

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN JULIO 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 **305 encuestas** realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Julio de 2023 en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **293 están satisfechos** con la atención recibida. De los 305 usuarios encuestados, **301 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	95%	100%
DUITAMA URGENCIAS	93,8%	97,5%
DUITAMA AMBULATORIO	98,8%	98,8%
SANTA ROSA URGENCIAS	95%	100%
SANTA ROSA AMBULATORIO	95%	100%
SATIVA SUR AMBULATORIO	100%	96%
TOTAL 305 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.

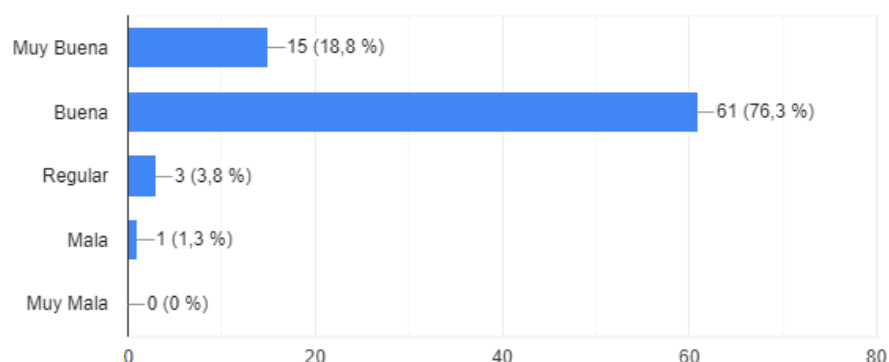
DUITAMA- URGENCIAS (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

80 respuestas



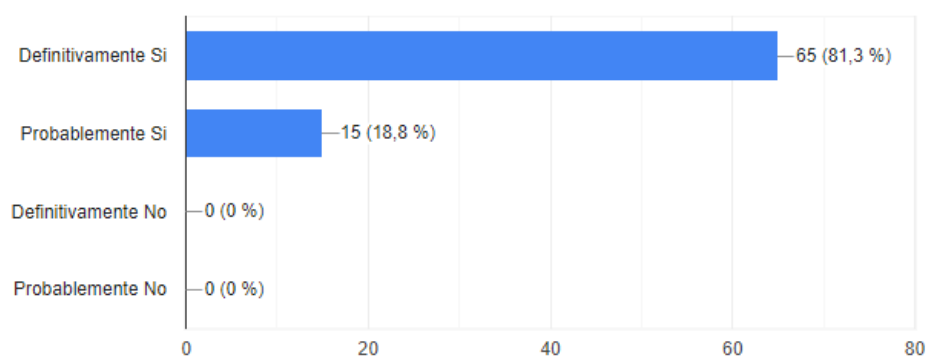
La tabla anterior indica que el 95,1 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

80 respuestas

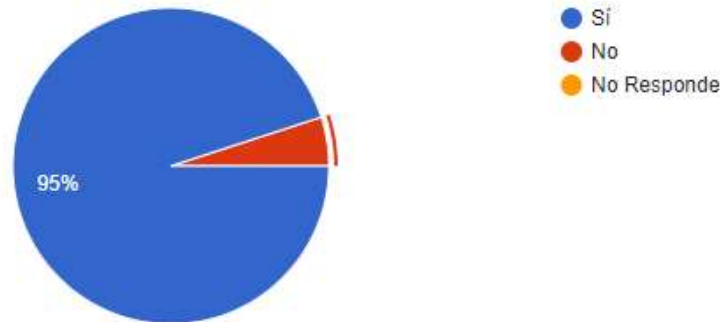


El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y derechos como usuario?

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 95% 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 por su atención felicitaciones
-  Felicitaciones a todas las personas que laboran en este lugar
-  Felicitarlos por tan buena atención y paciencia con los pacientes mil gracias
-  Muchas gracias por la atención me sentí bien atendido muy buena persona la enfermera y el médico y doctora de humanización
-  Muchas felicitaciones agradecido a todo el personal desde el portero en adelante
-  La atención es excelente
-  Muy buena atención gracias por el servicio
-  Felicitación oportuna atención de acuerdo al nivel de urgencia que requiere el paciente , efectividad de todo el personal, gracias

