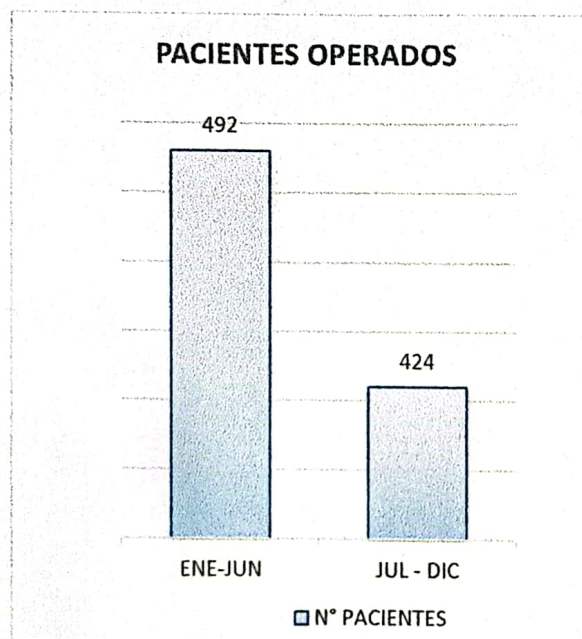


## INFORME ANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE

Se lleva a cabo la recolección de datos desde el mes de Enero a Diciembre del año 2023, tomada del buzón de sugerencias y las encuestas a los pacientes, esta información nos permite escucharlos, tener en cuenta su opinión y percepción del servicio recibido, de esta manera, continuar con nuestro propósito de mejoramiento institucional.

Con base a los puntos evaluados cada mes, se clasifica la información y posteriormente es tabulada, logrando así, establecer las siguientes estadísticas:

### 1) CIRUGÍAS REALIZADAS:



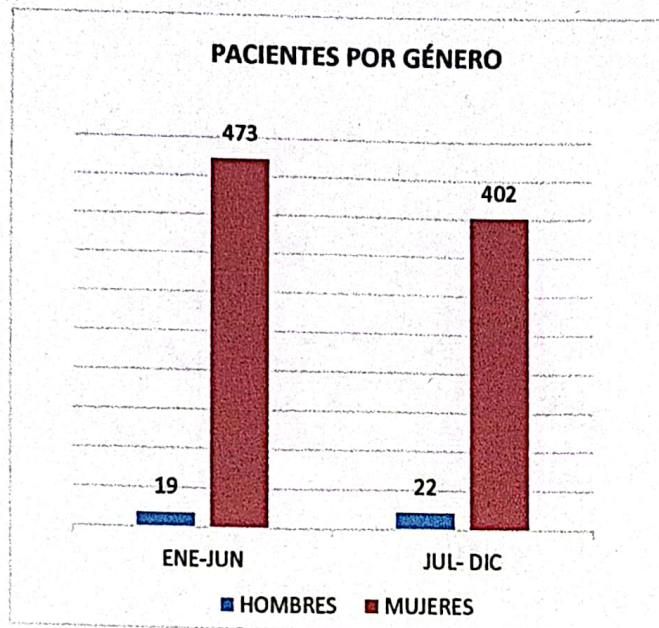
Se realizaron 916 cirugías durante el año 2023. El bajo número de cirugías, ha sido generalizado en diferentes clínicas de cirugía plástica de la ciudad, obedeciendo principalmente a temas económicos y de competencia de precios.

### 2) PACIENTES OPERADOS:

Nuestro mayor porcentaje de pacientes operados durante el año son las mujeres, 875 en total, siendo el 95% y 41 Hombres que equivalen al 5%.

