

**Estamos interesados en conocer su opinión frente a los servicios prestados por la Clínica Imbanaco.**

**Esperamos que la encuesta le resulte interesante, estimamos que podría gastar 10 minutos en completarla.**

**Queremos que sepa que no hay respuestas buenas ni malas, por lo que le pedimos que conteste con la mayor franqueza posible.**

**Sus opiniones son muy importantes para nosotros. Utilice este medio para expresarse e influir en la toma de decisiones.**

**Las ideas que le mostraremos durante el transcurso de la encuesta son confidenciales. Es por ello que para participar en esta encuesta debe aceptar las siguientes condiciones:**

- 1. Al iniciar la encuesta, soy consciente de que el estudio de mercado en el que estoy participando es confidencial.**
- 2. Al iniciar la encuesta, accedo a no comentar las ideas implicadas, ni el proyecto en el que estoy participando con amigos, familiares, compañeros del trabajo o cualquier otra persona.**

**Gracias por participar.**

\* 1. ¿Cuál es su ciudad de residencia?

- ☐ Cali
- ☐ Bogotá
- ☐ Medellín
- ☐ Barranquilla
- ☐ Otro ¿Cuál?

\* 2. Indica si eres...

- ☐ Hombre
- ☐ Mujer



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 3. ¿Qué IPS conoces o has oído nombrar en la ciudad de Cali?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 4. De las siguientes IPS, ¿cuáles conoces o has oído nombrar?

☐

Clínica Farallones

☐

Fundación Valle del Lili

☐

Clínica de Occidente

☐

DIME

☐

Clínica Nuestra Señora de los Remedios

☐

Clínica Sebastián de Belalcázar

☐

Clínica Versalles

☐

Clínica Imbanaco

☐

Otro ¿Cuál?

\* 5. ¿Cuáles son las IPS de la ciudad de CALI con las que tienen más contacto o comunicación?

☐


Clínica Farallones

☐


Fundación Valle del Lili

☐


Clínica de Occidente

☐


DIME

☐


Clínica Nuestra Señora de los Remedios

☐


Clínica Sebastián de Belalcázar

☐


Clínica Versalles

☐


Clínica Imbanaco

☐

Otro ¿Cuál?

\* 6. ¿Por qué razón son éstas las IPS con las que tienen más contacto o comunicación?

\* 7. ¿Cuáles de estas IPS te ofrecen valores agregados para el proceso que ejecutas o lideras?

☐


Clínica Farallones

☐


Fundación Valle del Lili

☐


Clínica de Occidente

☐


DIME

☐


Clínica Nuestra Señora de los Remedios

☐


Clínica Sebastián de Belalcázar

☐


Clínica Versalles

☐


Clínica Imbanaco

☐

Otro ¿Cuál?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 8. ¿Qué hace diferente a la(s) IPS que acaba(s) de seleccionar?



Clínica Farallones



CLÍNICA DE OCCIDENTE  
¡Cada día mejor!

Clínica de Occidente



Clínica Nuestra  
Señora de los  
Remedios



Clínica Versalles



Fundación Valle del  
Lili



DIME



Clínica Sebastián de  
Belalcázar



Clínica Imbanaco

Otro ¿Cuál?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica  
Imbanaco 2023

\* 9. ¿Qué esperas de las compañías prestadoras de salud?

- ☐ Que se tenga acceso y oportunidad adecuada a los posibles usuarios
- ☐ Calidad en el servicio
- ☐ Calidez del personal
- ☐ Buenas instalaciones
- ☐ Tecnología
- ☐ Buen servicio del personal administrativo
- ☐ Que el valor por sus servicios sea acorde al del mercado
- ☐ Otro ¿Cuál?

Clínica  
**Imbanaco**  
Grupo  quirónsalud

Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica  
Imbanaco 2023

\* 10. Si tuvieras que elegir solo dos (2) proveedores prestadores de salud en la ciudad de Cali, ¿Cuál elegirías?

