

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN ABRIL 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 **309 encuestas** realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Abril de 2023 en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **299 están satisfechos** con la atención recibida. De los 309 usuarios encuestados, **306 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	97,50%	98,80%
DUITAMA URGENCIAS	95%	98,80%
DUITAMA AMBULATORIO	88,90%	100%
SANTA ROSA URGENCIAS	100%	100%
SANTA ROSA AMBULATORIO	100%	96%
SATIVA SUR AMBULATORIO	100%	100%
TOTAL: 312 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.

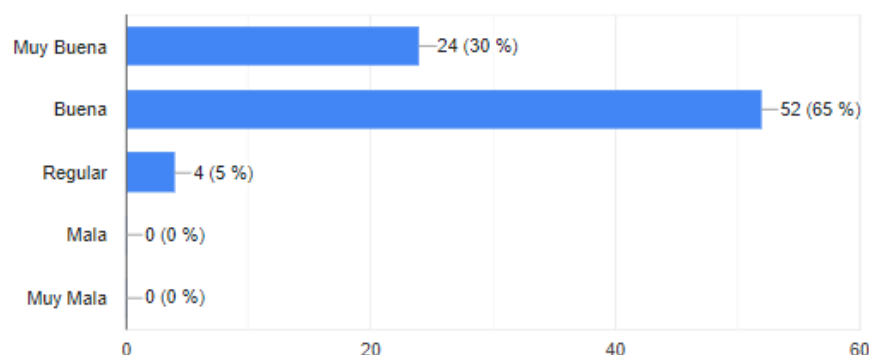
DUITAMA- URGENCIAS (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

80 respuestas



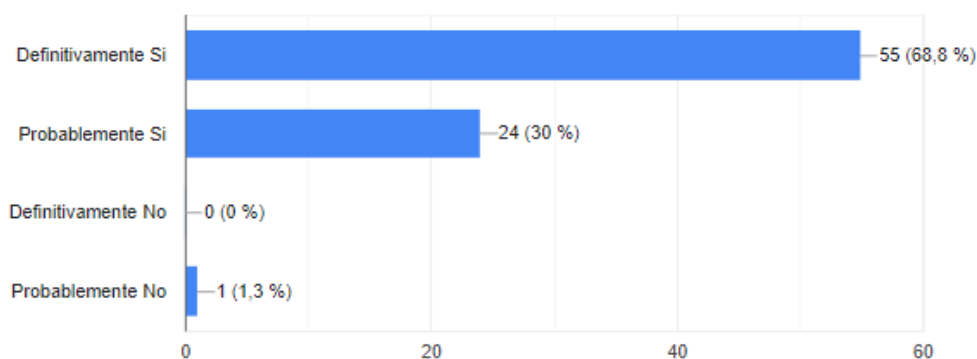
La tabla anterior indica que el 95,0 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

80 respuestas

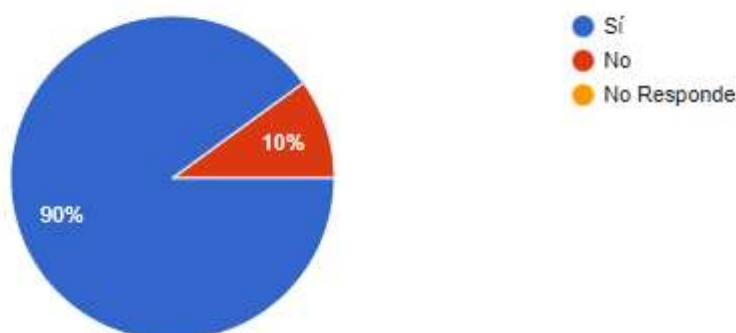


El 98.7% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y derechos como usuario?

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 90 % 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:

-  Muchas gracias
-  Felicitamos el manejo y colaboración del hospital que ha mejorado muy bien
-  Me sentí muy bien atendido, mucha gracias
-  Agradecida porque ayudaron al niño a pesar de que no tenía seguridad social
-  Toda la atención estuvo buena, felicito a los enfermeros médico y personal de humanización por la buena atención recibida
-  Agradecimiento por el servicio prestado ya que le dieron solución al problema que tenía
-  A todo el personal felicitaciones por su buena atención
-  Paciente alude no tener ninguna apreciación
-  Felicito al servicio de urgencias por la gestión en la atención y en la claridad frente al proceso de enfermedad y tratamiento
-  A todo el personal en general médico y enfermeras y personal de servicio sinceras felicitaciones y muy agradecido por su excelente servicio
-  Me han atendido bien gracias a Dios
-  A todo el personal en general, médicos, enfermeras y personal de servicio, sinceras felicitaciones y muy agradecido por su excelente servicio
-  Felicito al servicio de urgencias por el acompañamiento y la gestión frente al proceso de mi enfermedad
-  Me han atendido, bien gracias a dios
-  Felicito al personal médico y de enfermería que durante el tiempo de hospitalización de la paciente estuvieron muy atentos a las necesidades y prestos a colaborar en todo momento.
-  Hasta el momento estoy muy satisfecha de la atención de todo momento de la atención