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Solicito sean más ágiles y rápidos los resultados de los exámenes
-  Solicito de manera muy atenta que se gestione la atención completa por parte de familiar para sus afiliados en este hospital
-  Mejorar atención asistencial del servicio de urgencias, auxiliares son muy groseras
-  La verdad si uno acude al hospital es porque tiene una urgencia de salud y muy demorada la atención es lo único, del resto somos privilegiados en tener un hospital como el que tenemos los Duitamenses
-  El doctor que le saco la ecografía de cuello no explica ni informa nada además se molestó porque le informe que la ecografía del niño era para el lado derecho no izquierdo, lo reviso muy bien, pero me dio impresión que no le paso el panel por donde era, muy orgulloso 26 de julio.

- Terrible que una persona que llega enferma le toque quedarse sola, porque no permitan acompañante
- Le recomiendo tener baños aptos para personas mayores y con discapacidad, los baños en urgencias no son óptimos
- Por favor revisar el tensiómetro de Triage ya que tenía una tensión elevada y allí me salió normal y en la entrada y demás partes donde la tomaron, es muy importante que revisen
- Dar los resultados de los exámenes más rápido porque se demoran mucho tiempo, agilidad
- El día de hoy, le pedí el favor a una señora de la cocina en el restaurante que me prestara una cuchara para poder comer y de la forma más grosera y displicente me dijo que no me la prestaba, le dije que me iba a sentar a comer en el restaurante y aun así no me la presto. Falta de amabilidad para las trabajadoras de la cocina, los médicos excelentes
- Por el motivo del día de hoy ingrese a las 8:46 am dure todo el día y no fue posible que me valorara el otorrino, me quede sentada todo el día y hasta que me toco pedir retiro voluntario me parece imposible y además me toco regresar al otro día a ver si es posible que me valorara el otorrino sino me veré obligada a poner la queja

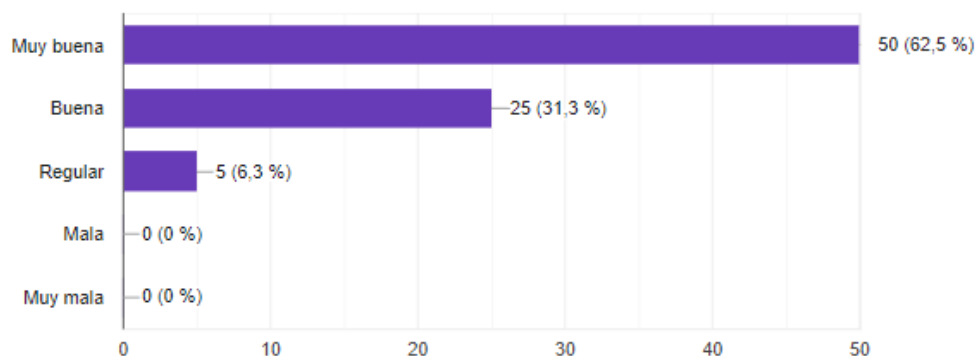
DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

80 respuestas



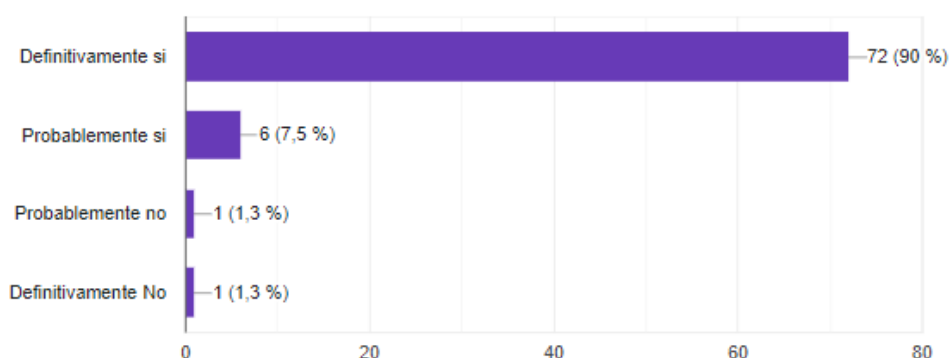
La tabla anterior indica que el 93,8% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

