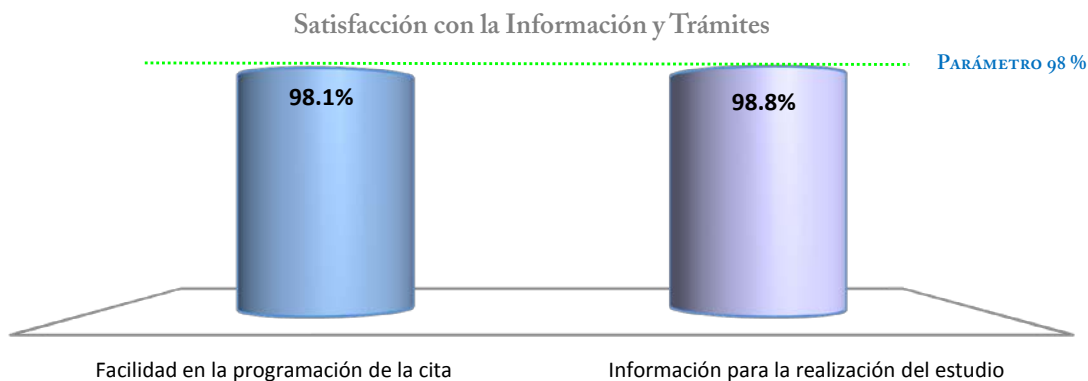


LABORATORIO DE MICROBIOLOGÍA

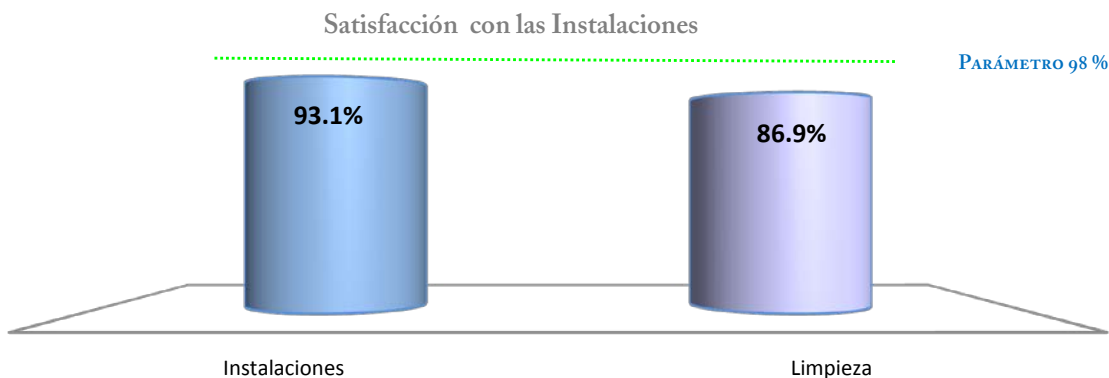
Informe Anual 2014

Encuestas Aplicadas	160
Calificación al Servicio	9.28
Índice de Satisfacción	95.8%
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	157	3	160	98.1%
Información para la realización del estudio	158	2	160	98.8%



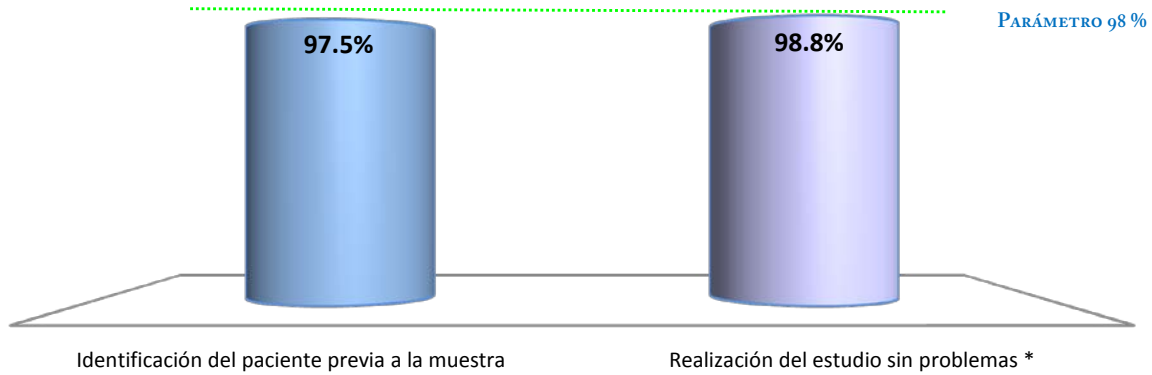
SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES						
Pregunta	Opciones de respuesta				Satisfacción	
	Excelente	Bien	Regular	Mal	Total	%
Instalaciones	29	120	11	0	160	93.1%
Limpieza	20	119	20	1	160	86.9%



PROFESIONALISMO		
Pregunta	Opciones de respuesta	Satisfacción

	Si	No	Total	%	
Identificación del paciente previa a la muestra	156	4	160	97.5%	●
Realización del estudio sin problemas *	158	2	160	98.8%	●

Profesionalismo



Problemás para el estudio

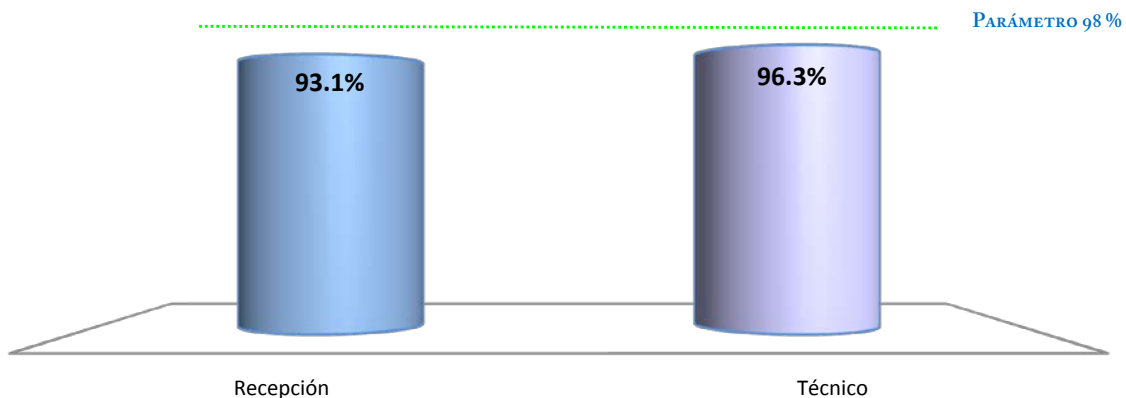
"En la recepción tardan mucho en bajar."

"Me mandaron a plaquear la orden y esto me retrasó."

PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR TIPO DE PERSONAL

Personal	Opciones de respuesta				Total	Satisfacción %
	Excelente	Buena	Regular	Mala		
Recepción	52	97	8	3	160	93.1%
Técnico	84	70	6	0	160	96.3%

Percepción de la Atención brindada por tipo de Personal



OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN					
Pregunta	Opciones de respuesta			Total	Satisfacción %
	Mucho	Adecuado	Poco		
Percepción del tiempo de espera para la recepción de la muestra	17	84	59	160	89.4%

TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO PARA SER ATENDIDO

14.2

Minutos

Mínimo 5 minutos
Máximo 60 minutos

Percepción del tiempo de espera para recepción de muestra

