

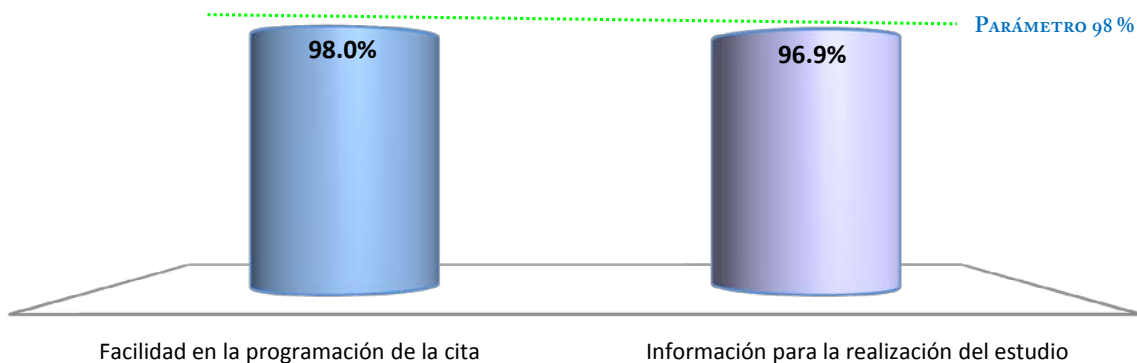
CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN ENFERMEDADES INFECCIOSAS

Informe Anual 2014

Encuestas Aplicadas	392	Población estimada anual	4500
Calificación al Servicio	9.57	Margen de error	5.0%
Índice de Satisfacción	97.2%	Nivel de confianza	95.0%
Objetivo de Satisfacción al Cliente	98%		

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN Y TRÁMITES					
Pregunta	Opciones de Respuesta			Satisfacción	
	SI	NO	Total	%	
Facilidad en la programación de la cita	384	8	392	98.0%	●
Información para la realización del estudio	380	12	392	96.9%	●

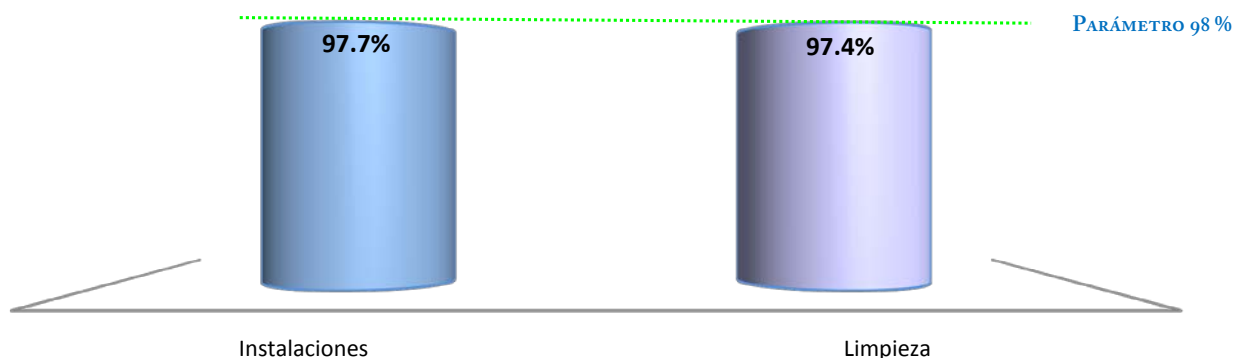
Satisfacción con la Información y Trámites



Problemas en la Programación de la Cita: Intenté hacer mi cita por internet y fue muy complicado

SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES							
Pregunta	Opciones de respuesta				Total	Satisfacción %	
	Excelente	Bien	Regular	Mal			
Instalaciones	138	245	9	0	392	97.7%	●
Limpieza	138	244	9	1	392	97.4%	●

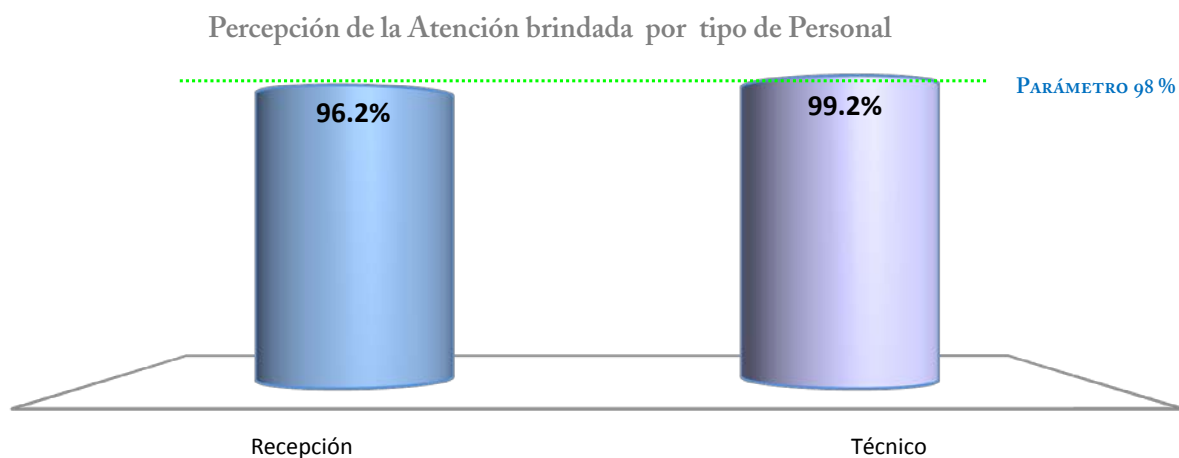
Satisfacción con las Instalaciones



PROFESIONALISMO					
Pregunta	Opciones de respuesta			Satisfacción	
	Si	No	Total	%	
Identificación del paciente previa a la muestra	391	1	392	99.7%	
Realización del estudio sin problemas	390	2	392	99.5%	



PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR TIPO DE PERSONAL						
Personal	Opciones de respuesta				Satisfacción	
	Excelente	Buena	Regular	Mala	Total	%
Recepción	210	167	15	0	392	96.2%
Técnico	310	79	1	2	392	99.2%



OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

Pregunta	Opciones de respuesta			Total	Satisfacción %
	Mucho	Adecuado	Poco		
Percepción del tiempo de espera para toma de muestra	34	180	178	392	91.3%

TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO PARA SER ATENDIDO

25.8

Minutos

Mínimo 2 minutos
Máximo 160 minutos

Percepción del tiempo de espera para toma de muestra

