

## SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN SEPTIEMBRE DE 2022

La E.S.E Hospital Regional de Duitama, implementa estrategias para responder a las necesidades y problemáticas de la comunidad, las cuales contribuyen con el control y mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta, mediante la aplicación y medición de encuestas de satisfacción al usuario y a partir de resultados identificar las fortalezas, debilidades y por ende oportunidades de mejora que conllevan a optimizar su prestación del servicio.

El siguiente informe está basado en la información suministrada en **234 encuestas** realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Septiembre de 2022 en las tres sedes.

De los 234 usuarios encuestados, **225 están satisfechos** con la atención recibida.

De los 234 usuarios encuestados, **220 recomendarían** al Hospital Regional de Duitama con sus amigos o familiares.

A continuación, se relaciona la tabla de semaforización obtenida por servicio y sede de los indicadores de calidad

SERVICIO	INDICADOR	
	Satisfacción	Recomendación
DUITAMA INTERNACION	<b>98.4%</b>	<b>100%</b>
DUITAMA URGENCIAS	<b>91,4%</b>	<b>98,6%</b>
DUITAMA AMBULATORIO	<b>96.9%</b>	<b>92.2%</b>
SANTA ROSA URGENCIAS	<b>100%</b>	<b>100%</b>
SANTA ROSA AMBULATORIO	<b>100%</b>	<b>100%</b>
SATIVA SUR AMBULATORIO	<b>100%</b>	<b>100%</b>
TOTAL: <b>234 ENCUESTAS</b>		

Se puede determinar que ningún servicio se encuentra debajo del indicador de excelencia.

A continuación se relacionan cada uno de los servicios de acuerdo a las respuestas que requieren atención y a los indicadores de calidad correspondientes.

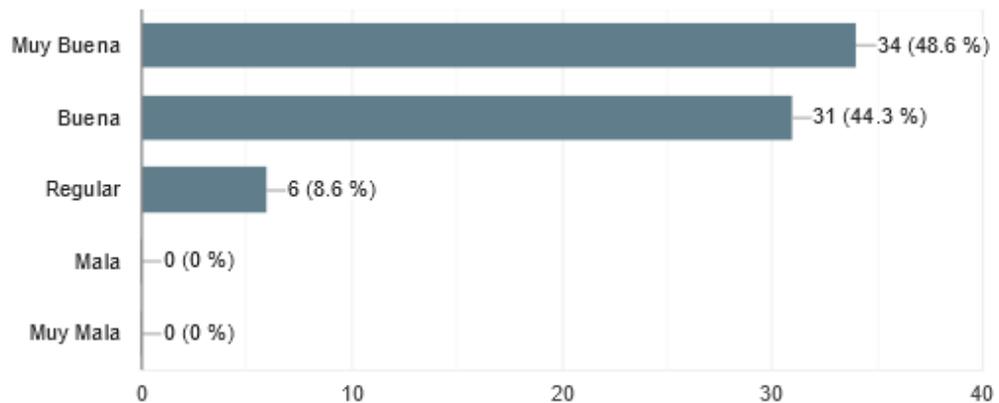
## DUITAMA- URGENCIAS (70 Encuestas)

### Indicador de Satisfacción

¿Esta usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?