80 respuestas

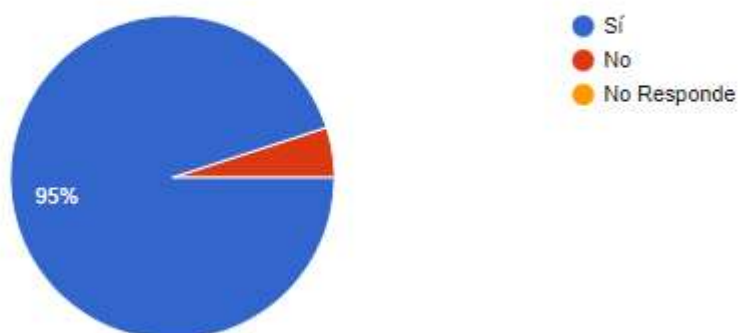


El 97.5% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento de Deberes y Derechos

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

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 95% 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:

-  Es muy buena aquí el hospital, por ser muy bien atendidos
-  Felicitaciones, la atención del personal fue muy amable y humano enfermería muy atentas a informar y en general todo el equipo médico.
-  La atención dada fue muy buena y clara para el paciente y familia

-  Muy bueno el trato y la capacitación que han recibido el personal que trabajo en esta entidad son amables, y dan buen trato a la gente
-  El servicio que prestan es excelente la parte humana y puntualidad gracias por su atención personal médico, auxiliares y humanización de salas de cirugía
-  Los felicito porque tienen un equipo excelente porque mi mama se quedó un momento sola sin acompañante y me llamaron para estar pendiente
-  Felicitaciones porque su personal de enfermeras hace un ambiente muy bonito en espera de la cirugía
-  Felicitaciones por su atención y esmero con los pacientes
-  Muy buena atención prestada
-  Felicitación porque la atención fue muy buena la información clara y entendible, personal médico muy comprometido. El personal por el cual fue atendida son muy amables y respetuosos. Bendiciones y gratitud
-  Felicitaciones por el buen servicio brindado desde el primer momento que ingresamos en la institución
-  Excelente servicio como en los médicos y todo el personal de cirugía ambulatoria
-  Me siento satisfecho con la atención prestada por todo el personal del hospital, muchas gracias a todos
-  En el momento de la confirmación de la cirugía habiendo escuchado al Dr Libardo Pulido el día anterior lunes 10, todo su procedimiento en forma clara y muy profesional para la cirugía de Isabel, todo ha sido preciso y oportuno queremos en nombre de la familia agradecerles a todo el equipo que estuvo al pide del procedimiento Diosito les siga bendiciendo su sabiduría muchas felicitaciones
-  Felicito al personal por su atención prestada como el hospital
-  Desde que ingresamos al hospital la atención fue satisfactoria y muy buena
-  Fue satisfactoria la atención prestada
-  Felicito a todo el personal de atención al usuario muy buena y sobre todos los cirujanos que tiene el hospital regional, gracias
-  Felicitaciones a todo el personal del hospital por su gran atención y responsabilidad con los pacientes y sus acompañantes, muchas gracias
-  Totalmente satisfecha con el servicio
-  Muy buena atención

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Deberían agilizar más el proceso de digiturno y la atención brindada ha sido buena
-  Brindar una buen información en portería y ventanilla
-  Muy demorada la atención llevamos dos horas para ser atendidos y nada
-  Sugiero que toda la información de programación de salas de cirugía debería llegar por correo electrónico es más accesible actualmente porque la tecnología nos hace la vida más fácil y a veces hablan muy rápido
-  No me parece adecuado que con tanta gente para facturar, atiende solo una persona y la de al lado que no puede porque se está planchando el cabello en el baño detrás, me parece una falta de respeto con nosotros
-  Brindar una buen información en portería y ventanilla, yo no conocía los horarios de visita y la mona me contesto muy feo

- Me gusta el digiturno porque puedo esperar sentada, sin embargo no hay una fila preferencial para gestantes y como yo un adulto mayor, nos atienden a todos por igual
- El doctor que tenía que atenderme a las 3:00 am llego muy tarde y nos atendió a todos de afán, no me dejo ni hablar en la consulta, si hubiese llegado tarde hubiese perdido la consulta con el Doctor Pulido, pero ellos llegan tarde y no dicen nada
- Sugerencia, con respecto a la planta física en la sala donde reciben al paciente para cx es muy pequeño y se acumulan mucha multitud en un espacio tan angosto

