

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

INFORME RENDICION DE CUENTAS

Periodo de análisis **JULIO – SEPTIEMBRE 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 **JULIO – SEPTIEMBRE 2022**

QUEJA	SUGERENCIA	PETICIÓN	FELICITACIÓN
2	0	0	0

Loa análisis de las quejas se verán analizados en el acta del mes de agosto de 2022

4. Resultados de la encuesta de satisfacción

Mes	n
Julio	18
Agosto	36
Septiembre	50

Tabla 1. Resultados Accesibilidad

		Fecha					
		Julio		Agosto		Septiembre	
		Recuento	% del N de la subtabla	Recuento	% del N de la subtabla	Recuento	% del N de la subtabla
1. Considera usted que el tiempo	0 a 15 minuto	13	12,5%	26	25,0%	28	26,9%
	16 a 30 minut	3	2,9%	8	7,7%	18	17,3%
	31 a 45 minut	2	1,9%	2	1,9%	4	3,8%
2. La facilidad para conegguir la cita medica fue?	Muy buena	12	11,5%	28	26,9%	34	32,7%
	Buena	6	5,8%	7	6,7%	16	15,4%
	Regular	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%
3. La orientación e información previa para acceder a la atención fue?	Muy buena	13	12,5%	29	27,9%	40	38,5%
	Buena	5	4,8%	6	5,8%	10	9,6%
	Regular	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%
4. El tiempo de facturación para su cita fue?	Muy buena	12	11,5%	28	26,9%	40	38,5%
	Buena	6	5,8%	7	6,7%	8	7,7%
	Regular	0	0,0%	1	1,0%	2	1,9%

 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 (64.4% trimestre) solo el 7% de la población atendida en general el mes de abril con más de 60 minutos para ser atendido.

Al comparar con los meses anteriores se evidencia un aumento en el tiempo de espera de la consulta a más de 60 minutos.

		Fecha					
		Julio		Agosto		Septiembre	
		Recuento	% del N de la subtabla	Recuento	% del N de la subtabla	Recuento	% del N de la subtabla
5. El cumplimiento de la hora programada para su atención fue ? Fue atendido a tiempo ?	Muy Buena	9	8,7%	31	29,8%	30	28,8%
	Buena	9	8,7%	4	3,8%	18	17,3%
	Regular	0	0,0%	1	1,0%	2	1,9%
6. Cómo califica el tiempo de respuesta para la asignación de su cita?	Muy Buena	11	10,6%	28	26,9%	36	34,6%
	Buena	7	6,7%	7	6,7%	12	11,5%
	Regular	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%
	Mala	0	0,0%	0	0,0%	2	1,9%

Para el comportamiento de la oportunidad en la atención el 97,1 de las personas consideran un cumplimiento muy bueno y bueno en la atención, y en relación al tiempo de respuesta también se encuentra en muy buena y buena, solo 2.9% considero regular en relación al cumplimiento.

		Fecha					
		Julio		Agosto		Septiembre	
		Recuento	% del N de la subtabla	Recuento	% del N de la subtabla	Recuento	% del N de la subtabla
7. El orden y aseo de las instalaciones donde fue atendido le pareció?	Muy buena	14	13,5%	30	28,8%	36	34,6%
	Buena	4	3,8%	6	5,8%	12	11,5%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	2	1,9%
8. La información brindada por el personal de la institución respecto a su estado de salud fue?	Muy buena	13	12,5%	29	27,9%	38	36,5%
	Buena	5	4,8%	6	5,8%	12	11,5%
	Regular	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%
9. Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?	Muy buena	14	13,5%	30	28,8%	38	36,5%
	Buena	4	3,8%	5	4,8%	10	9,6%
	Regular	0	0,0%	1	1,0%	2	1,9%

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 (97.8%) el resto considero las instalaciones con mal orden y aseo deficiente. Ese mismo individuo considero regular las condiciones de privacidad.

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

Tabla 4. Resultados Humanización

		Fecha					
		Julio		Agosto		Septiembre	
		Recuento	% del N de la subtabla	Recuento	% del N de la subtabla	Recuento	% del N de la subtabla
10. El trato y la atención recibida por parte del (los) funcionario(s) (Facturación, administrativo, vigilante), que lo atendió ó	Muy buena	13	12,5%	32	30,8%	40	38,5%
	Buena	4	3,8%	4	3,8%	8	7,7%
	Regular	1	1,0%	0	0,0%	2	1,9%
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	13	12,5%	29	27,9%	42	40,4%
	Buena	4	3,8%	7	6,7%	6	5,8%
	Regular	1	1,0%	0	0,0%	2	1,9%

En relación a la humanización todos los ítems evaluados son buena y muy buena solo una persona 2.9% de todo el trimestre considero que era regular, para el mes de junio, el mismo comportamiento ocurrió en relación al trato con el personal asistencial y administrativo.

