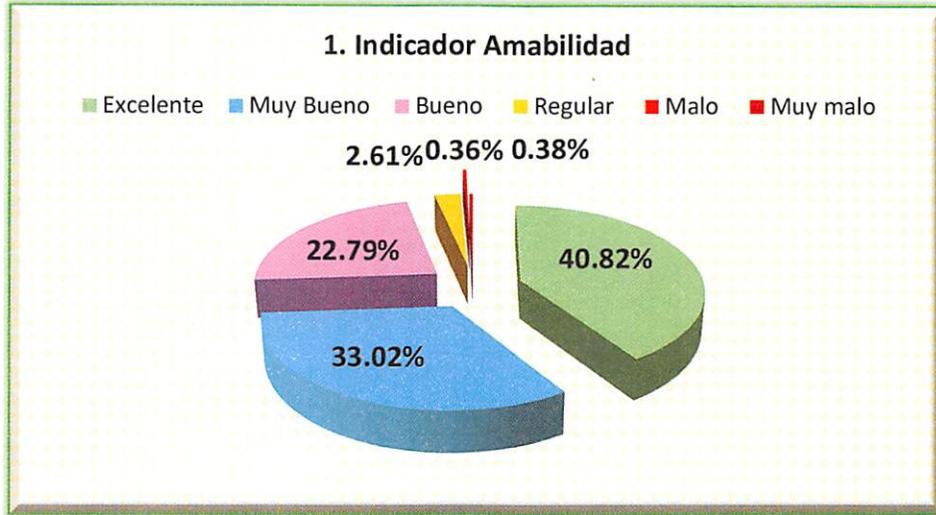
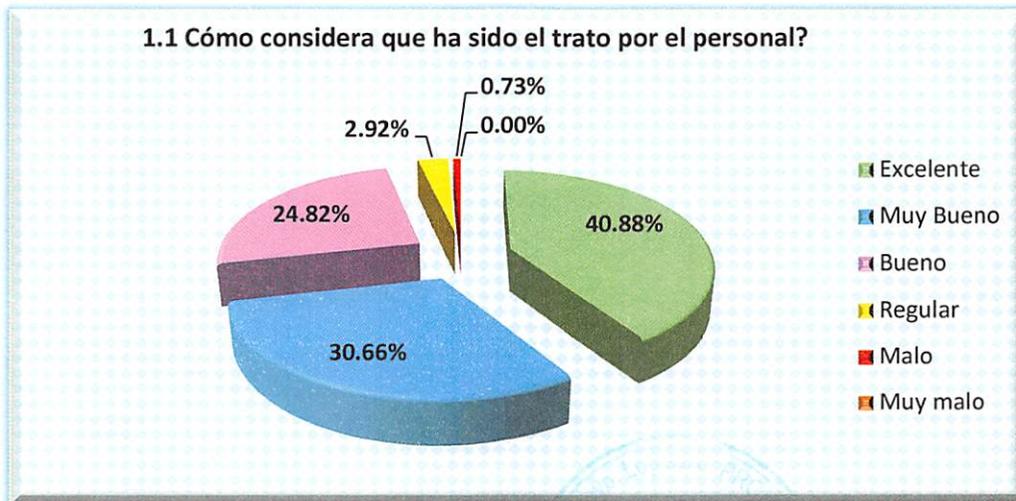


Dirección de Trámites y Servicios para la Salud  
Resultados Encuesta a Clientes de Hospitales  
Semestre Ene-Jun 2019

1. Indicador Amabilidad						
Índice de Satisfacción Amabilidad: corresponde a los gráficos nos. 1 .1 y 1.2	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
	40.82%	33.02%	22.79%	2.61%	0.36%	0.38%