Agradezco a la doctora Tatiana y a la doctora Georgina de humanización por su amabilidad y gestión para con nosotros dios las bendiga y les de mucha salud

-  Muy bueno el servicio de los médicos y enfermeros gracias dios los continúe bendiciendo mucho
-  Muy buen servicio dentro del personal es amable y paciente, buen servicio
-  La atención muy buena gracias
-  Solo nos resta felicitar a todos y cada uno de los servicios que trabajan aquí pues se nota su responsabilidad y compromisos por su pacientes, infinitas gracias a todos por los servicios prestados

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  No me trajeron la dieta que pidieron
-  Sugiero que sea mayor y mejor el manejo de salida del hospital, lo mandan a otro servicio del que uno esta y se demoran mucho y no hay orden, estaba desorientado.
-  La atención debería ser más agilizada habían pocos pacientes y se demoraron bastante en llamada las 2 veces que estuve en urgencias
-  Sugiero que la salida sea más ágil, que utilicen dos cajas para salidas, demora mucho la salida solo una persona atendiendo, también solicito que vigilancia sea más flexible para la salida de la institución
-  Demoras en la atención no hay claridad si nos atienden o no porque no hay convenio médico, se fue a almorzar y se demoró en llegar pasar a otras personas con otros médicos no hay buen organización
-  Demoras en las citas para cirugía
-  Anoche estuve en una silla hasta las 2:00 am, no habían camas y desde las 10:00 pm espere mucho
-  Mi sugerencia es que se recomiende que para una sonda nasogástrica, lo haga una persona capacitada o un medico
-  Que la entrega de los laboratorios sea más rápido
-  Solicito por favor que nos den la salida cuanto antes ya que tengo diabetes y no hay donde tomar algo.
-  Queja, información que al momento admisión no me informo que mi eps no tiene convenio con el hospital y debido a esto genero copago. Agradecería que menos informen en el ingreso sobre la situación, que no pasen a particular sin informar. Soy famisanar
-  La aplicación de la droga es demorada
-  Muchísima demora en la aplicación de los medicamentos y en la espera de una radiografía no piensan en el dolor de los niños
-  A pesar de entender que la psiquiatra tiene trabajo, tuvo que trabajar a deshoras (sábado en horas de la mañana), al atenderme no pareció haber una comprensión dada y además de todo tomo una decisión de la remisión que no acepto y que tampoco pedí. No explico que era sino hizo lo que considero sin preguntarme a mí o a mis padres. Y aun así no presto atención a unas leves peticiones. A nadie le gusta trabajar a deshoras del horario o tal vez estaba cansada ese día, pero considerando a quienes debe tratar no me parece algo bueno. Lo siento y gracias
-  Que las urgencias y baños están muy inadecuados para los usuarios y muy poco profesional de la salud con la cantidad de usuarios que hay.

- Que el médico internista no se demore tanto, llevamos más de 3 tres horas de espera solo por la valoración
- Solicito más agilidad en la caja de urgencias, hay dos habilitadas pero solo funciona una.
- Soy migrante y solicito que mi hija sea afiliada a mi eps sanitas

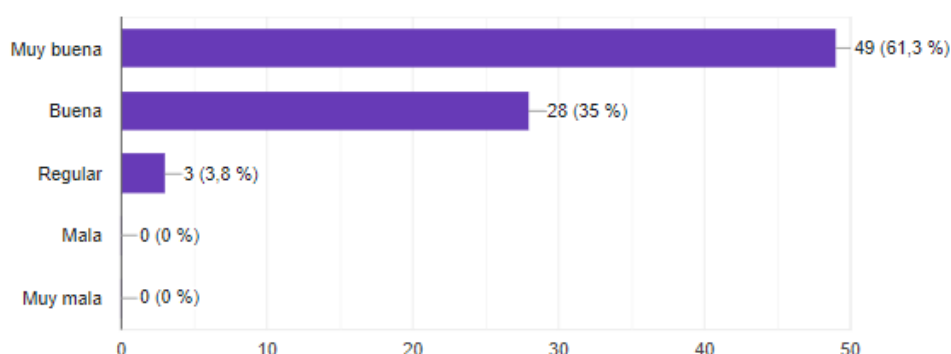
DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