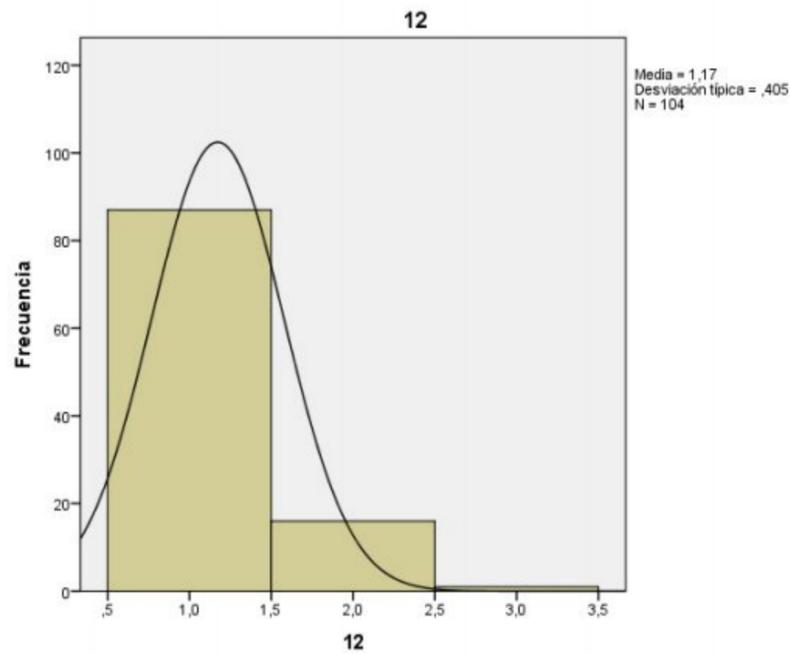
Satisfacción de cliente

Tabla 5. Resultados Satisfacción

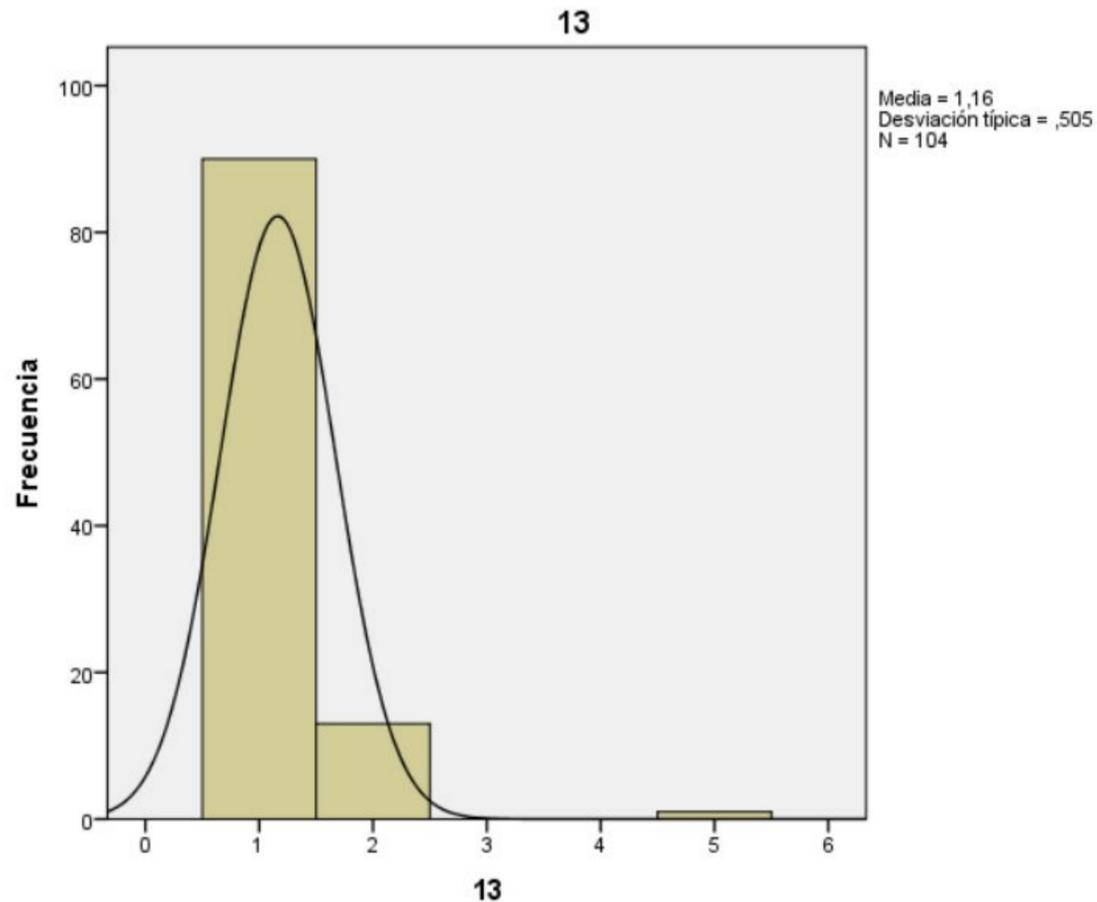
		Fecha					
		Julio		Agosto		Septiembre	
		Recuento	% del N de la subtabla	Recuento	% del N de la subtabla	Recuento	% del N de la subtabla
12. Cómo calificaría su experiencia total respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS:	Muy buena	13	12,5%	32	30,8%	42	40,4%
	Buena	5	4,8%	3	2,9%	8	7,7%
	Regular	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%
13. Recomendaría a su familia y amigos asistir a servicios en esta IPS:	definitivamente si	14	13,5%	32	30,8%	44	42,3%
	probablemente si	4	3,8%	3	2,9%	6	5,8%
	definitivamente no	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%

Para los resultados de satisfacción el 99% 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 el 1% definitivamente no recomendaría la institución

	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.

Indicador global de satisfacción

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

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

Satisfacción del 99%

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.

En relación a las condiciones de aseo de la institución se evidencia que 1 persona la considero regular por lo cual se revisaron los formatos de limpieza y desinfección de la clínica, encontrando las listas de chequeo completas sin evidencia de condiciones de inadecuado aseo de la institución.