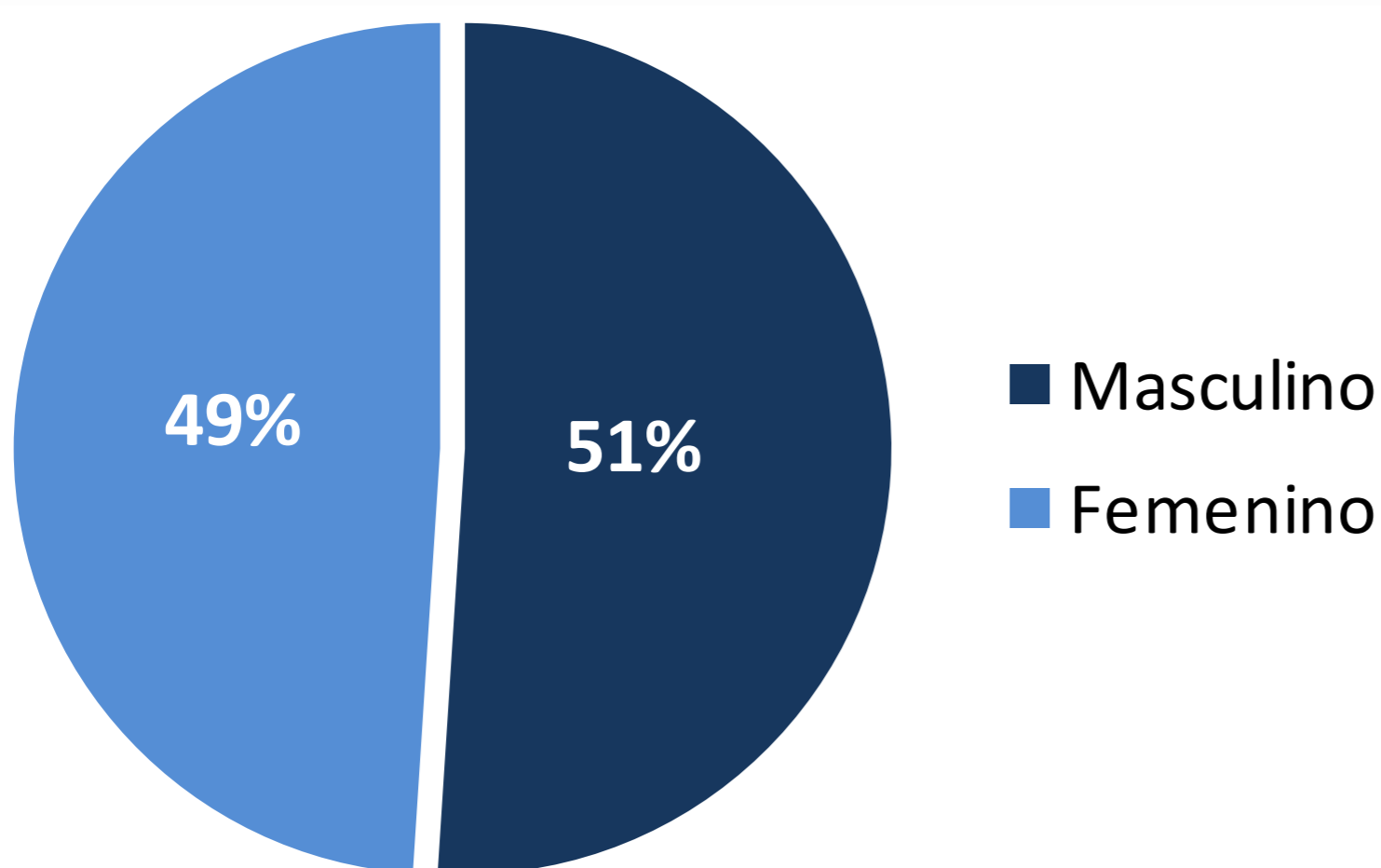


SATISFACCIÓN EN LA INFORMACIÓN Y TRÁMITES

Pregunta	Opciones de respuesta				Total	%
	SI	NO	No aplica	Total		
Facilidad en la programación de la cita	151	10	17	178	93.8%	
Claridad en la información para toma de muestras	146	13	19	178	91.8%	
Recibió información para recoger los resultados	122	0	7	129	100.0%	