80 respuestas



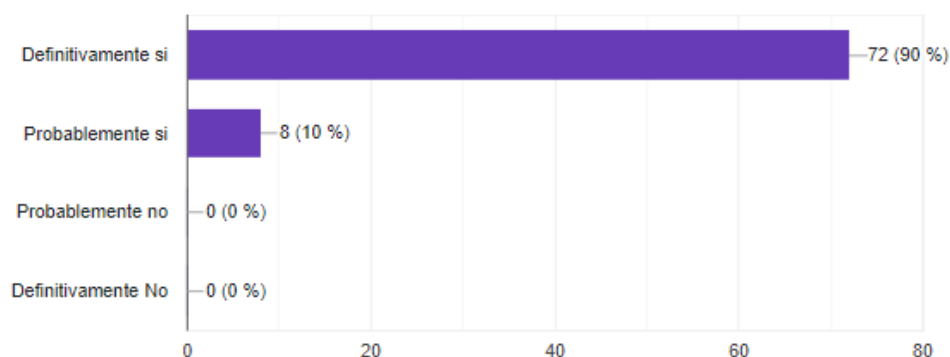
La tabla anterior indica que el 96,3% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

80 respuestas



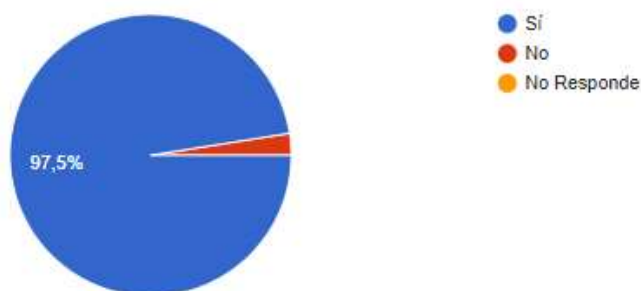
El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento de Deberes y Derechos

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

 Copiar

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.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Felicitaciones que sigan atendiendo así, es muy buen hospital soy recurrente y me tratan excelente
-  Que nos sigan colaborando con la atención es muy buena
-  Muy buena la atención que continúen así felicitaciones
-  Gracias
-  Muy agradecida por el trato del personal
-  Hasta el momento no se ha presentado ninguna novedad con el servicio prestado ya que mi esposo todavía está en cirugía
-  Me siento satisfecha por la atención prestada por dos trabajadores gracias
-  Hasta el momento es buena la atención
-  Yo Jenny como esposa del paciente Oliverio estoy muy satisfecha con lo servicios prestados muy eficiente el personal y amable muchas gracias y felicitaciones.
-  La atención fue excelente el personal siempre presto a ayudar y aclarar dudas
-  Buena atención y oportuna respuesta al solicitar información acerca de los pacientes por esa razón se felicita al personal y por favor continúen con la misma paciente y dedicación con su labor
-  Excelente servicio, puntualidad y todo muy claro muy amables y atentos
-  Que nos sigan colaborando con la atención, felicitaciones
-  Me parece muy oportuna la labor de la señora de Humanización Mary reciba mis felicitaciones, yo no conocía esa labor en las ocasiones anteriores que he asistido a esta institución y me parece prudente hacer llegar mis felicitaciones a salas de cirugía
-  La atención fue buena
-  Fueron claros con la información
-  Buena atención

-  Agradezco la colaboración del Doctor de anestesia y las enfermeras que estaban en la cirugía fue todo excelente
-  Me pareció buena y pertinente la atención prestada por todo el personal completamente conforme

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Me gusta el nuevo sistema de tickets y la espera con el televisor es más organizado los turnos, los que no llegan a tiempo son los doctores y se retrasa todo.
-  Sugerencia sería que a la hora de asignar o llamar para una cita se pudiera, nunca contestan
-  Por más de 45 minutos esperamos a la persona de la caja de cirugía la que debía entregar la orden de salida habiendo dos personas en el mismo lugar me indicaban que tenía que seguir esperando, cuando me vieron ya indispuesto decidieron generar la orden habiéndolo podido hacer desde el inicio sin esperar tanto
-  Sugerencia sería bueno que en cardiología no nos citaran todos a las 2:00 pm porque llegamos y nos dicen que la cita es hasta las 4:00 pm, mi hijo es un bebe y ya está cansado, llorando y genera malestar en la sala de espera, me siento frustrada porque nada que lo llaman
-  Muy demorado el servicio
-  Nos ha ido bien con el digiturno, todos llegamos bien pero los doctores no llegan a la hora, son las 4:00 pm y todo está atrasado, los doctores tienen que llegar puntuales
-  El televisor es grande, bien el digiturno, pero hay mucha contraluz y no vemos bien
-  Que se cumpla la asignación de la cita, tenía la cita a las 8:20 am son las 9:00 am y no han atendido, aún hay pacientes por delante de mí, es una falta de respeto que el doctor llegue tarde

