



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, QUEJAS Y RECLAMOS 2021

**ENTIDAD
CLINICA SAN JOSE SAS**

ACTIVIDAD EJECUTADA POR:

CARMEN YOBANA LEÓN

**ÁREA
ATENCIÓN AL USUARIO
SIAU**

FECHA: ENERO 2022



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

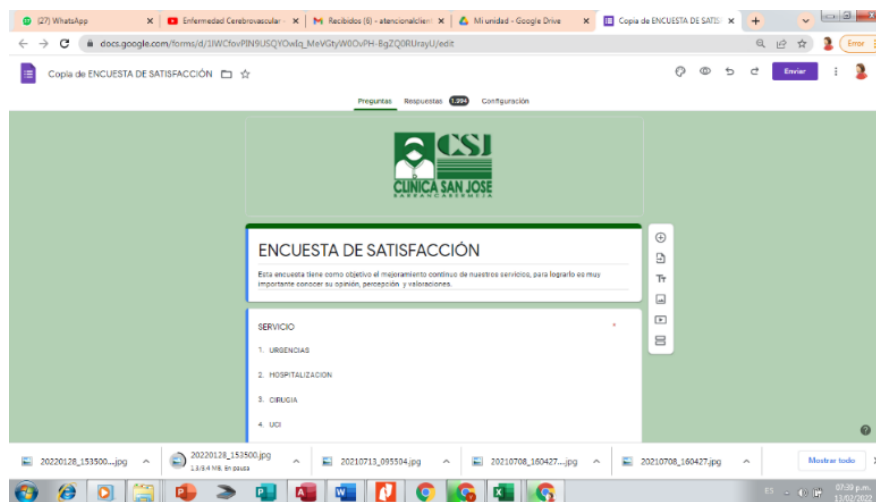
Dar a conocer la satisfacción de los usuarios desde el mes de enero a diciembre 2021; y el tiempo en que se dio repuesta a las quejas interpuestas en el mismo año.

1) SATISFACCIÓN AL USUARIO.

- En el año 2021 se realiza el envío de encuesta de satisfacción a 3570 usuario por medios electrónicos facilitando su respuesta y cobertura.

Link encuesta de satisfacción:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfXdAt6hMytVk4DmKv43JnuMMcCue30msQiDWs370HtGEGMZw/closedform>



- En la siguiente tabla comparativa podemos observar que el servicio con la más baja satisfacción del usuario durante la vigencia del 2021 fue el de urgencias con un 84%, esto debido a la alta afluencia de usuarios que acudieron debido a los picos de pandemia que hemos tenido. Trabajamos a diario para mejorar nuestro servicio y tiempos de atención.
- UCI con un 98% de la satisfacción durante la vigencia del 2021, se catalogó como uno de los mejores servicios en atención al usuario; seguido de consulta externa con un 93%, y el servicio de odontología con 92%.

Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069


clinicasanjose@clinicasanjosebarrancabermeja.com

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

 PORCENTAJE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE POR SERVICIOS AÑO 2021									
MES	URGENCIAS	CIRUGIA	HOSPITALIZACION	AP TERAPEUTICO	AP DIAGNOSTICO	ODONTOLOGIA	CONSULTA EXTERNA	UCI	PROMEDIO
ENERO	93%	92%	90%	90%	90%	91%	93%		91%
FEBRERO	96%	91%	92%	91%	91%	93%	95%		93%
MARZO	94%	91%	95%	91%	92%	93%	96%		93%
ABRIL	91%	82%	86%	88%	91%	92%	95%	100%	90%
MAYO	82%	100%	73%	92%	100%	91%	96%	100%	92%
JUNIO	83%	92%	75%	100%	100%	95%	92%	100%	92%
JULIO	92%	94%	79%	93%	94%	84%	92%		90%
AGOSTO	81%	100%	100%	100%	100%	100%	89%	100%	96%
SEPTIEMBRE	59%	85%	100%	89%	100%	97%	89%	80%	87%
OCTUBRE	85%	86%	100%	82%	79%	88%	91%	100%	89%
NOVIEMBRE	82%	91%	95%	89%	100%	83%	93%	100%	90%
DICIEMBRE	64%	93%	100%	83%	50%	100%	92%	100%	83%
PROMEDIO	84%	91%	90%	91%	91%	92%	93%	98%	91%

2) Respuesta de quejas, reclamos y sugerencias vigencia 2021.

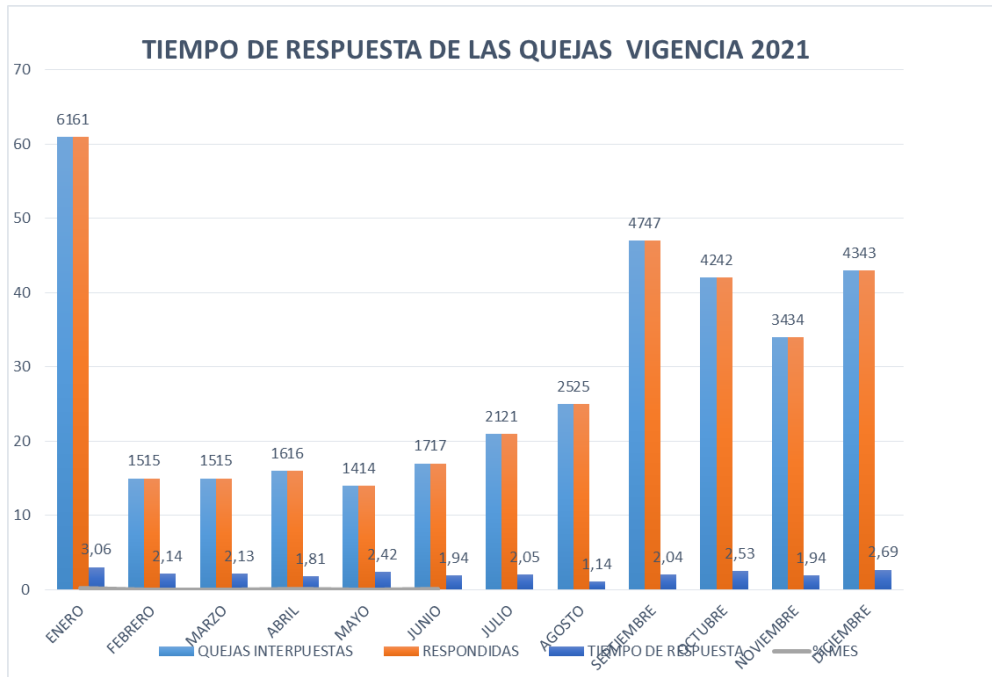
Durante la vigencia del año 2021 se respondieron en término de 3 días hábiles las quejas recepcionadas alcanzando la meta establecida de máximo 5 días hábiles. Como podemos observar en grafico que a continuación se anexa. Se recepcionaron 350 quejas de las cuales se dio el trámite correspondiente al 100 %.

INFORME ENERO A DICIEMBRE 2021		
MES	QUEJAS INTERPUESTAS	TIEMPO DE RESPUESTA
ENERO	61	3,06
FEBRERO	15	2,14
MARZO	15	2,13
ABRIL	16	1,81
MAYO	14	2,42
JUNIO	17	1,94
JULIO	21	2,05
AGOSTO	25	1,14
SEPTIEMBRE	47	2,04
OCTUBRE	42	2,53
NOVIEMBRE	34	1,94
DICIEMBRE	43	2,69



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosebarrancabermeja.com

www.clinicasanjosesas.com.co