

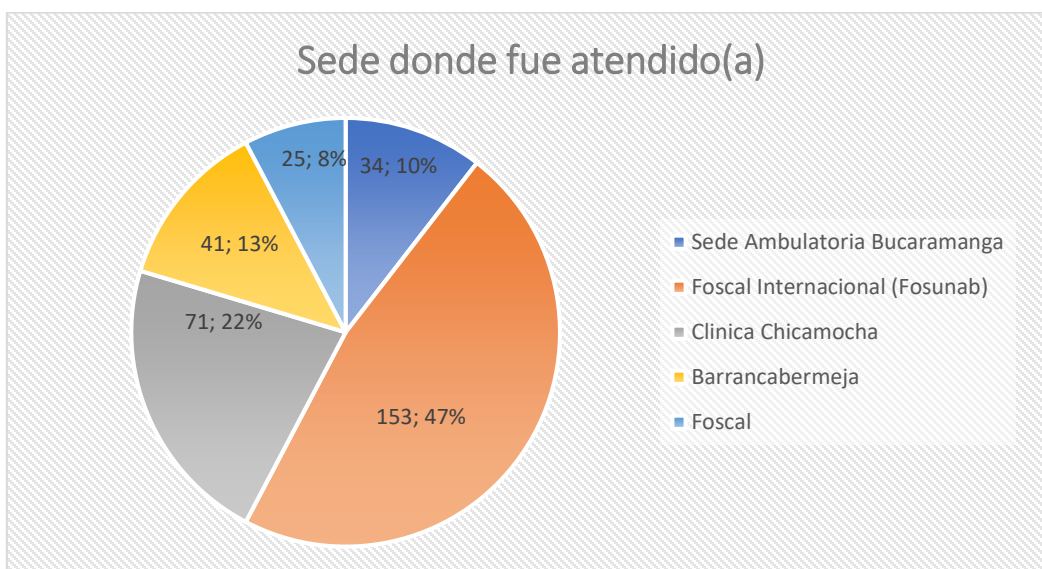
INFORME DE SATISFACCIÓN - CUARTO TRIMESTRE DE 2023
INSTITUTO DEL CORAZÓN DE BUCARAMANGA S.A.
SEDES SANTANDER

Período: Cuarto Trimestre de 2023

Encuestados: 324 usuarios

Metodología: Encuesta virtual

SEDE	Sede donde fue atendido(a)
Sede Ambulatoria Bucaramanga	34
Foscal Internacional (Fosunab)	153
Clinica Chicamocha	71
Barrancabermeja	41
Foscal	25
Total general	324



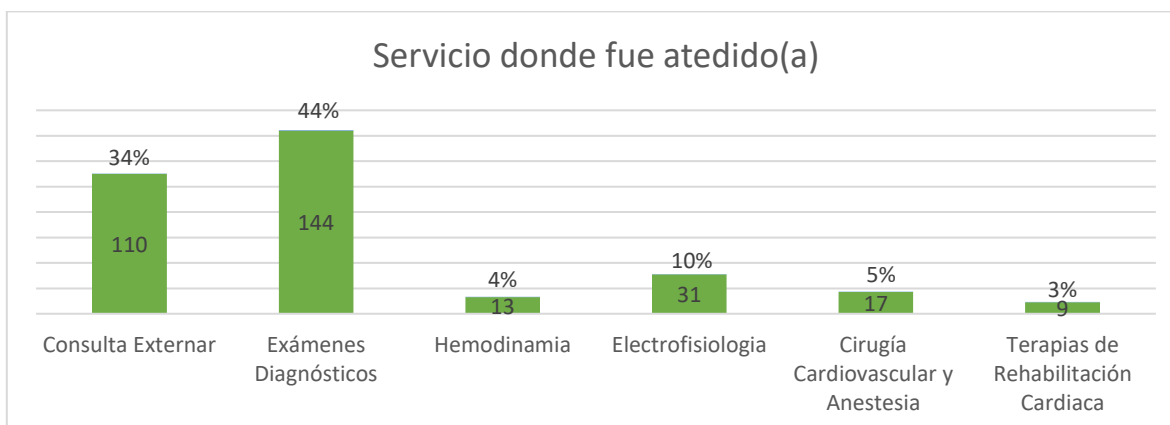


Grafico 1. Servicio donde fue atendido(a)