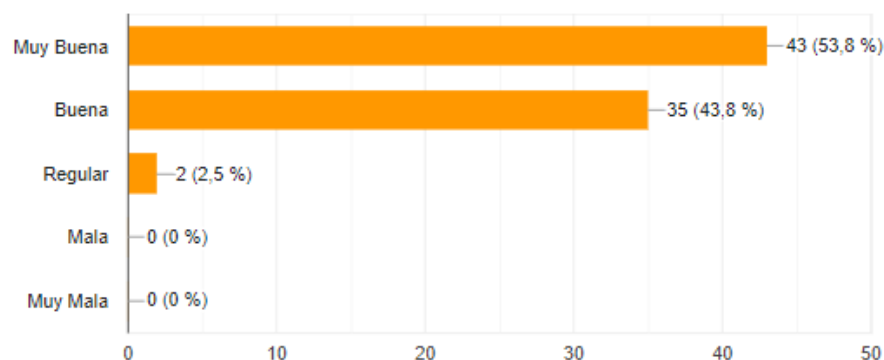
DUITAMA- INTERNACIÓN (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

80 respuestas



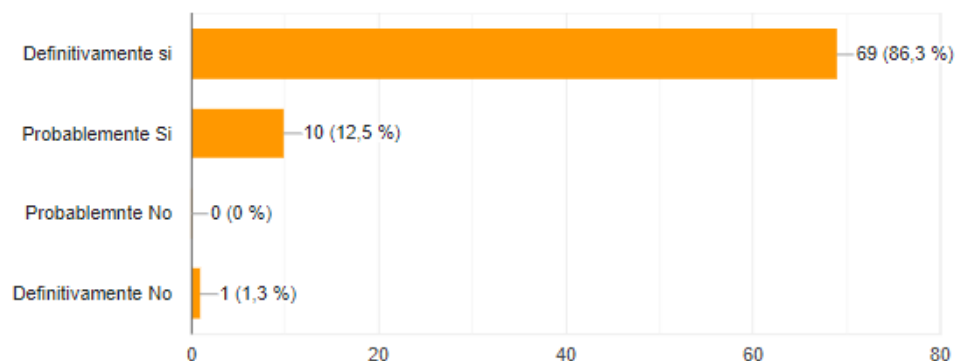
La tabla anterior indica que el 97.6 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos ésta IPS?

 Copiar

80 respuestas

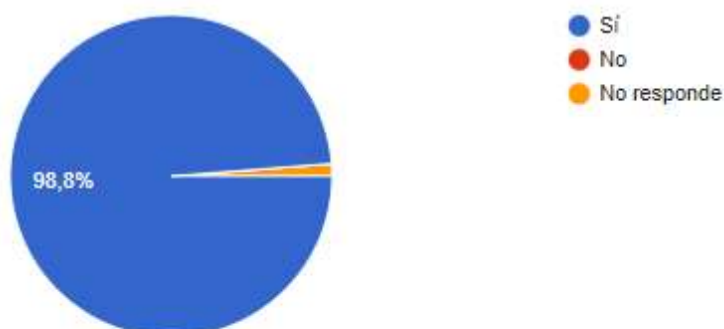


El 98.7 % de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento de Deberes y Derechos

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

80 respuestas



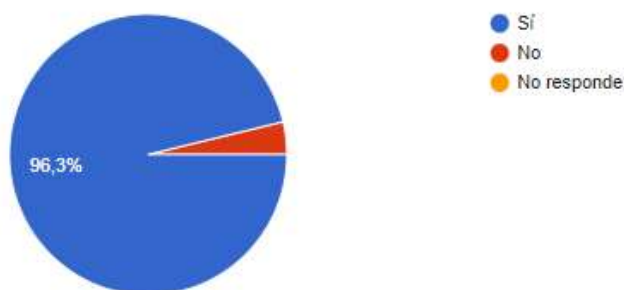
El gráfico anterior indica que el 98.8 % de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

Indicador de Satisfacción de la Alimentación

¿Considera adecuada la alimentación en el servicio de hospitalización de acuerdo a su diagnóstico?

 Copiar

80 respuestas



Se observa que el 96.3 % de los encuestados, considera adecuada la alimentación proporcionada en el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Muchas gracias felicitación es un buen servicio nunca cambien
-  Me siento agradecido por la atención brindada sean muy completos
-  Me siento a gusto con la atención
-  Quiero felicitar a este personal que ha estado pendiente de la evolución de mi hermana, gracias por su empatía y resiliencia para con nosotros, el servicio ha sido excelente el manejo de la internación médica y el acompañamiento constante ha sido de gran avance en la recuperación de ella. Dios les bendiga sus buenas acciones a todo el personal de UCI mis más sinceros agradecimientos
-  Felicito a todos los profesionales que me atendieron médicos e internos, terapia respiratoria, enfermeras, jefes, auxiliares, personal de radiología, la psicóloga Jessica por su calidad humana por su forma de tratarme para que este proceso de hospitalización sea más llevadero, la dedicación respeto y profesionalismo mil gracias a todo el personal. Mil felicitaciones por su profesionalismo y calidad humana
-  Agradecemos la atención prestada
-  Agradecimiento por el servicio prestado en todo el momento
-  El servicio ha sido excelente en toda las áreas que lo han atendido
-  Buena atención en el hospital, felicitaciones muchas gracias
-  Felicito a Doctora Mónica Corredor pediatra por su dedicación y excelente servicio en la atención al paciente Miguel Ángel Conciso, ya que fue ágil, oportuna y además por su calidad humana y profesional gracias, Dios los bendiga su noble profesión.
-  Felicito al Doctor Carvajal y su equipo gracias
-  Felicito al personal médico y de enfermería que durante el tiempo de hospitalización de la paciente estuvieron muy atentos a las necesidades y prestos a colaborar en todo momento
-  Las atenciones en orientación al usuario fue muy buena en general el tiempo fue muy agradable, el paso por el hospital
-  Agradecemos al b2 por su gran dedicación para cada paciente y por su excelente servicio

-  Muchas gracias por esta atención muy buena nos vamos muy contentos Dios los bendiga
-  El servicio y el profesionalismo esta para felicitar a cada uno y me voy muy satisfecho gracias por todo
-  Felicitaciones a todo el personal médico por su entrega y colaboración para con los pacientes quedamos muy agradecidos Dios los siga bendiciendo por tan linda labor
-  Me parece que brinden una buena atención
-  Excelente el sentido de servicio y calidad humana
-  Los doctores, enfermeras son personas amables y atienden muy bien me encanto el servicio del b2 gracias
-  El Doctor Hernández excelente cirujano, calidad humana sensibilidad oportuna e integra conmigo y mis acompañantes, los médicos y enfermeras terapeutas personal de aseo y personal de enfermeras se lucieron con el trato los admiro y valoro por las funciones que prestan con los servicios mil felicitaciones y su calidad humana los quiero mucho.
-  Agradecimiento por los servicios prestados
-  Felicidades a todos y Dios los bendiga por sus esfuerzos
-  Muy agradecido por los servicios prestados dios los bendiga a todos quienes trabajan en este hospital
-  Solicito que mejoren el manejo de la salida del hospital que nos manden para otro lado al salir y que no dan la información completa nos tocó pregunte y pregunten, no tenían impresora, después nos devolvieron por un papel que debía firmar el jefe y nadie tenía claro nada
-  Felicitaciones buena atención
-  Agradecimiento porque la paciente es de muy mal genio, y el servicio tuvo paciencia
-  Agradecidos con el servicio muy buena atención felicidades c3
-  Todo fue bueno
-  La verdad he tomado el servicio muchas veces y me parece excelente tanto enfermeros, vigilante, muy atentos y serviciales. Solo pediría más empatía entre ellos mismos

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Queja la doctora que me ingreso en triage debe aprender sobre el buen trato a los pacientes, ser receptiva, ayudadora, solo le dije que me sentía muy deshidratada y dijo que no lo necesitaba , no puso líquidos, y que si no me estaba hidratando, le dije que si con agua, que eso no servía, que eran sales de deshidratación, que cuales medicamentos estaba tomando, le digo que amoxicilina, dijo que eso no servía que era un proceso viral, que señora tan difícil, yo estaba respirando mal, no le dije nada. Felicitaciones a los doctores especialistas excelencia en salud, Doctor rojas, Yardany Méndez, Cesar Méndez. Jefes del día, terapistas como Mayerly Siachoque, terapistas físicas, auxiliares mis felicitaciones.
-  La alimentación llega muy tarde
-  Felicitaciones al hospital ojala sigan así y que el gobierno nacional tenga en cuenta una opción de mejoramiento de laboratorios, que tomen más exámenes en este hospital y a la salud hay que hacerle unos cambios no reformas.
-  Deberían prestarle más atención a los pacientes psiquiátricos puesto como no se les ve prioridad de ningún tipo y las enfermedades mentales también merecen buena atención, estuve un día en hospitalización en urgencias y me parece que falta más atención hacia esa población

- 
 Ayer en el hospital de Duitama b2, donde se encuentra en recuperación mi madre de una cirugía de la rodilla izquierda que se practicó el día 21 de marzo, le hice una pregunta al doctor de turno que es el Doctor Araque me contesto de una manera enfadada, por hacerle una pregunta sobre mi madre
- 
 El personal de enfermería del turno de noche de la paciente no le aplico a tiempo el medicamento lo ultrajaron pero lo demás me trataron muy bien. Espero mejoren el servicio y el trato con los pacientes sobre todo en la noche.

SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

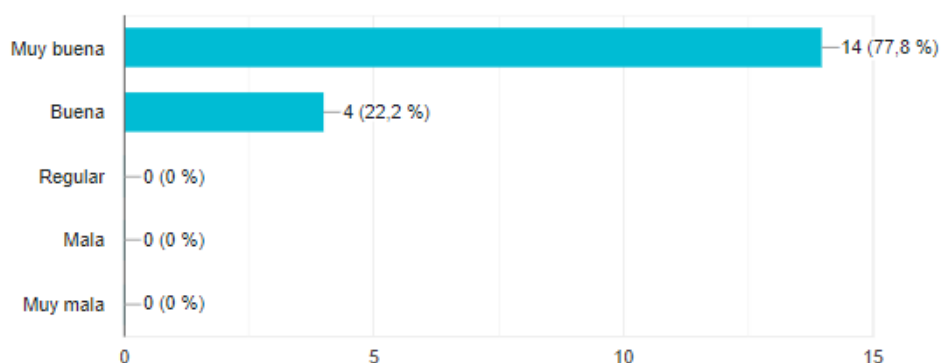
SANTA ROSA- SERVICIOS AMBULATORIOS (18 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

18 respuestas



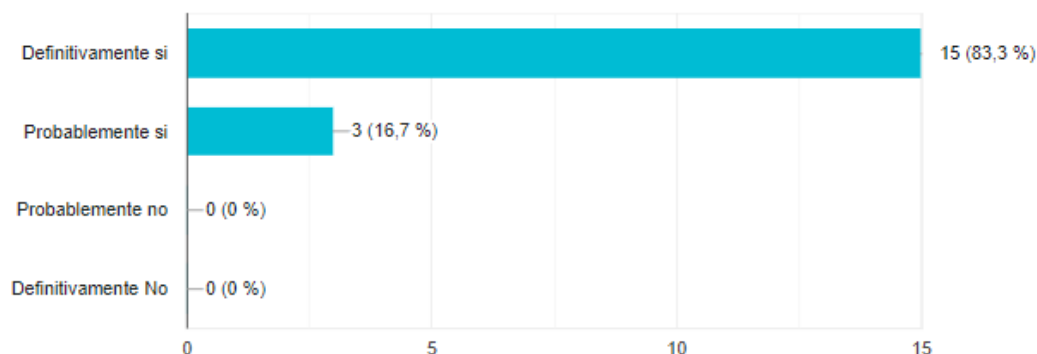
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

18 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:

-  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
-  Dar una gran felicitación y agradecimiento a todo el personal por brindar servicio en esta institución de salud que gracias a el servicio que prestan es muy bueno oportuno y correcto en los casos que lo he necesitado como usuario, haya un buen trato.
-  La persona de archivo es muy gentil y le gusta lo que hace
-  Muy bueno el servicio
-  Felicitaciones por el servicio prestado

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Espere mi cita médica por más de 40 minutos
-  Me gustaría que esta ESE permitiera controles de maternidad, lactancia en el municipio de Santa Rosa, que fuera excelente el servicio

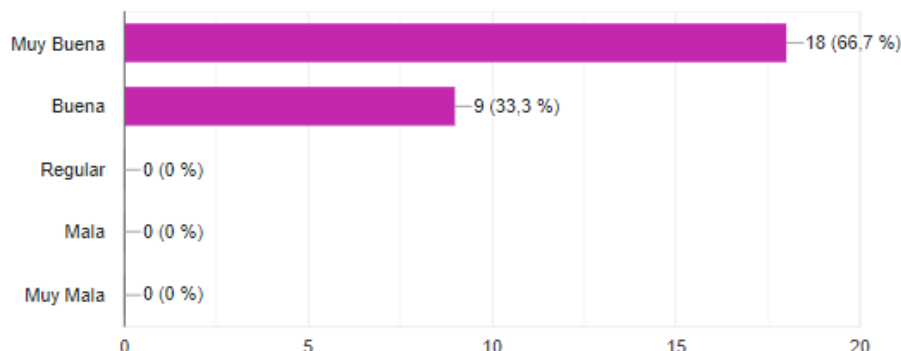
SANTA ROSA - URGENCIAS (8 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

27 respuestas



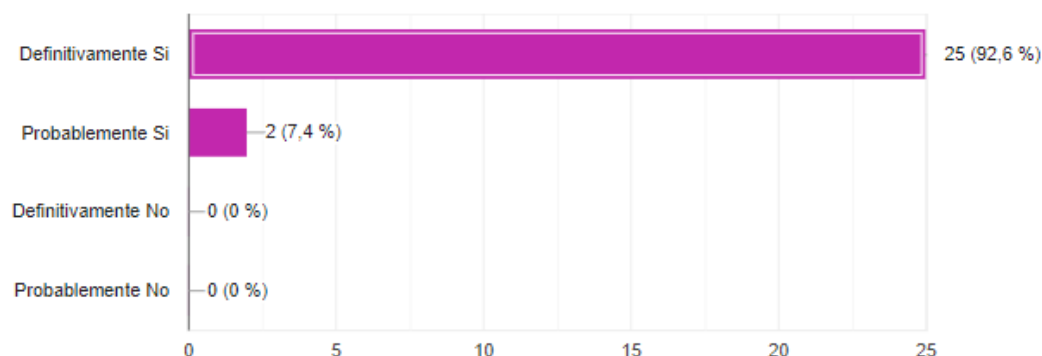
La tabla anterior indica que el 100 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

27 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:

 Agradecimiento muy especial a la enfermera Nelly que nos atendió muy bien muy respetuosa y el doctor coto muy amable y estuvieron pendientes toda la noche darles las gracias

-  La atención es muy buena gracias al personal que me atendieron desde el momento que llega uno a la portería hasta que la atiende el médico, gracias al doctor julio guio por su atención adecuada ya su auxiliar Nelly mil gracias
-  El doctor y la auxiliar Nelly me atendieron muy bien, me aplicaron el medicamento bien me siento mejor, agradecimiento a todos
-  Felicito al doctor julio y la enfermera me atendieron bien
-  La atención del Doctor Julio y enfermera muy buena
-  No sentimos muy agradecidos con la atención del Doctor Víctor y la enfermera Nelly, por la atención recibida
-  Recibí una muy buena atención y apoyo de parte de enfermera y medico quienes me dieron el medicamento y tratamiento a seguir en casa
-  Felicitar al Doctor Víctor Manuel Sandoval y a las enfermeras me atendieron muy bien Dios y la virgen los cuiden mucho, por la atención que le dieron a mi hijo gracias
-  Se agradece y felicita por el buen servicio que prestan día a día cada que es necesario el requerimiento en cualquier ámbito, es muy excelente y eficaz
-  Estoy muy agradecida con el servicio que me han brindado el cual ha sido muy eficaz, muy completo y oportuno, gracias todos los que prestan su servicio en la institución
-  Felicito al personal de vigilancia y a todas las enfermeras por su atención
-  Felicito a todo el personal de enfermería por el buen servicio
-  Muy satisfecho con la atención que recibimos por parte de personas a cargo no tengo ninguna queja que siga la atención hacia paciente gracias
-  Excelente atención urgencias
-  Muy contenta y agradecida con la atención prestada
-  No tengo nada malo que sugerir, muchas gracias por la atención
-  El Doctor Anderson es excelente profesional una calidad humana, bonita y excelente trato

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Menor tiempo de espera, somos tres pacientes y llevamos más de dos horas esperando la atención del médico que salió y no se sabe.
-  Gracias por la atención sugiero que mejoren las instalaciones
-  El servicio y la información brindada por el personal de salud es buena, solo falta mejorar la casa.
-  La atención por urgencia en algunas ocasiones puede ser muy demorada, en ocasiones las demoras no se es alta por la cantidad de pacientes, sino por la calidad de la atención. Una sugerencia es para tener en cuenta que hay muchos que viven en verdad y es incómodo tener que esperar tanto y más cuando se trata de personas de tercera edad y niños con brazos y no hay buena priorización de atención
-  Las instalaciones están en mal estado y no hacen nada, van a esperar que pase un accidente para arreglar

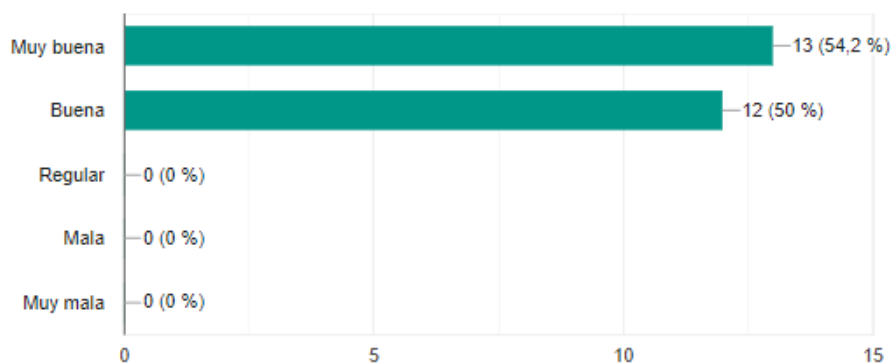
SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (25 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

