

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN ENERO DE 2023

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 **284 encuestas** realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Enero de 2023 en las tres sedes.

De los usuarios encuestados, **270 están satisfechos** con la atención recibida.

De los 284 usuarios encuestados, **282 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	96.2%	100%
DUITAMA URGENCIAS	92.4%	98.5%
DUITAMA AMBULATORIO	98.3%	100%
SANTA ROSA URGENCIAS	83.9%	96.7%
SANTA ROSA AMBULATORIO	100%	100%
SATIVA SUR AMBULATORIO	100%	100%
TOTAL: 284 ENCUESTAS		

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

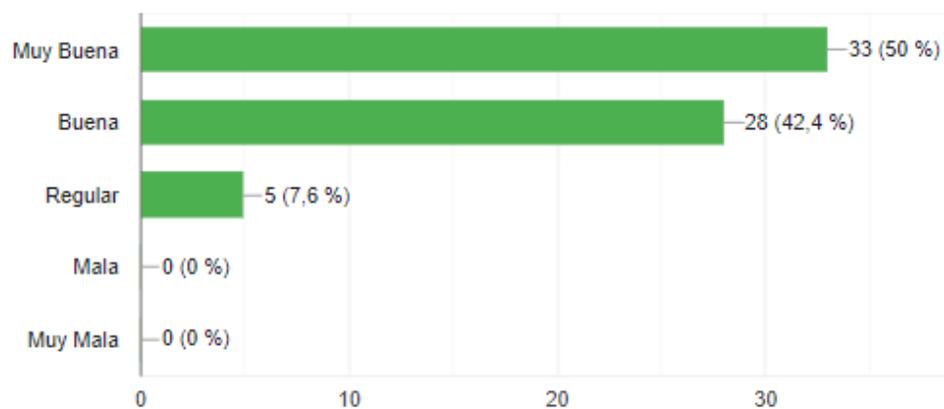
A continuación se relacionan cada uno de los servicios de acuerdo a las respuestas que requieren atención y a los indicadores de calidad correspondientes.

DUITAMA- URGENCIAS (66 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

66 respuestas

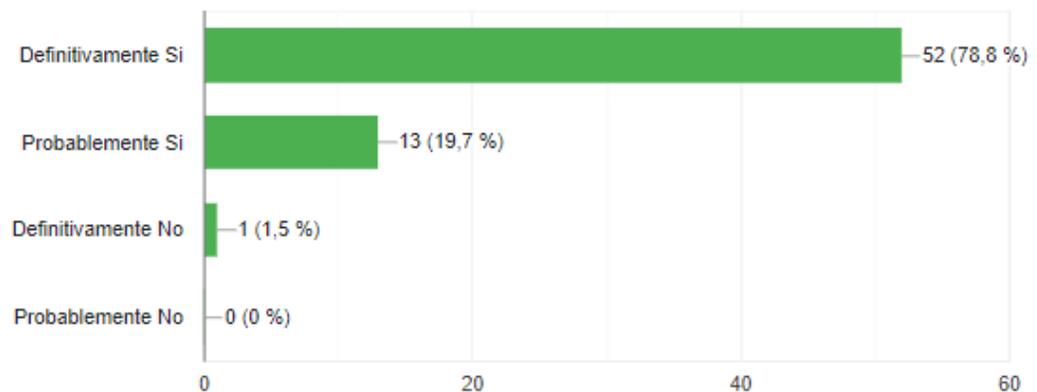


La tabla anterior indica que el 92.4% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

66 respuestas

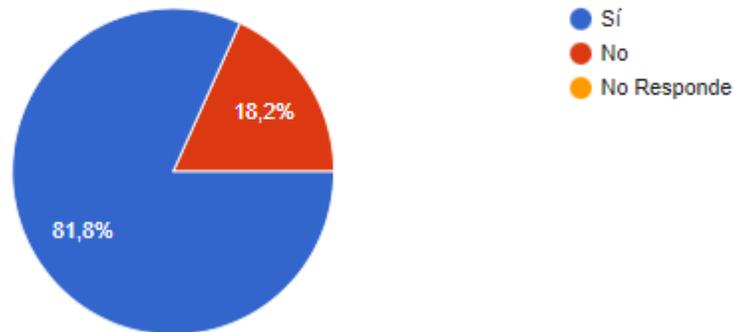


El 98.5% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y derechos como usuario?