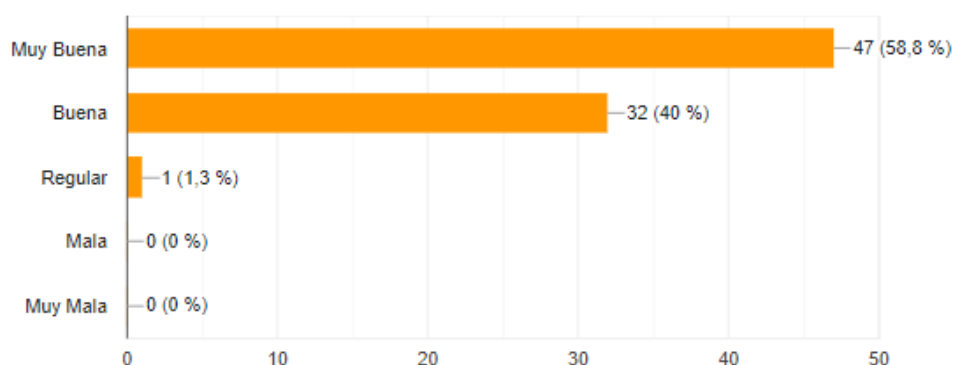
DUITAMA- INTERNACIÓN (80 encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

80 respuestas



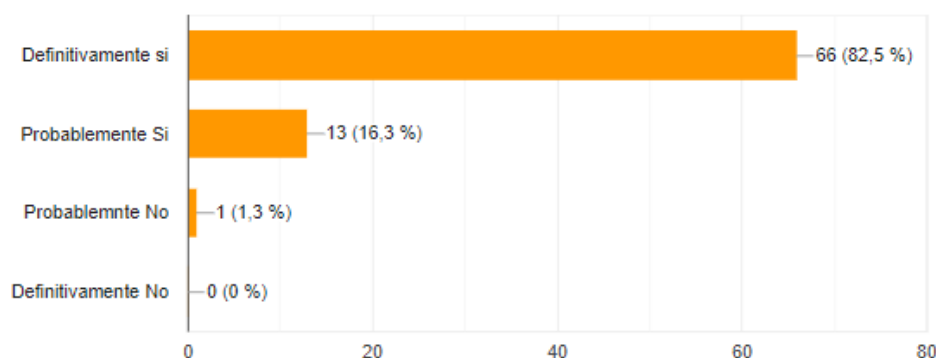
La tabla anterior indica que el 98.8 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos ésta IPS?

[Copiar](#)

80 respuestas

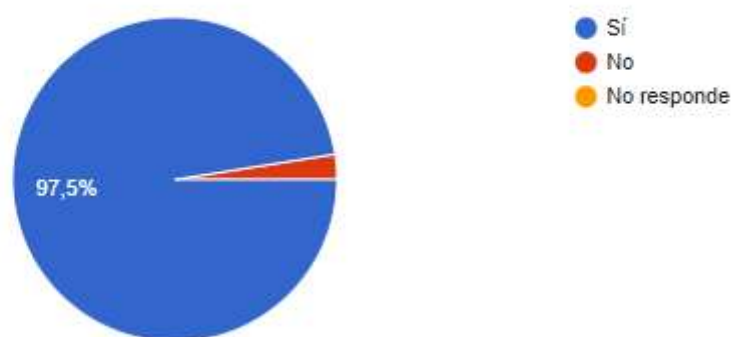


El 98.8 % de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento de Deberes y Derechos

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

80 respuestas

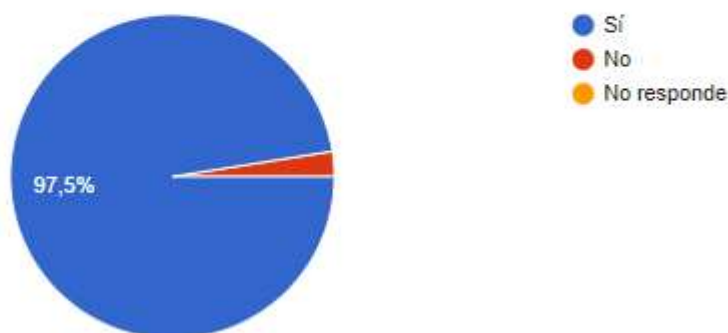


El gráfico anterior indica que el 97.5 % de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