24 respuestas



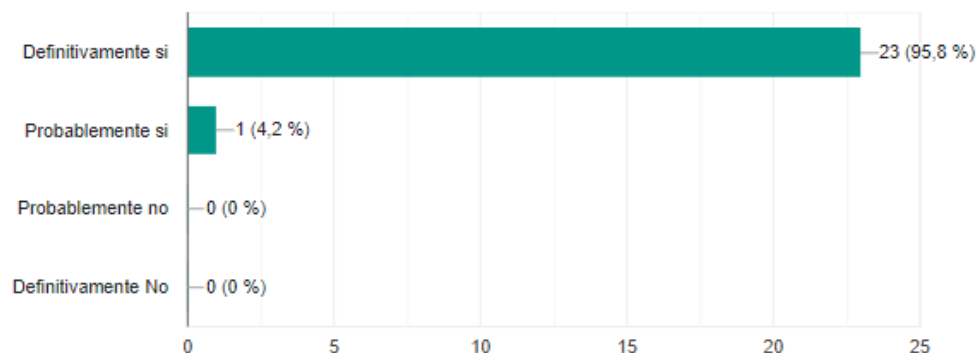
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativasur en servicios ambulatorios es muy buena y muy buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

24 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:

 Personal muy bien

-  Muy bueno todo
-  La medico los Jefes son muy bien con la señora de facturación, buena atención
-  Los medios y el personal muy bien
-  Todo va bien
-  Personal colaborador
-  Oportuna su atención
-  No tengo quejas, ni sugerencias
-  Buena atención en general

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Mejorar las instalaciones y ampliar servicios
-  Contar con atención medica los fines de semana y en horario nocturno
-  Petición de cambiar algunos del personal, porque no son amables

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.

Durante el mes de Abril del 2023 se recibieron y tramitaron 16 PQRSDF así:

Listado general de los radicados del mes de Abril de 2023

Estado	Numero de Radicado Consecutivo	Fecha de Radicación	Fecha Respuesta	Tiempo de Respuesta (Dias habiles)	Quien radica	Naturaleza de manifestación	Usuario	Descripción
Notificado	2023-0034	3/04/2023	13/04/2023	6	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	Diana Maria Ruiz Cuspoca	Informa maltrato por parte de medico general
Notificado	2023-0035	8/04/2023	19/04/2023	8	Usuario Externo	Queja	Karolinne Niño	Informa dificultad con la solicitud de carnet institucional por parte de vigilancia
Notificado	2023-0036	9/04/2023	19/04/2023	8	Usuario Externo	Queja	Wilmer Edilberto Chaparro Orduz	Manifiesta dificultad con personal de vigilancia

Notifica do	2023- 0037	10/04/2 023	24/04/2 023	10	Usuario Externo	Petición	Erika Otálora Duarte	Solicita permiso para ingresar alimentacio n vegana
Notifica do	2023- 0038	10/04/2 023	26/04/2 023	12	Usuario Externo	Denuncia	Jose domingo muñoz	Reporta herida en retiro de manilla de identificacio n de usuario
Notifica do	2023- 0039	13/04/2 023	24/04/2 023	7	Usuario Externo	Queja	FANNY ALEJANDR A GARZON MUÑOZ	Manifiesta inconformid ad con atención de ginecología
Notifica do	2023- 0040	14/04/2 023	24/04/2 023	6	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	Natalia Alvarado	Informa que no se respeto la fila en consulta externa
Notifica do	2023- 0041	14/04/2 023	19/04/2 023	3	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Sugerencia	Yurany Gomez	Solicita que se instalen mas tomacorrie ntes en las habitaciones de hospitalizaci on
Notifica do	2023- 0042	14/04/2 023	27/04/2 023	9	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	Alisson Gonzales	Informa dificultades en la atención por ugencias de ginecología
Notifica do	2023- 0043	14/04/2 023	24/04/2 023	6	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	Maria Abigail Alvarez	Informa mala informacion y servicio por trato en caja de urgencias

Notifica do	2023- 0044	20/04/2 023	3/05/20 23	8	Usuario Externo	Queja	Angélica María Estupiñan Mercado	Manifiesta malentendid o en atención por cirugia general
Notifica do	2023- 0045	21/04/2 023	3/05/20 23	7	Usuario Externo	Petición	luz miriam grisales lugo	Solicita copia de contrato con eps ASMET SALUD
Notifica do	2023- 0046	27/04/2 023	28/04/2 023	1	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	Isabel Suta Camargo	Informa dificultades en atención de copago por trabajo social
Notifica do	2023- 0047	27/04/2 023	3/05/20 23	3	Usuario Externo	Petición	Geimar Pastor Rincon Pedraza	Solicita una camilla para poder descansar en urgencias
En trámite	2023- 0048	28/04/2 023			Usuario Externo	Queja	LILIA YOLANDA BERRIO LEGUIZAM ON	Refiere dificultades en cancelación de programació n de cirugia
Notifica do	2023- 0049	28/04/2 023	28/04/2 023	0	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	Francisco Javier Puentes	A través de secretaría de salud informa mala atención por parte de enfermería en A2

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de Abril del 2023 es de **6.2** días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

Así mismo durante el mes de Abril del 2023, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **241** 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