70 respuestas



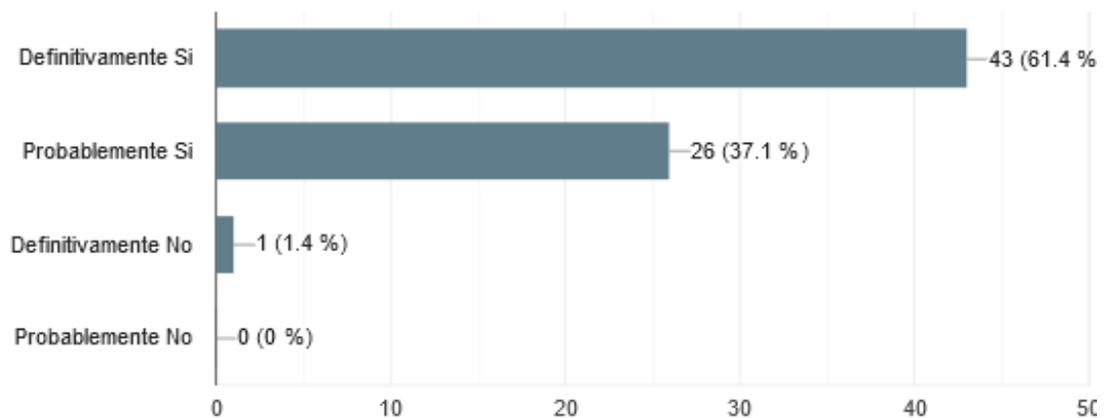
La tabla anterior indica que el 91,4% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

### Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



70 respuestas



El 98.6% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

### **Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:**

-  Muy bien la sugerencia
-  Solicite atención en el área de ginecología y la atención fue la adecuada y la información explícita
-  Gracias por la atención
-  Que amplíen la cobertura de las EPS para acceder a todos los servicios del hospital ya que brindan un buen servicio
-  Gracias muy buen servicio
-  Me parece buena la atención que tienen con sus pacientes y el trato. A su vez la manera en que priorizan la atención de cada uno
-  Excelente servicio

### **Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:**

-  Falta de sillas de ruedas y silla en sala de espera para poder estar todos cómodos
-  Se necesitan más especialistas según la necesidad de cada paciente hay mucha espera para dar respuesta según su condición
-  Se solicita mas agilidad en la atención, llegue a las 8 pm y saturaron hasta las 5 am mas doctores los domingos solo habían dos
-  Mejorar las sillas para las personas que están canalizadas
-  Para mí deberían decir más o menos cuanto se demora la entrega de resultados y que vuelva a verlo el Doctor tratante pues es muy frustrante no saber que pasa con el paciente
-  Me gustaría mayor rapidez en la consulta
-  Se debería verificar la lista que se realiza para la entrega de alimentos para que las personas pacientes se quedan si su almuerzo y a lo que que llaman ya no están
-  El personal médica y enfermeros han sido muy amables, la psicóloga es muy atenta y amable, nos aclara todos los interrogatorios, solo la psiquiatra que nos vio hoy en la mañana, me sentí mal, me grito con palabras feas, me hizo sentir culpable y con miedo no se su forma de trabajar pero me asusto mucho
-  La aceptación de un acompañante aun sin que sea un paciente grave - que la atención y resultados no sean tan demorados
-  Aclarar desde un principio el tiempo de espera de acuerdo al dolor que se presenta 2. Quienes hacen el triage les falta un poco de mas amabilidad la buena atención puede mejorar la condición de las personas
-  Adecuar el área de pediatría ya que hay poco espacio para niños y acompañantes y están revueltos con los hospitalizados
-  Que los especialistas estén mas pendientes de los pacientes
-  Agilizar mas la atención y mas información para saber sobre mi salud

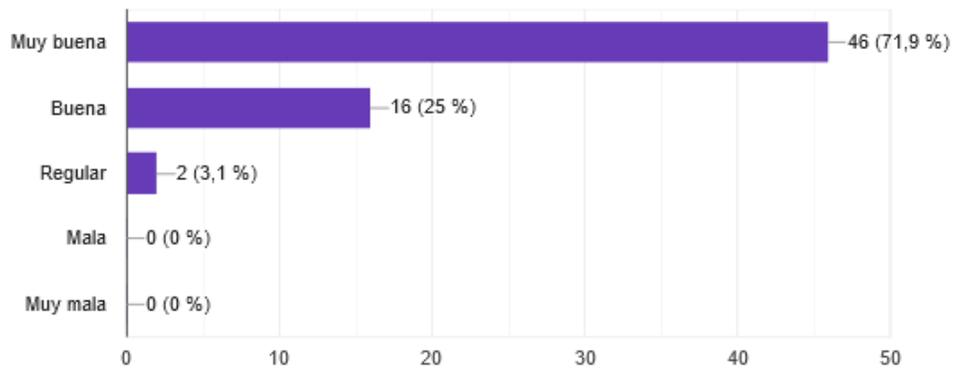
## DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (64 Encuestas)

### Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?