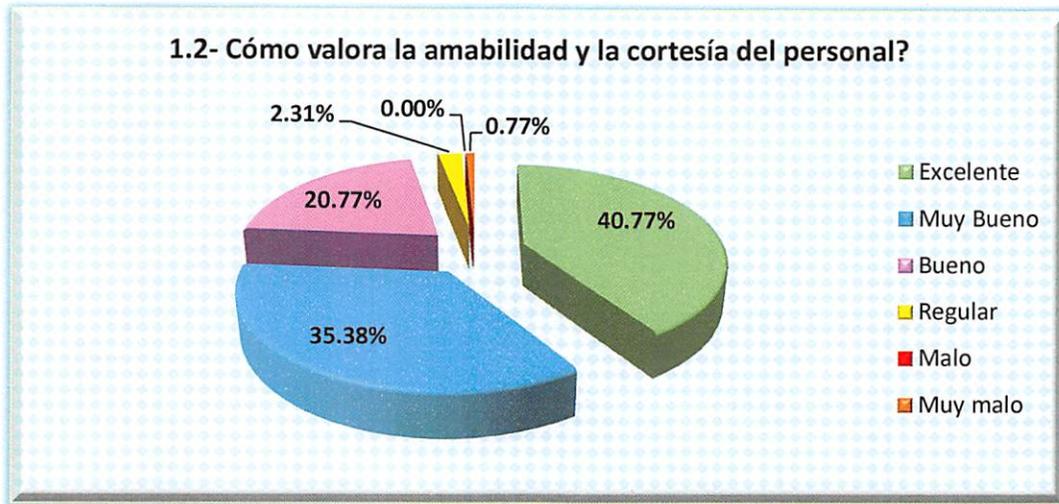


1.1-¿Cómo considera que ha sido el trato por el personal?							
Índice de Satisfacción General	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
	56	42	34	4	1	0	137
	40.88%	30.66%	24.82%	2.92%	0.73%	0.00%	100.00%

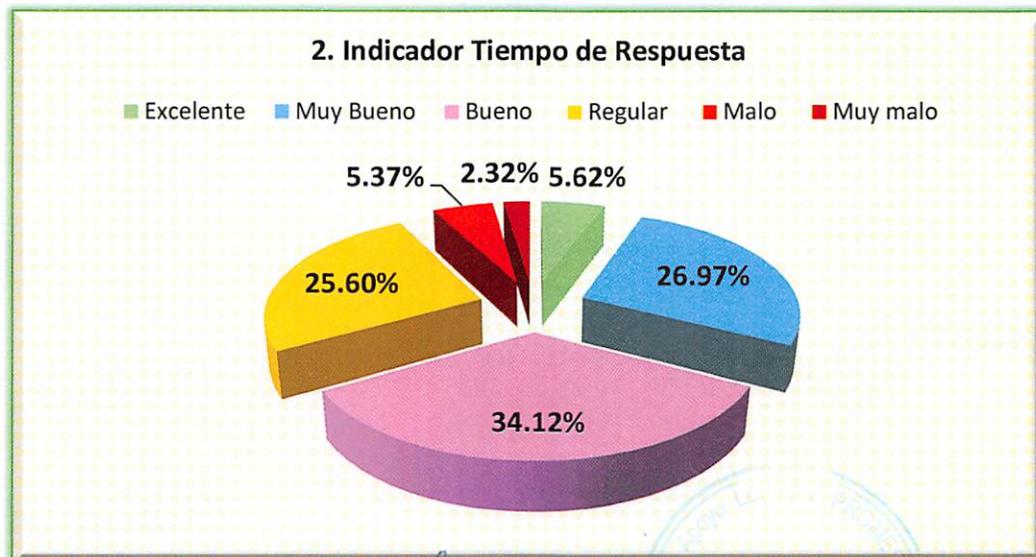


*Lissette Vázquez Acosta*  
Licda. Lissette Vázquez Acosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

1.2-¿Cómo valora la amabilidad y la cortesía del personal?							
Índice de Satisfacción General	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
	53	46	27	3	0	1	130
	40.77%	35.38%	20.77%	2.31%	0.00%	0.77%	100.00%

