



# **CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.**

**NIT 800.255.963-4**

---

## **INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, QUEJAS Y RECLAMOS 2022**

**ENTIDAD  
CLINICA SAN JOSE SAS**

**ACTIVIDAD EJECUTADA POR:**

**CARMEN YOBANA LEÓN**

**ÁREA  
ATENCIÓN AL USUARIO  
SIAU**

**FECHA: ENERO 2023**



# CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

## OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

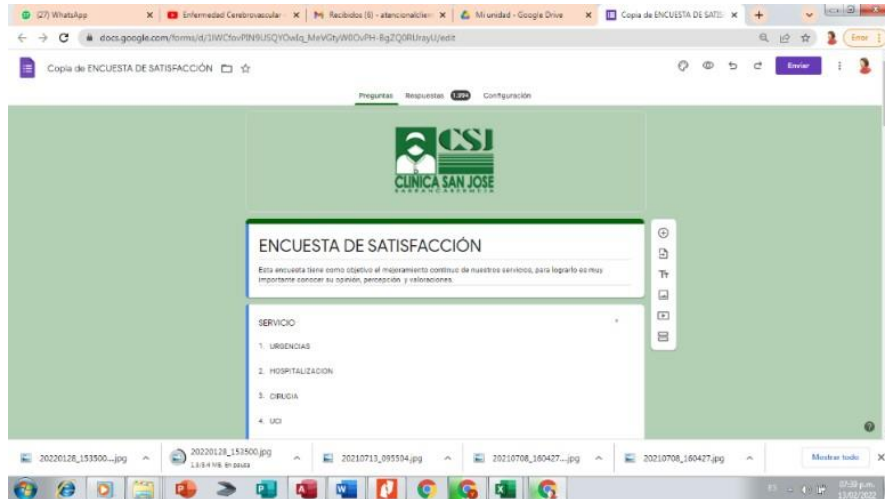
Dar a conocer la satisfacción de los usuarios desde el mes de enero a diciembre 2022; y el tiempo en que se dio repuesta a las quejas interpuestas en el mismo año.

### 1) SATISFACCIÓN AL USUARIO.

- En el año 2022 se realiza el envío de encuesta de satisfacción a **2883** usuario por medios electrónicos facilitando su respuesta y cobertura.

Link encuesta de satisfacción:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfL5KgZOjNS4F2LskrceBLnw0R-guosuXedNillHI\\_\\_6Cp5Aw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfL5KgZOjNS4F2LskrceBLnw0R-guosuXedNillHI__6Cp5Aw/viewform?usp=sf_link)



- En la siguiente tabla comparativa podemos observar que el servicio con la más baja satisfacción del usuario durante la vigencia del 2022 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.
- Apoyo terapéutico con un 94% de la satisfacción durante la vigencia del 2022, se catalogó como uno de los mejores servicios en atención al usuario; seguido de apoyo diagnóstico con un 91%, y el servicio de hospitalización con 90%.

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 POR SERVICIOS ENERO A DICIEMBRE DEL 2022									
MES	URGENCIAS	CIRUGIA	HOSPITALIZACION	AP TERAPEUTICO	AP DIAGNOSTICO	ODONTOLOGIA	CONSULTA EXTERNA	UCI	PROMEDIO
ENERO	64%	75%	80%	100%	86%	90%	86%	100%	85%
FEBRERO	69%	85%	100%	83%	75%	88%	91%		84%
MARZO	66%	79%	63%	86%	63%	87%	88%	50%	73%
ABRIL	56%	88%	82%	89%	79%	80%	82%	100%	82%
MAYO	54%	86%	90%	96%	100%	100%	87%	100%	89%
JUNIO	71%	94%	95%	100%	100%	77%	82%	100%	90%
JULIO	49%	100%	100%	75%	93%	75%	89%		83%
AGOSTO	61%	90%	96%	100%	93%	100%	86%	100%	91%
SEPTIEMBRE	61%	83%	91%	100%	82%	100%	86%	86%	86%
OCTUBRE	55%	50%	100%	100%	90%	100%	88%	100%	85%
NOVIEMBRE	40%	90%	85%	96%	71%	96%	90%	100%	84%
DICIEMBRE	56%	93%	97%	98%	86%	100%	88%	100%	90%
PROMEDIO	59%	84%	90%	94%	85%	91%	87%	87%	85%

