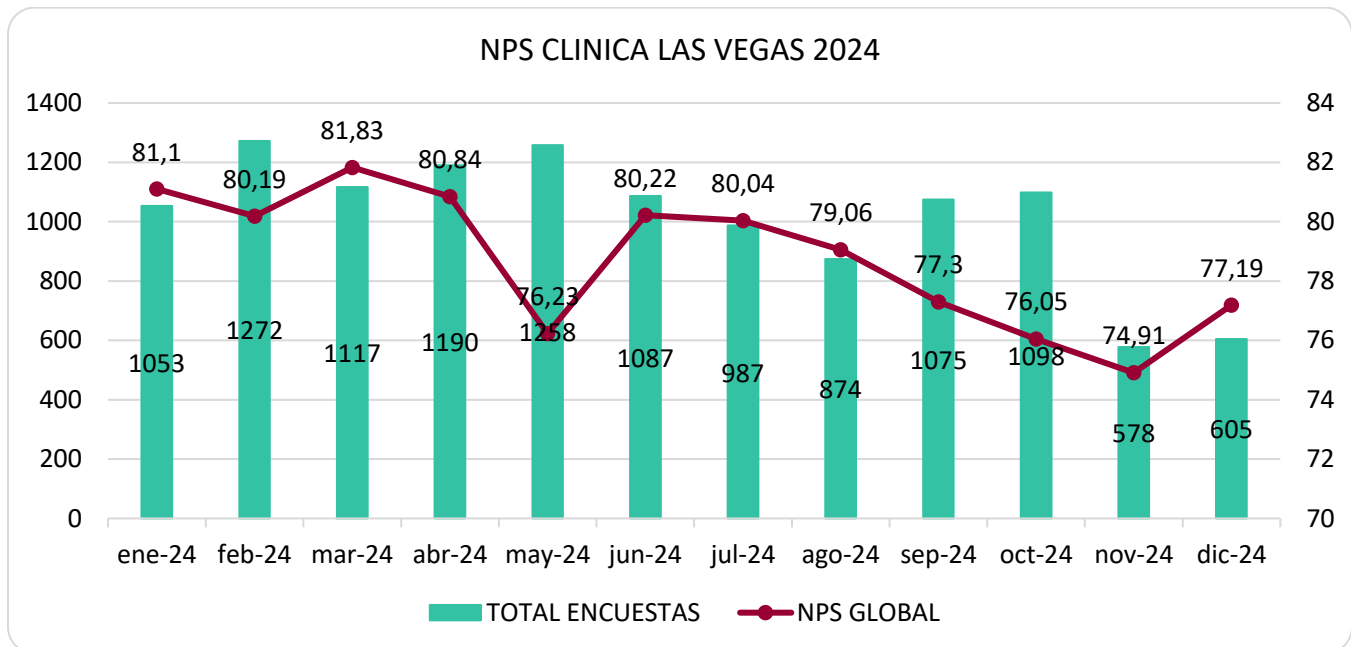


INFORME SATISFACCIÓN, RECOMENDARIA Y NPS 2024



Queremos resaltar nuestros resultados de NPS para el 2024 con un promedio global de **79 puntos** y **12.194** encuestas realizadas (>1 punto sobre el 2023), dando cumplimiento a nuestro indicador corporativo durante todo el año (Meta >70 puntos); cabe mencionar que se tuvo un indicador >80 puntos durante seis meses.

- ✓ Mayo y octubre principal variación con una NPS <77 asociado a factores propios del momento con relación a urgencias (emergencia funcional y tiempos prolongados de atención) generando impacto en nuestra satisfacción.
- ✓ Primer lugar en el ranking de hospitales medianos a nivel Colombia del grupo Quironsalud Colombia.
- ✓ Tercer lugar comparado con grandes hospitales a nivel Colombia del grupo Quironsalud Colombia.
- ✓ Indicador de buen trato promedio anual: 86 puntos. Los comentarios más comunes de nuestros promotores son: *excelente atención, gran personal, calidad, trabajo en equipo, amabilidad, gran servicio, humanos, resultados.*

Cerramos 2024 con un **promedio de un 94% de usuarios satisfechos con nuestra atención y 83% que nos recomendarían**; se cumplió con la meta territorial para nuestro indicador de NPS; cabe mencionar que los pacientes continúan calificando de manera excelente aspectos como el trato de manera positiva y los servicios donde más se evidencia alto nivel de satisfacción son cirugía, consulta externa, imagenología y laboratorio; se destacan temas de atención, competencia y confianza en los profesionales, mobiliarios, aseo e instalaciones como las variables mejor percibidas.

Por otro lado, se evidencian que las multipreguntas con menos grado de satisfacción por parte de los usuarios son: disponibilidad y accesibilidad en la asignación de citas, nivel de ruido, tiempo de espera para ser atendido y en ocasiones tramites de autorizaciones.

El servicio de urgencias continua con un nivel de satisfacción medio bajo por temas de oportunidad en todo el ciclo de atención, tiempos de espera prolongados y emergencia funcional a nivel Medellín, lo que impacta negativamente este servicio.

Cabe resaltar que en servicios como urgencias y hospitalización las multipreguntas relacionadas con trato por parte de médicos, enfermería, especialistas, su confianza en las competencias de estos y el respeto a la privacidad y confidencialidad son valoradas positivamente con niveles adecuados de satisfacción.



Leandra Cristina Saavedra Burbano
Líder de experiencia del usuario
Tel. (604) 5013000 - ext. 7304 - 7305