

4.1.1.19.02 Seguimiento a los indicadores comprometidos en la Carta Compromiso

Encuesta Sastifación al Usuario Consulta Externa			
Atributos de calidad comprometidos	Trimestre enero, febrero, marzo 2023		
Fiabilidad	95.18%		
Profesionalidad	97.07%		
Amabilidad	94.65%		
Encuesta Sastifación al Usuario Laboratorio Clínico			
	Trimestre enero, febrero, marzo 2023		
Profesionalidad	97.31%		
Accesibilidad	97.02%		
Fiabilidad	96.63%		
Tiempo de Disponibilidad Laboratorio Clínico			
	Enero, 2023	Febrero, 2023	Marzo, 2023
Tiempo de disponibilidad de los resultados 4 días laborables	Total disponibles entre 0 a 4 días laborables:	Total disponibles entre 0 a 4 días laborables:	Total disponibles entre 0 a 4 días laborables:
	5,992 pacientes	5,959 pacientes	7,213 pacientes
	Con un cumplimiento de respuestas del 100%	Con un cumplimiento de respuestas del 100%	Con un cumplimiento de respuestas del 100%
Buzones de quejas y sugerencias			
Compromiso:	Enero, 2023	Febrero, 2023	Marzo, 2023
Tiempo de respuesta 15 días laborable.	Total de:	Total de:	Total de:
	5 quejas 4 sugerencias con un cumplimiento de tiempo de respuestas del 100%	9 quejas 6 sugerencias con un cumplimiento de tiempo de respuestas del 100%	4 quejas 2 sugerencias con un cumplimiento de tiempo de respuestas del 100%
Línea de Atención 311			
	Enero, 2023	Febrero, 2023	Marzo, 2023
Compromiso: Tiempo de respuesta 15 días laborable.	0	0	0
Redes Sociales			
Compromiso:	Enero, 2023	Febrero, 2023	Marzo, 2023
Instagram			
Compromiso: Tiempo de respuesta 3 días hábiles	Total de: 1 quejas 0 sugerencias con un cumplimiento de tiempo de respuestas del 100%	0	0



Axa Pimentel