 <b>CLÍNICA DE ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS</b>	ESTRATEGICA	Código: GE FO 006
		Versión: 1.0
	RENDICION DE CUENTAS	Fecha: 01/Marzo/2022




## INFORME RENDICION DE CUENTAS

Periodo de análisis **ABRIL – JUNIO 2022**

### 1. OBJETIVOS DEL SISTEMA

Esta Norma Internacional implementada en la CEQ proporciona orientación al definir e implementar procesos para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente atendidos en nuestra institución.

### 2. CANALES DE RECEPCION DE LA INFORMACION

-  Encuesta de satisfacción y migración de datos al Excel
-  Encuestas físicas
-  Buzón de sugerencias virtual y físico

### 3. CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN

Periodo de análisis **ABRIL – JUNIO 2022**


QUEJA	SUGERENCIA	PETICIÓN	FELICITACIÓN
0	0	0	0

### 4. Resultados de la encuesta de satisfacción

Mes	n
abril	24
mayo	1
junio	38

Tabla 1. Resultados Accesibilidad

		Fecha					
		Abril		Mayo		Junio	
		N	%	N	%	N	%
1. Considera usted que el tiempo	0 a 15 minuto	17	27,0%	1	1,6%	21	33,3%
	16 a 30 minut	6	9,5%	0	0,0%	15	23,8%
	31 a 45 minut	0	0,0%	0	0,0%	2	3,2%
	mas de 60 mi	1	1,6%	0	0,0%	0	0,0%
2. La facilidad para conseguír la cita medica fue?	Muy buena	19	30,2%	1	1,6%	24	38,1%
	Buena	4	6,3%	0	0,0%	14	22,2%
	Regular	1	1,6%	0	0,0%	0	0,0%
3. La orientación e información previa para acceder a la atención fue?	Muy buena	19	30,2%	1	1,6%	28	44,4%
	Buena	5	7,9%	0	0,0%	10	15,9%
4. El tiempo de facturación para su cita fue?	Muy buena	19	30,2%	1	1,6%	29	46,0%
	Buena	5	7,9%	0	0,0%	9	14,3%

 CLÍNICA DE ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS	ESTRATEGICA	Código: GE FO 006
		Versión: 1.0
	RENDICION DE CUENTAS	Fecha: 01/Marzo/2022

En general los promedios de espera para la atención del paciente estas entre 0 a máximo 30 minutos (62% trimestre) solo el 1.6% de la población atendida en general el mes de abril con más de 60 minutos para ser atendido.

**Tabla 2. Resultados Oportunidad**

		Fecha					
		Abril		Mayo		Junio	
		N	%	N	%	N	%
5. El cumplimiento de la hora programada para su atención fue ? Fue atendido a tiempo ?	Muy buena	19	30,2%	1	1,6%	25	39,7%
	Buena	5	7,9%	0	0,0%	13	20,6%
6. Cómo califica el tiempo de respuesta para la asignación de su cita?	Muy buena	19	30,2%	1	1,6%	28	44,4%
	Buena	5	7,9%	0	0,0%	10	15,9%

Para el comportamiento de la oportunidad en la atención el 71,5 de las personas consideran un cumplimiento muy bueno en la atención, y en relación al tiempo de respuesta también se encuentra en muy buena y buena, solo 0.0% considero malo.

**Tabla 3. Resultados Seguridad**


		Fecha					
		Abril		Mayo		Junio	
		N	%	N	%	N	%
7. El orden y aseo de las instalaciones de donde fue atendido le pareció?	Muy buena	19	30,2%	1	1,6%	26	41,3%
	Buena	5	7,9%	0	0,0%	12	19,0%
8. La información brindada por el personal de la institución respecto a su estado de salud fue?	Muy buena	19	30,2%	1	1,6%	26	41,3%
	Buena	5	7,9%	0	0,0%	12	19,0%
9. Las condiciones de privacidad durante la atención fueron	Muy buena	20	31,7%	1	1,6%	28	44,4%
	Buena	4	6,3%	0	0,0%	10	15,9%

Para los resultados de orden y aseo de la institución en general el comportamiento de la percepción de las personas en bueno y muy bueno (100%).