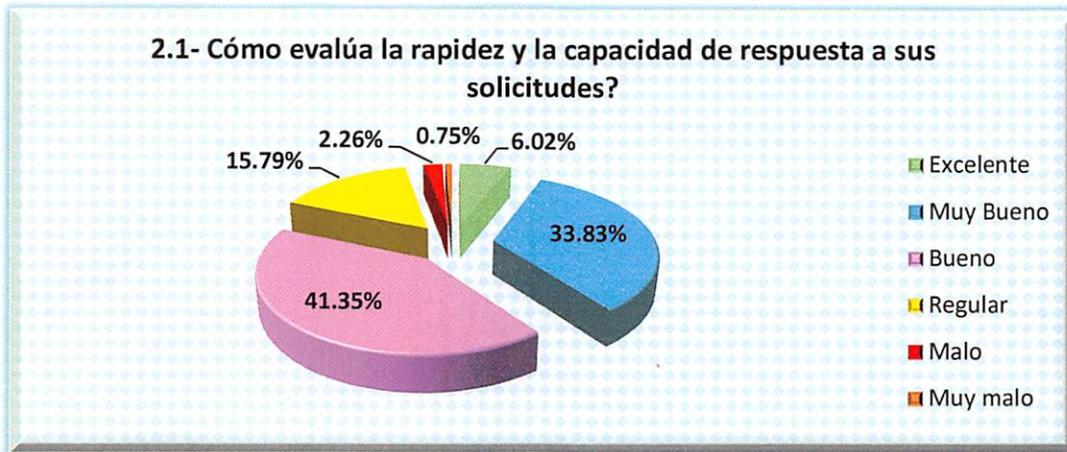


2. Indicador Tiempo de Respuesta						
Índice de Satisfacción Tiempo de Respuesta: corresponde a los gráficos nos. 2.1; 2.2; y 2.3	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
		5.62%	26.97%	34.12%	25.60%	5.37%

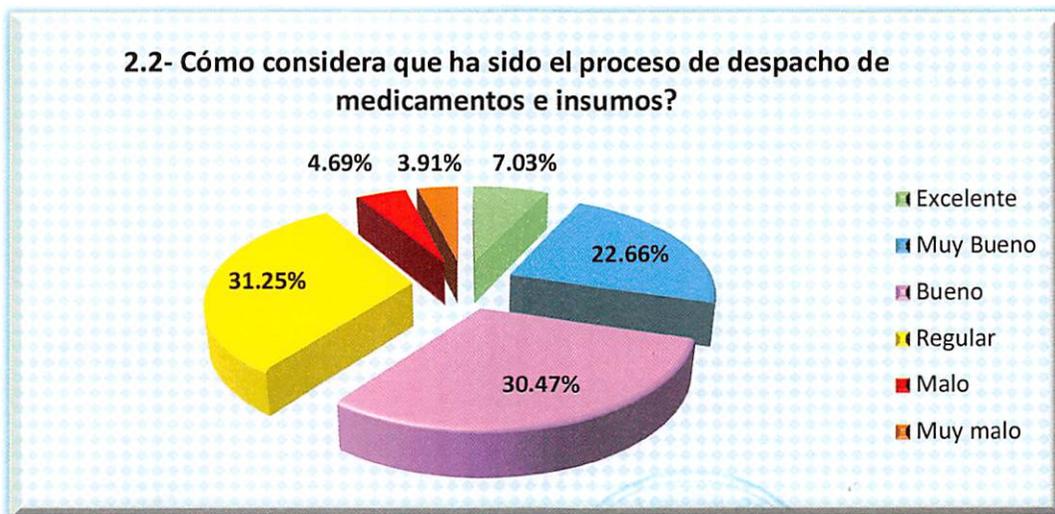


*Lissette Vázquez Acosta*  
Licda. Lissette Vázquez Acosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

2.1-¿Cómo evalúa la rapidez y la capacidad de respuesta a sus solicitudes?							
Índice de Satisfacción General	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
	8	45	55	21	3	1	133
	6.02%	33.83%	41.35%	15.79%	2.26%	0.75%	100.00%

