

## ENCUESTA DE RESIDENTES CUARTO TRIMESTRE DE 2015

Dimensión: Prestación del Servicio		
Opción de respuesta	No.	%
EXCELENTE	30	11,19%
BUENO	120	44,78%
SI	72	26,87%
NO	18	6,72%
MALO	0	0,00%
REGULAR	28	10,45%
NC	0	0,00%
Totales	268	100,00%

Percepción positiva 222 83%

Percepción negativa 46 17%

Percepción neutra 0 0%

Dimensión: Atención del Personal		
Opción de respuesta	No.	%
EXCELENTE	181	40,22%
BUENO	233	51,78%
MALO	1	0,22%
REGULAR	35	7,78%
NC	0	0,00%
Totales	450	100,00%

Percepción positiva 414 92%

Percepción negativa 36 8%

Percepción neutra 0 0%

Dimensión: Ambient. Físico Inst		
Opción de respuesta	No.	%
EXCELENTE	28	20,74%
BUENO	93	68,89%
MALO	1	0,74%
REGULAR	13	9,63%
NC	0	0,00%
Totales	135	100,00%

Percepción positiva 121 90%

Percepción negativa 14 10%

Percepción neutra 0 0%

## ENCUESTA CONSULTA EXTERNA CUARTO TRIMESTRE DE 2015

Dimensión: Tecnología y Suministros		
Opción de respuesta	No.	%
EXCELENTE	0	#REF!
BUENO	0	#REF!
SI	0	#REF!
SUFICIENTE	###	#REF!
NO	0	#REF!
Demarcado Cort	###	#REF!
REGULAR	0	#REF!
NC	0	#REF!
Totales	###	#REF!

Percepción positiva ### #REF!

Percepción negativa ### #REF!

Percepción neutra 0 #REF!

Dimensión: Tiempo Dedicado		
Opción de respuesta	No.	%
EXCELENTE		#REF!
BUENO		#REF!
MAS SUFICIENTE	#REF!	#REF!
SUFICIENTE	#REF!	#REF!
MALO		#REF!
Demarcado Cort	#REF!	#REF!
REGULAR		#REF!
NC		#REF!
Totales	#REF!	#REF!

Percepción positiva ### #REF!

Percepción negativa ### #REF!

Percepción neutra 0 #REF!

Dimensión: Trato del Personal		
Opción de respuesta	No.	%
EXCELENTE	0	#DIV/0!
BUENO	0	#DIV/0!
SI		#DIV/0!
SUFICIENTE		#DIV/0!
NO		#DIV/0!
Demarcado Cort		#DIV/0!
REGULAR	0	#DIV/0!
Malo	0	#DIV/0!
Totales	0	#DIV/0!

Percepción positiva 0 #DIV/0!

Percepción negativa 0 #DIV/0!

Percepción neutra 0 #DIV/0!

Dimensión: Información		
Opción de respuesta	No.	%
EXCELENTE		#REF!
BUENO		#REF!
SI		#REF!
SUFICIENTE	#REF!	#REF!
NO		#REF!
Demarcado Cort	#REF!	#REF!
REGULAR		#REF!
NC	0	#REF!
Totales	#REF!	#REF!

Percepción positiva ### #REF!

Percepción negativa ### #REF!

Percepción neutra 0 #REF!

## ENCUESTA DE CENTRO DÍA CUARTO TRIMESTRE DE 2015

Dimensión: Tecnología y Suministros		
Opción de respuesta	No.	%
EXCELENTE		0.0%
BUENO		0.0%
SI	10	100.0%
REGULAR		0.0%
NO	0	0.0%
MALO		0.0%
NC		0.0%
Totales	10	100.0%

Percepción positiva 10 100%

Percepción negativa 0 0%

Percepción neutra 0 0%

Dimensión: Actividades		
Opción de respuesta	No.	%
EXCELENTE	2	20.0%
BUENO	8	80.0%
SI		0.0%
REGULAR	0	0.0%
NO		0.0%
MALO		0.0%
NC		0.0%
Totales	10	100.0%

Percepción positiva 10 100%

Percepción negativa 0 0%

Percepción neutra 0 0%

Dimensión: Atención del personal		
Opción de respuesta	No.	%
EXCELENTE	7	35.0%
BUENO	3	15.0%
SUFICIENTE	10	50.0%
SI		0.0%
REGULAR		0.0%
NO		0.0%
MALO		0.0%
NC		0.0%
Totales	20	100.0%

Percepción positiva 20 100%

Percepción negativa 0 0%

Percepción neutra 0 0%

## ENCUESTA DE HOSPITALIZACIÓN CUARTO TRIMESTRE DE 2015

Dimensión: Ambient. Físico Inst		
Opción de respuesta	No.	%
EXCELENTE	0	#DIV/0!
BUENO	0	#DIV/0!
SI	0	#DIV/0!
BUENO	0	#DIV/0!
MALO	0	#DIV/0!
NO	0	#DIV/0!
REGULAR	0	#DIV/0!
NC	0	#DIV/0!
Totales	0	#DIV/0!

Percepción positiva 0 #DIV/0!  
 Percepción negativa 0 #DIV/0!  
 Percepción neutra 0 #DIV/0!

