



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, QUEJAS Y RECLAMOS 2023

**ENTIDAD
CLINICA SAN JOSE SAS**

ACTIVIDAD EJECUTADA POR:

CARMEN YOBANA LEÓN

**ÁREA
ATENCIÓN AL USUARIO
SIAU**

FECHA: ENERO 2024



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 2023; y el tiempo en que sedio repuesta a las quejas interpuestas en el mismo año.

1) SATISFACCIÓN AL USUARIO.

- En el año 2023 se realiza el envío de encuesta de satisfacción a **3.881** usuarios por medios electrónicos facilitando su respuesta y cobertura.

Link encuesta de satisfacción:

https://docs.google.com/forms/d/1XxR_IX4ZyaoDtJREAUr8UhzfSxDEyPbuA0HgZWX4w8w/prefill

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Esta encuesta tiene como objetivo el mejoramiento continuo de nuestros servicios, para lograrlo es muy importante conocer su opinión, percepción y valoraciones.

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Descripción (opcional)

SERVICIO *

1. URGENCIAS

- En la siguiente tabla comparativa podemos observar que el servicio con la más baja satisfacción del usuario durante la vigencia del 2023 fue el de urgencias con un 73%, 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 93% de la satisfacción durante la vigencia del 2023, se catalogó como uno de los mejores servicios en atención al usuario; seguido de UCIIN con un 95%, y el servicio de Consulta externa con 95 %.

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 2023									
MES	URGENCIAS	CIRUGIA	HOSPITALIZACION	AP TERAPEUTICO	AP DIAGNOSTICO	ODONTOLOGIA	CONSULTA EXTERNA	UCI	PROMEDIO
ENERO	60%	95%	98%	94%	97%	96%	92%	100%	92%
FEBRERO	65%	89%	86%	100%	100%	92%	97%	100%	91%
MARZO	71%	85%	91%	100%	92%	80%	85%	100%	88%
ABRIL	70%	100%	91%	86%	100%	100%	96%	100%	93%
MAYO	58%	100%	86%	100%	91%	91%	95%	100%	90%
JUNIO	63%	87%	96%	100%	100%	98%	98%	100%	93%
JULIO	81%	76%	78%	100%	95%	96%	98%	100%	91%
AGOSTO	90%	80%	78%	50%	94%	90%	95%	100%	85%
SEPTIEMBRE	85%	92%	63%	100%	70%	71%	95%	50%	78%
OCTUBRE	90%	88%	93%	91%	86%	92%	99%	100%	92%
NOVIEMBRE	68%	96%	82%	100%	73%	96%	92%	100%	88%
DICIEMBRE	74%	100%	76%	100%	95%	89%	92%	100%	91%
PROMEDIO	73%	91%	85%	93%	91%	91%	95%	95%	89%

1) Respuesta de quejas, reclamos y sugerencias vigencia 2023.

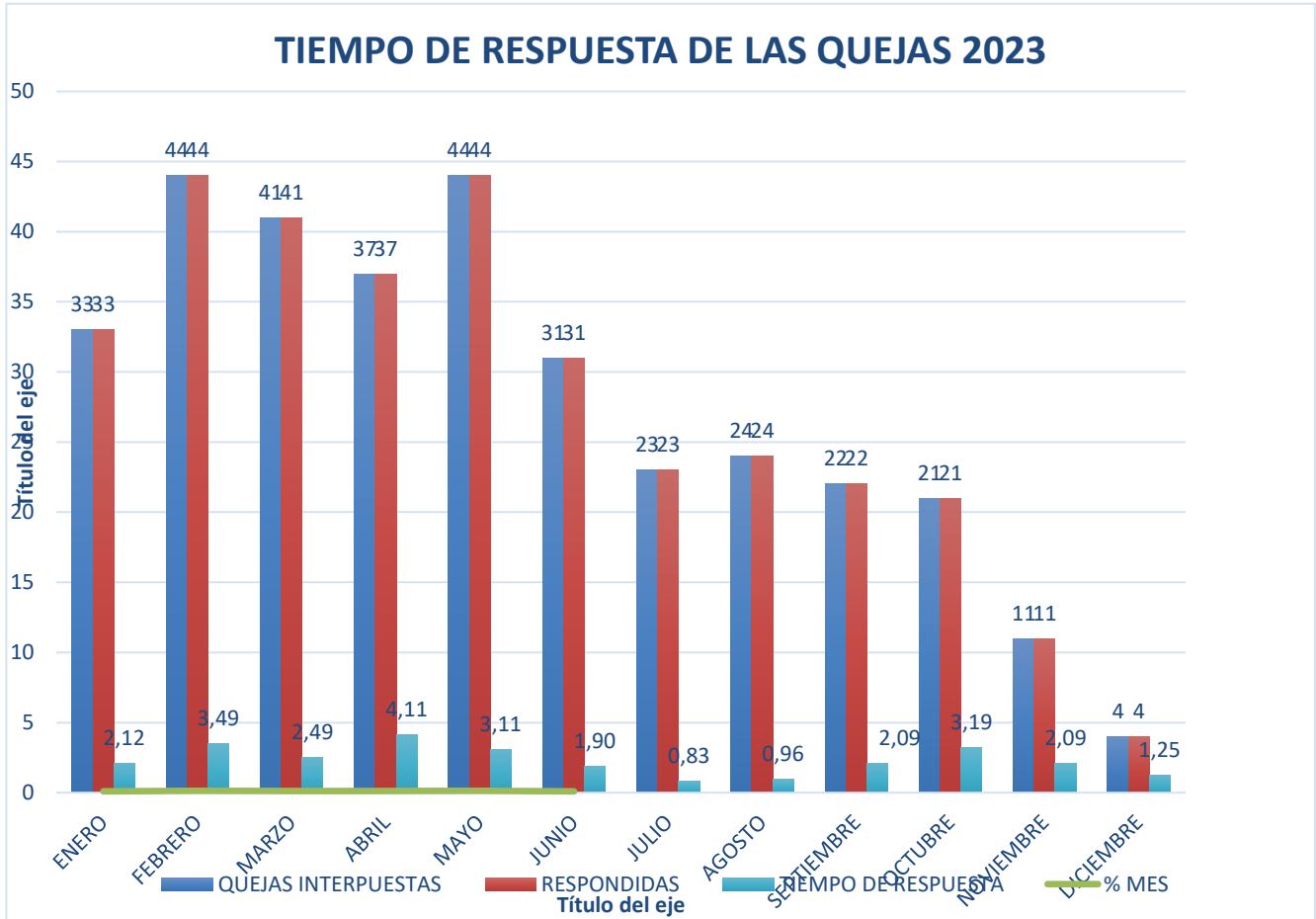
Durante la vigencia del año 2023 se respondieron en término de 3 días hábiles las quejas recepcionadas alcanzando la meta establecida de máximo 5 días hábiles. La cual en Junio cambia a tres (03) días calendario.. Se recepcionaron 335 quejas de las cuales se dio el trámite correspondiente al 100 %.

INFORME DE ENERO A DICIEMBRE 2023		
MES	QUEJAS INTERPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENERO	33	2.12%
FEBRERO	43	3.49%
MARZO	42	2.49%
ABRIL	37	4.11%
MAYO	44	3.11%
JUNIO	31	1.90%
JULIO	23	0.83%
AGOSTO	24	0.96%
SEPTIEMBRE	22	2.5%
OCTUBRE	21	3.19%
NOVIEMBRE	11	2.09%
DICIEMBRE	4	1.25%



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