

 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 **ABRIL – JUNIO 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.

### 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 2023**

QUEJA	SUGERENCIA	PETICIÓN	FELICITACIÓN
1	0	0	0

### 4. Resultados de la encuesta de satisfacción

Mes	N
ENERO	38
FEBRERO	40
MARZO	39

Para este trimestre se recibió una queja y se le dio tramite (Ver adjunto en buzón de sugerencia y se implementó y se articuló con PAMEC)

Se Instalan 2 nuevos sobres con directorios telefónicos, se hace la capacitación al persona, se solicita autorización a la gerencia para mandar a hacer mas de 20.000 copias

Se coloca y se diseña la oración de la virgen para las personas catolizas como una solicitud verbal de pacientes en el área de espera, se autoriza en el área y se autoriza el presupuesto.

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



## RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En general los promedios de espera para la atención del paciente estas entre 0 a máximo 15 minutos (92.5%) solo el 1.9 % de la población atendida en general el mes de febrero con más de 60 minutos para ser atendido.

Para el comportamiento de la oportunidad en la atención el 98,5 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 tres personas 1.1% de todo el trimestre considero que era regula, para el mes de mayo.

### **Satisfacción de cliente**

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

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 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 92% 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 implemento en este momento la articulación con el pamec 2024-2029 incluyendo aspectos como humanización y empatía.