Dr. Gustavo Matute T.
Médico Patólogo
Laboratorio de Patología y Citología

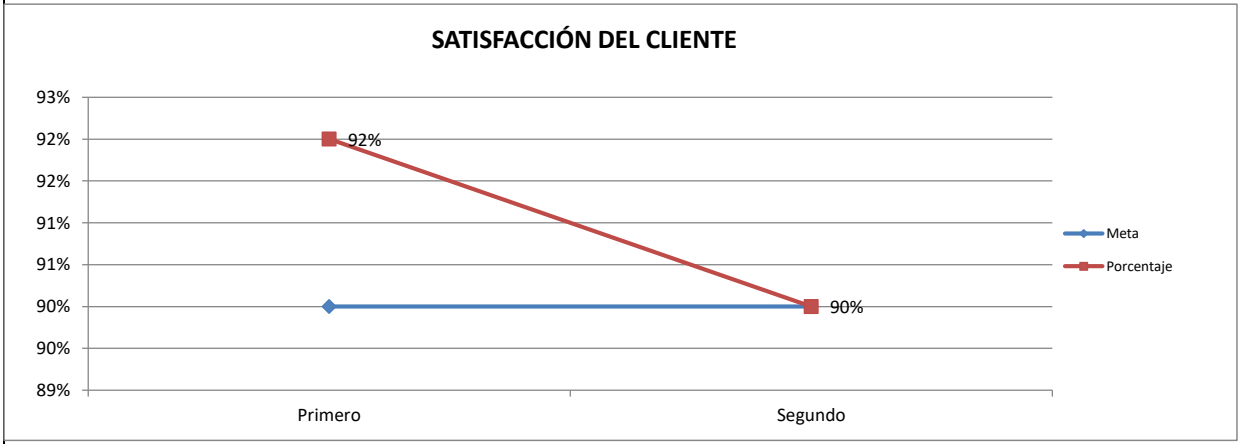
FICHA DEL INDICADOR
Sistema de Gestión de calidad
CÓDIGO: FO-GO-029
VERSIÓN: 01

NOMBRE DEL INDICADOR: Satisfacción Usuarios PQRS	**FRECUENCIA DE MEDICIÓN:** Semestral	
RESPONSABLE DE MEDICIÓN: Representante por la dirección	**FORMULA:** Número de respuestas buenas y excelentes sobre el total de respuestas encuestadas	**META: 90%**
OBJETIVO DEL INDICADOR: Analizar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios ofertados en el Laboratorio		

TABLA DE CALCULO

Semestre	Porcentaje	Meta
Primero	92%	90%
Segundo	90%	90%

GRAFICO DEL INDICADOR



ANALISIS DEL INDICADOR

SEMESTRE	JUSTIFICACIÓN	POR QUE?	ACCIÓN A TOMAR
1	En el primer semestre del 2020 se realizaron 16 encuestas de satisfacción en la cual se obtuvo el 92% de satisfacción global, superando la meta establecida del indicador. Pero al analizar el porcentaje de la pregunta de: recomendaria a un familiar o amigo a nuestra institución se obtuvo un 18%, no respondío la pregunta 24 usuarios, al analizar se evidencia que los pacientes se equivocaron en responder.	NO APLICA	Se debe aumentar el número de encuestas de usuarios, hay que revisar y estar pendiente en el momento de que los usuarios respondan la pregunta de recomendaria a un familiar o amigo a nuestra institución ya que al parecer se está respondiendo mal.
2	En el primer semestre del 2019 se realizaron 11 encuestas de satisfacción en la cual se obtuvo el 90% de satisfacción global, establecida del indicador.	Medidas de prevencion Covid 19	Se debe aumentar el número de encuestas de usuarios, implementar en la pagina web de la empresa las encusntas de satisfacion del usuario en linea.