De acuerdo al grafico No 1. Se evidencia que de los 324 usuarios que diligenciaron la encuesta, 144 fueron atendidos en el servicio de métodos diagnósticos no invasivos, seguido de consulta externa con 110 pacientes, en tercer lugar, Electrofisiología con 31 pacientes, cirugía cardiovascular y anestesia con 17 pacientes de cuarto lugar, como quinto lugar, el servicio de hemodinamia con 13 pacientes y finalmente, rehabilitación cardíaca con 9 pacientes.

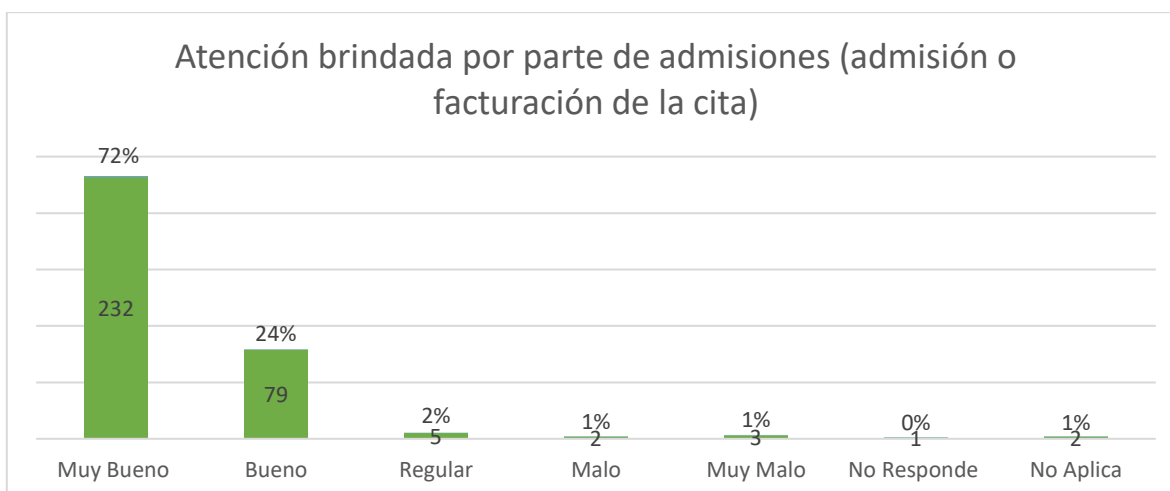


Grafico 2. Personal de admisiones

De acuerdo al grafico No 2. Se evidencia que de los 324 usuarios que diligenciaron la encuesta, 311 refieren con muy bueno y bueno, el servicio brindando por parte del personal de admisiones; que a nivel porcentual, nos da un 96% de satisfacción.

