

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 abril, mayo, junio 2023		
Fiabilidad	93.73%		
Profesionalidad	95.96%		
Amabilidad	97.37%		
Encuesta Sastifación al Usuario Laboratorio Clínico			
	Trimestre abril, mayo, junio 2023		
Profesionalidad	96.83%		
Accesibilidad	96.44%		
Fiabilidad	96.09%		
Tiempo de Disponibilidad Laboratorio Clínico			
	Abril, 2023	Mayo, 2023	Junio, 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:
	4,600 pacientes	6,421 pacientes	5,759 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:	Abril, 2023	Mayo, 2023	Junio, 2023
Tiempo de respuesta 15 días laborable.	Total de:	Total de:	Total de:
	6 quejas	18 quejas	2 quejas
	6 sugerencias	8 sugerencias	3 sugerencias
	con un cumplimiento de tiempo de respuestas del 100%	con un cumplimiento de tiempo de respuestas del 100%	con un cumplimiento de tiempo de respuestas del 100%
Linea de Atención 311			
	Abril, 2023	Mayo, 2023	Junio, 2023
Compromiso:			
Tiempo de respuesta 15 días laborable.	0	0	0
Redes Sociales			
Compromiso:	Abril, 2023	Mayo, 2023	Junio, 2023
Instagram			
Compromiso:			
Tiempo de respuesta 3 días hábiles	No hay persona designada	No hay persona designada	No hay persona designada



Licda. Ana Pimentel

 DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO