

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN MARZO 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 **292 encuestas** realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Marzo de 2023 en las tres sedes.

De los usuarios encuestados, **287 están satisfechos** con la atención recibida.

De los 292 usuarios encuestados, **288 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	97,5%	100%
DUITAMA URGENCIAS	100%	97,50%
DUITAMA AMBULATORIO	96,3%	98%
SANTA ROSA URGENCIAS	100%	100%
SANTA ROSA AMBULATORIO	100%	100%
SATIVA SUR AMBULATORIO	100%	100%
TOTAL: 292 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.

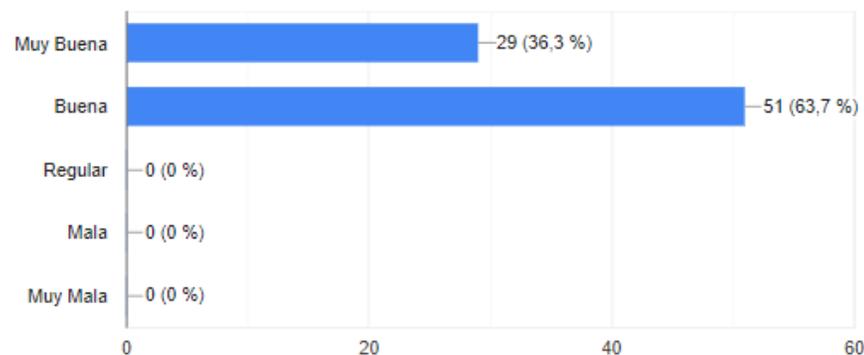
DUITAMA- URGENCIAS (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

80 respuestas



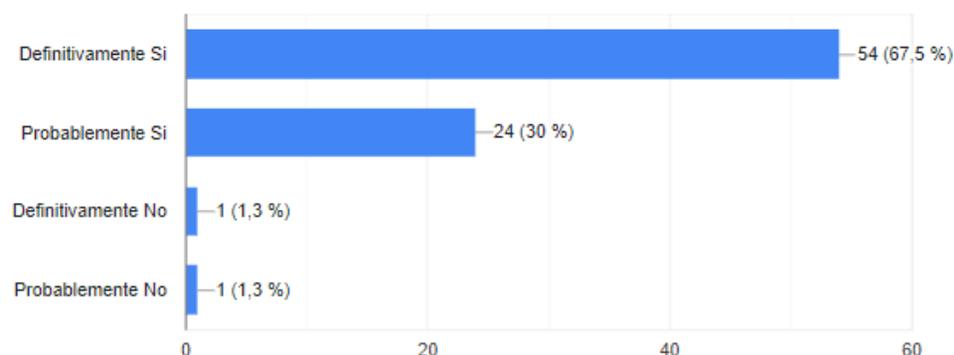
La tabla anterior indica que el 100 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

80 respuestas

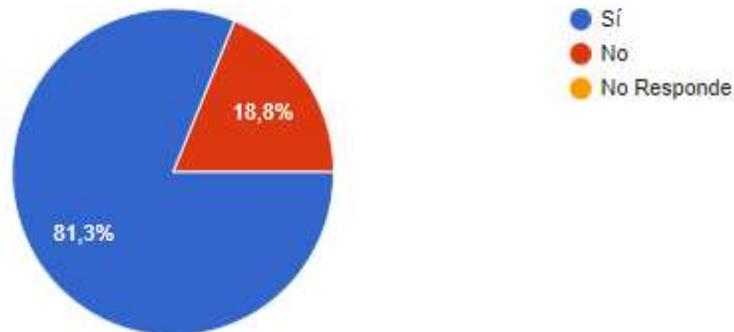


El 97.5% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y derechos como usuario?

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 81.3% 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:

- 👤 Agradecer el médico tratante por la comprensión y amabilidad en radiología, considero trato inadecuado en pasillo, nada empáticos
- 👤 Buen servicio
- 👤 El servicio es humanizado, veraz y claro
- 👤 Deberían tener mayor prioridad con las personas discapacitadas y problemas de movilidad
- 👤 Ha sido muy buena la atención brindan gracias
- 👤 Satisfactoria, fui atendida rápido y eficiente
- 👤 Me parece bueno el servicio
- 👤 Los felicito por su atención
- 👤 Felicitación por el excelente servicio brindado
- 👤 Felicito al servicio de urgencias por la buen atención que he recibido
- 👤 Felicito a todos los profesionales del hospital a los de vigilancia por su trato humanizado y atención oportuna
- 👤 Me parece buena el servicio, de punto de atención si estamos muy mal
- 👤 Agradecimiento al personal del hospital
- 👤 Para felicitarlos por su buena atención y compromiso por el bienestar a los pacientes

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- 👤 No me trajeron la dieta que pidieron
- 👤 No me trajeron la dieta que pidieron
- 👤 Llegue infartada, una persona necesita atención inmediata, no me han trasladado a Tunja

- ❗ Mucha demora en la atención del control de las 72 horas deberían ser más organizado y no por el área de urgencias
- ❗ Mejorar el aseo del baño porque hay mucho paciente
- ❗ Queridos amigos agradecimiento el servicio hay algunas falencias pasando el momento mucha demora y muy incómodo las sillas
- ❗ Durante la atención me toco esperar mucho para que me manden a la casa y la espera muy incómoda no había donde sentarse muy incómodo enfermo y de pie
- ❗ Como sugerencia la atención a los niños ya que son personita vulnerables, no estoy de acuerdo con que una madre o persona de acompañante de una menor o de un bebe en brazos tenga que esperar dos horas para ser atendidos en el consultorio
- ❗ Se demoran mucho en la aplicación del medicamento, cuando lo tienen a la mano, muy lentos
- ❗ Sugiero un poco más de cuidado hacia el paciente y felicito la atención y la comida
- ❗ La atención la mejoraron, pero cuando las personas tienen que tener acompañamiento las 24 horas estamos en una silla muy incómoda donde tenemos que dormir para acompañar al paciente , una silla rimax no es adecuada, y al pasar al paciente a esa silla tampoco tenemos una estancia ya larga y continua

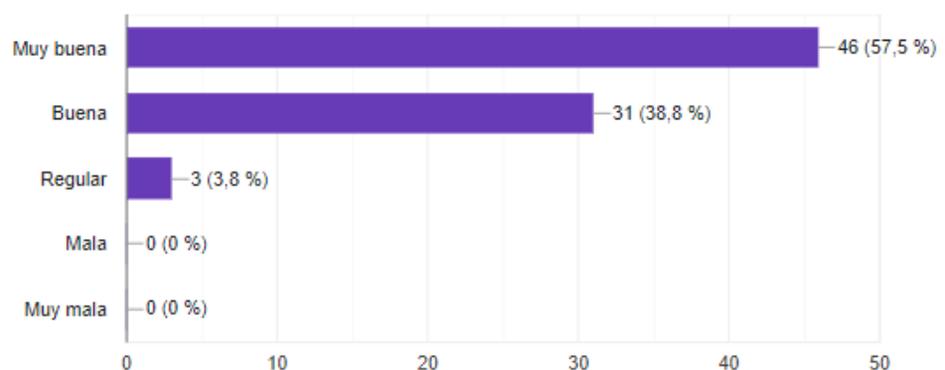
DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

80 respuestas



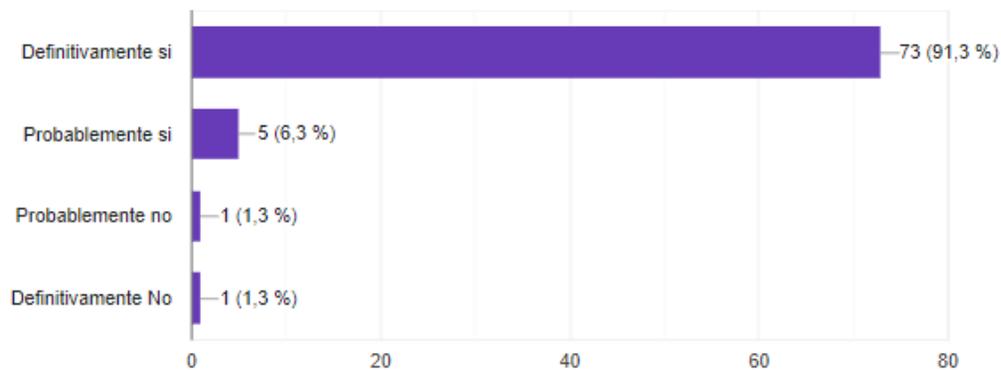
La tabla anterior indica que el 96,3% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

80 respuestas

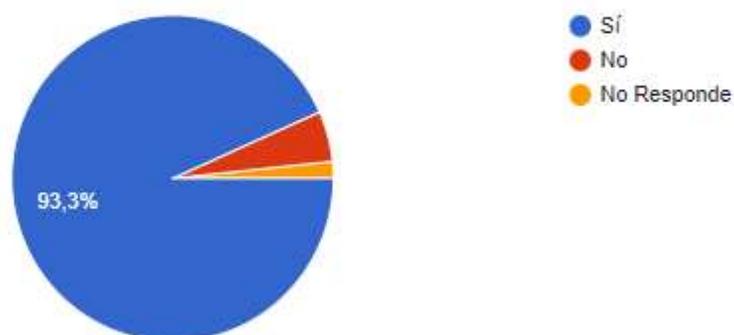


El 97.6 % de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

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:

- 👤 Ha sido muy buena la atención toca esperar pero es buena la atención
- 👤 Brindar información más clara de los documentos que se deben presentar, cumplir con la hora asignada
- 👤 Me atienden bien
- 👤 Me parece muy satisfecho con la atención brindada con el hospital regional de Duitama
- 👤 Muy bien atendido muy bien este hospital lo atienden muy bien muchas felicitaciones
- 👤 Mil gracias a Lucia, André, Vilma y al doctor de anestesia y a todo el personal de cirugía ambulatoria, a recepción por el trato humano y afectuoso, particularmente quiero agradecer y felicitar el trabajo y la empatía del doctor Ricardo Carvajal.
- 👤 Muy buena atención al usuario, la señorita Sofía muy cordial me resolvió el problema para que me atendieran, me hicieron esperar pero no perdí mi cita.
- 👤 La atención fue muy grata sigan así
- 👤 Me sentí satisfecha con la atención prestada por el doctor y las enfermeras
- 👤 Agradezco por el servicio prestado por la atención y la calidad de cada uno de sus colaboradores
- 👤 Muy buena la atención de los médicos
- 👤 Felicitar el equipo de trabajo por su atención y humanismo
- 👤 El hospital tiene un buen servicio de enfermería y doctores
- 👤 Con respeto, se agradece a todos las personas estimadas por tan buen servicio
- 👤 Una gran felicitación a todos los servidores del hospital regional de Duitama por su grandiosa labor dios los bendiga
- 👤 Felicitaciones en general excelente servicio prestado

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- 👤 Se demoran mucho tiempo en atender
- 👤 La atención de la enfermera y el medico fue muy buena, aunque espere mucho tiempo para que me atendiera el doctor
- 👤 Que el médico en los procedimientos este pendiente y no se vayan en medio de procedimientos a iniciar otros, de mal gusto
- 👤 Mi sugerencia es que permitan nuevamente la sala de espera para familias de pacientes en primer piso a la entrada de hospitalización, no es muy cómoda esta sala de espera de cirugía
- 👤 Lo ideal sería que no me demoraran tanto tiempo para atender al paciente, algunas veces es demasiado tiempo de espera
- 👤 Que tengan en cuenta la hora en la que se tiene la consulta pues toca esperar es demasiado para la atención así uno llegue y facturar temprano
- 👤 Cuando los pacientes tienen orden de hospitalización se les asigne habitación de forma más rápida
- 👤 Que la hora citada de cita no se extienda mucho a la hora de ser atendido, me toco esperar mucho
- 👤 Muy buena atención del médico y la enfermera sugiero que el tiempo de espera sea más corto

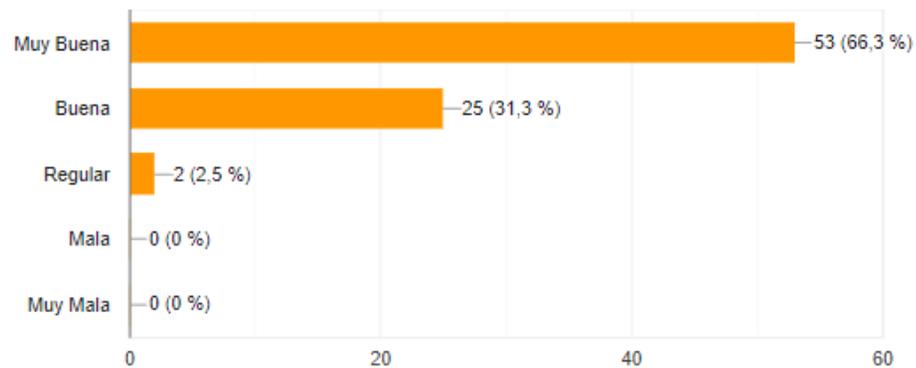
DUITAMA- INTERNACIÓN (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

80 respuestas



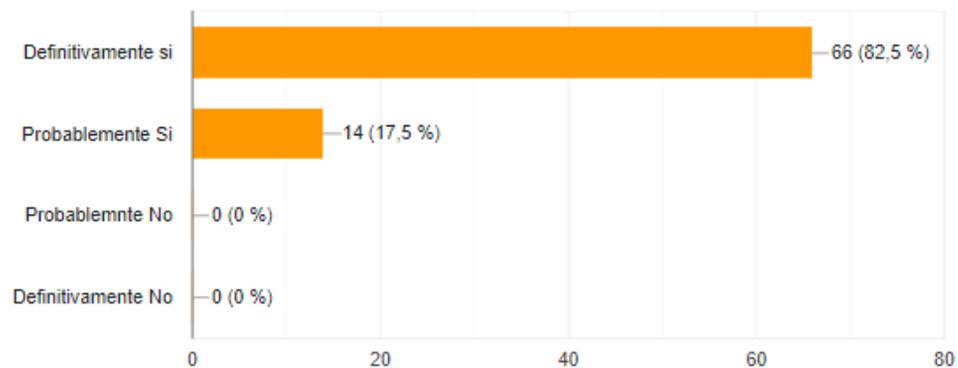
La tabla anterior indica que el 97.6 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos ésta IPS?

[Copiar](#)

80 respuestas

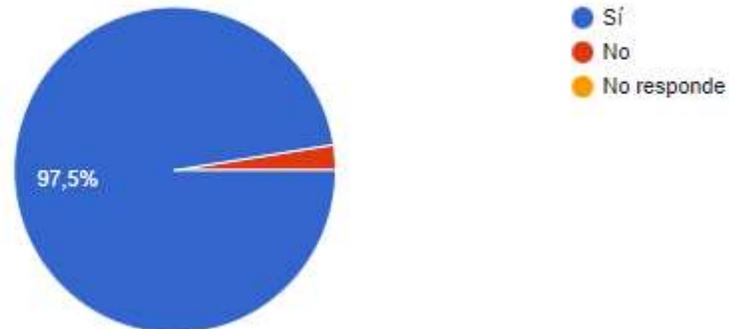


El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento de Deberes y Derechos

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

80 respuestas

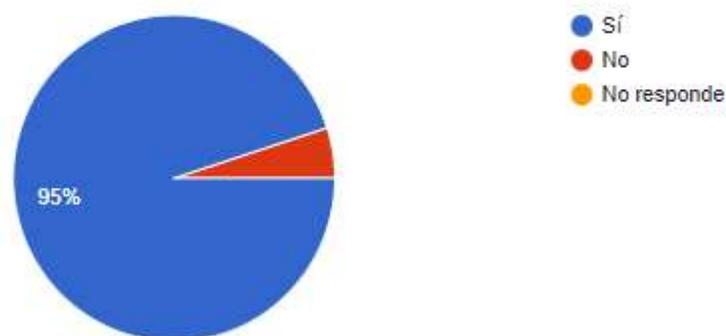


El gráfico anterior indica que el 97.5 % de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

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 95% de los encuestados, considera adecuada la alimentación proporcionada en el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Felicitaciones al servicio que me prestaron en el HRD ya que fue muy buena y gracias a ello mi hijo se recupera de la mejor forma muchas gracias
-  Doy las gracias por todo lo que han hecho por mi hijo
-  Felicito a todo mi personal de doctores y enfermería, así como el trato humano que me ayudo a estar mejor no me ha faltado nada y estoy muy agradecida excelente servicio

-  Los servicios que requirió mi hijo excelente gracias
-  Quiero felicitar a todo el personal que me ha brindado sus cuidados muchas gracias a todos
-  Muy buen servicio
-  Doy un agradecimiento al hospital regional de Duitama por la atención que le han brindado a mi esposo a todos los enfermeros en especial a los doctores gracias felicitaciones
-  Felicidades al personal del pabellón B1 y UCI por el servicio tan amable y eficiente que me prestaron para lograr mi recuperación
-  Al ser paciente ya anciano no dejan entrar temprano para acompañar al paciente en UCI
-  Nos encontramos muy felices con la atención brindada en los días que estuvimos en esta institución gracias
-  Para manifestar la atención de los médicos muy excelente gracias
-  Muy bien atendido, muy bien este hospital lo atiende muy bien muchas felicitaciones
-  Gracias son pocas las veces que hemos venido pero siempre me voy muy satisfecha
-  Agradecimiento por la atención y gestiones prestadas
-  Gracias
-  Muy gratamente sorprendido con la atención prestada en especial los protocolos y procedimientos, todo el personal muy profesional amable y comprometido, es la imagen que deberían tener las instituciones públicas a todos mil gracias.
-  Atención y solución oportuna por parte de médico y enfermeras además del acompañamiento
-  Se felicita al personal del hospital regional de Duitama por su buena disposición con cada paciente
-  Me siento muy agradecido con todo el personal del hospital por todos los servicios recibidos por la comprensión y la paciencia que me han tenido durante este tiempo de estadía y la verdad no tengo palabras para agradecerles por todo gracias
-  Muy agradecido con el servicio prestado durante mi estadía muy buenos servicios de todo el personal muchas gracias
-  Por parte del hogar cándido quintero y en mi nombre como ciudadano agradezco mucho el servicio prestado a don salvador la paciencia y dedicación solo queda decir dios les pague y los bendiga muchas gracias
-  Gratitude infinita con el personal de la salud tanto administrativos o servicios generales por su trato eso ayuda a la mejoría del paciente gratitud y felicitaciones
-  Las enfermeras muy amables y atentas al llamado lo mismo los doctores muchas gracias
-  Por la enfermeras son muy amables y el servicio es excelente A4
-  Se felicita al servicio B2 por su buena atención, gracias
-  Estoy muy agradecido con el personal del hospital en especial el piso B2 con el cirujano que me opero y con el anestesiólogo muy buen profesional desde el primero momento la atención fue rápida y muy buena
-  Felicitaciones por su servicio prestado quedo muy agradecido, gracias
-  Gratitude infinita con el personal de la salud por lado del administrativo y servicios generales por su ayuda a la mejoría del paciente, muy agradecidos y felicitación por su servicio
-  Felicitaciones por su servicio prestado quedó muy agradecido, gracias

- 👤 Gratitud con el servicio de salud con todos y cada uno de los miembros que conforman el HRD infinitas gracias y bendiciones
- 👤 Infinitas gracias por la atención de todo el personal así como la rapidez en los procedimientos
- 👤 Muy buena atención muy agradecido con todo el personal

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- 👤 Mi sugerencia es para el área respiratoria, deben por favor verificar el uso de las baterías de baño y duchas, ya que los pacientes y visitantes solo tienen acceso a un sitio y a mi parecer es donde más contagio existe y riesgo de sobreinfección. Necesitan mejorarlos
- 👤 Más atención dependiendo de gravedad y síntomas del paciente
- 👤 Al cambio de turno de cuidadora paciente adulto mayor con déficit de movilidad no permiten el ingreso la vigilante de turno, informa que no está permitido hacer el cambio arriba, cuando se le pregunta a la jefe autoriza y dice que ella no tiene acceso a teléfono y que igual ya no permiten entrada doble, ruego el favor ser un poco más asequible y humano en ese sentido
- 👤 Si dentro de las posibilidades mejorar la parte alimentaria se ponga de acuerdo con la empresa de alimentos y médico cual es la dieta adecuada para el paciente
- 👤 Me gustaría se mejore el trato de algunas enfermeras hasta el paciente un trato más humano
- 👤 Que el personal auxiliares de enfermería sean un poco más humanas, dadas al personal y a la atención que brindan al paciente
- 👤 Que pueda ingresar más personas a la visita
- 👤 Felicito al personal por su compromiso con la ciudadanía buen trabajo buen trato lo único malo, es que faltan camillas y duran horas y horas sentado en una silla y con dolor
- 👤 Me gustaría que mejorara el trato de alguna enfermeras hacia el paciente que den un trato más cálido y humano, no griten
- 👤 Mejorar la calidad de la alimentación hay días que la alimentación es de muy mala calidad
- 👤 Es necesario una red wifi para acompañantes y paciente porque ni tv hay
- 👤 Felicito al personal de enfermería y a los médicos por la buena atención para mi bebe. Quiero felicitar a todo el personal de doctores, enfermeras y trabajadora social por el buen trato me siento muy satisfecha por eso y por mejorar en portería porque no me dejaban entrar a las personas que me venían a traer algo y pues se supone que uno no puede dejar solo a los niños, me tocó dejarlo solo para salir a la puerta para ir a recibir las cosas.
- 👤 La verdad no me gustó como cogieron a mi bebe porque no cogía el seno, y no me gusta la atención cuando le pedí colaboración para el seno los de IAMII me cogieron muy feo, no me gustó.
- 👤 Recomiendo mejorar la temperatura de los alimentos ya que en algún momento me llegaron fríos

SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

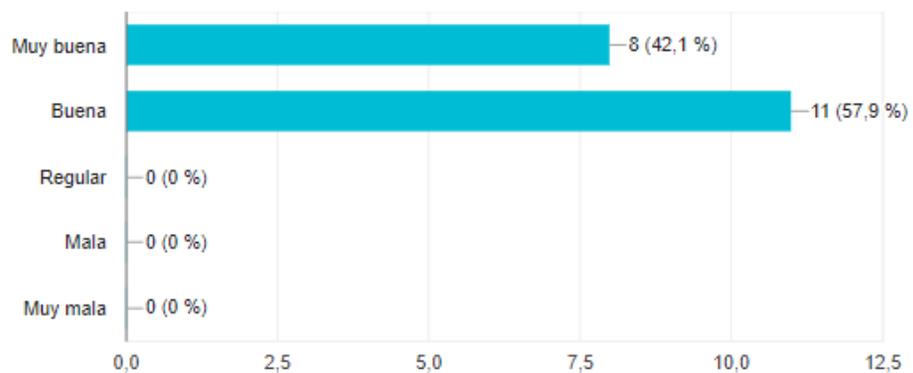
SANTA ROSA- SERVICIOS AMBULATORIOS (19 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

19 respuestas



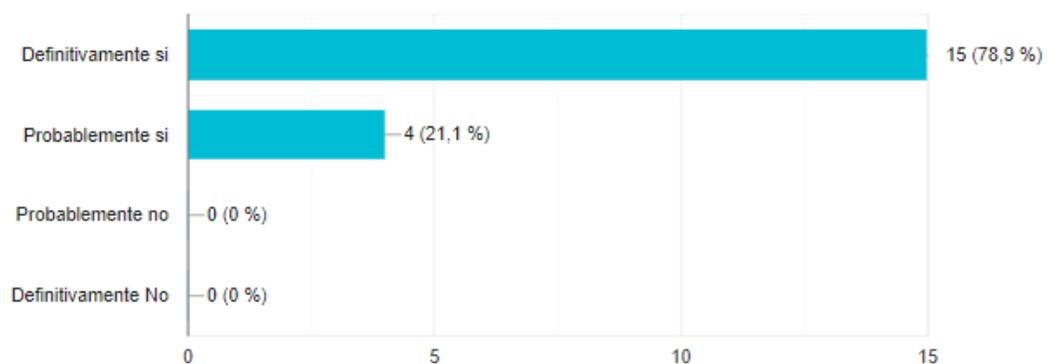
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

19 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:

-  Felicito a todos los que trabajan en este lugar por su trabajo abnegados de manera especial a la Doctora Maritza. Dios bendiga su excelente labor, están en mis oraciones
-  Felicitar por la puntualidad de atención y el buen trato con los pacientes

-  El servicio es excelente por parte de la de persona que lo recibe hasta cuando nos atiende el médico o personal de otras dependencias, gracias
-  Buena atención y buen personal
-  Hay buena atención médica y el personal es excelente

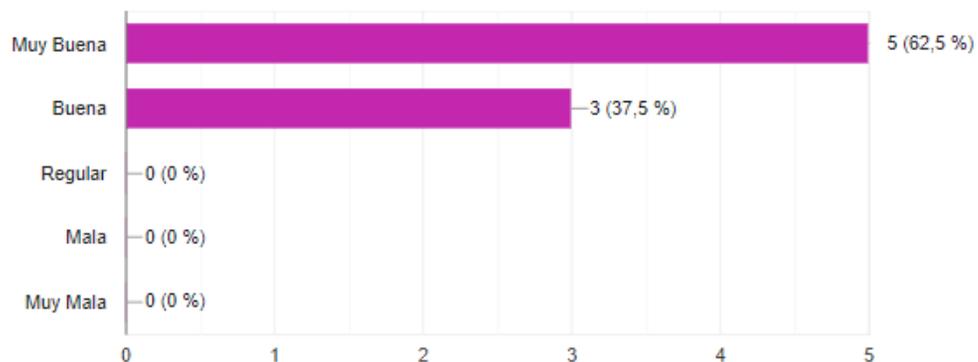
SANTA ROSA - URGENCIAS (8 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

8 respuestas



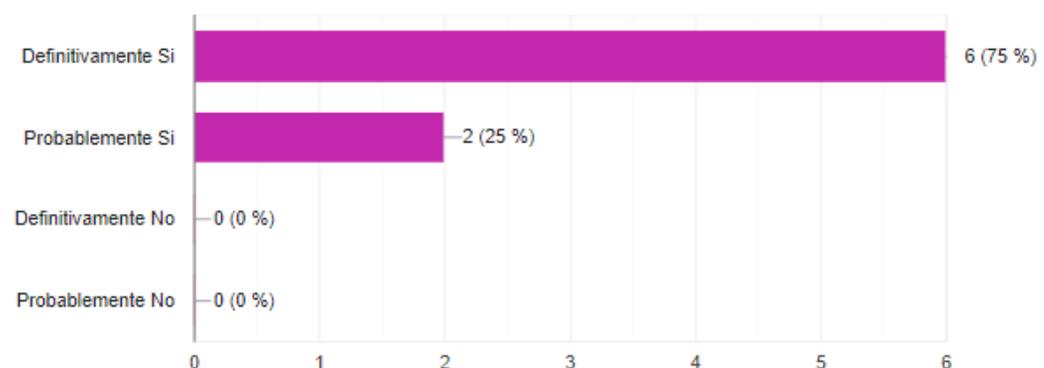
La tabla anterior indica que el 100 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

8 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:

-  Buen servicio a pesar de tanta cosas que se presentan atienden muy bien a los pacientes
-  Muy bien atendidos por el personal Doctora Francy y enfermera Nelly, felicitaciones y gracias
-  Yo Patricia Acosta mama de Andrea me sentí muy bien atendida y excelente Doctor Víctor y enfermera Nelly excelente atención que brindaron a mi hija un excelente doctor y enfermería
-  Buen servicio gracias por la atención prestada por el Doctor Víctor y Nelly
-  Estábamos con la doctora Francy me atendió muy bien con la enfermera Nelly muy bien gracias
-  Las enfermeras muy profesionales y gentiles la enfermera flor y Nelly muy atentas conmigo como paciente junto con el Doctor Víctor
-  Quiero al felicitar al médico Víctor por su atención hacia mi hijo en especial a la enfermera Nelly por su paciencia y dedicación y trato hacia mi hijo, excelente profesional al momento de realizar los procedimientos
-  Nos sentimos muy bien atendidos por el doctor Víctor y la enfermera Nelly

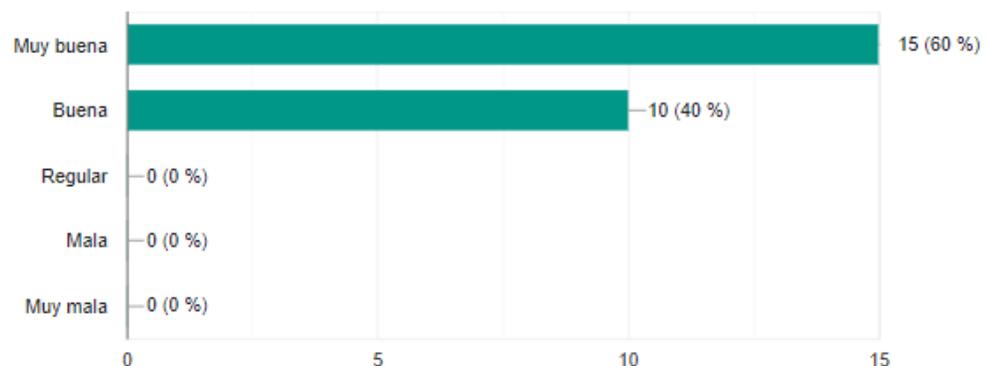
SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (25 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