66 respuestas



El gráfico anterior indica que el 81.8% de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Muy rico excelente para la enfermedad muy buena atención.
- Muy buen excelente servicio
- Agradezco la gran labor que ejerce todo el equipo médico en general muchas gracias
- Felicitaciones por el servicio muy buena atención y muy bueno que tengan personal joven trabajando. Hay mucha agilidad
- Por favor menos demora al salir. Excelente trato de la doctora Georgina Quintana y enfermeras
- Felicitarlo por la atención prestada al paciente
- Agradecimiento ya que en cada emergencia que hemos tenido la atención ha sido rápida y eficiente
- Agradezco la atención prioritaria que el dieron al suegro de mi hijo el trato y los demás por el personal fue muy respetuoso y atento
- Muchas felicitaciones al personal de humanización por tan bonita labor
- Felicitar por la atención a los pacientes y toma de exámenes muy bueno en urgencias
- Muy buena atención
- Gracias por la atención fue rápida y muy amables todos.
- Agradecimiento al Doctor muy amable y buen trato con el paciente y muy claro en su explicación
- Felicitaciones al personal médico y de enfermeras de la institución por el buen servicio y buen trato a los pacientes siempre que ha asistido al HRD el servicio ha sido muy bueno
- Una excelente atención y colaboración por parte de los funcionarios del hospital, muy agradecidos por todo
- A nivel general, excelente.
- Una excelente y colaboración por parte de los funcionarios del hospital muy agradecida por todo.
- El hospital es un sitio importante y hay que cuidarlo se ve que cada vez se están mejorando sus instalaciones y el personal es más amable

- ☺ Quiero agradecer al médico cirujano plástico Carvajal por ayudarme y ser buena persona con mi hija por lo de su dedo gracias por ser un buen medico
- ☺ Que Dios y la virgen los proteja y gracias por su trabajo
- ☺ Seguir prestando un servicio de calidad a los usuarios informar más al usuario sobre tiempo de espera sobre todo con menores porque ellos no cuentan con la misma paciencia de un adulto
- ☺ Una felicitación por un muy buen servicio
- ☺ Felicitar al hospital del hospital se atendió debidamente a mi hijo, gracias por su colaboración medica sigan así
- ☺ Personal muy formal y se da la información bien
- ☺ Los felicito por su atención
- ☺ La atención es excelente, pero el tiempo de atención es muy lento
- ☺ Felicitaciones al servicio, nos atendieron muy bien
- ☺ Buenas tardes señores doctores del hospital regional, comento que le dieron una muy buena atención les agradezco por su colaboración y atención muchas gracias una feliz tarde
- ☺ Felicitaciones al servicio nos atendieron muy bien
- ☺ Felicito a todo el personal de la salud, porque en mi estadía fui tratado de lo mejor posible entonces no tengo queja alguna
- ☺ Felicitaciones al servicio nos atendieron muy bien

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- ☺ No me trajeron la dieta que pidieron.
- ☺ Deberían de mejorar los tiempos de espera y la atención en el área de exámenes y rayos x. Ya que se nota la impaciencia en la persona que realiza el examen por la cantidad de personas
- ☺ No me pidieron dieta
- ☺ Sería bueno una alimentación saludable
- ☺ No me han autorizado dieta
- ☺ Los exámenes se podrían tomar más rápido y con más atención hay mucha demora desde que el medico ordena el examen y cuando lo toman algunos resultados se obtienen ahí mismo pero hay mucha demora para entregar los resultados al médico por lo que el tiempo de espera en urgencias se prolonga mucho más sin necesidad
- ☺ Mucha demora para ser atendidos dadas las condiciones de mayoría de edad sugeriría que hubiese más personal y más agilidad en el servicio
- ☺ La atención un poco lenta
- ☺ La señora de admisiones fue grosera, yo la salude y no responden y si responden de forma grosera
- ☺ Algunas auxiliares a veces no se dejan hablan o no responden
- ☺ En el baño nunca hay papel higiénico y toallas para secarse las manos
- ☺ Es un poco demorada la atención falta más personas para que sea eficiente, los empleados son excelentes pero se ve una sobrecarga laboral aquí en urgencias.
- ☺ Llevo esperando el servicio de urología ya mucho tiempo, me gustaría que el servicio se brindara con mayor agilidad
- ☺ Se demora mucho el traslado para otra entidad, tengo dolores muy fuertes voy para una cirugía de alto riesgo y poco se han preocupado, la vida está en peligro por las demora administrativas mi papá esta triste y nadie mira eso
- ☺ Mucha demora en la aplicación de medicamento del resto todo bien

