



Nit: [43 0344447-1](https://repositorio.cebs.gov.br/handle/document/430344447-1)

INSTRUMENTO DE EVALUACION DE SATISFACCION: encuesta

Para nosotros es muy importante conocer sus inquietudes, ya que es una oportunidad de mejora en nuestros servicios, es por esto que el saber sus opiniones nos permitirán realizar un seguimiento personalizado sobre lo que usted nos comparta y así poder calificar su satisfacción con el servicio recibido.

1. Califique su satisfacción con el servicio recibido:

- Altamente satisfecho. (Si contestó esta respuesta por favor pase a la pregunta 3)
- Satisfecho. (Si contestó esta respuesta por favor pase a la pregunta 3)
- Regular. (Si contestó esta respuesta por favor pase a la pregunta 4)
- Poco satisfecho. (Si contestó esta respuesta por favor pase a la pregunta 4)
- Nada satisfecho. (Si contestó esta respuesta por favor pase a la pregunta 4)

2. De las siguientes razones, señale aquellas por las cuales califica como bueno el servicio recibido:

- Atención Amable.
- Calidad de los profesionales.
- Rapidez en la atención.
- Medicamentos.
- Otro. ¿Cuál?

3. En caso de insatisfacción con el servicio recibido, por favor, indique la causa:

- Incumplieron la cita programada, me tocó esperar mucho tiempo.
- Tuve mucha dificultad para comunicarme para pedir la cita.
- Para conseguir ésta cita me tocó esperar muchos días, porque no había.
- La explicación sobre mi situación de salud, no fue clara.
- El profesional no es una persona amable.
- No estaban disponibles los elementos necesarios para mi atención.



Nit: [43 0344447-1](https://repositorio.cebs.gov.br/handle/document/13000)

- Siento que mi problema de salud no fue resuelto.
- Otra. ¿Cuál?

4. ¿Le explicaron su situación de salud de manera que usted la entendiera?:

- Si.
- No.

5. Considera usted que las instalaciones donde fue atendido son:

- Muy buenas.
- Buenas.
- Regulares.
- Malas.

6. El tiempo transcurrido entre la hora para la cual fue citado y el momento en que la atendieron, fue:

- A la hora Exacta.
- Menos de 5 minutos.
- Entre 5 y 10 minutos.
- Entre 10 y 15 minutos.
- Más de 15 minutos.

7. ¿Tuvo alguna dificultad o inconsistencia con el pago de la cuota moderadora?

- Si.
- No.