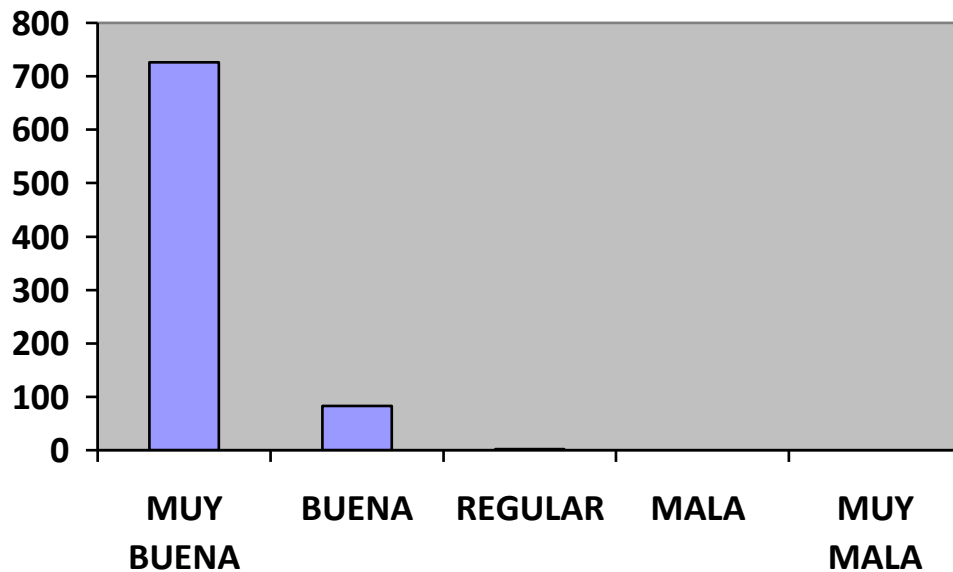
	OFICIOS EXTERNOS	CODIGO	CCC-GA-D-001
		VERSION	001
		FECHA DE EMISION	FEBRERO 2022
	COPIA CONTROLADA	PAGINA	1 DE 2

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


Durante la vigencia 2025 la clínica realizó procedimientos quirúrgicos a 812 pacientes, de los cuales se aplicaron 809 encuestas que representa el 99.63% de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía.

Los resultados obtenidos se describen a continuación:

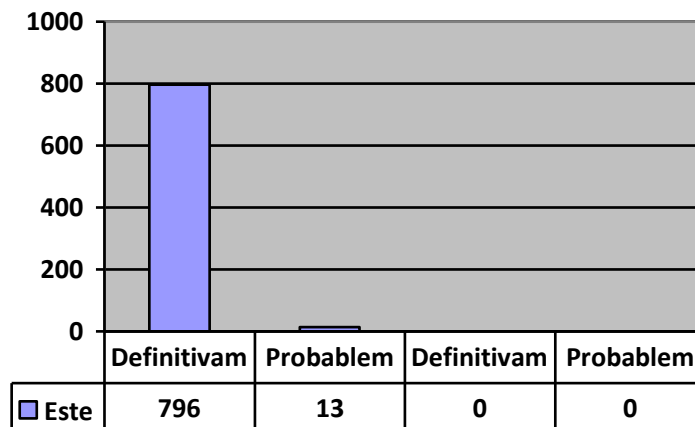
1. A la pregunta **"¿Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"** los pacientes manifestaron:



De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción el 90% de los pacientes, manifiesta que la experiencia global respecto a los servicios de salud es muy buena, el 10% manifiesta que la experiencia global es buena.

	OFICIOS EXTERNOS	CODIGO	CCC-GA-D-001
		VERSION	001
		FECHA DE EMISION	FEBRERO 2022
	COPIA CONTROLADA	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 98% de los pacientes manifiestan que recomendaría a sus familiares y amigos la IPS y el 1.6% manifestó que probablemente si recomendaría a la Ips.

Respecto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias durante la vigencia 2025 los pacientes presentaron 1 queja de manera escrita, la cual fue socializada a los integrantes del comité de servicio al cliente, para ser analizada y plantear las acciones de mejora, se envió la respuesta respectiva.