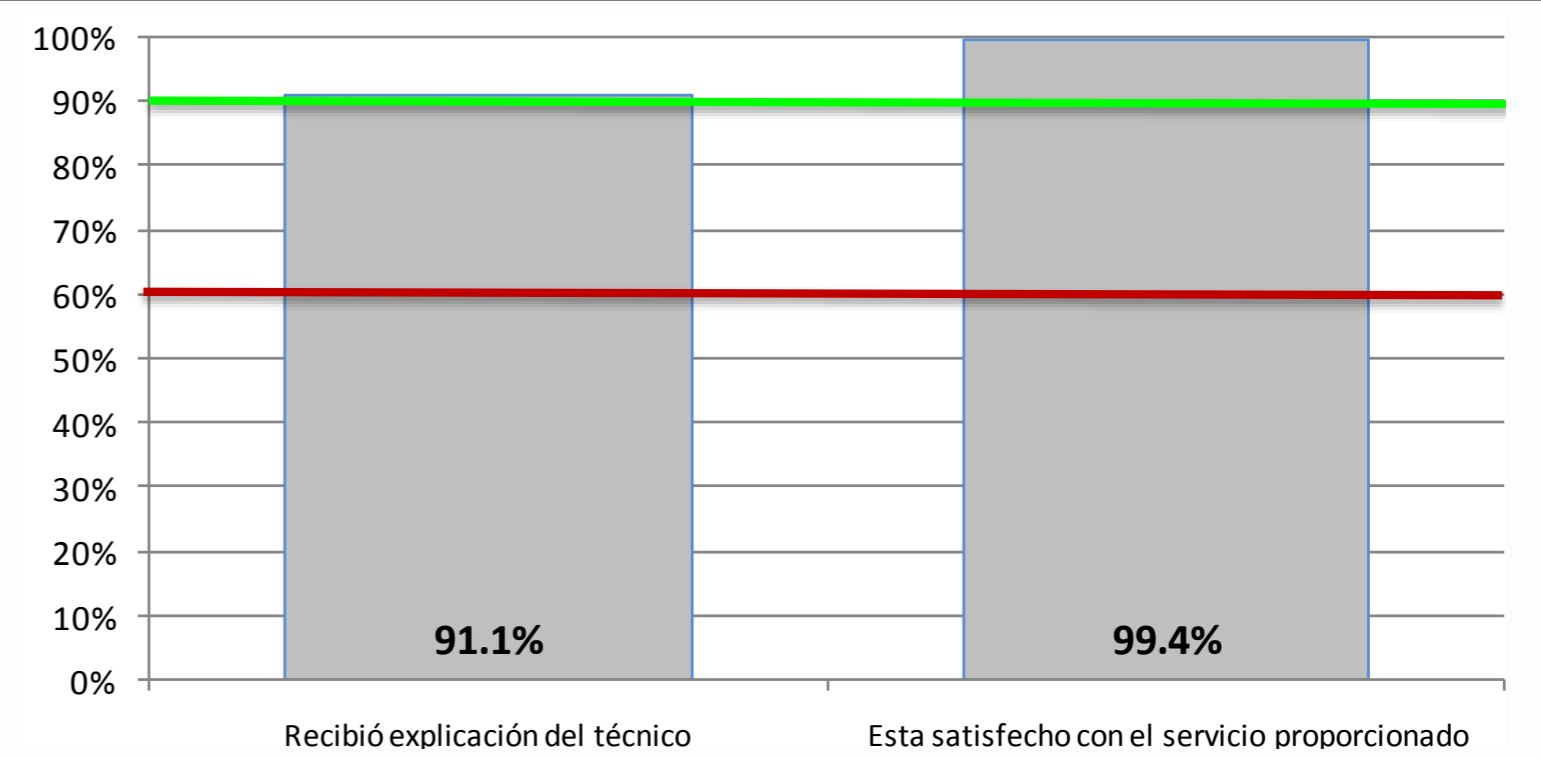


GÉNERO



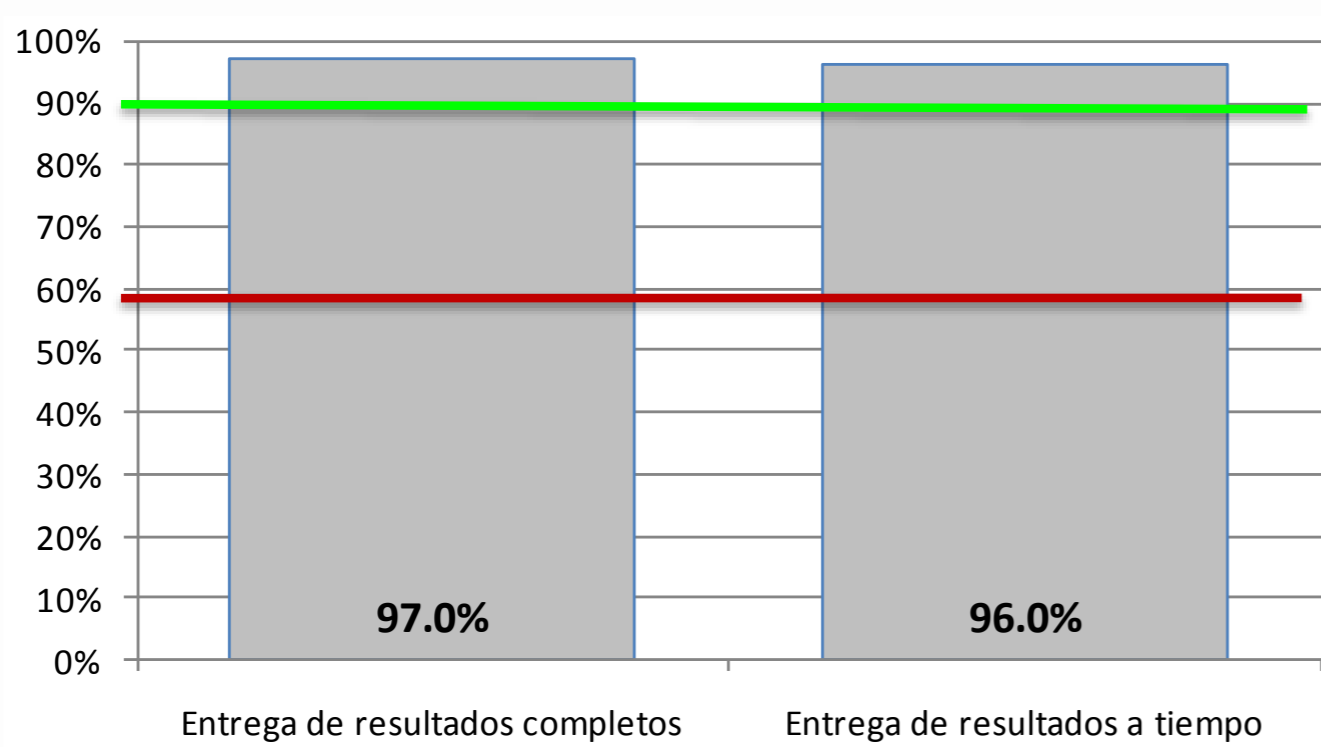
PROFESIONALISMO

Pregunta	Opciones de respuesta				Total	%
	SI	No	No aplica	Total		
Recibió explicación del técnico	123	12	43	178	91.1%	
Esta satisfecho con el servicio proporcionado	167	1	10	178	99.4%	