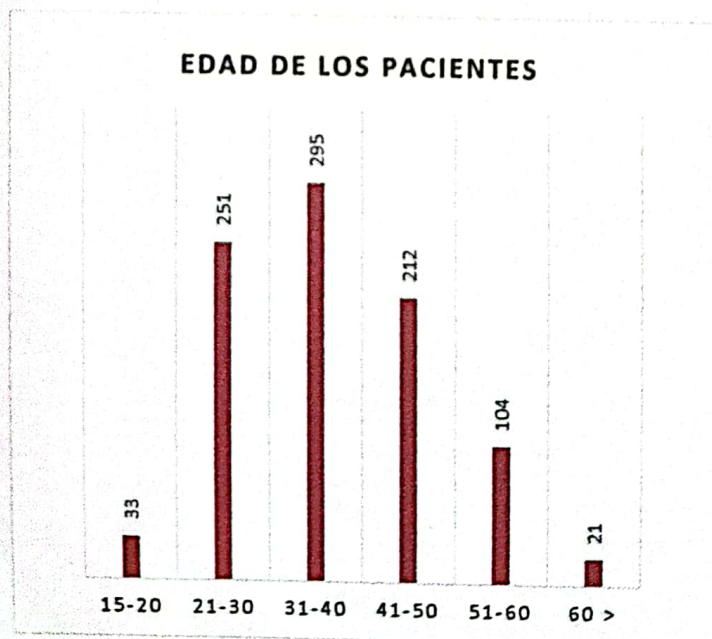
---

**INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE**

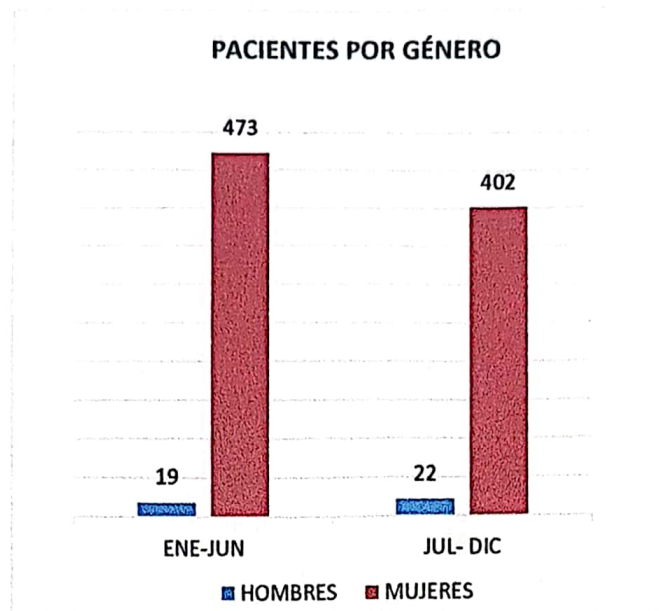


### 3) CLASIFICACIÓN DE PACIENTES POR EDADES:

En la información recopilada se pudo identificar que, en su mayoría, los pacientes que se operan en la Clínica Picasso son personas entre los 31 y 40 años de edad, es decir un 32%, seguido de personas entre 21 y 30 años que equivale a un 27% y personas de 41 – 50 años, equivalente al 23%.

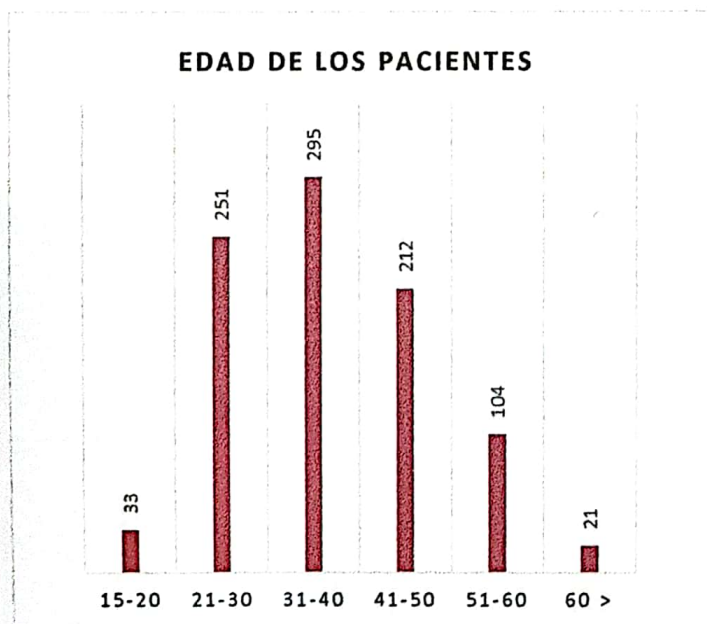


**INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE**



### 3) CLASIFICACIÓN DE PACIENTES POR EDADES:

En la información recopilada se pudo identificar que, en su mayoría, los pacientes que se operan en la Clínica Picasso son personas entre los 31 y 40 años de edad, es decir un 32%, seguido de personas entre 21 y 30 años que equivale a un 27% y personas de 41 – 50 años, equivalente al 23%.