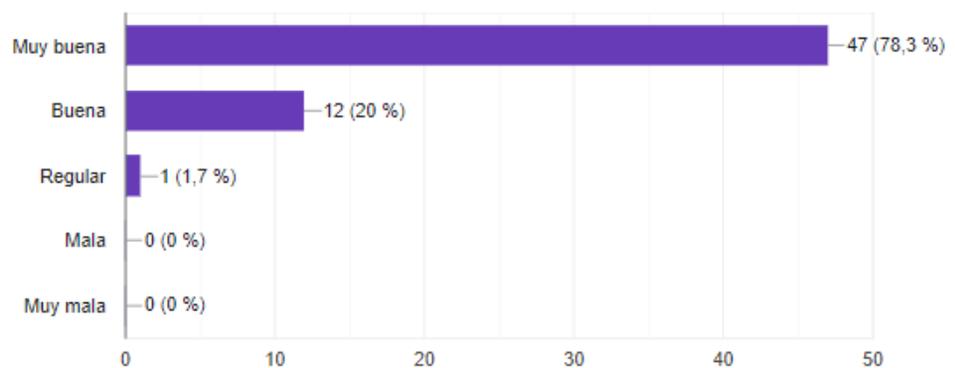
DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (60 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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



60 respuestas



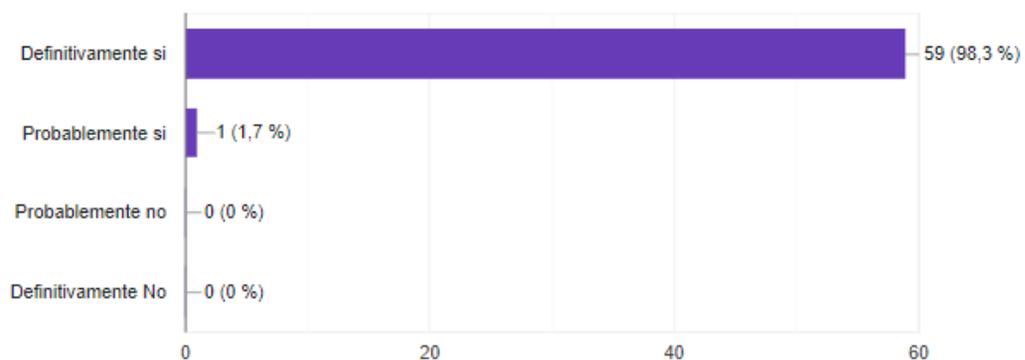
La tabla anterior indica que el 98,3% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?



60 respuestas

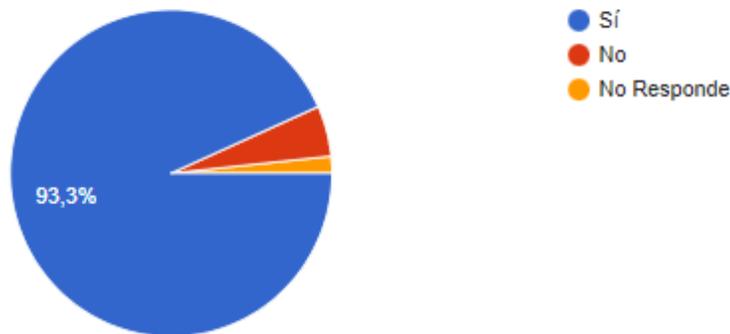


El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento de Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y sus derechos como usuario?

60 respuestas



El gráfico anterior indica que el 93.3% de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Me atendieron muy bien la cirugía los médicos y enfermeras fueron excelentes
- Se sugiere que el servicio inicia a las 8:00 am en consulta externa de cirugías programadas que cuenten con todo el personal completo y no nos hagan esperar tanto para las cirugías
- Felicitaciones por el buen desempeño
- Los felicito porque en el tiempo de pandemia fueron muy valientes mi admiración total
- Que siga siendo un hospital como entidad del estado, felicitaciones
- Que sigan con ese mismo respeto al usuario, felicitaciones
- Somos recurrentes en el hospital por mi enfermedad y siempre nos dan una buena atención
- Hay muy buenos profesionales
- Felicitaciones atienden muy bien siempre gracias
- He sido atendida muy bien
- Excelente

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Mejorar el proceso de atención en el Contac center, lo tienen más de una hora esperando sin atención y no vivimos cerca
- Que pueda tener un lugar donde tomar tinto en consulta externa
- Una persona mayor de 60 años se le debe permitir ingresar acompañante, hoy no me dejaron ingresar a acompañar a mi papá la doctora Mónica Mojica y auxiliar no me permitieron ingreso y me voy sin saber que dijeron porque él es adulto mayor
- En el Contac center no contestan, me cancelaron cita y no me llamaron a decir que cancelaban la agenda y vengo desde santa rosa eso genera mucho malestar
- Que el tiempo de espera sea menor, se demoran mucho las agendas para la asignación de citas últimamente es muy escasa para la cantidad de usuarios que necesitan cardiología, son muchos pacientes en un día y es pequeña la agenda mensual

🔊 Mi cita era a la 1:00 pm en Gineco y son las 3:30 pm y no me han llamado mucha demora.