64 respuestas



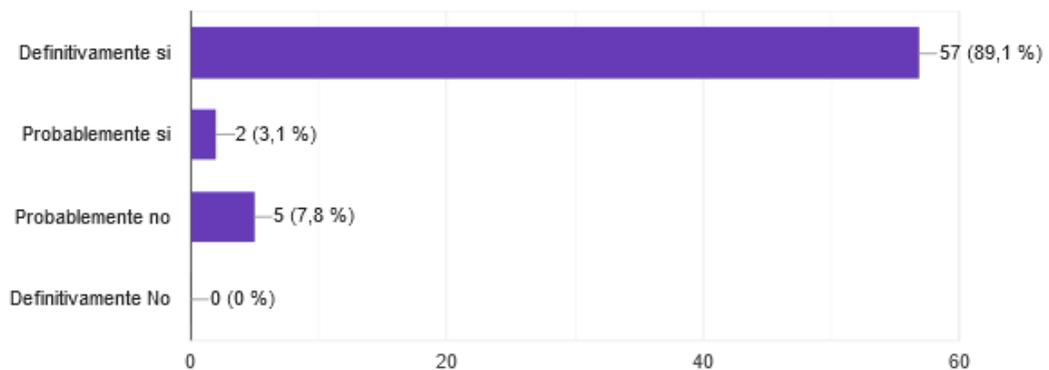
La tabla anterior indica que el 96,9% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

### Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?



64 respuestas



El 92.2% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

### Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Felicitaciones por el excelente servicio prestado y las instalaciones adecuadas
- Simplemente decir que ha sido una de las mejores atenciones que me han brindado el hospital en todo el proceso
- Me siento plenamente satisfecha por sus atenciones gracias
- Atención prioritaria
- Fui atendido sin ningún problema y sin necesidad de mucho tiempo disponible, gracias
- Excelente servicio cuentan con todas las herramientas para la atención de usuario
- Dr. Niño, excelente profesional, persona, buen ser humano, dios lo bendiga siempre por tan magnífica labor.
- Felicito a la atención del personal de la institución por su amabilidad e interés por la atención del paciente en cuanto a su tratamiento y atención en citas
- Satisfecha con el servicio
- El personal de trabajadores está en buenas condiciones para desarrollar su trabajo
- Felicitaciones a todo el personal del hospital y gracias por su atención

### Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Capacitar a todo el personal en el trato
- Mejorar las atención para el adulto mayor, porque hay muchos sin sillas
- Cuando uno viene a solicitar una cita y que no la hay, sugiero por favor que anoten el número de usuario o el correo y se la den para no venir doble o tres veces por lo mismo. Gracias bendiciones

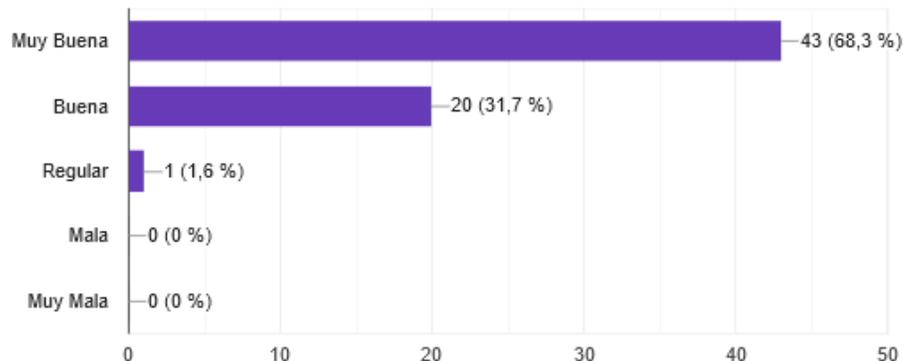
## DUITAMA- INTERNACIÓN (63 Encuestas)

### Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?