Dimensión: Atención del Personal		
Opción de respuesta	No.	%
EXCELENTE	0	#DIV/0!
BUENO	0	#DIV/0!
SI	0	0.0%
MALO	0	#DIV/0!
REGULAR	0	1.0%
NO	0	0.0%
NC	0	#DIV/0!
Totales	0	100.0%

Percepción positiva 0 96%  
 Percepción negativa 0 #####  
 Percepción neutra 0 4%

Dimensión: Prestación del Servicio		
Opción de respuesta	No.	%
EXCELENTE	4	16.7%
BUENO	17	70.8%
SI	0	0.0%
NO	0	0.0%
MALO	0	0.0%
REGULAR	1	4.2%
NC	2	8.3%
Totales	24	100.0%

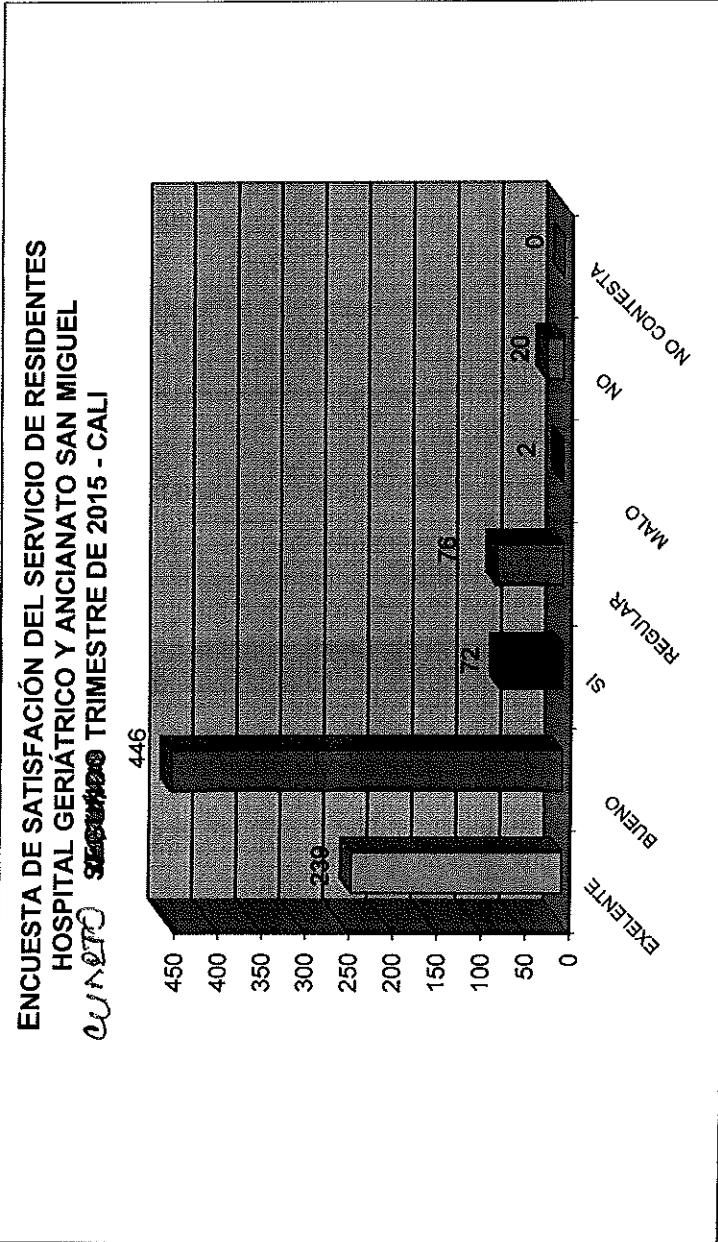
Percepción positiva 21 88%  
 Percepción negativa 1 4%  
 Percepción neutra 2 8%

Dimensión: Información e Inquietudes		
Opción de respuesta	No.	%
EXCELENTE	0	0.0%
BUENO	21	87.5%
SI	21	87.5%
NO	3	12.5%
MALO	0	0.0%
REGULAR	0	0.0%
NC	0	0.0%
Totales	24	100.0%

Percepción positiva 21 87,5%  
 Percepción negativa 3 12,5%  
 Percepción neutra 0 0%

Cuarto Trimestre 2015

RESIDENTES	
ITEMS	Total Respuesta
EXELENTE	239
BUENO	446
SI	72
REGULAR	76
MALO	2
NO	20
NO CONTESTA	0
TOTAL	855



Nota: Estos datos se obtuvieron de los servicios : Pension, Villa, San Camilo, San Jose, Santa Catalina, Santa Luisa y Santa Clara.

CUARTO TRIMESTRE 2015

TASA DE SATISFACCION GLOBAL		
INDICADOR=	USUARIOS ENCUESTADOS	SATISFECHOS X 100
TOTAL DE ENCUESTAS		
SATISFECHOS	62,8 X 100	88,5
	71	
NO SATISFECHOS	7,1 X 100	10,2
	71	
NO CONTESTAN	1 X 100	1,4
	71	

SATISFACCION DE USUARIOS ENCUESTADOS POR SERVICIO						
Servicio	Satisfecho	%	No Satisfecho	%	No Contestan	Total Encuestas
RESIDENTES	40	100,0	0	0,0	0	40
CONSULTA EXTERNA	21	100,0	0	0,0	0	21
HOSPITALIZACIÓN	0	0,0	0	0,0	0	0
CENTRO DÍA	10	100,0	0	0,0	0	10
Total	70,8	89,8	0,0	0,0	0	71