

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

INFORME RENDICION DE CUENTAS CLIENTES INTERNOS – MODALIDAD ARRIENDO DE QUIROFANOS

Periodo de análisis **2024**

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, es así que dentro de estos encontramos los cirujanos que hacen arrendamiento de quirófanos.

2. CANALES DE RECEPCION DE LA INFORMACION

🚩 Encuesta de satisfacción y migración de datos al Excel físicas

3. CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN

Periodo de análisis **2024**

QUEJA	SUGERENCIA	PETICIÓN	FELICITACIÓN
1	1	0	3

4. Resultados de la encuesta de satisfacción

Ítem evaluado		N	%
Considera usted que el tiempo para programar quirófano fue:	Muy Buena	14	46,7%
	Buena	13	43,3%
	Regular	3	10,0%
Los medios de comunicación para programar quirófano fueron	Muy Buena	9	30,0%
	Buena	21	70,0%
La información para acceder a programar quirófano es	Muy Buena	9	30,0%
	Buena	21	70,0%
¿El cumplimiento de la hora programada para el quirófano fue?	Muy Buena	12	40,0%
	Buena	14	46,7%
	Regular	4	13,3%

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

¿Cómo califica el tiempo de respuesta para la asignación de quirófano?	Muy Buena	17	56,7%
	Buena	13	43,3%
¿El orden y aseo de las instalaciones fue?	Muy Buena	26	86,7%
	Buena	4	13,3%
Los servicios prestados por el personal de la institución fueron	Muy Buena	22	73,3%
	Buena	8	26,7%
¿La disponibilidad de insumos es?	Muy Buena	23	76,7%
	Buena	7	23,3%
¿La calidad de insumos es?	Muy Buena	25	83,3%
	Buena	5	16,7%
El trato y la atención recibida por parte del (los) funcionario(s) (Facturación, administrativo, conserje), que lo atendió o atendieron fue:	Muy Buena	20	66,7%
	Buena	8	26,7%
	Regular	2	6,7%
¿El trato y la atención recibida por parte los colaboradores en quirófano fue?	Muy Buena	23	76,7%
	Buena	7	23,3%
Cómo calificaría su experiencia total respecto a los servicios prestados por la clínica	Muy Buena	26	86,7%
	Buena	4	13,3%
Recomendaría a sus colegas el alquiler del quirófano con nuestra clínica	Muy Buena	26	86,7%
	Buena	4	13,3%

Resultados: se aplicaron durante el periodo de análisis 30 encuestas de satisfacción a cirujanos que acuden a la institución en modalidad de arriendo de quirófano, encontrando los siguientes resultados; en general la calificación de los cirujanos en la atención es muy buena y buena, pero el 10% considero que **“el tiempo para programar quirófano fue regular”** y tan solo el 6.7% considero que **“El trato y la atención recibida por parte del (los) funcionario(s) (Facturación, administrativo, conserje), que lo atendió o atendieron fue regular”**

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

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

del 90% para los calificadores bueno y muy bueno, se realizó intervención en la rapidez de programación para lo cual se cuenta con una persona exclusiva para dicho procedimiento, y para la atención del personal se realizó una reunión y retroalimentación verbal con los funcionarios con el fin de mejorar el clima organizacional

Queja: Se recibió 1 queja relacionada con el orden y aseo del área de bienestar, se realiza socialización con el personal y se establecen horarios para orden y aseo, aunque esta no es un área susceptible de verificación la clínica cuenta con estándares altos de calidad

Plan de mejoramiento: Realizar turnos para el uso del cafetín, programa de aseo por grupos de trabajo.

Sugerencia: se sugiere colocar decoración en la sal VIP acorde a los niños

Plan de mejoramiento: se realiza la adecuación del área



ESTRATEGICA

Código: GE FO 006

Versión: 1.0

RENDICION DE CUENTAS

Fecha: 01/Marzo/2022





CLÍNICA DE
ESPECIALIDADES
QUIRÚRGICAS

ESTRATEGICA

Código: GE FO 006

Versión: 1.0

RENDICION DE CUENTAS

Fecha: 01/Marzo/2022