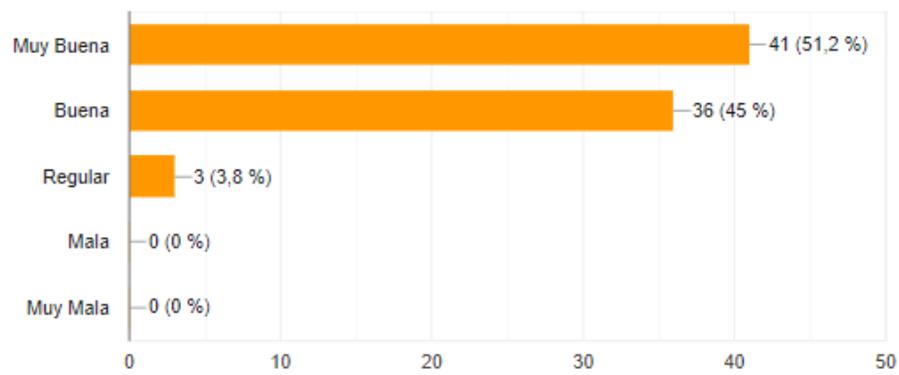
DUITAMA- INTERNACIÓN (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

80 respuestas



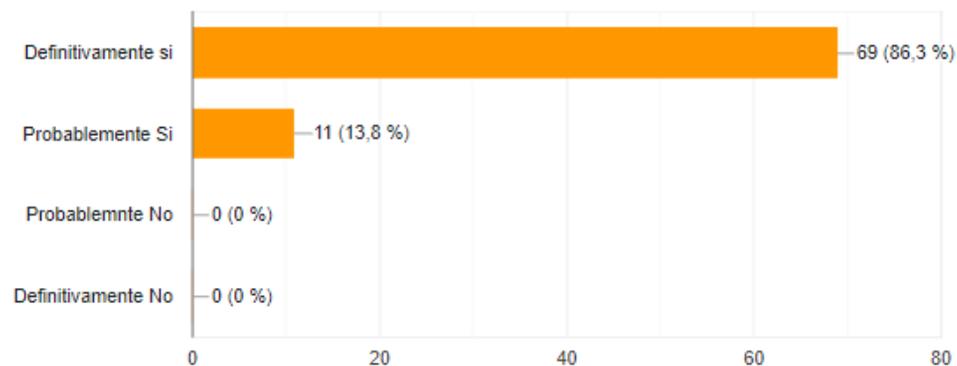
La tabla anterior indica que el 96.2% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos ésta IPS?

 Copiar

80 respuestas

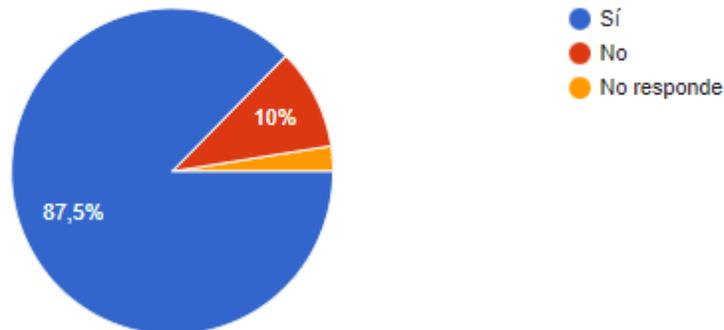


El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento de Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y sus derechos como usuarios?

80 respuestas

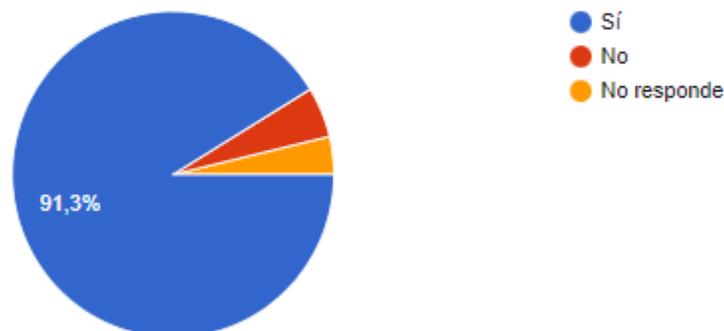


El gráfico anterior indica que el 87.5% de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

Indicador de Satisfacción de la Alimentación

¿Considera adecuada la alimentacion en el servicio de hospitalizacion de acuerdo a su diagnostico?

80 respuestas



Se observa que el 91.3% de los encuestados, considera adecuada la alimentación proporcionada en el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Felicitar al personal del hospital, por la atención brindada en especial al servicio de la UCI
-  Darles gracias por la atención brindada a mi abuelito como a sus familiares les agradezco ante mano por estar al pendiente de la salud de mi paciente Dios los bendiga siempre

- ✿ Muchas felicitaciones por el servicio prestado en la UCI es un servicio muy bueno excelente persona muy humanizadas, felicito a todo el personal a los médicos jefes, terapia, auxiliares y humanización. Son muy buenas personas. Gracias por tan excelente hospital
- ✿ Muchas felicitaciones a todo el personal de la UCI excelente personas y el área de humanización gracias por todo
- ✿ Como hija y acompañante de la paciente solo tengo motivos de agradecimiento para con los Doctores especialistas, médicos generales, enfermeras, jefes, auxiliares, personal de servicios generales, terapeutas físicos, respiratorios, fonoaudiólogos, humanización y a todo el personal que estuvo involucrado en la atención de mi madre Mercedes Vargas muy agradecidos sus hijos y acompañantes
- ✿ Felicito a todo el personal de la UCI por su entrega y colaboración con el paciente y nosotros los familiares. Agradezco al Doctor Giraldo excelente profesional la persona encargada de humanización es un apersona muy cordial su trato fue muy amable y comprensivo. Los doctores nos brindaron amablemente la información de nuestro paciente.
- ✿ Los felicito tienen un personal que nos atiende muy bien y nos sentimos seguros y en buenas manos
- ✿ Excelente servicio y la atención del B2 muchas gracias por tan buena atención
- ✿ Me gustó mucho la atención de los enfermeros, médicos y demás
- ✿ La verdad no tengo sugerencias la verdad todo fue muy bueno
- ✿ Gracias por la atención brindada
- ✿ Una atención excelente especialmente al Doctor Daniel Ávila, al Jefe Julián y la Sra. Liz Hurtado que fueron muy formales y diligentes y todos los de su equipo gracias por todas las atenciones.
- ✿ Agradezco de antemano y felicito al personal de este hospital ya que la atención que recibí fue gratificante se nota que el trabajo que realizan lo hacen con amor y paciencia. Son personas nobles, amables, lindos y respetuosos gracias porque hicieron mis días felices en mi estadía, muchas gracias y sigan amando lo que hacen.
- ✿ La atención ha sido eficaz y satisfactoria
- ✿ Excelente servicio en este hospital de Duitama, muy buena la atención
- ✿ Gracias a todos por su atención Dios los bendiga
- ✿ Gracias a todos por su apoyo y atención que Dios los bendiga
- ✿ Muchas gracias a todos médicos y personal de enfermeras excelente dios los bendiga grandemente
- ✿ Me gusto el servicio b2 y su atención muy buen servicio
- ✿ La atención que le prestaron a mi padre muy buena la calidad humana de la Sra. Liz , jefes, auxiliares y el Doctor Ricardo Carvajal y el Doctor Ávila, es espectacular, no me queda más que agradecer por todo
- ✿ Felicitaciones al personal de enfermería del piso B2 y salas de cx, servicio de ortopedia por la atención y su calidad humana igualmente a la profesional de humanización Sra. Liz hurtado, su atención, esmero y preocupación por solucionar la necesidad del usuario es excelente
- ✿ Gracias servicio B2 por su atención, amabilidad y profesionalismo
- ✿ Buena atención y de manera oportuna
- ✿ Todo bien agradecido
- ✿ Felicitaciones
- ✿ Excelente la atención del personal y la institución excelentísimas máquinas dispensadoras de alimentos. El personal de enfermería muy profesional y el personal de humanización.

- Contenta con toda la atención
- Agradecimiento a todo el personal
- Gracias por la colaboración prestada con mi hermano en estos momentos
- Agradecimiento por el buen servicio y trato con mi mama en estos momentos de enfermedad