## 1) Respuesta de quejas, reclamos y sugerencias vigencia 2022.

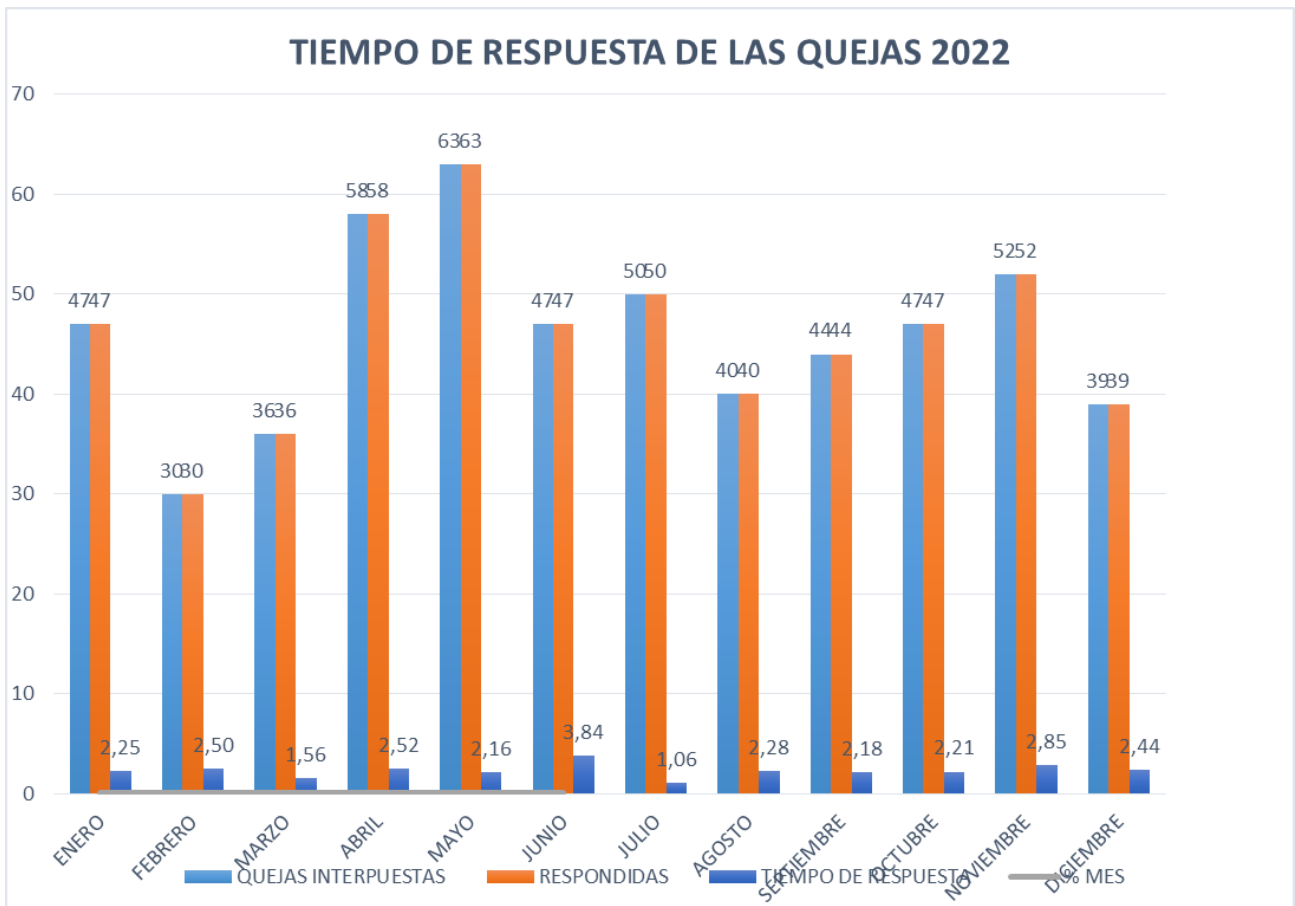
Durante la vigencia del año 2022 se respondieron en término de 3 días hábiles las quejas recepcionadas alcanzando la meta establecida de máximo 5 días hábiles. Como podemos observar en grafico que a continuación se anexa. Se recepcionaron 548 quejas de las cuales se dio el trámite correspondiente al 100 %.

INFORME ENERO A DICIEMBRE 2022		
MES	QUEJAS INTERPUESTAS	TIEMPO DE RESPUESTA
ENERO	47	2,25
FEBRERO	30	2,50
MARZO	36	1,56
ABRIL	58	2,52
MAYO	63	2,16
JUNIO	43	384
JULIO	49	1,04
AGOSTO	40	2,28
SEPTIEMBRE	44	2,18
OCTUBRE	47	2.21
NOVIEMBRE	52	2,85
DICIEMBRE	39	2,44



# 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](mailto:clinicasanjose@clinicasanjosebarrancabermeja.com)

[www.clinicasanjosesas.com.co](http://www.clinicasanjosesas.com.co)