Indicador de Satisfacción de la Alimentación

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

80 respuestas



Se observa que el 97.5 % de los encuestados, considera adecuada la alimentación proporcionada en el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Doctor Daniel Rincón es muy agradable y cordial
-  Felicitación al médico y enfermeras del servicio donde estaba hospitalizada mi esposa, la señorita de humanización que me colaboro
-  Quiero agradecerle a todo el grupo medico hay una excelente servicio me siento muy feliz de que me atiendan aquí
-  Todo el personal es muy amable y gentil
-  Felicitaciones porque se portaron humanamente y están muy pendientes del paciente
-  De manera personal felicito y agradezco a todo el personal del hospital que desde el momento en el que ingrese mi familia en el momento de salida todo fue muy excelente, quedo totalmente agradecida pido a Dios muchas bendiciones para todo el personal, mil felicitaciones por tan linda labor del B2
-  Muy agradecida por el servicio porque todo el personal fue muy atento y el procedimiento fue rápido
-  Agradezco en todo sentido humano, pues desde que ingrese por urgencias procedimiento y hospitalización fue excelente gracias, gracias a todos por sus servicios Dios los bendiga grandemente al B2
-  La atención fue adecuada muchas gracias
-  Una felicitación al cargo de humanización B2, ya que me dieron bastante apoyo en solicitud de medicamentos y transporte es muy buen la atención que ella brinda con todas las personas
-  Unas felicitaciones al Liz de humanización por el apoyo médico y de salud, es una muy buena atención de las enfermeras y médicos. Gracias por estar conmigo muchas gracias y muchas felicitaciones

-  Un agradecimiento, felicitaciones a cada una de las personas que estuvieron presente en el proceso, lo atendieron muy puntual y con excelentes servicios muchas gracias
-  Excelente servicio por el amor y entrega con todos los pacientes, gracias mil bendiciones a todos en general
-  Muchas gracias al servicio A4 por sus servicio prestados
-  Gracias al personal médico y enfermeros por el servicio prestada, Dios los bendiga
-  Muchas gracias por la atención prestada por la habitación del B2 del Hospital Regional de Duitama
-  Felicitación al personal de enfermería por la dedicación y paciencia con la paciente
-  Felicito a la señora Mary Baquero por su colaboración y la colaboración que me presto
-  Muy buena la atención
-  Felicidades
-  Agradecer a todos su buena atención a mi hermano, Dios los bendiga grandemente
-  Agradecemos por la colaboración con mi madre

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Solicito muy amablemente que en la historia clínica de mi papa se corrija y se quite el diagnostico de Parkinson ya que no tiene esa enfermedad, gracias
-  Sugiero flexibilizar los cambios de acompañante
-  Que capaciten al personal de enfermería en urgencias para que aprendan a tener empatía
-  Cada día tenemos que mejorar la atención
-  La comida esta fría, y repiten mucho las dietas y proteínas
-  Sugiero que cada día tenemos que mejorar la atención
-  La sugerencia es más aseo en los baños, felicito a los que están a cargo del paciente en los turnos porque nos escuchan y nos ayudan en las necesidades que tenemos
-  El paciente hace la observación de la alimentación unos días la comida estaba sin sal y otras veces saludísima para tener en cuenta.
-  Acompañante del paciente, señora María Calderón manifiesta no saber escribir y solicito más apoyo

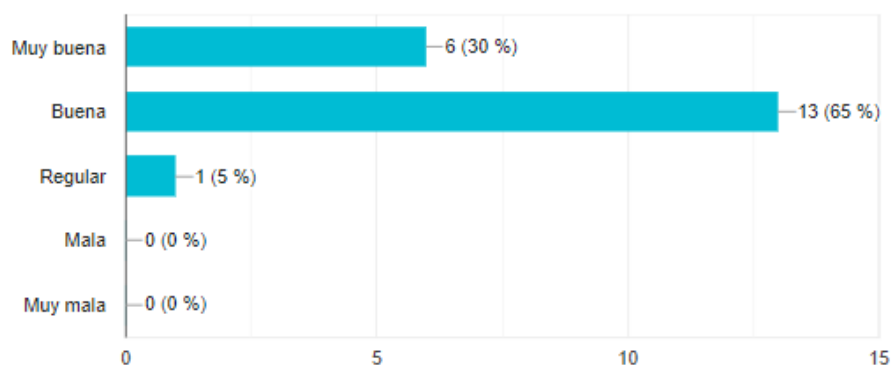
SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL SANTA ROSA SERVICIOS AMBULATORIOS (20 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