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- El servicio en general es muy bueno, pero se necesita cambiar las sillas para ir al baño, poner jabón y papel higiénico en los baños y si fuera posible hacer los más grandes porque es muy difícil usarlos con los pacientes, son angostos
- Describir más claramente con términos que las pacientes y cuidadoras logren entender mejor a las enfermedades y tratamientos
- Quiero presentar una queja a la auxiliar Deisy Reyes por el mal trato hacia mi familiar, que por su patología tiene esos comportamientos agresivos, ella la trato mal sin ni siquiera conocer lo que tiene sin tener humanización, a la Doctora Cristina Pesca por su grosería hacía mi sin explicarme temas de los que no se por juzgarnos sin ponerse en nuestros zapatos de familiares con dolor por ver a nuestra mamá en esta condición, porque a ellos les hace falta la humanización y pensar que podría ser un familiar de ellos el que este en esta condición por otro lado quiero felicitar y dar mis agradecimientos y bendiciones a la Jefe Jessica Rodríguez por su consideración, amabilidad y empatía Dios la bendiga mucho.
- Mala atención en urgencias paciente ingresa a la 1:00 de la tarde con problema respiratorio y la enfermera no presta la atención requerida en el momento a las 5:00 pm lo hospitalizan por problemas de ansiedad.
- Fría la comida
- Mejorar la señalización de los servicios y habitaciones, es muy complejo ubicarse dentro del hospital. La alimentación es muy regular, sentí el desayuno trasnochado. Se recibe un buen trato en el servicio de hospitalización C2, sin embargo en urgencias se recibe un trato hostil por parte de una jefe de turno de la noche del 11 de enero, es una persona que brinda una pésima atención, por favor investigar y realizar el llamado de atención pertinente. Felicito este proceso de encuestas de satisfacción buscar estrategias para mejorar
- Los pediatras no dan información clara, se contradicen por favor ponerse de acuerdo con las indicaciones
- Dar información clara sobre los exámenes no explican con claridad
- Personal de enfermería y servicios generales no son cuidadosas con las horas de sueño, el sueño es reparador y se interrumpe mucho, hacen ruidos fuertes a la madrugada y encienden la luz. Colocaron tarde un medicamento y el dolor era intenso. Alimentación con colorantes, debe mejorar y ser más sana

SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

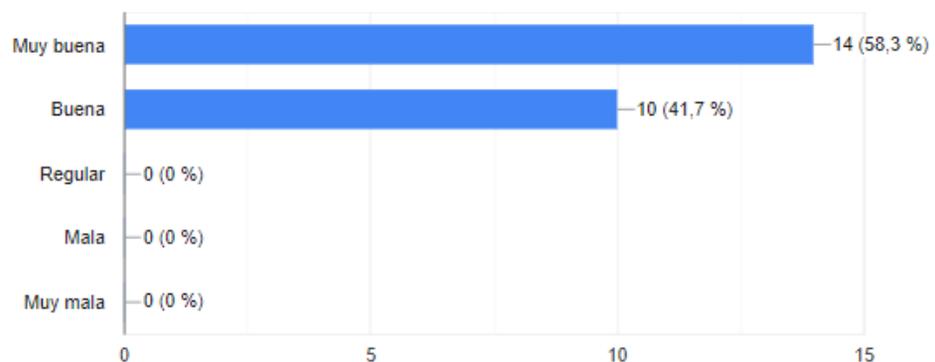
SANTA ROSA- SERVICIOS AMBULATORIOS (24 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

24 respuestas



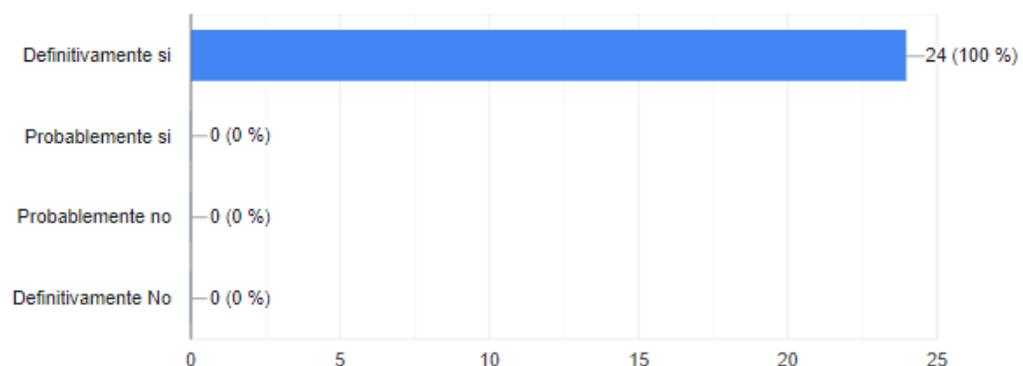
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

24 respuestas



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

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Para las personas de la tercera edad es muy difícil subir las escaleras y no hay más formas de subir.
-  La persona encargada de la atención fue muy amable y clara con la atención

-  Se me ha brindado un buen servicio y atención en las instalaciones hospitalarias
-  Felicitaciones al personal asignado por la atención prestada a los usuarios
-  Excelente atención en laboratorio y vacunación
-  Excelente atención en el servicio de vacunación
-  Una felicitación al hospital regional sede Santa Rosa de Viterbo por la atención y compromiso con nosotros los pacientes

