

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

INFORME RENDICION DE CUENTAS

Periodo de análisis **OCTUBRE – DICIEMBRE 2023**

NOTA ACLARATORIA: Para el mes de diciembre se publica un parcial con fecha de corte 15/10/2023

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 **OCT – DIC 2023**

QUEJA	SUGERENCIA	PETICIÓN	FELICITACIÓN
1	0	0	1

4. Resultados de la encuesta de satisfacción

Mes	N
Oct	23
Nov	11
Dic	7

En general los promedios de espera para la atención del paciente estas entre 0 a máximo 15 minutos (97.5%) solo el 2.4% de la población atendida en general el mes de abril con más de 60 minutos para ser atendido.

Para el comportamiento de la oportunidad en la atención el 81,5 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.

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

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%).

En relación a la humanización todos los ítems evaluados son buena y muy buena solo una persona 0.7% de todo el trimestre considero que era regular, para el mes de junio.

Satisfacción de cliente

Para los resultados de satisfacción el 95% 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, Se presento una queja relacionada con la polarización en un vidrio del área de hospitalización lo cual se reviso

Indicador global de satisfacción

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

Satisfacción del 95%

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 90% 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.

Se implementa en el seguimiento de los pacientes y se hace énfasis en el carnet de controles, se publica el video de indicaciones pre y postoperatorias en la pagina web