☐

Clínica Farallones

☐

Fundación Valle del Lili

☐

Clínica de Occidente

☐

DIME

☐

Clínica Nuestra Señora de los Remedios

☐

Clínica Sebastián de Belalcázar

☐

Clínica Versalles

☐

Clínica Imbanaco

- ☐ Otro ¿Cuál?

\* 11. ¿Qué se debe tener en cuenta al momento de elegir un proveedor de IPS?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> El conocimiento (trayectoria) de la institución | <input type="checkbox"/> Opinión de la comunidad en general (conocidos, amigos familiares) |
| <input type="checkbox"/> La relación comercial con la institución        | <input type="checkbox"/> Las políticas de pago de la institución                           |
| <input type="checkbox"/> La calidad de los servicios prestados           | <input type="checkbox"/> La calidad de los equipos (tecnología)                            |
| <input type="checkbox"/> Las instalaciones                               | <input type="checkbox"/> Incentivos, premios, programas de fidelización                    |
| <input type="checkbox"/> La rapidez en los procesos                      | <input type="checkbox"/> La experiencia del personal médico de la institución              |
| <input type="checkbox"/> Tarifas   | <input type="checkbox"/> La atención del personal administrativo (área comercial)          |
| <input type="checkbox"/> El precio de los procedimientos                 | <input type="checkbox"/> Certificaciones y/o acreditaciones de la institución              |
| <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál?                                     |  |

\* 12. Pensando en las aseguradoras de salud, ¿cuántos proveedores deberían tener?

- ☐ De uno a dos
- ☐ De dos a cinco
- ☐ De cinco a diez
- ☐ Más de diez
- ☐ Otro ¿Cuál?

\* 13. ¿Cómo sería la IPS ideal?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 14. En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena ¿cómo calificarías la comunicación que entablas con tu IPS?

1. Muy mala

2

3

4

5. Muy buena

☐☐☐☐☐

Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 15. De las IPS actuales ¿Qué te gusta?

☐

Buena comunicación

☐

Oportunidad en los servicios

☐

Buenos servicios

☐

Calidez del personal

☐

Otro ¿Cuál?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023



\* 16. De las IPS actuales ¿Qué no te gusta?

- ☐ Hay poca comunicación
- ☐ No hay oportunidad en los servicios
- ☐ La atención del personal administrativo es mala
- ☐ Otro ¿Cuál?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 17. ¿Estás satisfecho con la forma en que se relacionan con tus IPS actuales?

- ☐ Sí
- ☐ No



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 18. ¿Por qué razón no estás satisfecho con la forma en que te relacionas con tus IPS actuales?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 19. ¿Qué es lo primero que se te viene a la mente cuando escuchas “Clínica Imbanaco”?

\* 20. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho estás con el servicio prestado por la Clínica Imbanaco?

- ☐ 1. Nada satisfecho    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5. Muy satisfecho

\* 21. ¿Qué servicios conoces que presta la Clínica Imbanaco?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Consulta externa      | <input type="checkbox"/> Medicina nuclear              |
| <input type="checkbox"/> Trasplantes           | <input type="checkbox"/> Rehabilitación física         |
| <input type="checkbox"/> Laboratorio           | <input type="checkbox"/> Unidad de Cuidados Intensivos |
| <input type="checkbox"/> Urgencias             | <input type="checkbox"/> Ortopedia                     |
| <input type="checkbox"/> Hospitalización       | <input type="checkbox"/> Oncología                     |
| <input type="checkbox"/> Cirugías              | <input type="checkbox"/> Neurocirugía                  |
| <input type="checkbox"/> Imágenes diagnósticas | <input type="checkbox"/> Cardiología                   |
| <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál?           |  |

\* 22. ¿Cuáles son los aspectos más importantes para considerar en la interacción con el área médica (comunicación, área de dirección médica y la comunicación con especialistas)?

- ☐ Organización
- ☐ Dialogo continuo
- ☐ Respeto en el dialogo
- ☐ Comités de casos clínicos
- ☐ Otro ¿Cuál?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 23. ¿Cuáles son los aspectos más importantes para considerar en los Procesos administrativos (admisión, facturación, y cuentas médicas)?