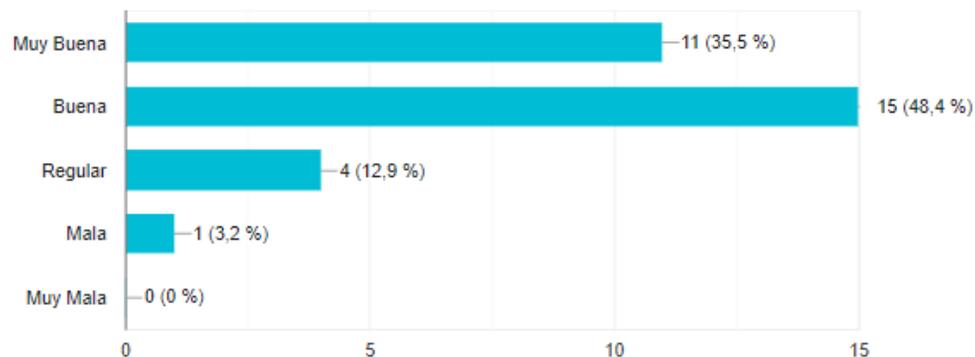
SANTA ROSA- URGENCIAS (31 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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



31 respuestas



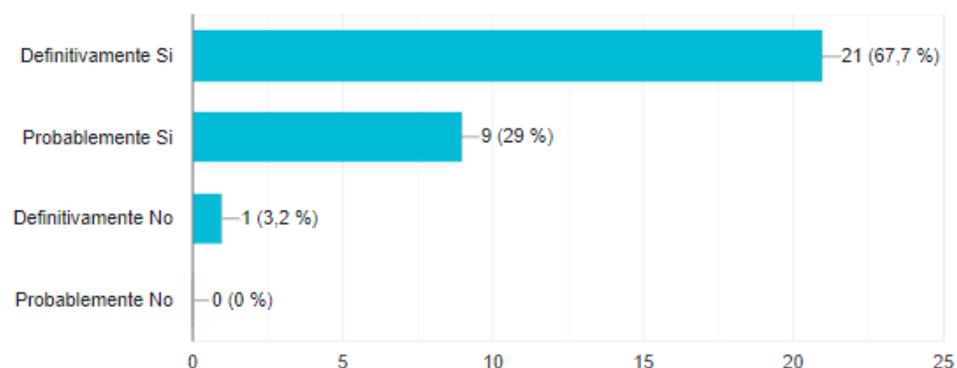
La tabla anterior indica que el 83.9% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



31 respuestas



El 96.8 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 bien por el servicio gracias al personal que atiende. Gracias
-  Le doy una felicitación al hospital regional Sede Santa Rosa por su atención y compromiso con nosotros los pacientes
-  Un cordial saludo y felicitaciones a todos y cada uno de los trabajadores del hospital regional por toda la atención prestada a cada uno de los pacientes que asistimos a las citas y demás dependientes
-  No tengo reclamos
-  Felicito al personal que labora en la ese santa rosa de Viterbo por el trato hacia nosotros y por la colaboración brindada, cuando se pregunta por información
-  Buena porque nos atienden cuando lo necesitamos y nos prestan atención
-  Felicito al hospital por el excelente servicio prestado a sus pacientes
-  Doctor Víctor Sandoval y enfermera Nelly, estoy agradecida con este personal por su atención amable y oportuna ya que gracias a ellos me pude sentir mejor de salud. Que Dios los bendiga grandemente y les regale vida y salud para que puedan seguir ayudando
-  Excelente servicio y paciencia a la hora de atender a mi hija. Gracias
-  Estoy muy feliz porque el Doctor Julio me atendió muy bien a mi hijo y por parte de la auxiliar Nelly la atención fue excelente de mi parte les agradezco de corazón gracias. Felicitaciones, Dios los bendiga
-  Mejor atención medica y mejores instalaciones
-  La atención del personal de médico y enfermería fue muy oportuna y buena de acuerdo a la necesidad
-  La atención fue oportuna y rápida de la priorización del caso expuesto o el motivo por el cual se acudió a la atención medica

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Que siga la atención en salud como lo ha sido hasta el día de hoy muy bueno, solo falta arreglitos a la casa.
-  Solicitamos al señor alcalde y concejales arreglar el hospital para una mejor atención y como el consultorio de laboratorio y demás
-  Sugerir el mejoramiento del hospital y la reconstrucción del laboratorio hace falta y muchas felicidades al personal
-  Que sean las personas más eficientes y amables para atenderles a los pacientes, los trabajadores del centro médico sean más humanitarios con las personas que llegan de las zonas rurales, no todas son del centro de santa rosa Solicitamos la restauración del inmueble ya que es importante para nosotros como población por tanto el alcalde y concejales deben velar por mejorar la parte física del puesto de salud junto con el gerente del hospital y el representante, las instalaciones están muy olvidadas y son peligrosas
-  Es necesario mejorar la sede para que tenga mejores condiciones
-  No atienden al usuario de acuerdo a la hora programada
-  Que los médicos empiecen a atender al respectivo usuario y lleguen puntual, nadie les dice nada
-  Exigimos que nos arreglan las instalaciones del hospital y que cambien la instrumentación odontológica
-  Sugiero que haya mejor atención médica

