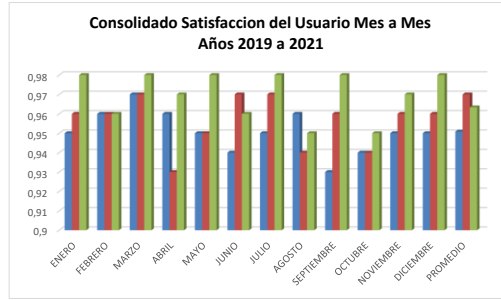


**LABORATORIO CLINICO NAIZIR LTDA**  
**CONSOLIDADO INFORMACIÓN SATISFACCIÓN USUARIO Y CLIENTES - AÑOS 2019 A 2021**

**I. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

MES	2021	2020	2019
ENERO	98%	93%	97%
FEBRERO	98%	94%	97%
MARZO	99%	91%	95%
ABRIL	96%	99%	96%
MAYO	94%	98%	95%
JUNIO	96%	98%	94%
JULIO	97%	96%	95%
AGOSTO	97%	96%	92%
SEPTIEMBRE	96%	99%	94%
OCTUBRE	97%	98%	94%
NOVIEMBRE	95%	99%	95%
DICIEMBRE	97%	99%	95%
<b>PROMEDIO</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>



USUARIOS ATENDIDOS 2018-2021		
año	total	promedio/mes
2017	38709	3.226
2018	38365	3.197
2019	38129	3.177
2020	26947	2.246
2021	29924	2.494



PROMEDIO	AÑOS
97%	2017
95%	2018
95%	2019
97%	2020
97%	2021
96%	

**ASPECTOS EVALUADOS POR USUARIOS 2019-2021**

ASPECTO ANALIZADO	2021	2020	2019
Experiencia global respecto a los servicios recibidos en el laboratorio	98%	99%	97%
Tiempo de espera entre la entrega de documentación en recepción y toma de muestras	87%	83%	87%
Canales disponibles para información del usuario	96%	97%	95%
Acceso oportuno al servicio	98%	97%	96%
Satisfacción con el asesoramiento previo a la toma de muestras	98%	98%	96%
Información y claridad de derechos y deberes de usuarios	98%	97%	95%
Tiempo de espera antes de ser atendido en toma de muestras	95%	96%	89%
Información sobre tiempos de espera y causas de posibles retrasos	97%	97%	94%
Humanización del personal (amabilidad, idoneidad y respeto)	98%	99%	98%
Cumplimiento de fechas de entrega de resultados	98%	99%	98%
Oportunidad en respuesta a quejas	95%	97%	96%
Seguridad de la atención	99%	99%	97%
Información y comprensión de aspectos sobre seguridad del paciente y	98%	98%	96%
Uso de otros servicios del laboratorio	97%	96%	95%
Recomendaría a sus familiares y amigos este Laboratorio?	97%	98%	97%
<b>PROMEDIO SATISFACCIÓN DEL PERIODO</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>

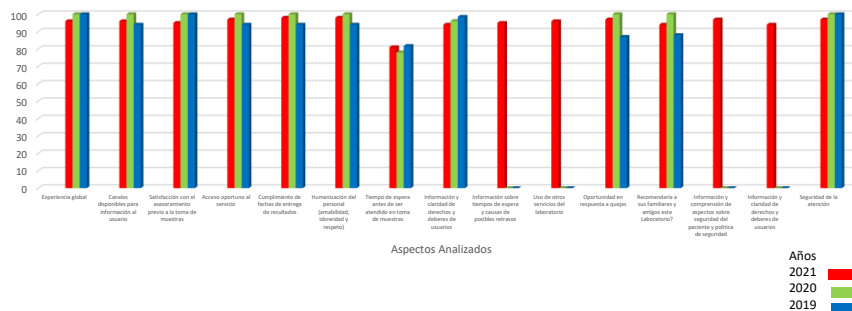
**OPORTUNIDAD EN LA TOMA DE MUESTRAS**

2021

MES	%
ENERO	94%
FEBRERO	99%
MARZO	97%
ABRIL	94%
MAYO	86%
JUNIO	84%
JULIO	77%
AGOSTO	84%
SEPTIEMBRE	89%
OCTUBRE	84%
NOVIEMBRE	71%
DICIEMBRE	83%
<b>PROMEDIO</b>	<b>87%</b>

**Tiempo de espera entre la entrega de documentación y toma de muestras**  
**META INDICADOR: MAYOR A 95%**

**Consolidado Satisfacción del usuario  
Años 2019 a 2021**



**II. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ENTIDADES CONTRATANTES)**

% SATISF.	AÑOS
98%	2014
96%	2015
95%	2016
99%	2017
98%	2018
95%	2019
97%	2020
99%	2021

**ASPECTOS EVALUADOS POR CLIENTES 2019-2021**

ASPECTO ANALIZADO	2021	2020	2019
Experiencia global	100%	100%	100%
Canales disponibles para información al usuario	89%	100%	100%
Acceso oportuno al servicio	100%	95%	100%
Satisfacción con el asesoramiento previo a la toma de muestras	100%	98%	100%
Difusión de deberes y derechos	na	100%	100%
Alternativas de atención (sedes, servicio a domicilio)	100%	NE	NE
Cumplimiento de fechas de entrega de resultados	100%	95%	100%
Humanización del personal (amabilidad, idoneidad y respeto)	100%	100%	100%
Seguridad de la atención e información sobre ésta	100%	100%	100%
Reportes de resultados críticos, eventos de interés en Salud Pública, etc.	100%	NE	NE
Oportunidad en respuesta a quejas	100%	100%	100%
Cumplimiento del contrato	100%	100%	100%
Oportunidad en entrega de informes y facturación	89%	100%	100%
Confiable de resultados	100%	98%	100%
Tarifas competitivas	100%	100%	100%
Uso de medios tecnológicos	100%	95%	100%
Recomendaría este laboratorio?	100%	100%	100
<b>PROMEDIO SATISFACCION DEL PERIODO</b>	<b>99%</b>	<b>95%</b>	<b>98%</b>

NE= NO EVALUADO