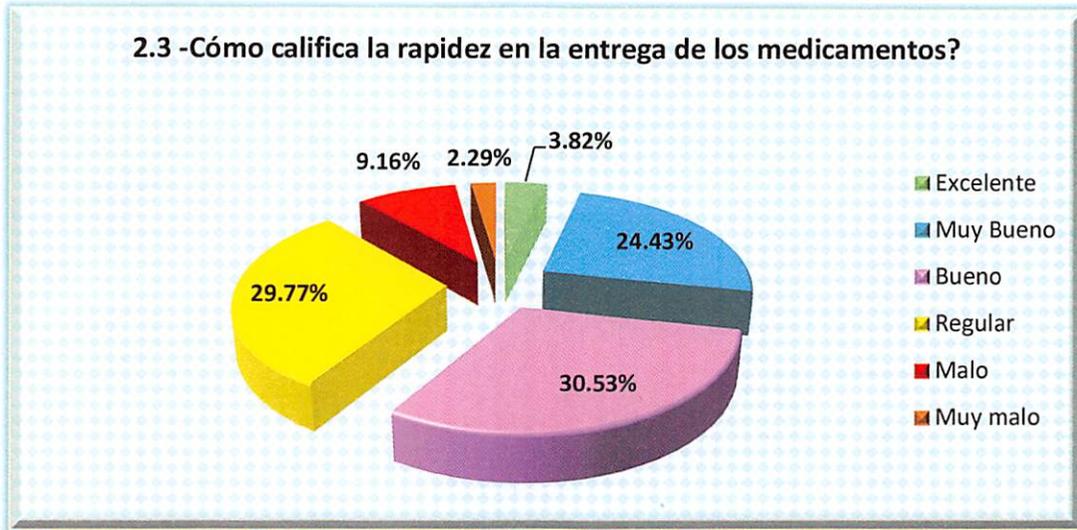


2.2-¿Cómo considera que ha sido el proceso de despacho de medicamentos e insumos?							
Índice de Satisfacción General	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
	9	29	39	40	6	5	128
	7.03%	22.66%	30.47%	31.25%	4.69%	3.91%	100.00%

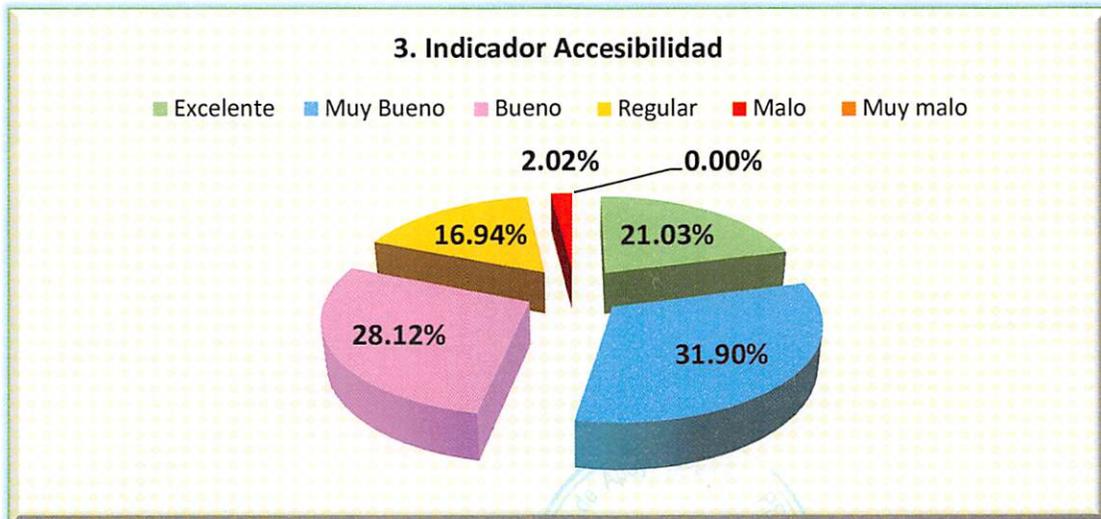


*Licda. Lissette Vásquez Acosta*  
Licda. Lissette Vásquez Acosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

2.3-¿Cómo califica la rapidez en la entrega de los medicamentos?							
Índice de Satisfacción General	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
	5	32	40	39	12	3	131
	3.82%	24.43%	30.53%	29.77%	9.16%	2.29%	100.00%