20 respuestas



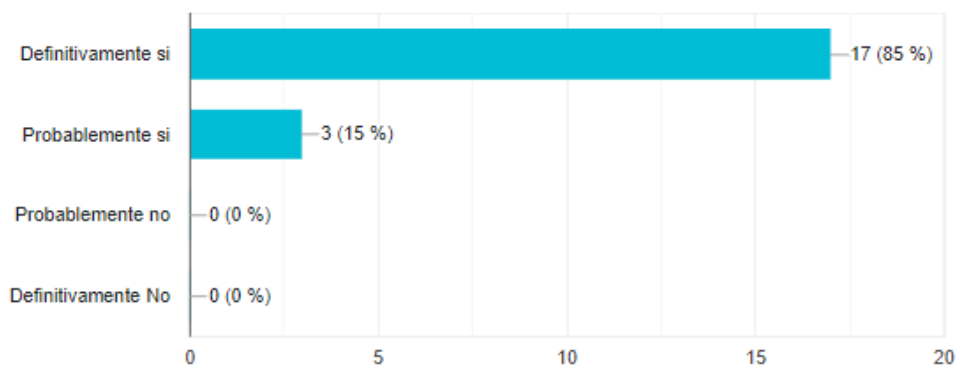
La tabla anterior indica que el 95% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

20 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:

-  Me parece muy buena la atención
-  Por el momento excelente
-  El servicio es muy bueno
-  Agradezco al personal del hospital por su atención prestada, ya que me tratan de una manera amable y me brindan la información que necesito excelente servicio en archivo

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Mejoras, la casa está en malas condiciones
-  Debería ser más rápida la atención
-  Buena la atención pero falta un poco de puntualidad en la hora de llamada para pasar al consultorio, demoras
-  Queja porque el doctor Víctor no me atendió porque no era una urgencia que hasta después de tres horas me atendía, creo que a él no lo ven. Escucharnos porque no somos escuchados muchas quejas de varios pacientes que le sucede lo mismo

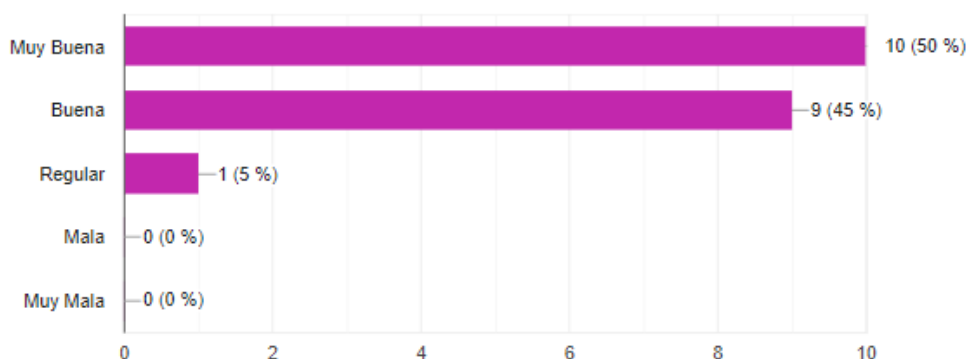
SANTA ROSA - URGENCIAS (20 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

20 respuestas



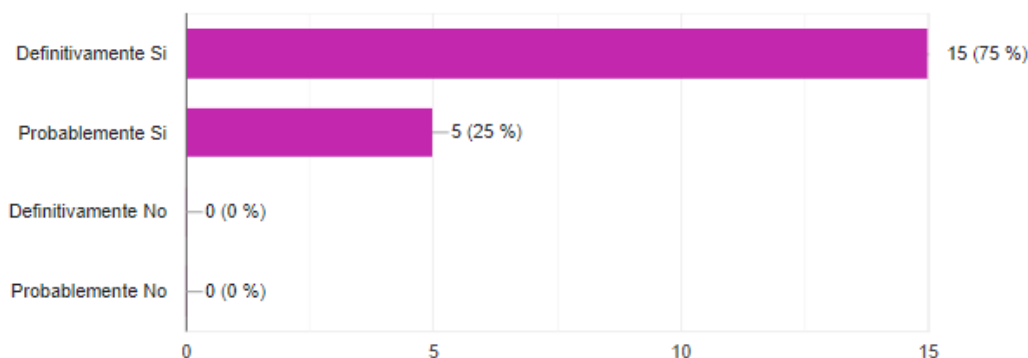
La tabla anterior indica que el 95 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

