

Anexo B. Encuestas de percepción del usuario

1. Resumen SERVQUAL de la IPS 1

DIMENSIONES	Puntos obtenidos	No de encuesta	Valoración Máxima	%
CONFIABILIDAD	719	36	5	79,9%
Cumplen con las citas asignadas	140	36	5	82,2%
Cuando usted tiene un problema muestran un real interés en solucionarlo	147	36	5	77,8%
Proporcionan el servicio de manera adecuada cuando usted lo requiere	133	36	5	81,7%
Concluyen el servicio en el tiempo prometido	151	36	5	73,9%
Los funcionarios le comunican oportunamente cuando es la realización del servicio	137	36	5	83,9%
RESPONSABILIDAD	400	36	5	75,0%
Los funcionarios brindan un servicio con prontitud	137	36	5	76,1%
Los funcionarios siempre se muestran dispuesto a ayudarlo	140	36	5	77,8%
Los funcionarios nunca están demasiado ocupados para ayudarlo	123	36	5	68,3%
SEGURIDAD	581	36	5	80,7%
El comportamiento de los funcionarios le inspira confianza	147	36	5	81,7%
Se siente seguro por las prestaciones que le brindan	292	36	5	82,8%
Los funcionarios cuentan con el conocimiento para responder a sus preguntas	295	36	5	85,6%
Los funcionarios son siempre amables	270	36	5	72,8%
EMPATÍA	607	36	5	84,3%
Los funcionarios atienden sus necesidades	158	36	5	87,8%
Le brindan atención individualizada	158	36	5	87,8%
Toman sinceramente en cuenta los intereses de los pacientes	147	70	5	81,7%
Cuentan con empleados que le brindan una atención individual	144	70	5	80,0%
TANGIBLES	745	36	5	82,8%
Los horarios son convenientes	150	36	5	83,3%
Tienen equipos de apariencia moderna	134	36	5	74,4%
Los funcionarios cuentan con el conocimiento para responder a sus preguntas	171	36	5	95,0%
Las instalaciones físicas son atractivas	154	36	5	85,6%
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o dípticos), son visualmente atractivos	136	36	5	75,6%

Fuente: elaboración propia

2. Resumen SERVQUAL de la IPS 2

DIMENSIONES	Puntos obtenidos	No de encuesta	Valoración Máxima	%
CONFIABILIDAD	648	31	5	83,6%
Cumplen con las citas asignadas	139	31	5	89,7%
Cuando usted tiene un problema muestran un real interés en solucionarlo	127	31	5	81,9%
Proporcionan el servicio de manera adecuada cuando usted lo requiere	130	31	5	83,9%
Concluyen el servicio en el tiempo prometido	123	31	5	79,4%
Los funcionarios le comunican oportunamente cuando es la realización del servicio	129	31	5	83,2%
RESPONSABILIDAD	371	31	5	79,8%
Los funcionarios brindan un servicio con prontitud	124	31	5	80,0%
Los funcionarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo	140	31	5	83,2%
Los funcionarios nunca están demasiado ocupados para ayudarlo	121	31	5	76,1%
SEGURIDAD	528	31	5	85,2%
El comportamiento de los funcionarios le inspira confianza	132	31	5	85,2%
Se siente seguro por las prestaciones que le brindan	129	31	5	83,2%
Los funcionarios cuentan con el conocimiento para responder a sus preguntas	134	31	5	86,5%
Los funcionarios son siempre amables	133	31	5	85,8%
EMPATÍA	469	31	5	75,6%
Los funcionarios atienden sus necesidades	123	31	5	85,4%
Le brindan atención individualizada	113	31	5	84,9%
Toman sinceramente en cuenta los intereses de los pacientes	119	31	5	78,3%
Cuentan con empleados que le brindan una atención individual	114	31	5	78,3%
BIENES TANGIBLES	678	31	5	87,5%
Los horarios son convenientes	136	31	5	87,7%
Tienen equipos de apariencia moderna	132	31	5	85,2%
Los funcionarios cuentan con el conocimiento para responder a sus preguntas	144	31	5	92,9%
Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	142	31	5	91,6%
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o dípticos), son visualmente atractivos	124	31	5	80,0%

Fuente: elaboración propia.

3. Resumen SERVQUAL de la IPS 3

DIMENSIONES	Puntos obtenidos	No de encuesta	Valoración Máxima	%
CONFIABILIDAD	691	31	5	89,2%
Cumplen con las citas asignadas	145	31	5	93,5%
Cuando usted tiene un problema muestran un real interés en solucionarlo	131	31	5	84,5%
Proporcionan el servicio de manera adecuada cuando usted lo requiere	141	31	5	91,0%
Concluyen el servicio en el tiempo prometido	134	31	5	86,5%
Los funcionarios le comunican oportunamente cuando es la realización del servicio	140	31	5	90,3%
RESPONSABILIDAD	409	31	5	85,7%
Los funcionarios brindan un servicio con prontitud	137	31	5	88,4%
Los funcionarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo	134	31	5	86,5%
Los funcionarios nunca están demasiado ocupados para ayudarlo	138	31	5	89,0%
SEGURIDAD	549	31	5	84,1%
El comportamiento de los funcionarios le inspira confianza	138	31	5	89,0%
Se siente seguro por las prestaciones que le brindan	138	31	5	89,0%
Los funcionarios cuentan con el conocimiento para responder a sus preguntas	140	31	5	90,3%
Los funcionarios son siempre amables	133	29	5	85,8%
EMPATÍA	527	29	5	85,0%
Los funcionarios atienden sus necesidades específicas	128	29	5	82,6%
Le brindan atención individualizada	137	29	5	88,4%
Toman sinceramente en cuenta los intereses de los pacientes	128	29	5	82,6%
Cuentan con empleados que le brindan una atención individual	134	29	5	86,5%
BIENES TANGIBLES	682	29	5	88,0%
Los horarios son convenientes	138	29	5	89,0%
Tienen equipos de apariencia moderna	131	29	5	84,5%
Los funcionarios cuentan con el conocimiento para responder a sus preguntas	150	29	5	96,8%
Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	139	29	5	89,7%
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o dípticos), son visualmente atractivos	124	29	5	80,0%

Fuente: elaboración propia.

4. Resumen SERVQUAL de la IPS 4

DIMENSIONES	Puntos obtenidos	No de encuesta	Valoración Máxima	%
CONFIABILIDAD	708	33	5	85,8%
Cumplen con las citas asignadas	158	33	5	95,8%
Cuando usted tiene un problema muestran un real interés en solucionarlo	132	33	5	80,0%
Proporcionan el servicio de manera adecuada cuando usted lo requiere	150	33	5	90,9%
Concluyen el servicio en el tiempo prometido	129	33	5	78,2%
Los funcionarios le comunican oportunamente cuando es la realización del servicio	139	33	5	84,2%
RESPONSABILIDAD	404	33	5	82,5%
Los funcionarios brindan un servicio con prontitud	141	33	5	85,5%
Los funcionarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo	142	33	5	86,1%
Los funcionarios nunca están demasiado ocupados para ayudarlo	121	33	5	73,3%
SEGURIDAD	575	33	5	87,1%
El comportamiento de los funcionarios le inspira confianza	147	33	5	89,1%
Se siente seguro por las prestaciones que le brindan	152	33	5	92,1%
Los funcionarios cuentan con el conocimiento para responder a sus preguntas	150	33	5	90,9%
Los funcionarios son siempre amables	126	33	5	76,4%
EMPATÍA	554	33	5	83,9%
Los funcionarios atienden sus necesidades específicas	139	33	5	84,2%
Le brindan atención individualizada	137	33	5	83,0%
Toman sinceramente en cuenta los intereses de los pacientes	136	33	5	82,4%
Cuentan con empleados que le brindan una atención individual	142	33	5	86,1%
BIENES TANGIBLES	621	33	5	75,3%
Los horarios son convenientes	144	33	5	87,3%
Tienen equipos de apariencia moderna	1113	33	5	68,5%
Los funcionarios cuentan con el conocimiento para responder a sus preguntas	150	33	5	90,9%
Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	105	33	5	63,6%
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o dípticos), son visualmente atractivos	109	33	5	66,1%

Fuente: elaboración propia.