 <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 **ENERO – MARZO 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 **ENERO – MARZO 2022**


QUEJA	SUGERENCIA	PETICIÓN	FELICITACIÓN
0	0	0	0

### 4. Resultados de la encuesta de satisfacción

Mes	n
Enero	58
Febrero	31
Marzo	22

**Tabla 1. Resultados Accesibilidad**

Aspecto evaluado		Fecha					
		Enero		Febrero		Marzo	
		n	%	N	%	n	%
1. Considera usted que el tiempo	0 a 15 minutos	33	29,7%	18	16,2%	9	8,1%
	16 a 30 minutos	22	19,8%	12	10,8%	8	7,2%
	31 a 45 minutos	1	,9%	0	0,0%	3	2,7%
	mas de 60 minutos	2	1,8%	1	,9%	2	1,8%
2. La facilidad para conseguir la cita medica fue?	Muy buena	40	36,0%	19	17,1%	17	15,3%
	Buena	16	14,4%	12	10,8%	4	3,6%
	Regular	2	1,8%	0	0,0%	1	,9%
3. La orientación e información previa para acceder a la atención fue?	Muy buena	46	41,4%	23	20,7%	15	13,5%
	Buena	12	10,8%	8	7,2%	7	6,3%
4. El tiempo de facturación para su cita fue?	Muy buena	44	39,6%	26	23,4%	13	11,7%
	Buena	12	10,8%	5	4,5%	9	8,1%
	Regular	2	1,8%	0	0,0%	0	0,0%

 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 (54,1% trimestre) solo el 1.8% de la población atendida en general el mes de enero y marzo menos de 2% esperaron más de 60 minutos para ser atendidos.

		Fecha					
		Enero		Febrero		Marzo	
		n	%	N	%	n	%
5. El cumplimiento de la hora programada para su atención fue ? Fue atendido a tiempo ?	Muy buena	41	36,9%	22	19,8%	15	13,5%
	Buena	16	14,4%	9	8,1%	6	5,4%
	Regular	1	,9%	0	0,0%	1	,9%
6. Cómo califica el tiempo de respuesta para la asignación de su cita?	Muy buena	42	37,8%	22	19,8%	14	12,6%
	Buena	14	12,6%	9	8,1%	8	7,2%
	Regular	1	,9%	0	0,0%	0	0,0%
	Mala	1	,9%	0	0,0%	0	0,0%

Para el comportamiento de la oportunidad en la atención el 70,3 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 0.9% considero malo.

		Fecha					
		Enero		Febrero		Marzo	
		N	%	N	%	N	%
7. El orden y aseo de las instalaciones de donde fue atendido le parecio?	Muy buena	44	39,6%	24	21,6%	17	15,3%
	Buena	13	11,7%	7	6,3%	5	4,5%
	Regular	1	,9%	0	0,0%	0	0,0%
8. La información brindada por el personal de la institucion respecto a su estado de salud fue?	Muy buena	46	41,4%	23	20,7%	15	13,5%
	Buena	12	10,8%	8	7,2%	7	6,3%
9. Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?	Muy buena	45	40,5%	23	20,7%	16	14,4%
	Buena	12	10,8%	8	7,2%	6	5,4%
	Regular	1	,9%	0	0,0%	0	0,0%

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 (92.8%) solamente el 0.9% considero regular, para la información de los pacientes de igual manera se mantiene en un porcentaje muy buena y buena. Las condiciones de privacidad solo el 0.9% considero que no fue bueno en todo el trimestre.

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

**Tabla 4. Resultados Humanización**

		Fecha					
		Enero		Febrero		Marzo	
		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	45	40,5%	23	20,7%	15	13,5%
	Buena	12	10,8%	8	7,2%	7	6,3%
	Regular	1	,9%	0	0,0%	0	0,0%
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	48	43,2%	24	21,6%	17	15,3%
	Buena	9	8,1%	7	6,3%	5	4,5%
	Regular	1	,9%	0	0,0%	0	0,0%

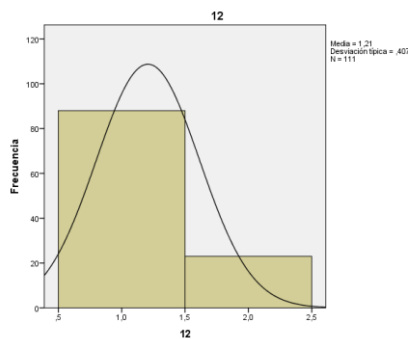
En relación a la humanización todos los ítems evaluados son buena y muy buena solo una persona 0.9% de todo el trimestre considero que era regular.


### Satisfacción de cliente

**Tabla 5. Resultados Satisfacción**

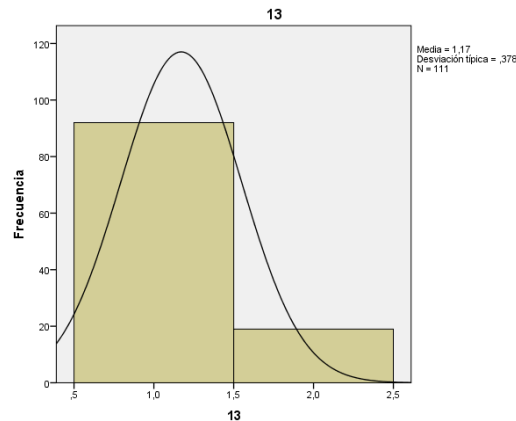
		Fecha					
		Enero		Febrero		Marzo	
		N	%	N	%	N	%
12. Cómo calificaría su experiencia total respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS:	Muy buena	50	45,0%	22	19,8%	16	14,4%
	Buena	8	7,2%	9	8,1%	6	5,4%
13. Recomendaría a su familia y amigos asistir a servicios en esta IPS:	Definitivamente	50	45,0%	25	22,5%	17	15,3%
	Probablemente si	8	7,2%	6	5,4%	5	4,5%

Para los resultados de satisfacción el % 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.



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

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



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

### 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 70% 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 que aspectos pueden mejorarse, aunque es solo el 0.9% consideramos una buena aceptación de la satisfacción de los servicios de la institución.