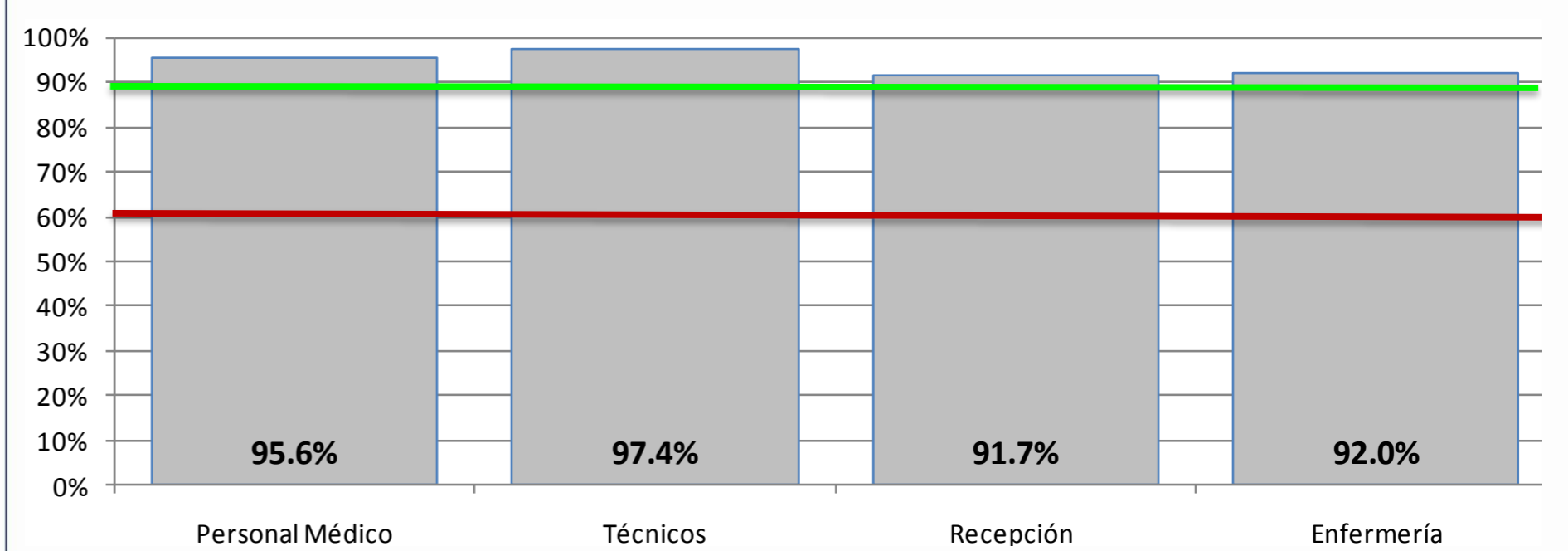
EFFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN

Pregunta	Opciones de respuesta				Total	%
	Si	No	No aplica	Total		
Entrega de resultados completos	96	3	30	129	97.0%	
Entrega de resultados a tiempo	96	4	29	129	96.0%	



PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL

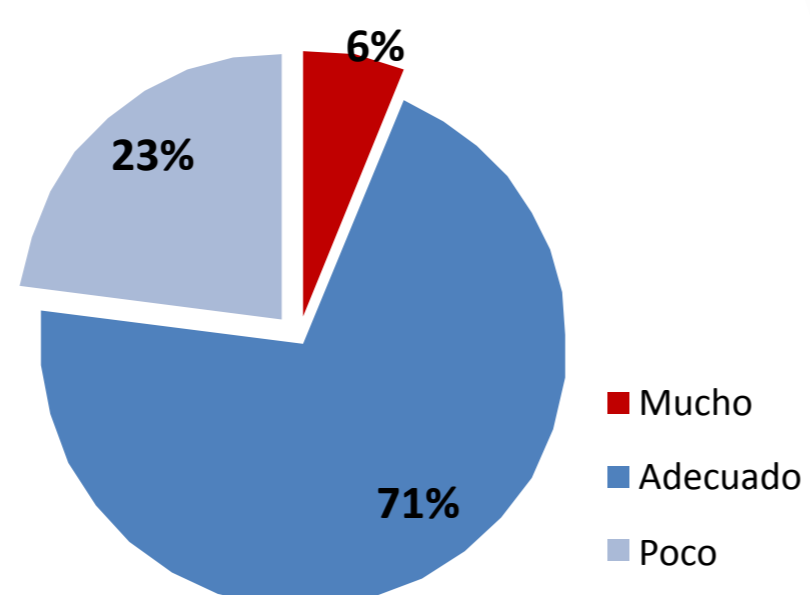
Personal	Opciones de respuesta					Total	%
	Excelente	Buena	Regular	Mala	No aplica		
Personal Médico	82	47	6	0	43	178	95.6%
Técnicos	97	53	4	0	24	178	97.4%
Recepción	92	63	9	5	9	178	91.7%
Enfermería	60	44	9	0	65	178	92.0%



OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

Pregunta	Opciones de respuesta				Total	%
	Mucho	Adecuado	Poco	No contestó		
Percepción del tiempo de espera para toma de muestra	10	114	37	17	178	93.8%

Tiempo de espera promedio para la atención
29.7
Minutos



LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES

Respuesta	Frecuencia	%
Excelente	78	43.8%
Buena	72	40.4%
Regular	10	5.6%
Mala	0	0.0%
No contestó	18	10.1%
Total	178	100.0%