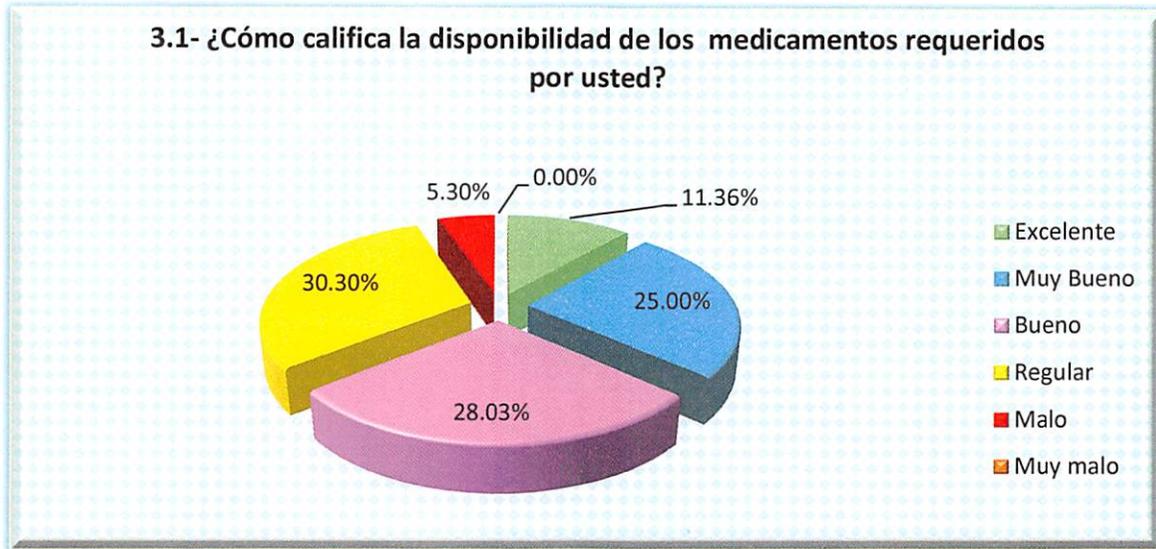


3. Indicador Accesibilidad						
Índice de Satisfacción Accesibilidad:	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
corresponde a los gráficos nos. 3 .1 y 3.2 y 3.3	21.03%	31.90%	28.12%	16.94%	2.02%	0.00%

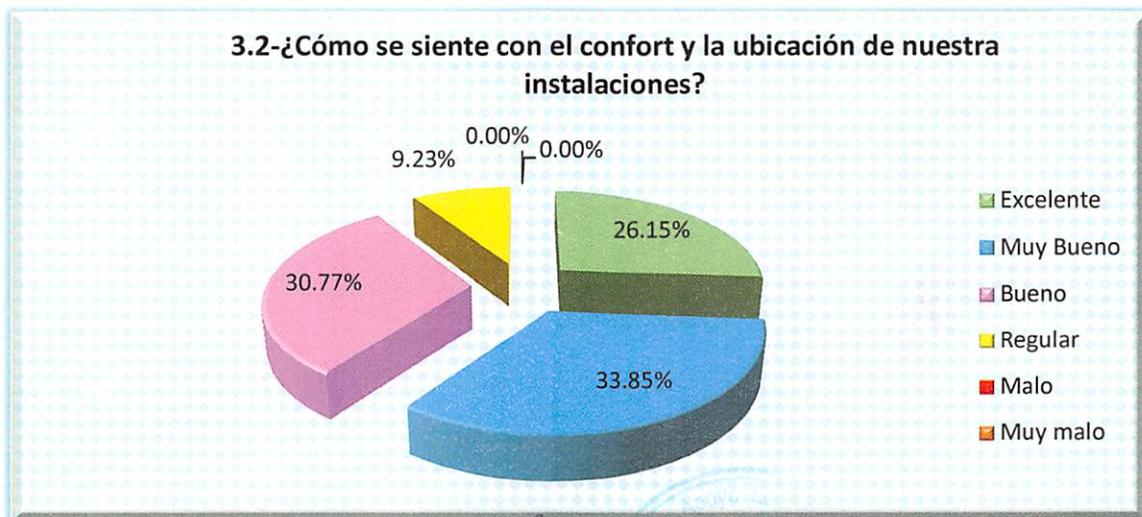


*Licda. Lissette Vásquez Acosta*  
Licda. Lissette Vásquez Acosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

3.1-¿Cómo califica la disponibilidad de los medicamentos requeridos por usted?							
Índice de Satisfacción General	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
	15	33	37	40	7	0	132
	11.36%	25.00%	28.03%	30.30%	5.30%	0.00%	100.00%