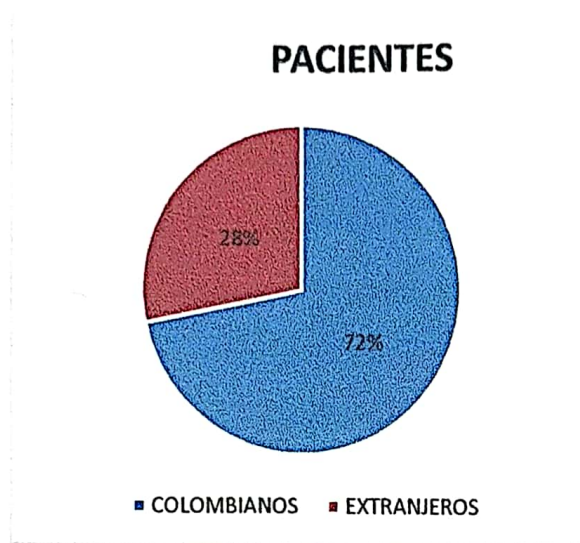


**INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE**

**4) NUMERO DE PACIENTES EXTRANJEROS OPERADOS:**

Aunque muchos de los pacientes colombianos residen en el exterior, en estas estadísticas solo se tiene en cuenta los pacientes de nacionalidad extranjera.

Durante este año, los pacientes extranjeros operados en la clínica Picasso fueron 260, los cuales corresponden al 28% del total de pacientes.



**5) EXTRANJEROS QUE MAS NOS VISITAN:**



**INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE**



## ACTA COMITES INSTITUCIONALES

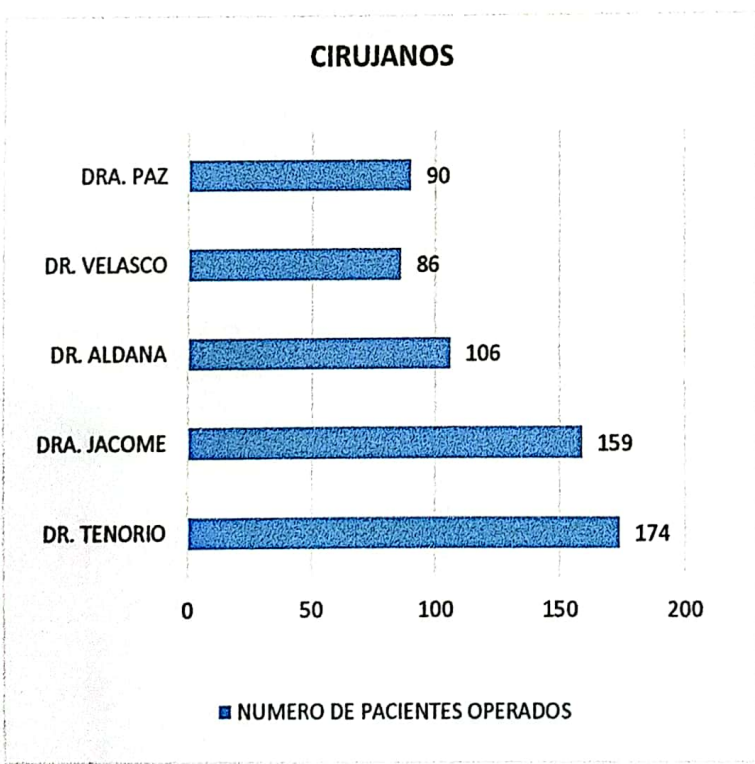
CODIGO: AC-PP-TS-01
VERSIÓN: 01
VIGENCIA: ENERO 2021
PAG: 4 DE 3

Los pacientes que provienen de los Estados Unidos (148) son los que más hemos recibido durante el año, seguido de venezolanos (15), españoles (11), Puerto rriqueños (11) y peruanos (9). Esta información se verá reflejada en la siguiente gráfica.

Siguiendo el listado de los pacientes que más nos visitaron durante este año, tenemos pacientes provenientes de Chile (9), Ecuador (8), Canadá (8), Costa Rica (7), Panamá (6) y Países Bajos (6).


### 6) NUMERO DE CIRUGIAS POR MÉDICO:

Se describen a continuación los médicos que más realizaron cirugías en la Clínica Picasso, durante este año.

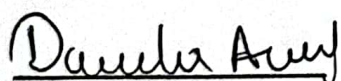


Siguiendo con el número de profesionales que más operaron, encontramos al Dr. Álvaro Torres con 67 cirugías, el Dr. Cristian García con 56, la Dra. Claudia Escobar 33 y el Dr. Danilo Campo 27.

**INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE**

	<b>ACTA COMITES INSTITUCIONALES</b>	CODIGO: AC-PP-TS-01
		VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: ENERO 2021
		PAG: 5 DE 3

Desde el área de servicio al cliente, estos son los datos recolectados durante todo el año, los cuales fueron tabulados, para extraer la anterior información; posteriormente se socializan los resultados durante el comité gerencial de fin de año.



**DANIELA ARIAS VILLADA**

**COORD. SERVICIO AL CLIENTE**

---

**INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE**