



**GOBIERNO DEL ESTADO DE GUERRERO
INSTITUTO ESTATAL DE OFTALMOLOGÍA
PROGRAMA SI- CALIDAD**

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN
EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA REALIZADA POR EL
INSTITUTO ESTATAL DE OFTALMOLOGÍA**

Enero/Febrero del 2011

Amabilidad proporcionada por Recepción

Amabilidad recepcion	Frequency	Percent	Cum Percent	
2.- Mala	1	1.0%	1.0%	
3.- Regular	6	6.0%	7.0%	■
4.- Buena	49	49.0%	56.0%	■
5.- Excelente	44	44.0%	100.0%	■
Total	100	100.0%	100.0%	■

Amabilidad proporcionada por la enfermera

Amabilidad enfer	Frequency	Percent	Cum Percent	
3.- Regular	5	5.0%	5.0%	
4.- Buena	47	47.0%	52.0%	■
5.- Excelente	48	48.0%	100.0%	■
Total	100	100.0%	100.0%	■

Amabilidad proporcionada por el Médico

AmabilidadMed	Frequency	Percent	Cum Percent	
2.- Mala	1	1.0%	1.0%	
3.- Regular	3	3.0%	4.0%	■
4.- Buena	39	39.0%	43.0%	■
5.- Excelente	57	57.0%	100.0%	■
Total	100	100.0%	100.0%	■

Percepción de la Limpieza del área de consulta externa

Limpieza	Frequency	Percent	Cum Percent	
1.- Muy sucias	3	3.0%	3.0%	
2.- Sucia	3	3.0%	6.0%	
3.- Regulares	12	12.0%	18.0%	■
4.- Limpias	60	60.0%	78.0%	■■■■■
5.- Muy Limpias	22	22.0%	100.0%	■■■■
Total	100	100.0%	100.0%	■■■■■■■■■■

Satisfacción por tiempo de espera para pasar a consulta

Satisfacción time	Frequency	Percent	Cum Percent	
1.- Si	75	75.0%	75.0%	■■■■■■■■■■
2.- No	25	25.0%	100.0%	■■■■
Total	100	100.0%	100.0%	■■■■■■■■■■

Calificación proporcionada al servicio recibido

Calificación	Frequency	Percent	Cum Percent	
1.- Malo (-5)	2	2.0%	2.0%	
2.- Deficiente (6,7)	4	4.0%	6.0%	
3.- Bueno (8,9)	62	62.0%	68.0%	■■■■■■■■■■
4.- Excelente (10)	32	32.0%	100.0%	■■■■■■■■
Total	100	100.0%	100.0%	■■■■■■■■■■