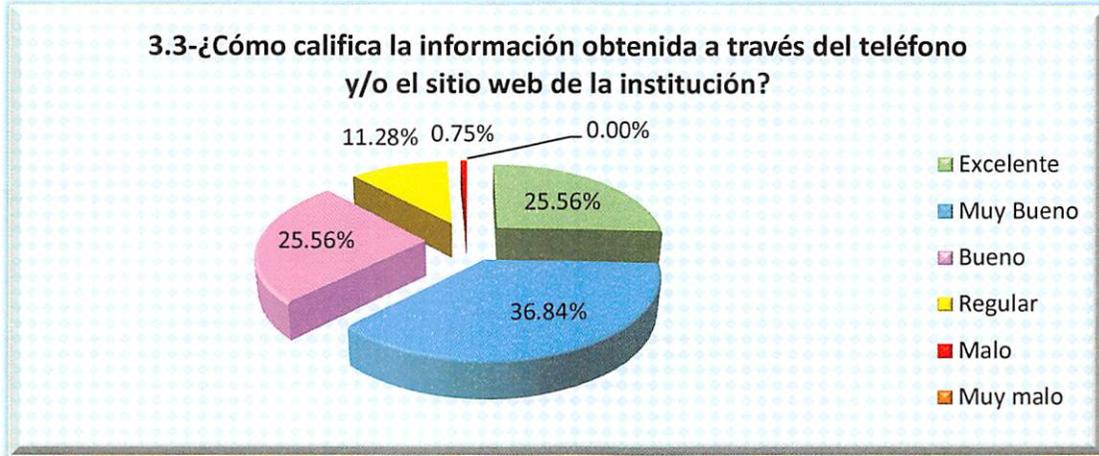


3.2-¿Cómo se siente con el confort y la ubicación de nuestras instalaciones?							
Índice de Satisfacción General	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
	34	44	40	12	0	0	130
	26.15%	33.85%	30.77%	9.23%	0.00%	0.00%	100.00%

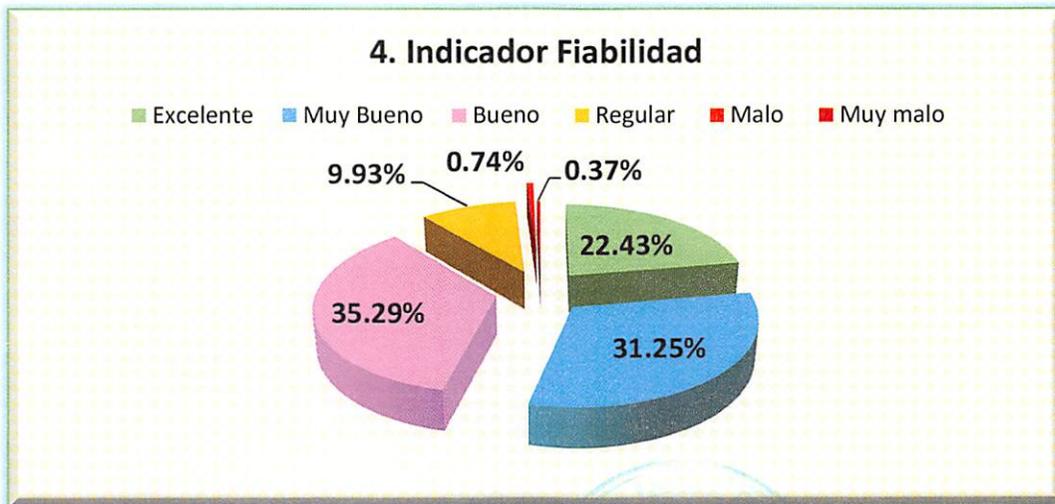


*Licda. Lissette Vásquez Acosta*  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

3.3-¿Cómo califica la información obtenida a través del teléfono y/o el sitio web de la institución?							
Índice de Satisfacción General	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
	34	49	34	15	1	0	133
	25.56%	36.84%	25.56%	11.28%	0.75%	0.00%	100.00%

