



# **CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.**

**NIT 800.255.963-4**

---

## **INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, QUEJAS Y RECLAMOS 2024**

**ENTIDAD  
CLINICA SAN JOSE SAS**

**ACTIVIDAD EJECUTADA POR:**

**CARMEN YOBANA LEÓN**

**ÁREA  
ATENCIÓN AL USUARIO  
SIAU**

**FECHA: ENERO 2025**



# CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

## OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

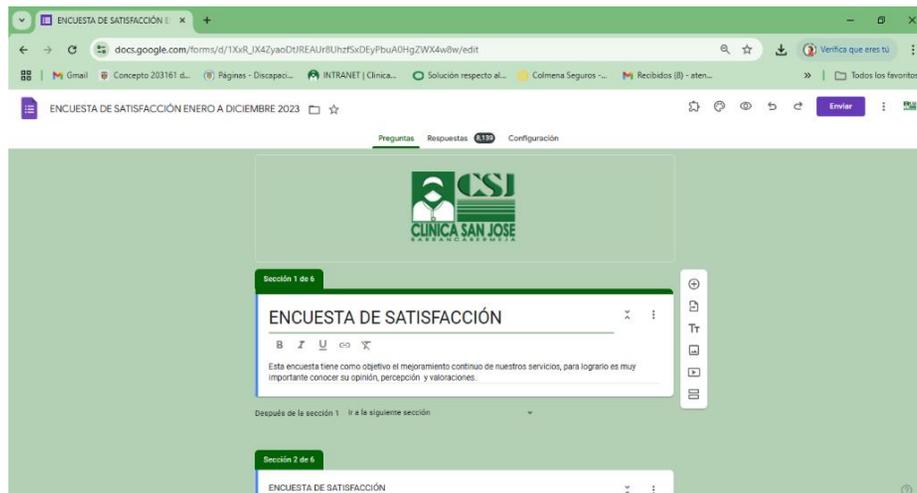
Dar a conocer la satisfacción de los usuarios desde el mes de enero a diciembre 2024; y el tiempo en que se dio repuesta a las quejas interpuestas en el mismo año.

### 1) SATISFACCIÓN AL USUARIO.

- En el año 2024 se realiza el envío de encuesta de satisfacción a **4258** usuarios por medios electrónicos, facilitando su respuesta y cobertura.

Link encuesta de satisfacción:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScHliGVH9k3b4EZRP6noM7kBRLO523HU\\_XJdijL6BjBrP204A/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScHliGVH9k3b4EZRP6noM7kBRLO523HU_XJdijL6BjBrP204A/viewform?usp=sf_link)

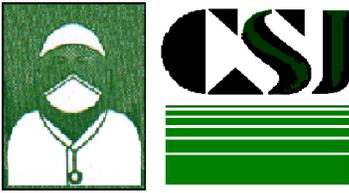


- En la siguiente tabla comparativa podemos observar que el servicio con la más baja satisfacción del usuario durante la vigencia del 2024 fue el de urgencias con un 86%. La mayor insatisfacción del usuario reflejada en demora en la atención e infraestructura.
- Apoyo terapéutico con un 100% de la satisfacción durante la vigencia del 2024, se catalogó como uno de los mejores servicios en atención al usuario; seguido de Odontología con un 98%, y el servicio de Cirugía y UCIN con 97%.

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

<b>PORCENTAJE POR SERVICIOS ENERO A DICIEMBRE DEL 2024</b>									
MES	URGENCIAS	CIRUGIA	HOSPITALIZACION	AP TERAPEUTICO	AP DIAGNOSTICO	ODONTOLOGIA	CONSULTA EXTERNA	UCI	PROMEDIO
ENERO	77%	100%	80%	100%	50%	100%	91%	67%	83%
FEBRERO	78%	100%	93%	100%	83%	100%	95%	100%	94%
MARZO	92%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	99%
ABRIL	94%	100%	100%	100%	100%	90%	96%	100%	98%
MAYO	80%	100%	95%	95%	94%	100%	99%	100%	95%
JUNIO	95%	100%	100%	100%	98%	100%	97%	100%	99%
JULIO	59%	93%	100%	100%	100%	88%	92%	100%	92%
AGOSTO	78%	93%	95%	100%	96%	100%	97%		94%
SEPTIEMBRE	82%	94%	94%	100%	100%	100%	99%	100%	96%
OCTUBRE	98%	97%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	99%
NOVIEMBRE	96%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	99%
DICIEMBRE	98%	86%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	98%
PROMEDIO	86%	97%	96%	100%	93%	98%	97%	97%	95%

