

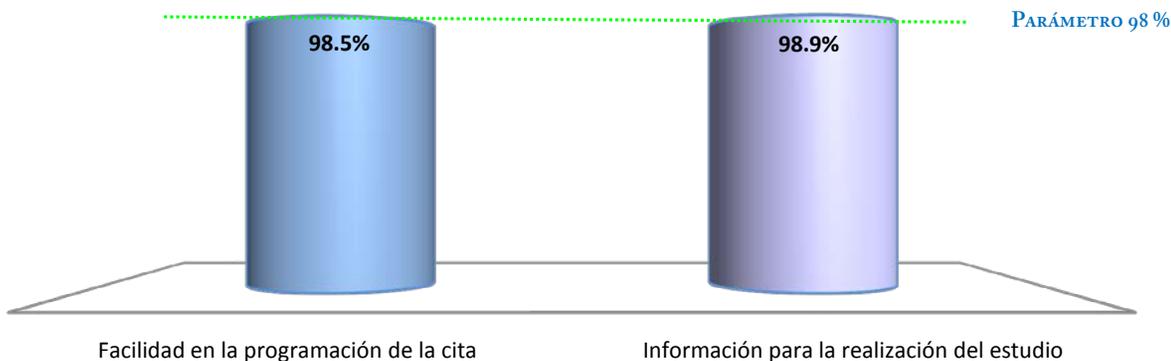
LABORATORIO CLÍNICO

Informe Anual 2014

Encuestas Aplicadas	266	Población estimada anual	18396
Calificación al Servicio	9.46	(Referencia Bioestadística)	
Índice de Satisfacción	97.2%	Objetivo de Satisfacción al cliente	98.0%

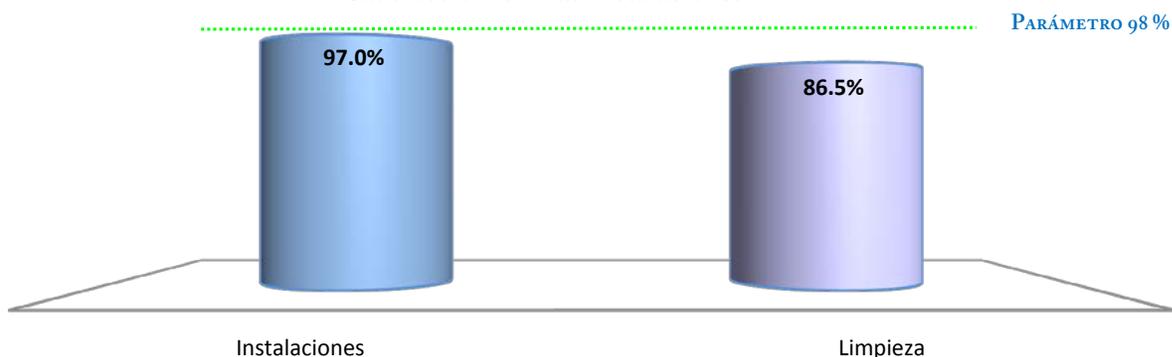
SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN Y TRÁMITES					
Pregunta	Opciones de Respuesta			Satisfacción	
	SI	NO	Total	%	
Facilidad en la programación de la cita	262	4	266	98.5%	●
Información para la realización del estudio	263	3	266	98.9%	●

Satisfacción con la Información y Trámites



SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES						
Pregunta	Opciones de respuesta				Satisfacción	
	Excelente	Bien	Regular	Mal	Total	%
Instalaciones	61	197	7	1	266	97.0%
Limpieza	44	186	35	1	266	86.5%

Satisfacción con las Instalaciones



PROFESIONALISMO					
Pregunta	Opciones de respuesta			Satisfacción	
	Si	No	Total	%	
Identificación del paciente previa a la muestra	262	4	266	98.5%	
Realización del estudio sin problemas	262	4	266	98.5%	



PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR TIPO DE PERSONAL						
Personal	Opciones de respuesta				Satisfacción	
	Excelente	Buena	Regular	Mala	Total	%
Recepción	130	131	5	0	266	98.1%
Técnico	189	76	1	0	266	99.6%



OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN					
Pregunta	Opciones de respuesta			Satisfacción	
	Mucho	Adecuado	Poco	Total	%
Percepción del tiempo de espera para toma de muestra	18	162	86	266	93.2%

TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO PARA SER ATENDIDO

19.8

Minutos

Mínimo 5 minutos
Máximo 120 minutos

Percepción del tiempo de espera para toma de muestra