**Tabla 4. Resultados Humanización**

		Fecha					
		Abril		Mayo		Junio	
		N	%	N	%	N	%
10. El trato y la atención recibida por parte del (los) funcionario(s) (Facturación, administrativo, vigilante), que lo atendió ó atendieron fue:	Muy buena	20	31,7%	1	1,6%	29	46,0%
	Buena	4	6,3%	0	0,0%	9	14,3%
11. El trato y la atención recibida por parte del personal de salud (médico, enfermero y auxiliares) que lo atendió ó atendieron fue:	Muy buena	21	33,3%	1	1,6%	28	44,4%
	Buena	3	4,8%	0	0,0%	9	14,3%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	1	1,6%

En relación a la humanización todos los ítems evaluados son buena y muy buena solo una persona 0.9% de todo el trimestre considero que era regular, para el mes de junio.

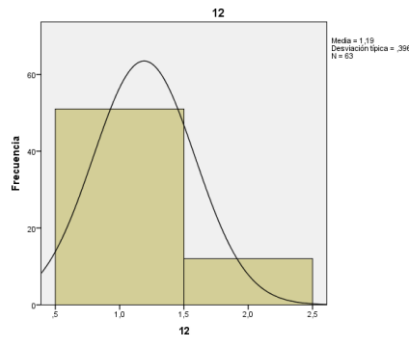
 <b>CLÍNICA DE ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS</b>	ESTRATEGICA	Código: GE FO 006
		Versión: 1.0
	RENDICION DE CUENTAS	Fecha: 01/Marzo/2022

## Satisfacción de cliente

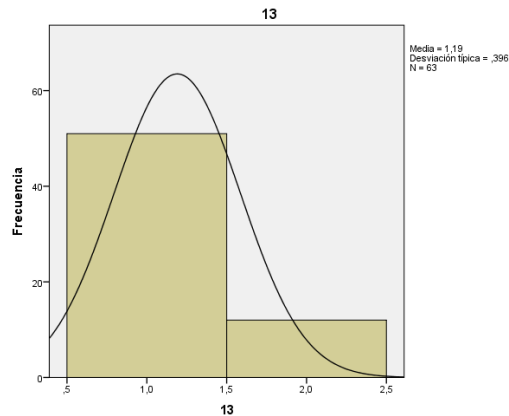
**Tabla 5. Resultados Satisfacción**


		Fecha					
		Abril		Mayo		Junio	
		N	%	N	%	N	%
12. Cómo calificaría su experiencia total respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS:	Muy buena	21	33,3%	1	1,6%	29	46,0%
	Buena	3	4,8%	0	0,0%	9	14,3%
13. Recomendaría a su familia y amigos asistir a servicios en esta IPS:	Muy buena	20	31,7%	1	1,6%	30	47,6%
	Buena	4	6,3%	0	0,0%	8	12,7%

Para los resultados de satisfacción el 100% de la población estas en buen y muy buena la atención recibida en la clínica, y en relación a si la recomendaría definitivamente si y probablemente si son los ítems que dan el 100% de las evaluaciones.



En la distribución en relación a la normal la mayoría de la población considera muy buena la experiencia en los servicios en CEQ.



 CLÍNICA DE ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS	ESTRATEGICA	Código: GE FO 006
		Versión: 1.0
	RENDICION DE CUENTAS	Fecha: 01/Marzo/2022

Lo mismo ocurre cuando las personas que tomaron servicios con CEQ recomendarían definitivamente si la atención percibida y el nivel global de satisfacción.

Indicador global de satisfacción

Número total de encuestados/#de personas con mala calificación\*100

### **Satisfacción del 100%**

#### **Discusión de los resultados**

Evidenciamos que la tendencia de distribución para todos los ítems evaluados la percepción global de la institución es buena por porcentajes de ítems por encima del 75% para los calificadores bueno y muy bueno, en relación a ítems como regular o malo somos le evidencio una persona que califico de regular en los ítems, esto se comparte en todos los aspectos evaluados por lo cual se realizara una retroalimentación con el personal de atención al paciente con el fin de evaluar qué aspectos pueden mejorarse.

Para el mes de mayo solamente se logró una encuesta debido a la actualización de la plataforma de captura de la información y el proyecto del quiosco interactivo.