



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE INSTITUCIONAL		
CLAVE: RM-F-030	VERSIÓN: 00	EMISIÓN: 18-07-24

Estimado usuario su participación es muy importante para nosotros, con la finalidad de mejorar nuestros servicios lo invitamos a contestar la siguiente encuesta:

Nombre del encuestado: _____

Puesto o función que desempeña: _____ Jurisdicción o Coord. Sanitaria: _____

Unidad de salud de adscripción: _____

Tel de oficina y Ext.: _____ Teléfono celular: _____

En una escala del 1 al 10, donde 1 es nada satisfactorio y 10 totalmente satisfactorio, califique los siguientes aspectos de servicio seleccionando la opción que considere de acuerdo con el nivel de satisfacción.

Atención

1. ¿Cómo evalúa el trato que recibe por parte del personal de Recepción de Muestras? Tomando en cuenta la atención y actitud.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Si solicita información al personal de Recepción de Muestras. ¿Cómo evalúa la información brindada?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. ¿Como considera el tiempo de espera para ser atendido, desde su registro en el formato de control de turno, hasta la recepción de su muestra?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. ¿Como considera el tiempo de espera desde la recepción de su muestra, hasta la entrega de su acuse? Considerando su turno en espera, la cantidad de muestras a recibir, la revisión y cotejo de la muestra, su captura en el sistema SIGECOM y etiquetado de la misma.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Criterios de Aceptación y Rechazo

Seleccione la opción que considere apropiada

5. ¿Cuenta con los criterios de aceptación y rechazo establecidos para el ingreso de sus muestras?

Si No

6. ¿Ha recibido capacitación por parte del personal del LESP en los criterios de aceptación y rechazo de las muestras que envía para su análisis?

Si No

Comunicación y entrega de resultados

7. ¿Conoce las vías de comunicación con la Coordinación de Recepción de muestras? (correo Institucional, vía telefónica y whatsapp)

Si No

8. ¿La entrega de sus rechazos y resultados a sido de manera oportuna?

Si No

9. Si tiene algún comentario o sugerencia para mejorar la atención y/o servicio en el área de Recepción de Muestras, favor de anotarlo

¡Gracias por darse el tiempo de contestar y así poder mejorar y brindar un mejor servicio!