20 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:

-  Siempre me atienden muy bien excelente servicio
-  Muy buen servicio gracias
-  Los felicito por su atención muy excelente
-  La atención con el personal médico de enfermería fue muy bueno, en ingresos y salida
-  Por la falta de medicamentos de la farmacia de la eps, el personal de la ips fue amable y atenta al momento de brindarme ayuda acompañamiento y solución muchas gracias a la Jefe Flor y al Doctor Víctor por su excelente gestión
-  El servicio fue excelente, desde entrada hasta salida felicitaciones
-  Me atendieron rápido, gracias a Dios
-  Agradezco su colaboración y su atención afectiva con mucha amabilidad recibí ayuda en un momento de enfermedad
-  Gracias por la atención, a todos
-  Me sentí cómodo y fue agradable la atención por parte de todos, gracias al Doctor Víctor y la enfermera Nelly motiva muy buena la atención muchas gracias
-  La atención por parte de la enfermería y el doctor fue muy buena estuvieron pendientes la enfermera muy amable, ya tenga a alguna cosa, muchas gracias
-  La atención brindada por el personal de vigilancia, doctores es muy bueno
-  La atención fue buena y atendieron diligentemente al paciente
-  Excelente servicio por parte de la profesional encargada
-  Excelente todo muy dinámico muy humano y muy eficaz al momento del tratamiento sin queja
-  Muchas gracias por la atención (no es legible comentario)

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

Sería bueno que atendieran más rápido pues hay personas que necesitan de urgencia rápido y me gustaría que hubieran más posibilidades de una mejor atención hacia los pacientes pues a veces el trato que brindan las enfermeras es regular

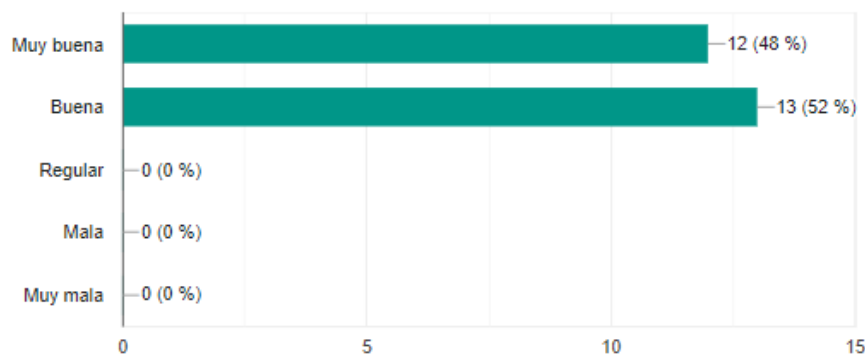
SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (25 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

25 respuestas



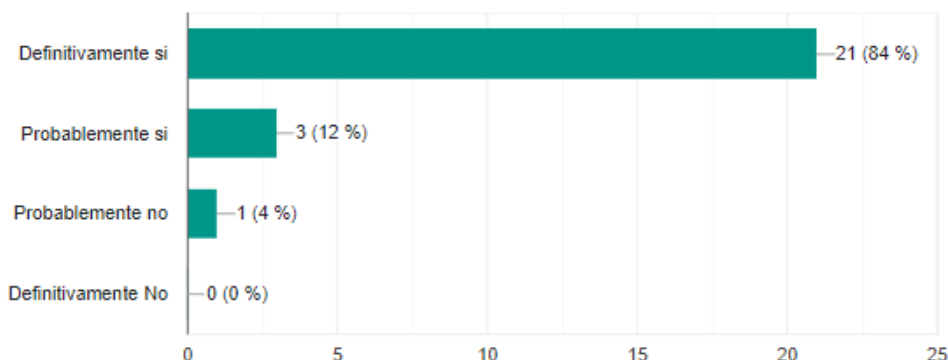
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativasur en servicios ambulatorios es muy buena y muy buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