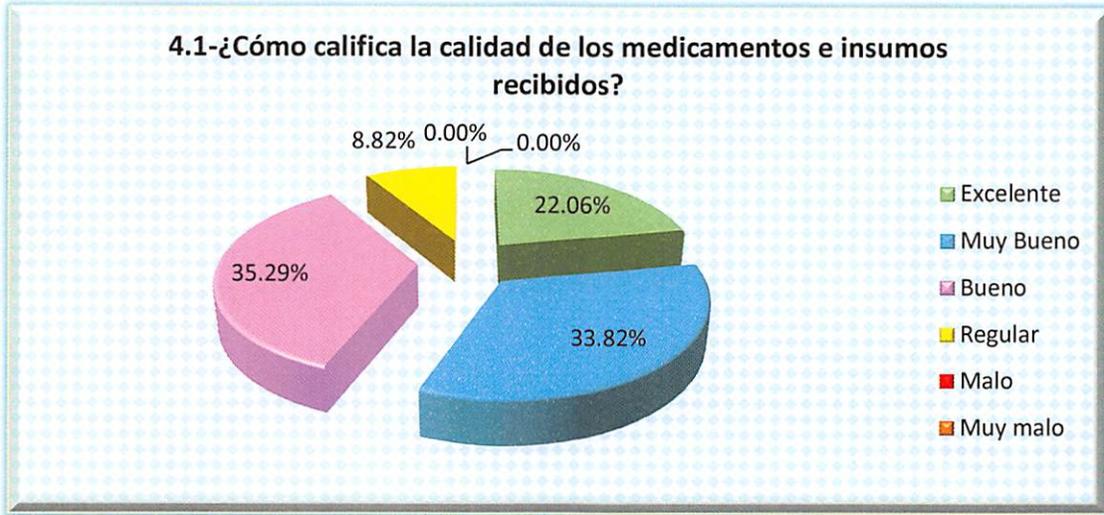


4. Indicador Fiabilidad						
Índice de Satisfacción Fiabilidad: corresponde a los gráficos nos. 4 .1 y 4.2	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
	22.43%	31.25%	35.29%	9.93%	0.74%	0.37%

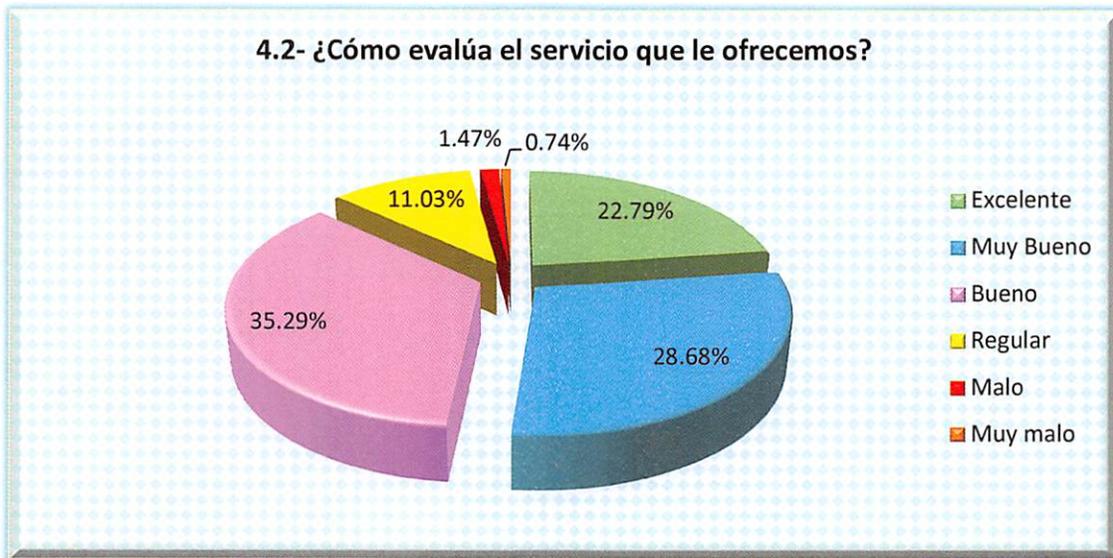


*Lissette Vásquez Acosta*  
Licda. Lissette Vásquez Acosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

4.1-¿Cómo califica la calidad de los medicamentos e insumos recibidos?							
Índice de Satisfacción General	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
	30	46	48	12	0	0	136
	22.06%	33.82%	35.29%	8.82%	0.00%	0.00%	100.00%



4.2-¿Cómo evalúa el servicio que le ofrecemos?							
Índice de Satisfacción General	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
	31	39	48	15	2	1	136
	22.79%	28.68%	35.29%	11.03%	1.47%	0.74%	100.00%



*Lissette Vázquez Acosta*  
Licda. Lissette Vázquez Acosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud