

	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER		CÓDIGO: GC-FR- 22	
			VERSIÓN: 01	PÁGINAS 1-2
	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO		FECHA: 27/05/2020	
			ESTADO: Vigente	

Introducción		La presente encuesta hará parte del modelo de medición de calidad en el Sistema de Gestión de la Calidad, por tanto, será usada para fines organizacionales dentro la IPS, del mismo, será dirigida a todos los clientes o usuarios de la entidad y tendrá como objetivo ampliar y conocer de la forma de como recibieron el servicio que les fue prestado.	
Datos del Cliente			
Cliente			Fecha
Servicio			
Se proseguirá a responder los siguientes enunciados marcado con una X la respuesta más oportuna para usted, tiene que tomar en consideración la forma de cómo se prestó el servicio dentro de la IPS EBENEZER, además, si su solicitud fue respondida satisfactoriamente.			

Ítem Evaluado		Exce lente	Satisfecho	Bien	Normal	Regular	Mal	Pésimo
Elementos Tangibles								
1	¿Los equipos utilizados con respecto al servicio prestado fueron modernos y especializados?							
2	¿Como estuvieron los equipos y materiales implementados?							
3	¿Como considera la prestación del servicio prestado por todo el personal?							
4	¿Cómo califica los materiales de apoyo utilizados durante el proceso de atención por el personal asistencial de la entidad, como lo son folletos o equipos audiovisuales, entre otros?							
Fiabilidad Del Servicio								
5	¿Se cumplieron los acuerdos, tiempos y técnicas utilizadas dentro del proceso de atención?							
6	¿Como percibió la confidencialidad en el que se manejó el proceso de atención?							
7	¿La confianza en el que la información prestada son correctos o como lo percibió usted?							
8	¿Se presto un servicio atencional sin errores ni contratiempos?							
9	¿Sintió confianza amena con el personal asistencial, durante la prestación del servicio?							
Capacidad De Respuesta								
10	¿Cómo percibió la capacidad de la organización resolviendo inconvenientes durante la prestación del servicio?							
11	¿Cómo le pareció la comunicación antes, durante y después de la prestación del servicio?							
12	¿La organización atendió su solicitud presentada como cliente de esta, resolviendo todas sus dudas o inquietudes?							
13	¿Cómo fue su percepción con respecto con l agilidad en la que se desarrolló la prestación del servicio?							
Atención Personalizada								
14	¿Cómo considera usted el trato recibido por personal asistencial dentro de la entidad?							

	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER		CÓDIGO: GC-FR- 22	
			VERSIÓN: 01	PÁGINAS 1-2
	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO		FECHA: 27/05/2020	
			ESTADO: Vigente	

15	¿Cómo percibió el interés mostrado por las personas que atendieron su solicitud?								
16	¿Cómo considera usted la atención individual y grupal dentro de la organización con respecto a la prestación del servicio?								
17	¿Cómo califica la agilidad, facilidad y confianza prestada con relación a las transacciones y pagos en los servicios?								
Competencia Profesional									
18	¿Cómo considera usted a los profesionales que prestan sus servicios durante el proceso de atención e intervención?								
19	¿Cómo califica la puntualidad del personal asistencial?								
20	¿Cómo percibe usted la capacidad de respuesta ante dudas o consultas sugeridas por los profesionales?								
21	¿Cómo califica usted el personal que atendió el servicio prestado, estos entendieron y pudieron satisfacer sus necesidades específicas?								
22	¿Cómo considera usted el asesoramiento e información que fue prestado por los profesionales durante la prestación del servicio?								



	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER		CÓDIGO: GC-FR- 22
			VERSIÓN: 01 PÁGINAS 1-2
	INSTRUMENTO DE MEDICION DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO		FECHA: 27/05/2020
			ESTADO: Vigente

