



# Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses Regional Occidente

## Informe Estadístico de las Encuestas de Satisfacción Autoriades

### Encuesta de satisfacción del servicio de Patología

Seccional	Municipio	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Total de encuestas realizadas	Total de preguntas realizadas	Total de preguntas anuladas
Risaralda	Pereira	09/05/2018	10/31/2018	11	88	3

PREGUNTA	CRITERIO	ASPECTO	PARAMETRO DE MEDICIÓN	TOTAL
¿Cuánto tiempo en promedio estima, se está demorando la respuesta a una solicitud/resultado/ informe?	Proceso	Oportunidad	Menos de una semana	7
¿Cuánto tiempo en promedio estima, se está demorando la respuesta a una solicitud/resultado/ informe?	Proceso	Oportunidad	Entre una y dos semanas	3
¿Cuánto tiempo en promedio estima, se está demorando la respuesta a una solicitud/resultado/ informe?	Proceso	Oportunidad	Entre tres y cuatro semanas	1
¿Cuánto tiempo en promedio estima, se está demorando la respuesta a una solicitud/resultado/ informe?	Proceso	Oportunidad	Más de un mes	1
Respecto al contenido de los informes o respuesta a solicitudes. ¿Cómo los considera?	Proceso	Complejidad	Muy Completos	7
Respecto al contenido de los informes o respuesta a solicitudes. ¿Cómo los considera?	Proceso	Complejidad	Completos	1

PREGUNTA	CRITERIO	ASPECTO	PARAMETRO DE MEDICIÓN	TOTAL
Respecto al contenido de los informes o respuesta a solicitudes. ¿Cómo los considera?	Proceso	Compleitud	Incompletos	1
Respecto a la confiabilidad de la información recibida. ¿Cómo la considera?	Proceso	Confiabilidad	Muy Confiable	8
Respecto a la confiabilidad de la información recibida. ¿Cómo la considera?	Proceso	Confiabilidad	No Confiable	1
Respecto a la claridad de los informes o respuesta a solicitudes, ¿Cómo los considera?	Proceso	Comprensión	Muy Claros	9
Respecto a la claridad de los informes o respuesta a solicitudes, ¿Cómo los considera?	Proceso	Comprensión	Claros	3
¿Los informes periciales de este servicio forense son útiles para soportar sus decisiones y conclusiones?	Proceso	Utilidad	Si	7
¿Los informes periciales de este servicio forense son útiles para soportar sus decisiones y conclusiones?	Proceso	Utilidad	Parcialmente	3
¿Los informes periciales de este servicio forense son útiles para soportar sus decisiones y conclusiones?	Proceso	Utilidad	No	1
¿Conoce el portafolio de servicios respecto al servicio forense evaluado?	Proceso	Portafolio de servicios	SI	5
¿Conoce el portafolio de servicios respecto al servicio forense evaluado?	Proceso	Portafolio de servicios	NO	5
Si en alguna ocasión usted necesitó comunicarse con el servicio evaluado, en cuanto a la atención brindada por el /los servidores que lo atendieron, usted se siente:	Atención del personal	Atención general	Muy Satisfecho	7
Si en alguna ocasión usted necesitó comunicarse con el servicio evaluado, en cuanto a la atención brindada por el /los servidores que lo atendieron, usted se siente:	Atención del personal	Atención general	Satisfecho	4

# PREGUNTA

En términos generales, ¿Cómo se siente satisfecho con el servicio recibido?

En términos generales, ¿Cómo se siente satisfecho con el servicio recibido?

En términos generales, ¿Cómo se siente satisfecho con el servicio recibido?

En términos generales, ¿Cómo se siente satisfecho con el servicio recibido?

En términos generales, ¿Cómo se siente satisfecho con el servicio recibido?

CRITERIO	ASPECTO	PARAMETRO DE MEDICIÓN	TOTAL
Satisfacción global	Satisfacción global	Muy satisfecho	5
Satisfacción global	Satisfacción global	satisfecho	3
Satisfacción global	Satisfacción global	Medianamente satisfecho	1
Satisfacción global	Satisfacción global	insatisfecho	1
Satisfacción global	Satisfacción global	Muy insatisfecho	1