- ☐ Agilidad en los procesos
- ☐ Organización
- ☐ Tener contacto directo
- ☐ Cumplimientos de los tiempos otorgados para facturación y cobro de cartera
- ☐ Otro ¿Cuál?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 24. ¿Cuáles son los aspectos más importantes para considerar en la interacción con el área comercial (negociación, proceso de negociación, solución de necesidades)?

- ☐ Comunicación constante
- ☐ Agilidad en los procesos
- ☐ Tener puntos de quejas y reclamos
- ☐ Buenas y largas relaciones comerciales
- ☐ Otro ¿Cuál?

\* 25. ¿Cuáles consideras que son las principales fortalezas de la Clínica Imbanaco como IPS?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Convenios o modelos de contratación (convenios/contratación) | <input type="checkbox"/> Buenas instalaciones                                   |
| <input type="checkbox"/> Buena comunicación   | <input type="checkbox"/> Ubicación estratégica                                  |
| <input type="checkbox"/> Calidez  | <input type="checkbox"/> Su vocación de servicio                                |
| <input type="checkbox"/> Buen servicio  | <input type="checkbox"/> Su integridad (coherentes, transparentes, respetuosos) |
| <input type="checkbox"/> Tecnología   | <input type="checkbox"/> Trabajo en equipo                                      |
| <input type="checkbox"/> Personal médico preparado                                    | <input type="checkbox"/> Excelencia y seguridad que brindan confianza           |
| <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál?  |   |

\* 26. ¿Cuáles consideras que son las principales desventajas de la Clínica Imbanaco como IPS?

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> Problemas de comunicación con el personal asistencial (médicos, enfermeros, etc) |
| <input type="checkbox"/> Problemas de comunicación con el personal administrativo.                        |
| <input type="checkbox"/> Exceso de trámites administrativos (admisiones, autorizaciones, referencia, etc) |
| <input type="checkbox"/> Proceso de negociación (tarifas por encima del promedio del mercado)             |
| <input type="checkbox"/> Ubicación poco estratégica   |
| <input type="checkbox"/> Tiempos largos de espera para la atención de los pacientes                       |
| <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál?  |

\* 27. ¿Qué hace que la Clínica Imbanaco sea única y diferente con respecto a las demás IPS que conoces?

- ☐ El reconocimiento que tiene
- ☐ Calidez en la atención
- ☐ Buen servicio
- ☐ Buena comunicación
- ☐ Vocación de servicio
- ☐ Excelencia
- ☐ Integridad
- ☐ Trabajo en equipo
- ☐ Calidad y seguridad del paciente
- ☐ Otro ¿Cuál?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 28. Pensando en las siguientes especialidades ¿cuáles consideras que son las mejores IPS?

Oncología

Cardiología

Trasplantes






Ortopedia

Neurocirugía








Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 29. En una escala de 1 a 5, donde 1 es No la recomendaría y 5 es Sí la recomendaría, ¿Con qué probabilidad recomendarías la Clínica Imbanaco a tus familiares y amigos para...?

	 No la recomendaría	 2	 3	 4	 Sí la recomendaría
Oncología (Atención integral)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cardiología (Ayudas diagnósticas, hemodinamia, electrofisiología, cirugía cardiovascular)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ortopedia (Reemplazos articulares, fracturas complicadas, alargamientos óseos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neurocirugía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trasplantes (Renal, hepático, cardíaco, médula ósea)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 30. En una escala de 1 a 5, donde 1 es No la recomendaría y 5 es Sí la recomendaría, ¿Con qué probabilidad recomendarías la Clínica Imbanaco a tus familiares y amigos para...?

	 No la recomendaría	 2	 3	 4	 Sí la recomendaría
Urgencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Imágenes diagnósticas (Resonancia, Tomografía, Ecografía)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laboratorio Clínico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuidado integral de la mujer (ginecobstetricia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rehabilitación Física (Fisioterapia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 31. ¿Sabes que la Clínica Imbanaco cuenta con sedes ambulatorias en ...?