63 respuestas



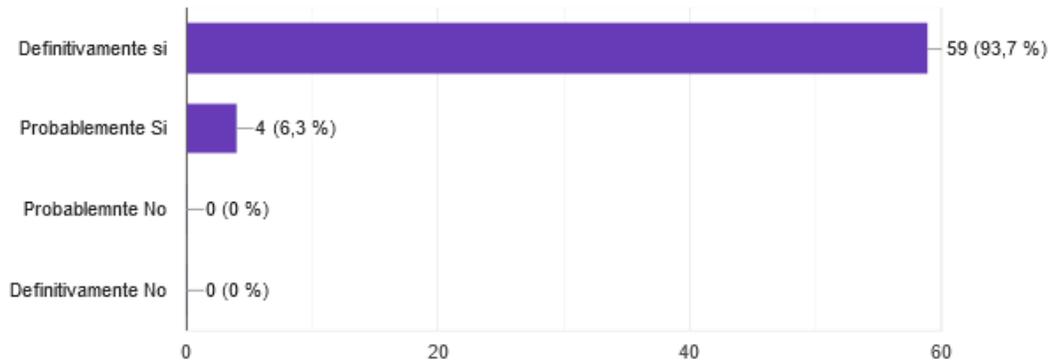
La tabla anterior indica que el 98.4% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

### Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos ésta IPS?

 Copiar

63 respuestas



El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

### Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Excelente las enfermeras, felicito a uci, a2 y grupo de humanización
-  Tiene un grupo de profesionales muy buenas, si hay que mejorar en la alimentación la carne molida no era muy buena, el servicio es bueno.
-  Agradezco a las enfermeras por la atención y a la ayuda de humanización
-  Agradezco a la muy buena atención y servicio prestado y felicito a todo el personal por su solidaridad y respeto que brinda a los pacientes
-  Buena gestión al doctor que busco como ayudarme, para todo lo que necesitaba con trabajo social, muchas gracias.
-  Le agradezco al hospital regional de Duitama por atenderme de manera amable y adecuada siendo yo extranjera y sin tener aun mi permiso de ppt, muchas gracias por la atención
-  Agradezco por estar pendientes de mi en todo.
-  Gracias por lo que están haciendo por mi tío
-  Gracias por tener en cuenta mi cumpleaños, mil bendiciones humanización
-  Felicidades a todo el personal médico, jefes enfermería, terapia y humanización
-  Gracias por la atención prestada, a todo el personal que labora en el servicio
-  Me pareció muy buena la atención y servicio el doctor muy claro con el diagnóstico y la explicación
-  Excelente atención para ellos en sus funciones
-  El personal de la uci, es excelente son buenos profesionales gente muy humanizada, amable cuidando a todos los pacientes de la mejor manera, estamos muy agradecidos a todos dios los bendiga a todos

- ✿ Agradecer por su buena disposición para con los pacientes y sus familiares, gracias
- ✿ Gracias todos médicos, enfermería y a humanización apoyo, muchas felicitaciones
- ✿ Felicitaciones, muchas gracias
- ✿ Bien atendida gracias a dios
- ✿ Muchas felicitaciones por el trato que nos brindan
- ✿ Felicitar al hospital por el personal que tiene y prestar un excelente servicio
- ✿ Estamos muy agradecidos con la atención prestada
- ✿ Buena atención se recomienda un poco de mayor agilidad en los procedimientos
- ✿ Muy buena las personas son muy amables, lindas y humanas , gracias
- ✿ Excelente servicio, muchas gracias muy profesionales muchas gracias, dios los bendiga al área de humanización muy profesionales

### **Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar**

- ✿ Mejorar la alimentación, muy fría el desayuno tarde y la cena temprano. Gracias al personal de piso en especial a la Jefe Nora
- ✿ Mi sugerencia, que el ingreso a la institución sea más flexible
- ✿ Hay dos enfermeras una bajita muy grosera A2
- ✿ Sugerencia la comida tener más cuidado con las dietas, Felicitaciones al equipo de Humanización
- ✿ La queja es en portería, es imposible pedir que lo dejen entrar por alguna razón urgente es imposible en especial. Sugerencia de la alimentación que llegue un poquito caliente, Gracias por la atención
- ✿ Enfermera un poco brusca para pasar el medicamento C2

## SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

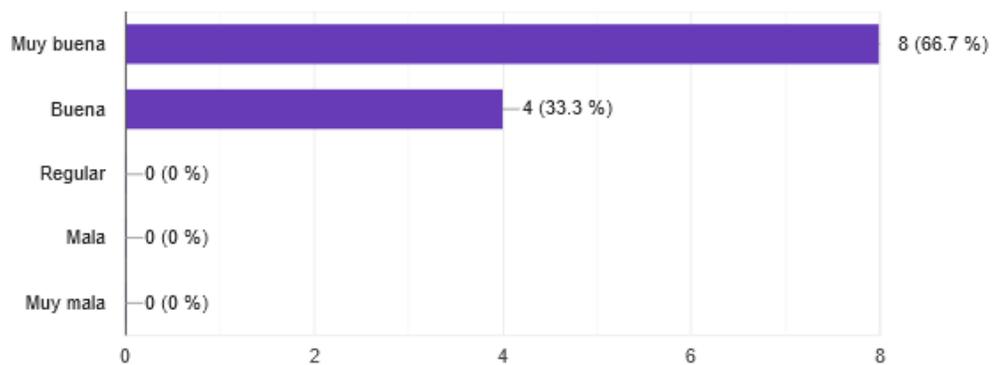
### SANTA ROSA- SERVICIOS AMBULATORIOS (12 Encuestas)

#### Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

 Copiar

12 respuestas



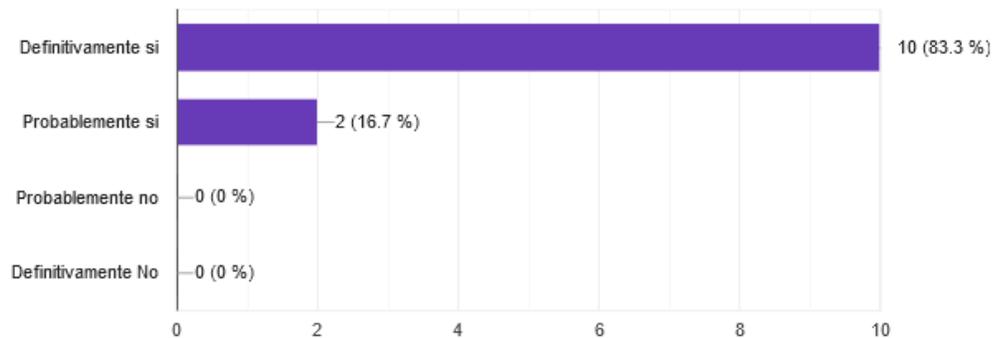
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo es muy buena y buena.

#### Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

12 respuestas



El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo.

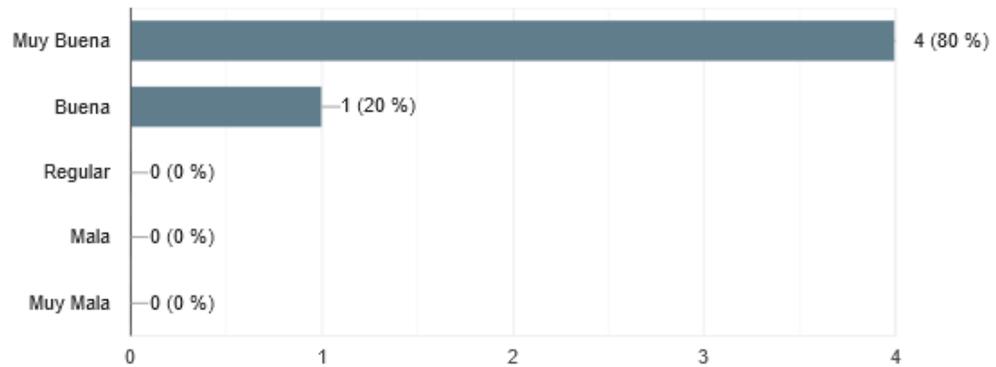
## SANTA ROSA- URGENCIAS (17 Encuestas)

### Indicador de Satisfacción

¿Esta usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?



