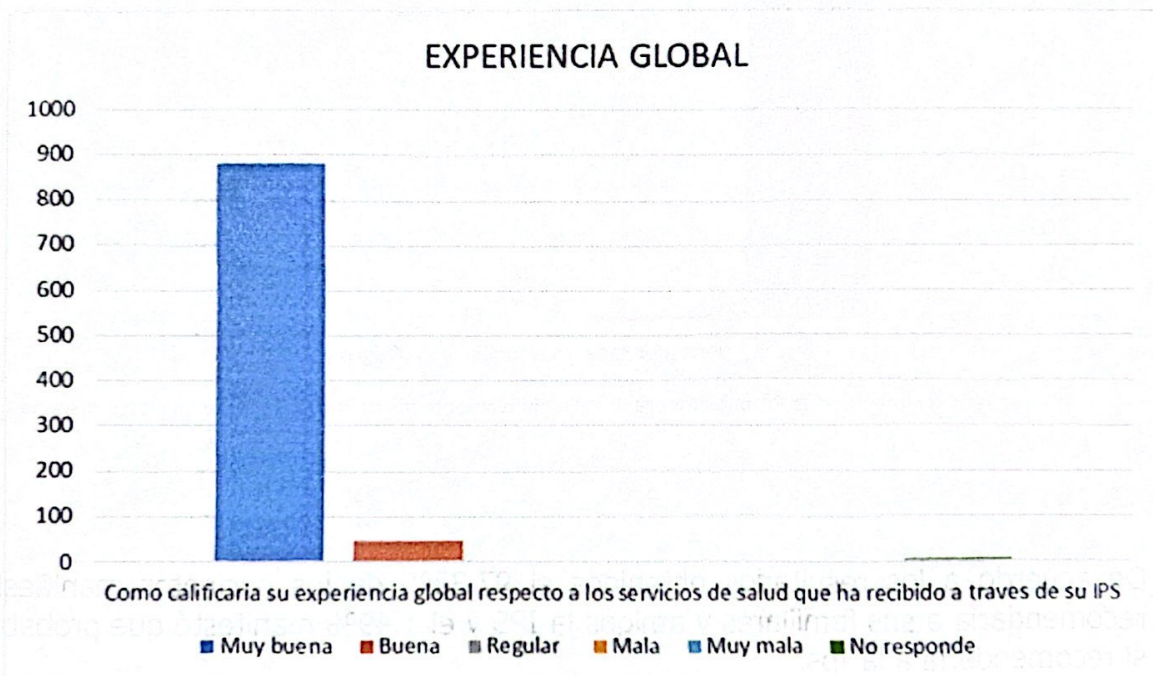
	<b>OFICIOS EXTERNOS</b>	CODIGO	CCC-GA-D-001
		VERSION	001
		FECHA DE EMISION	FEBRERO 2022
	COPIA CONTROLADA	PAGINA	1 DE 2

## INFORME DE ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante la vigencia 2023 se aplicaron 935 encuestas que representa el 99.9% de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía.

Los resultados obtenidos se describen a continuación:

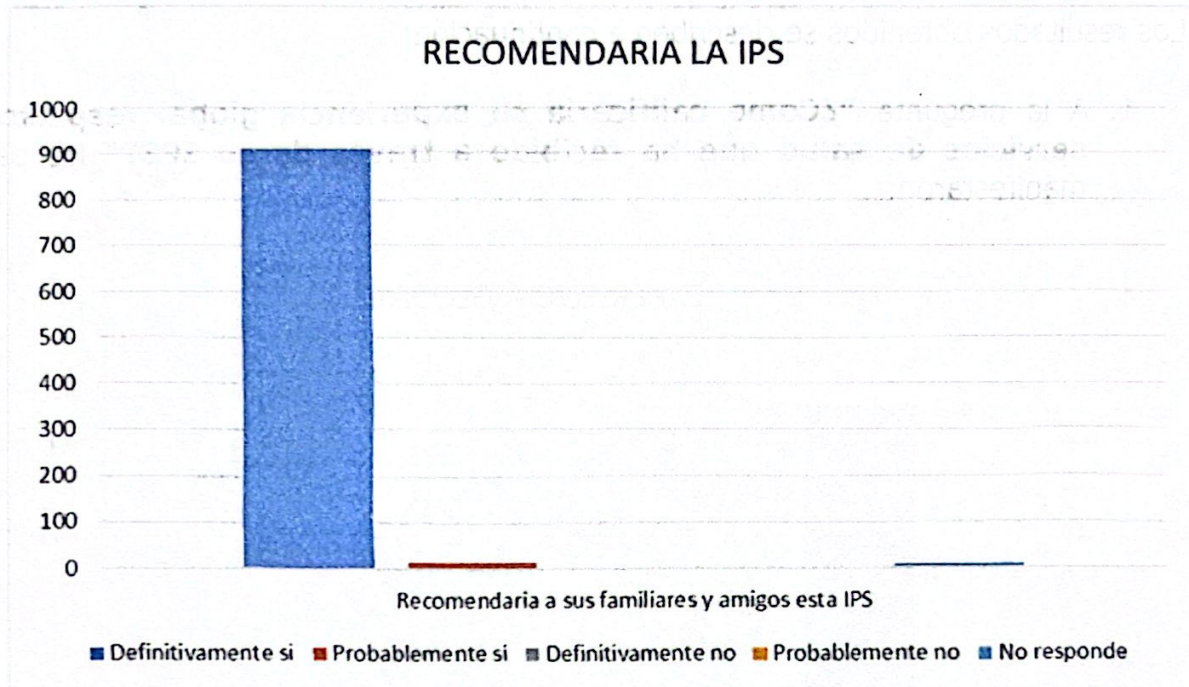
1. A la pregunta "¿Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?" los pacientes manifestaron:



De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción el 94.12% de los pacientes, manifiesta que la experiencia global respecto a los servicios de salud es muy buena, el 4.9% manifiesta que la experiencia global es buena.

CODIGO	CCC-GA-D-001
VERSION	001
FECHA DE EMISION	FEBRERO 2022
PAGINA	2 DE 2

2. A la pregunta “¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?” los pacientes respondieron.



De acuerdo a los resultados obtenidos el 97.33% de los pacientes manifiestan que recomendaría a sus familiares y amigos la IPS y el 1.49% manifestó que probablemente si recomendaría a la Ips.

Respecto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias durante la vigencia 2023 los pacientes presentaron 4 quejas de manera escrita, las cuales fueron socializadas a los integrantes del comité de servicio al cliente, para ser analizadas y plantear las acciones de mejora.