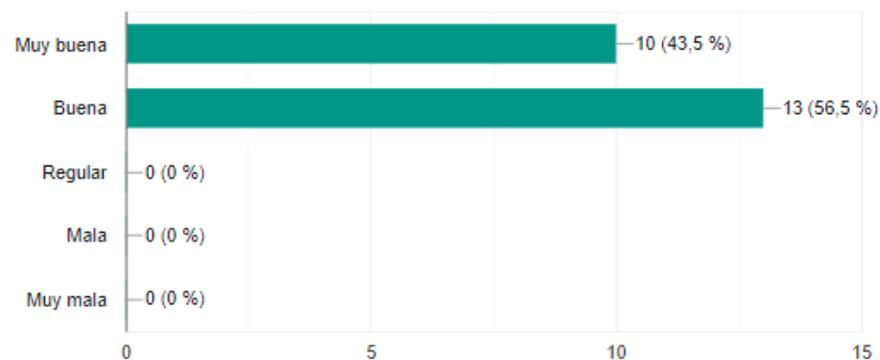
SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (23 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

23 respuestas



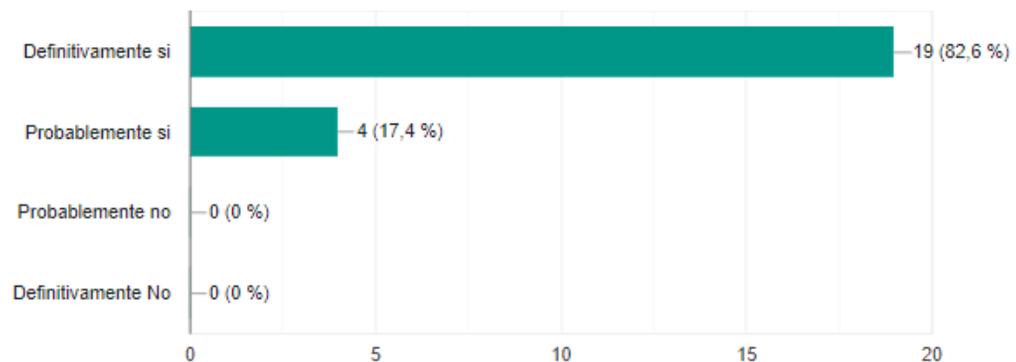
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativasur en servicios ambulatorios es muy buena y muy buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

23 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:

- 👤 Felicitar por la disposición que tienen para atender a la gente
- 👤 Excelente servicio médico y de laboratorio en la toma de muestras
- 👤 Felicitaciones por su servicio
- 👤 Felicitación por la buena atención recibida
- 👤 Me atendieron muy bien felicitaciones, gran equipo
- 👤 Me atendieron muy oportunamente
- 👤 Las personas del centro de salud son muy buenas y nos ayudaron mucho
- 👤 Muy bien todo
- 👤 Felicitaciones por la atención es muy buena me dan la cita con tiempo
- 👤 Gracias por la atención
- 👤 Excelente servicio son buena gente
- 👤 Gracias por atender a mi hijo en odontología y aliviar el dolor de muela

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.

Durante el mes de Enero del 2023 se recibieron y tramitaron 4 PQRSDF así:

Listado general de los radicados del mes de Enero 2023

Estado	Numero de Radicado	Fecha de Radicación	Fecha Respuesta	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	Quien radica	Naturaleza de manifestación	Usuario	Descripción
✓ Notificado	2023-0001	13/01/2023	18/01/2023	3	Usuario Externo	Queja	Carlos andres sarmiento silva	Manifiesta inconformidad con atención de fisioterapia
✓ Notificado	2023-0002	17/01/2023	20/01/2023	3	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Petición	Rootmann Lopez Cajica	Refiere no haber recibido la atención esperada
✓ Notificado	2023-0003	17/01/2023	20/01/2023	3	Usuario Externo	Queja	Marisela Enciso Hoyos	Refiere que en otra ips no le brindaron buena atención
✓ Notificado	2023-0004	22/01/2023	31/01/2023	7	Usuario Externo	Queja	Kathleen Núñez Avella	manifiesta haber observado desatenciones por parte de vigilancia
Promedio: 4 días								

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de enero del 2023 es de **4 días hábiles** cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

Así mismo durante el mes de Enero del 2023, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **213.** 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

Elaboró: Juliana Sofía Herrera
Profesional de Atención al Usuario