25 respuestas



El 96% 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
-  Gracias por la atención prestada en el control de crecimiento de mi hijo
-  Agradezco al personal por la atención que me han prestado en esta enfermedad que estoy llevando, me vigilan el tomar los medicamentos y me dan ánimo muchas gracias
-  El servicio de odontología es bueno
-  Felicitaciones por el servicio, personal muy buena gente
-  El servicio de planificación familiar es excelente
-  Buen servicio
-  Felicitaciones excelente atención muchas gracias
-  Felicitaciones por la atención prestada durante el traslado en ambulancia hacia la institución Hospital Regional de Duitama
-  Disponibilidad de más días de odontología, abrir más agendas
-  Gracias por la atención recibida

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Que se tome el TSH por la Eps en el hospital de acá porque es difícil desplazarse hasta Duitama
-  Sugiero que sea habilitado el servicio de urgencias
-  Contar con el servicio del jefe para la tomas de citología
-  Disponibilidad de más días de odontología, abrir más agendas

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.

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

Listado general de los radicados del mes de Julio de 2023

Estado	Numero de Radicado Consecutivo	Fecha de Radicación	Fecha Respuesta	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	Quien radica	Naturaleza de manifestación	Usuario	Descripción
Notificado	2023-0090	5/07/2023	13/07/2023	6	Usuario Externo	Queja	Carlos Alberto Amaya Tarazona	Informa atención displicente por parte de especialista en ortopedia
Notificado	2023-0091	10/07/2023	11/07/2023	1	Usuario Externo	Petición	Marisel Estupiñan Albarracin	Solicita protocolo de necropsia de trabajador
Notificado	2023-0092	12/07/2023	26/07/2023	9	Usuario Externo	Denuncia	Zulait alvarado	Informa que en Santa Rosa de Viterbo no se esta cumpliendo horario de toma de exámenes
Notificado	2023-0093	13/07/2023	25/07/2023	7	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	Julian Ruiz Vivas	Sugiere mejorar el trato del personal de urgencias respiratorias
Notificado	2023-0094	13/07/2023	24/07/2023	6	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	Yuly Olarte Medina	Informa trato displicente de especialista en medicina interna
Notificado	2023-0095	13/07/2023	24/07/2023	6	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	Flor Ruiz Duenez	Informa malestar con actitud y trato de profesional de enfermería
Notificado	2023-0096	13/07/2023	26/07/2023	8	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	Ricardo Mejia	Manifiesta mal trato por parte de medico general en Santa Rosa de Viterbo
Notificado	2023-0097	13/07/2023	25/07/2023	7	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	Sandra Neisa	Informa inconformidad con horarios de atención y prestacion del servicio de vacunación
Notificado	2023-0098	17/07/2023	24/07/2023	4	Usuario Externo	Felicitación	María Fernanda Rosas	Agradece la atención cálida de profesional especialista en Ginecología y Obstetricia
Notificado	2023-0099	18/07/2023	24/07/2023	3	Usuario Externo	Petición	Flor Alba Castro Suárez	Solicita programación de procedimiento quirurgico
Notificado	2023-0100	24/07/2023	26/07/2023	2	Usuario Externo	Petición	Luz Marina Díaz Carvajal	Requiere programación de control posoperatorio

Estado	Numero de Radicado Consecutivo	Fecha de Radicación	Fecha Respuesta	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	Quien radicación	Naturaleza de manifestación	Usuario	Descripción
☐ Notificado	2023-0101	24/07/2023	31/07/2023	5	Usuario Externo	Queja	JOSE TIBERIO VARGAS GOMEZ	Manifiesta desacuerdo con el plan de manejo médico formulado
☐ En trámite	2023-0102	25/07/2023			Usuario Externo	Queja	ADRIANA DURÁN	Reporta que el proceso de facturación y atención en consulta externa es demorado
☐ En trámite	2023-0103	31/07/2023			Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	José Nonsoque	Manifiesta demoras en la atención y dificultades en el proceso de consulta externa

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de Julio del 2023 es de **5.3** días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

Así mismo durante el mes de Julio del 2023, 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 hospitalo 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 Morales
Profesional de Atención al usuario