	Sí	No
Norte (Pacific Mall)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sur (Ciudad Jardín)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Único Yumbo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Único Cali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 32. En una escala de 1 a 5, donde 1 es No te gustaría y 5 es Sí te gustaría, ¿Qué tanto te gustaría encontrar los servicios de la Clínica Imbanaco en ciudades como..?

	1. No me gustaría	2	3	4	5. Sí me gustaría
Popayán	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Buga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuluá	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eje cafetero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 33. ¿Tienes conocimiento que la Clínica Imbanaco hace parte del Grupo Quirón Salud?

- ☐ Sí
- ☐ No



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 34. ¿Qué expectativas tienes frente a la Clínica Imbanaco como parte del grupo Quirón Salud?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 35. ¿Consideras que desde que la Clínica Imbanaco se unió al Grupo Quirón Salud, la relación?

☐ Mejoro

☐ Siguió igual

☐ Desmejoro



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 36. ¿Hay algo que quisieras que fuera diferente de esa relación desde que la Clínica Imbanaco pertenece al Grupo Quirón Salud?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 37. ¿Has tenido alguna queja de la Clínica Imbanaco?

☐ Sí

☐ No



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023



\* 38. ¿Qué queja has tenido de la Clínica Imbanaco?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 39. En una escala de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es Excelente, ¿Cómo calificarías el servicio prestado por la Clínica Imbanaco?

1. Deficiente

2

3

4

5. Excelente

☐☐☐☐☐

Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 40. ¿Por qué razones le das esta calificación al servicio de la Clínica Imbanaco?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 41. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho estás con el servicio prestado por la Clínica Imbanaco?

☐

1. Nada satisfecho

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5. Muy satisfecho



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 42. ¿Ha tenido algún problema con la OAU (Oficina de Atención al Usuario) como queja de la Clínica Imbanaco?

- ☐ Sí
- ☐ No



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 43. ¿Qué problemas o inconveniente ha tenido de la OAU (Oficina de Atención al Usuario) de la Clínica Imbanaco?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 44. En una escala de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es Excelente, ¿Cómo calificaría el servicio prestado por la OAU (Oficina de Atención al Usuario) de la Clínica Imbanaco?

1. Deficiente                      2                      3                      4                      5. Excelente



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras Clínica Imbanaco 2023

\* 45. ¿Por qué razones le da esta calificación al servicio prestado por la OAU (Oficina de Atención al Usuario) de la Clínica Imbanaco?

\* 46. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está con el servicio prestado por la OAU (Oficina de Atención al Usuario) de la Clínica Imbanaco?

☐ 1. Nada satisfecho    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5. Muy satisfecho

\* 47. En una escala del 1 al 10, donde 1 es no recomendaría y 10 es sí la recomendaría, ¿Con qué probabilidad recomendarías a tus familiares y amigos la Clínica Imbanaco como un centro de IPS?

1. No la recomendaría

5

10. Sí la recomendaría

☐

\* 48. ¿Por qué medios de comunicación te gustaría recibir información de la clínica Imbanaco?

- ☐ Correo electrónico
- ☐ WhatsApp
- ☐ Redes sociales
- ☐ Mensaje de texto
- ☐ Medios audiovisuales (Televisión, radio)
- ☐ Volantes
- ☐ Medios impresos (Revistas, periódicos)
- ☐ No sabe/No responde
- ☐ Otro ¿Cuál?

- ☐ Ninguna de las anteriores

\* 49. Por último, ¿Cuál es el nombre de tu cargo?

\* 50. ¿Hace cuánto ocupa este cargo?

- ☐ De 0 a 4 años
- ☐ De 4 a 8 años
- ☐ De 8 a 12 años
- ☐ De 12 a 16 años
- ☐ Más de 16 años

\* 51. ¿En qué rango de edad te encuentras?

- ☐ Menos de 25 años
- ☐ 26 a 35 años
- ☐ 36 a 45 años
- ☐ 46 a 55 años
- ☐ 56 a 65 años
- ☐ Más de 65 años

\* 52. De acuerdo con lo que indica el recibo de servicios públicos, ¿a qué estrato corresponde tu hogar?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6