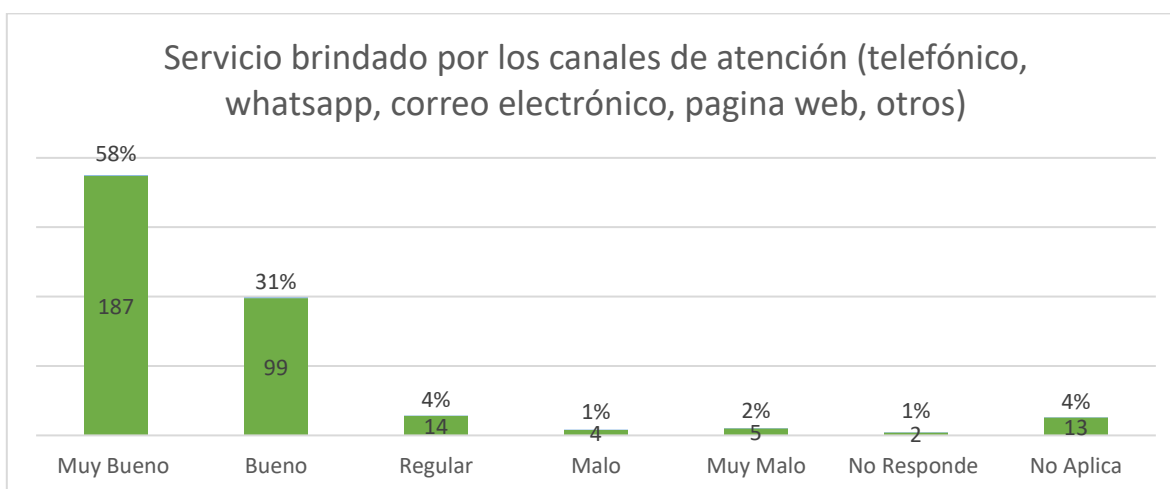


Grafico 3. Servicio de canales de atención

De acuerdo al grafico No 3. Se evidencia que de los 324 usuarios que diligenciaron la encuesta, 286 refieren con muy bueno y bueno, el servicio brindando por parte del área de canales de atención; que a nivel porcentual, nos da un 89% de satisfacción.

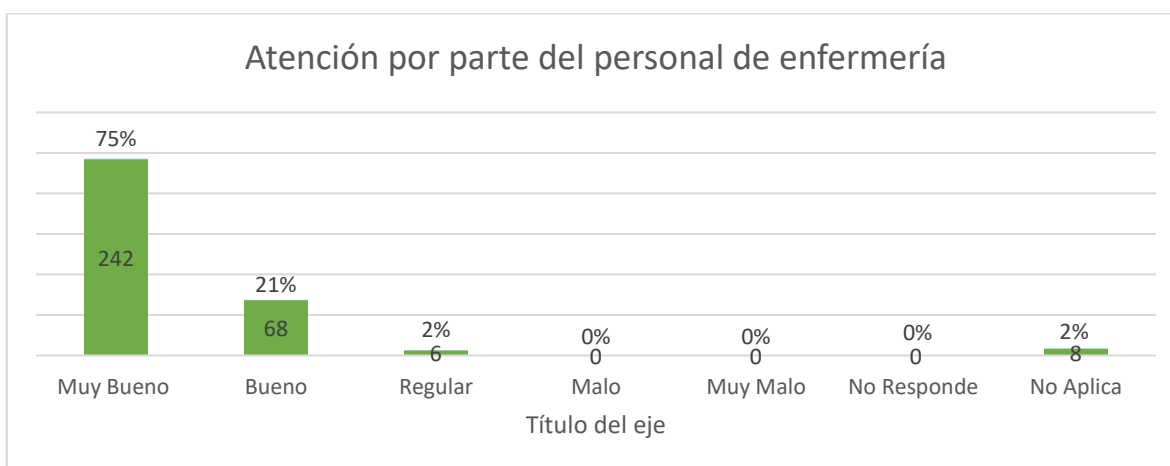


Grafico 4. Personal de enfermería

De acuerdo al grafico No 4. Se evidencia que de los 324 usuarios que diligenciaron la encuesta, 310 refieren con muy bueno y bueno, el servicio brindando por parte del personal de enfermería; que a nivel porcentual, nos da un 96% de satisfacción.

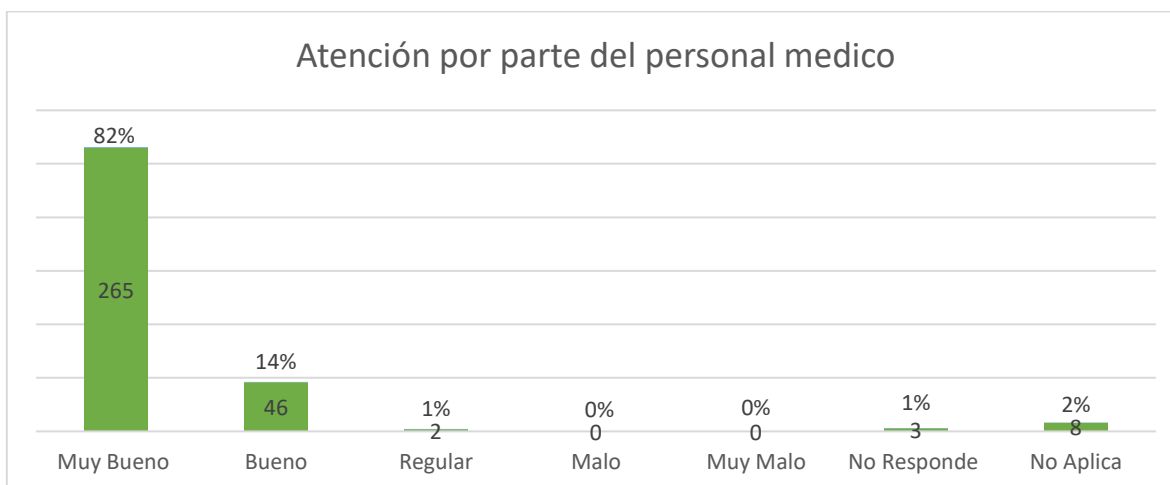


Grafico 5. Personal médico

De acuerdo al grafico No 5. Se evidencia que de los 324 usuarios que diligenciaron la encuesta, 311 refieren con muy bueno y bueno, el servicio brindando por parte del personal médico; que a nivel porcentual, nos da un 96% de satisfacción.

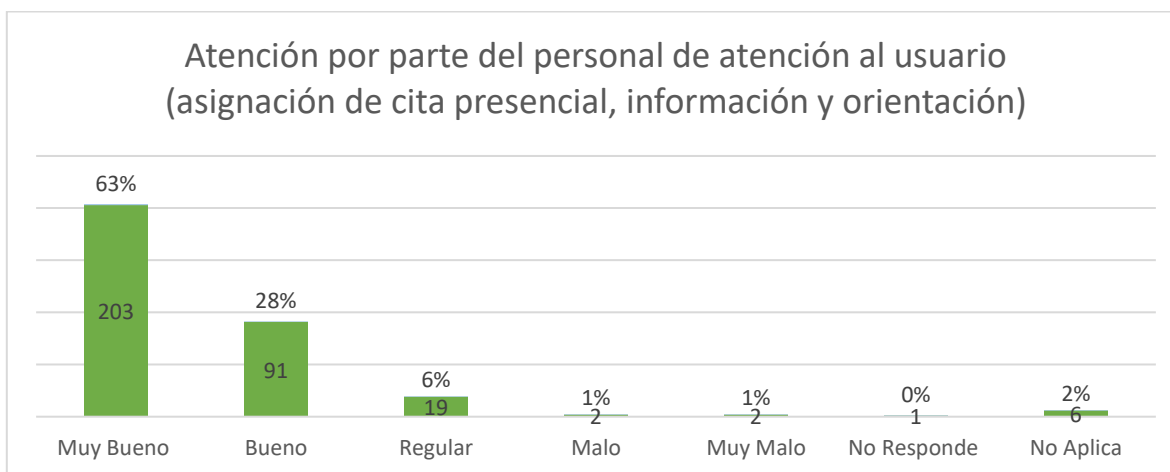


Grafico 6. Personal de atención al usuario

De acuerdo al grafico No 6. Se evidencia que de los 324 usuarios que diligenciaron la encuesta, 294 refieren con muy bueno y bueno, el servicio brindando por parte del personal de atención al usuario; que a nivel porcentual, nos da un 91% de satisfacción.

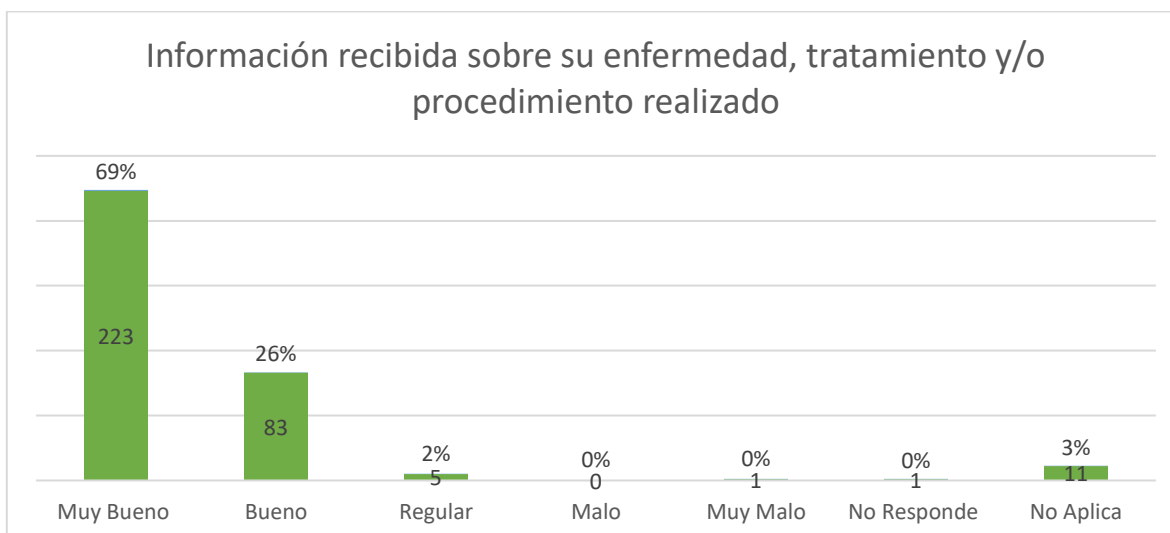


Grafico 7. Información recibida sobre su enfermedad, tratamiento y/o procedimiento realizado

De acuerdo al grafico No 7. Se evidencia que de los 324 usuarios que diligenciaron la encuesta, 306 refieren con muy bueno y bueno, la información recibida sobre su enfermedad, tratamiento y/o procedimiento realizado; que a nivel porcentual, nos da un 95% de satisfacción.

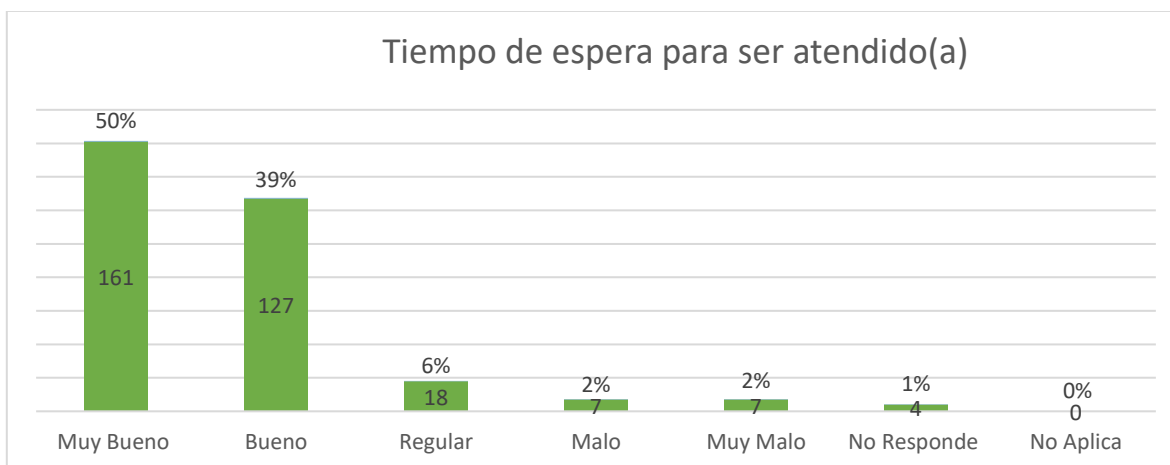


Grafico 8. Tiempo de espera para ser atendido(a)

De acuerdo al grafico No 8. Se evidencia que de los 324 usuarios que diligenciaron la encuesta, 288 refieren con muy bueno y bueno, el tiempo de espera para ser atendido(a) en el instituto; que a nivel porcentual, nos da un 89% de satisfacción.

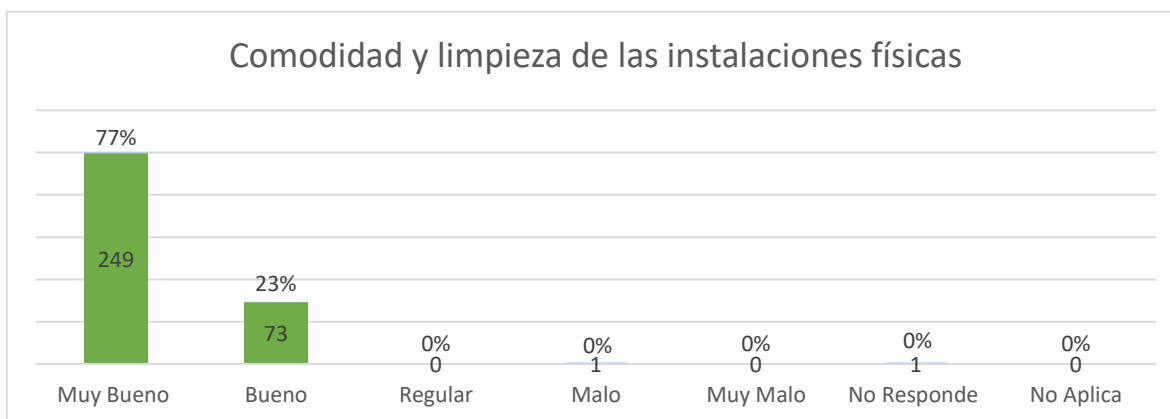


Grafico 9. Comodidad y limpieza de las instalaciones físicas

De acuerdo al grafico No 9. Se evidencia que de los 324 usuarios que diligenciaron la encuesta, 322 refieren con muy bueno y bueno, la comodidad y limpieza de las instalaciones físicas del instituto; que a nivel porcentual, nos da un 100% de satisfacción.

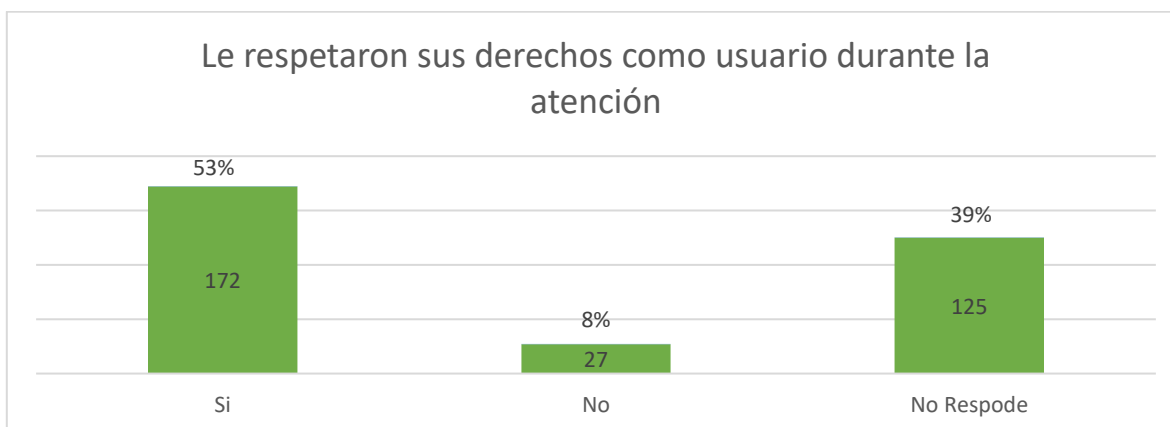


Grafico 10. Le respetaron sus derechos como usuario durante la atención

De acuerdo al grafico No 10. Se evidencia que de los 324 usuarios que diligenciaron la encuesta, 172 usuarios refieren que Si le respetaron sus derechos como usuario durante la atención en el instituto.

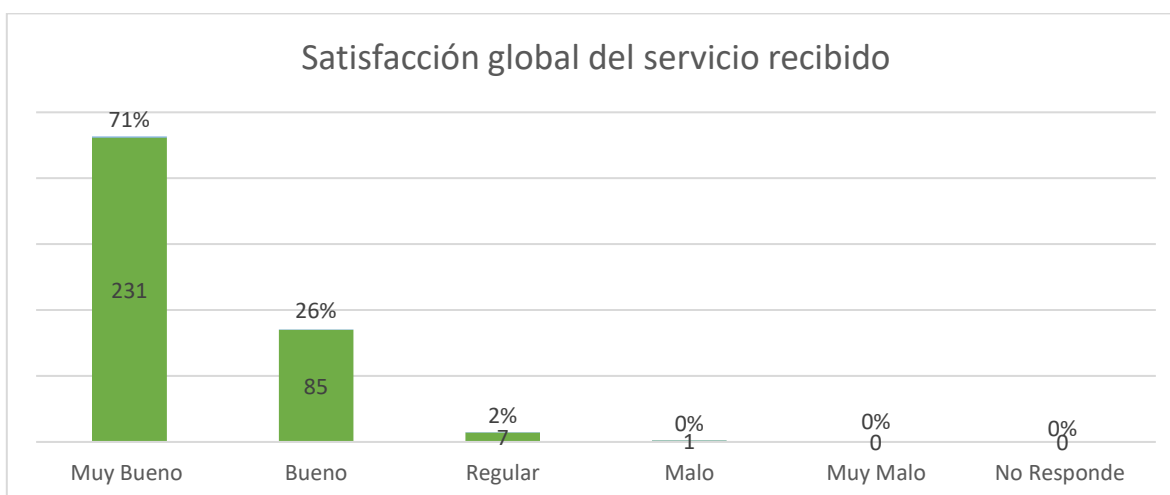


Grafico 11. Satisfacción global del servicio recibido

De acuerdo al grafico No 11. Se evidencia que de los 324 usuarios que diligenciaron la encuesta, 316 refieren con muy bueno y bueno, estar satisfechos con la atención brindada por cada uno de los servicios del Instituto del Corazón de Bucaramanga S.A.; que a nivel porcentual, nos da un 97% de satisfacción.

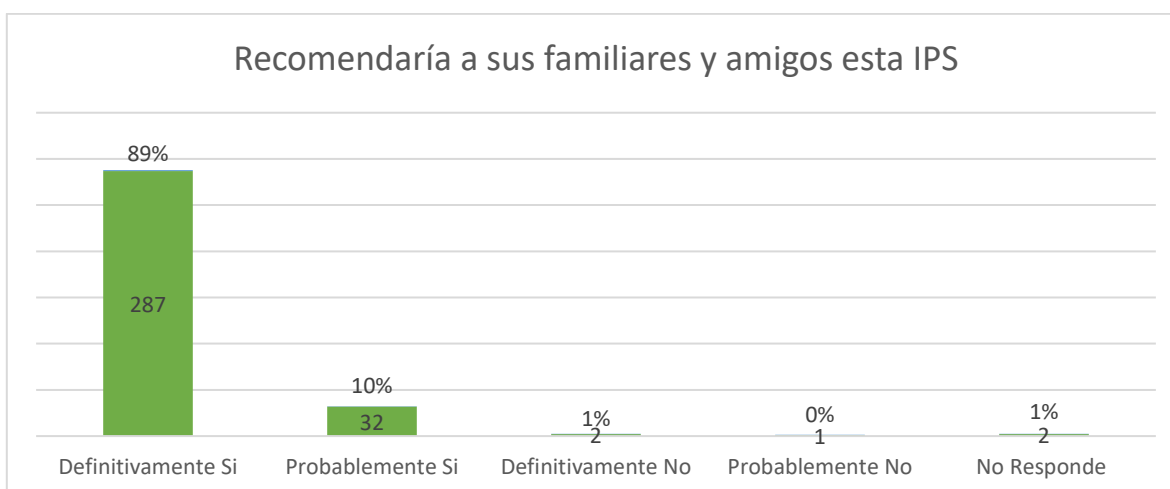


Grafico 12. Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS

De acuerdo al grafico No 12. Se evidencia que de los 324 usuarios que diligenciaron la encuesta, 319 refieren con definitivamente Si y Probablemente Si, Recomendar a sus familiares y amigos esta IPS; que a nivel porcentual, nos da un 99% de satisfacción.

Ps. Adriana Cala

**Coordinadora de Atención al Usuario y Gestión Documental – Sedes Santander
Instituto del Corazón de Bucaramanga S.A.**