## 1) Respuesta de quejas, reclamos y sugerencias vigencia 2024.

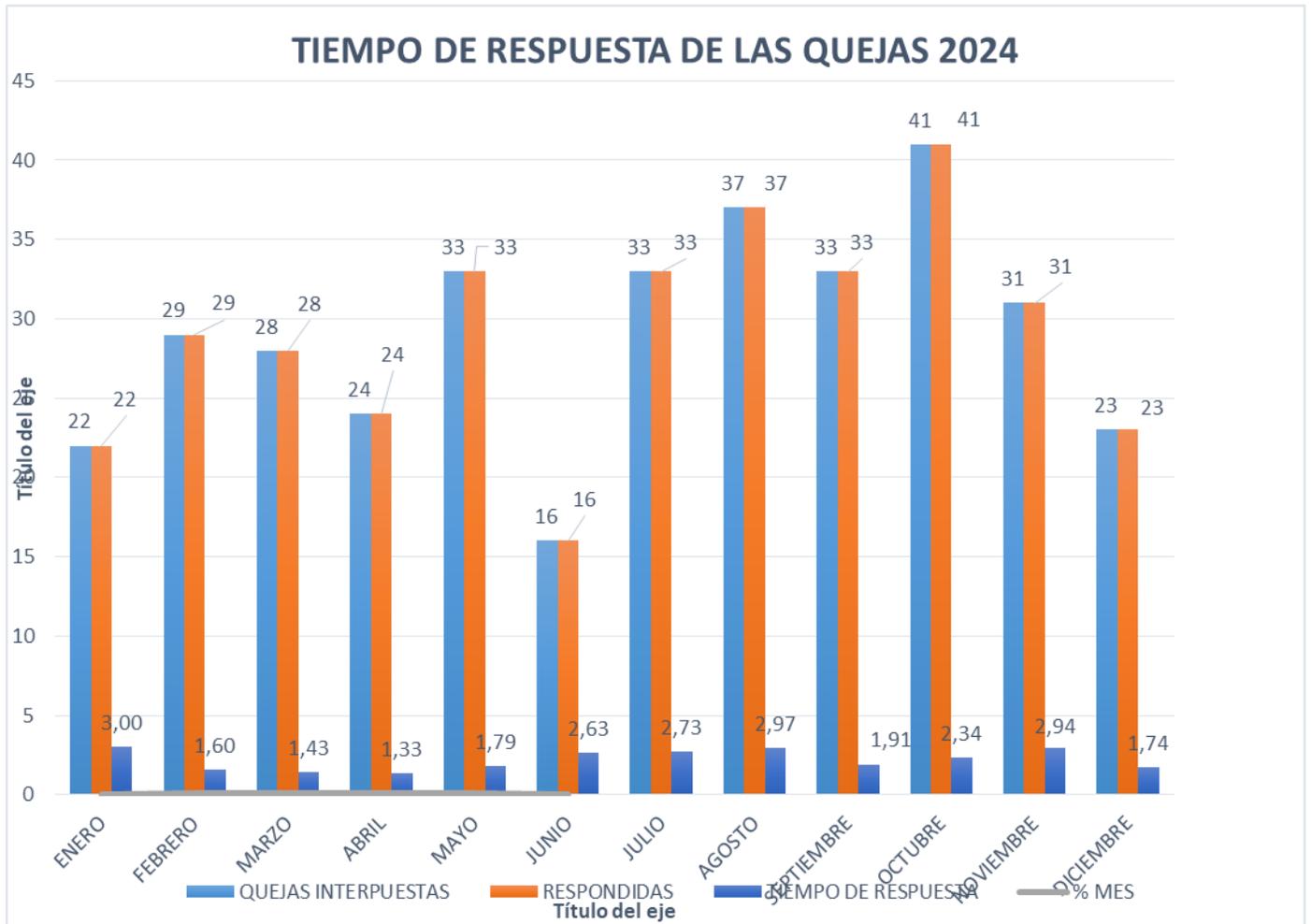
Durante la vigencia del año 2024 se respondieron en término de 3 días hábiles las quejas recepcionadas alcanzando la meta establecida de máximo 3 días hábiles. Como podemos observar en grafico que a continuación se anexa. Se decepcionaron 348 quejas de las cuales se dio el trámite correspondiente al 100%

PQR ENERO A DICIEMBRE 2024		
MES	QUEJAS INTERPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENERO	22	3,00
FEBRERO	29	1,60
MARZO	26	1,38
ABRIL	24	1,33
MAYO	33	1,97
JUNIO	16	2,63
JULIO	33	2,76
AGOSTO	37	2,97
SEPTIEMBRE	33	1,91
OCTUBRE	41	2,34
NOVIEMBRE	31	2,94
DICIEMBRE	23	1,74



# 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