25 respuestas



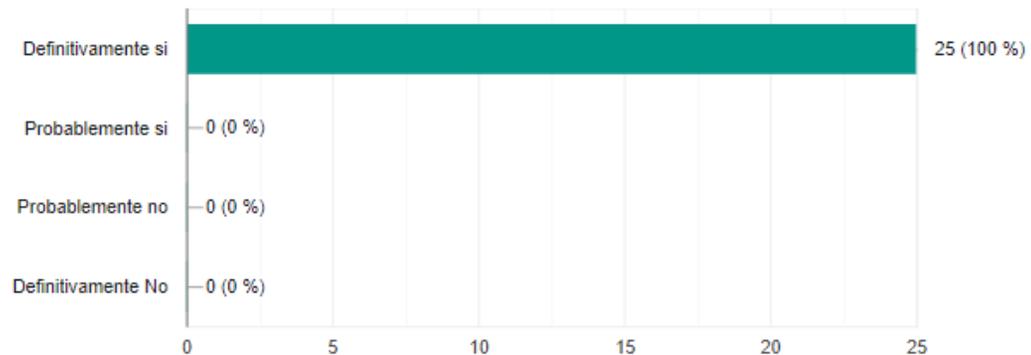
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativasur en servicios ambulatorios es muy buena y muy buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

25 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:

-  Bueno hasta el momento
-  Todo muy bien gracias
-  Felicidades muy buena la atención
-  No todo normal
-  Felicidades por la atención prestada en el HRD
-  Excelente atención
-  Muy buen servicio prestado al usuario
-  Se deberían tomar los exámenes de segundo nivel ya que es un sitio de atención donde las procesan así evitaríamos el desplazamiento lo que hace que gastemos más dinero
-  Buen servicio de odontología

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.

Durante el mes de Marzo del 2023 se recibieron y tramitaron 14 PQRSDF así:

Listado general de los radicados del mes de Marzo 2023

Estado	Numero de Radicado Consecutivo	Fecha de Radicación	Fecha Respuesta	Tiempo de Respuesta (Dias habile)	Quien radica	Naturaleza de manifestación	Usuario	Descripción
Notificado	2023-0020	1/03/2023	17/03/2023	12	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	Rafael Antonio Tunarosa	Reportan discrepancia con el abordaje medico realizado a paciente
Notificado	2023-0021	2/03/2023	10/03/2023	6	Usuario Externo	Queja	Alicia Sandoval	Refiere dificultades en la atención
Notificado	2023-0022	10/03/2023	22/03/2023	7	Usuario Externo	Petición	Advanced Sterilization Products	Solicitan información administrativa
Notificado	2023-0023	13/03/2023	22/03/2023	6	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	BRIGGET SUPELANO	Reportan dificultades en asignación de cita
Notificado	2023-0024	13/03/2023	28/03/2023	10	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	LINA BARRERA	Informan que auxiliar de enfermería acudió a visitar paciente en area ajena
Notificado	2023-0025	13/03/2023	28/03/2023	10	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	Anonimo	Manifiestan dificultad en atención con medico general de Sede Santa Rosa de Viterbo
Notificado	2023-0026	16/03/2023	23/03/2023	4	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	Mahilym Bayona	Refiere dificultad de comunicación en procedimiento
En trámite	2023-0027	21/03/2023	3/04/2023	10	Usuario Externo	Petición	Maria Elena Bonilla Sanchez	Refiere el extravío de cilindro de oxigeno
En trámite	2023-0028	24/03/2023			Usuario Externo	Petición	EULALIA MENDIVELSO ORTIZ	Solicitan formato CETIL para tramites personales
En trámite	2023-0029	26/03/2023			Usuario Externo	Queja	CÉSAR MILTON SÁNCHEZ LEÓN	Informan dificultad en el proceso de atención de usuario
En trámite	2023-0030	28/03/2023			Usuario Externo	Queja	Fanny Alejandra Garzón Muñoz	Manifiestan incomodidad con preguntas realizadas en el proceso de atención
En trámite	2023-0031	29/03/2023			Usuario Externo	Queja	Mónica Acevedo piragauta	Refieren dificultad en el trato con medico y auxiliar de enfermería
En trámite	2023-0032	30/03/2023			Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	SONIA LORENA GOMEZ RAMOS	Remitada por Supersalud con motivo de inatencion a paciente
En trámite	2023-0033	31/03/2023			Usuario Externo	Reclamo	Jenifer Natalia Cuevas Perez	Reportan no estar de acuerdo con manejo medico brindado en cirugía

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de Marzo del 2023 es de **8.1** días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

Así mismo durante el mes de Marzo del 2023, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **240** 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

Proyectó: Juliana Sofía Herrera
Profesional de Atención al Usuario