5 respuestas



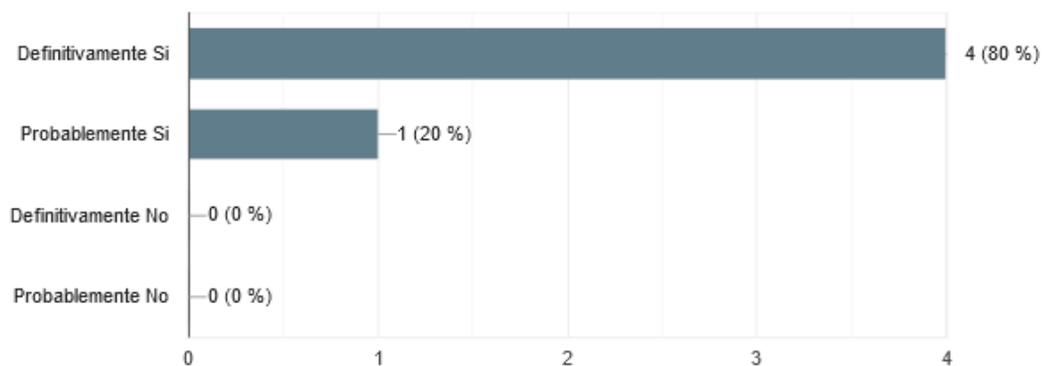
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias es muy buena y buena.

### Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



5 respuestas



El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias.

### Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Muy amables y prestaron muy buen servicio mil gracias
-  Excelente servicio
-  Muy buena atención gracias
-  El servicio fue bueno muy bien atendido

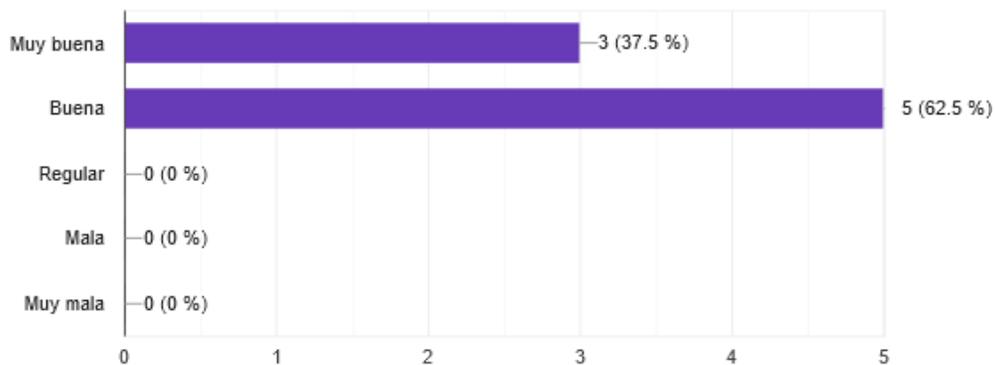
### SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (8 Encuestas)

#### Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?



8 respuestas



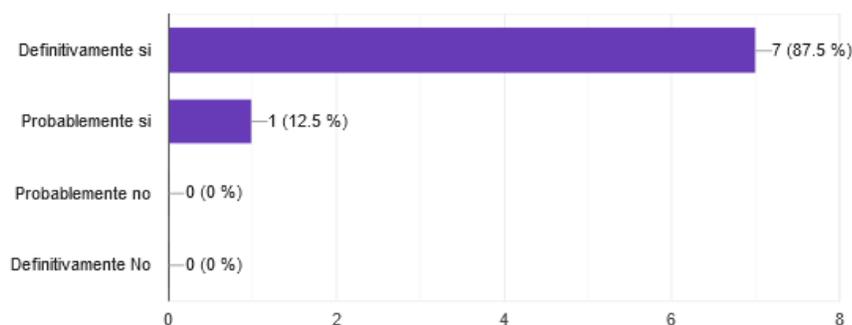
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativasur en servicios ambulatorios es muy buena y buena.

#### Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?



8 respuestas



El 100% de los encuestados, manifiesta que definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativasur en servicios ambulatorios.

### Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Los medicos y jefe prestan un buen servicio
-  Buen servicio gracias
-  Excelente atencion felicito al personal de salud

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES. SEPTIEMBRE DE 2022

Durante el mes de Septiembre del 2022 se recibieron y tramitaron 19 PQRSDF así:

#### Listado general de los radicados del mes de Septiembre

N	FECHA	USUARIO	AREA	ESTADO	DESCRIPCION	Dias de resolución
266	1/09/2022	Isabel Salamanca Pérez	Enfermeria	Cerrado	Usuaría reporta presunto maltrato por parte de enfermera	9
267	2/09/2022	Anónimo	Humanización	Cerrado	Usuario manifiesta inconformidad con atención del personal de humanización	4
268	5/09/2022	Daniel Salamanca	Bloque quirurgico	Cerrado	Informa presunta irregularidad en triage quirurgico	9
269	5/09/2022	Lina Barrera	Bloque quirurgico	Cerrado	Reporta dificultad en la programación de cirugía de usuario	7
270	5/09/2022	Mairely Fonseca	Consulta externa	Cerrado	Informa mala atención en asignación de cita telefónica	7
271	5/09/2022	Jeimy Gonzalez	Consulta externa	Cerrado	Informa dificultad con personal de consulta externa	7
272	5/09/2022	Laura Durán	Gestión document	Cerrado	Solicita contenido de historia clínica	1
273	6/09/2022	Paola Silva	Ginecología	Cerrado	Reporta incomodidad de toma de examen	7
274	7/09/2022	Richard Arevalo	Talento humano	Cerrado	Solicita certificado laboral	15
275	8/09/2022	Allison Campos	Bloque quirurgico	Cerrado	Solicita programación de procedimiento	4
276	8/09/2022	Eva Macias	Urgencias	Cerrado	Informa presunta violencia y maltrato contra menor de edad	4
277	9/09/2022	Diana Monroy	Internación	Cerrado	Reporta inconformidad en proceso de atención de usuaria	7
278	23/09/2022	Maria Torres	Vacunación	Cerrado	Informa inconformidad con tiempos de atención en el área	5
279	23/09/2022	Rocio Arias	Patología	Cerrado	Solicita reporte de patología	1
280	25/09/2022	Olga Osorio	Sistema de Información y Atención al Usuario	Cerrado	Solicita programación de cita de endodoncia	1
281	30/09/2022	Yovana Becerra	Consulta externa	Abierto	Reporta inconformidad con atención de Call Center	

Se identifica que la mayoría de eventos reportados por los usuarios que consisten en quejas que ocurrieron o están relacionados con el área de Hospitalización en la sede principal de Duitama.

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de Julio del 2022 es de 4 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

Así mismo durante el mes de Agosto del 2022, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **291**. acciones de información y orientación sobre servicios estableciendo puentes de comunicación y gestión entre los pacientes y sus familiares y la ESE Hospital Regional de Duitama, sus sedes de primer nivel, incluyendo cambios y correcciones horarios, intermediación con las EPS para citas, autorizaciones y servicios, ubicación de las diferentes áreas y dependencias del hospital o entidades de la red prestadora de salud, porcentajes de copagos, requisitos para la atención e intermediación con otras entidades, por los medios de participación ciudadana habilitados.

Amablemente

**Daniel Sebastián Fuentes Martínez**  
**Sistema de Información y Atención al Usuario**  
**ESE Hospital Regional de Duitama**