

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN NOVIEMBRE DEL 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 **321 encuestas** realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Noviembre de 2023 en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **306 están satisfechos** con la atención recibida. De los 321 usuarios encuestados, **320 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 URGENCIAS	92.5%	100%
DUITAMA AMBULATORIO	92.5%	100%
DUITAMA INTERNACIÓN	96.3%	98.8%
SANTA ROSA URGENCIAS	100%	100%
SANTA ROSA AMBULATORIO	100%	100%
SATIVA SUR AMBULATORIO	100%	100%
TOTAL 321 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.

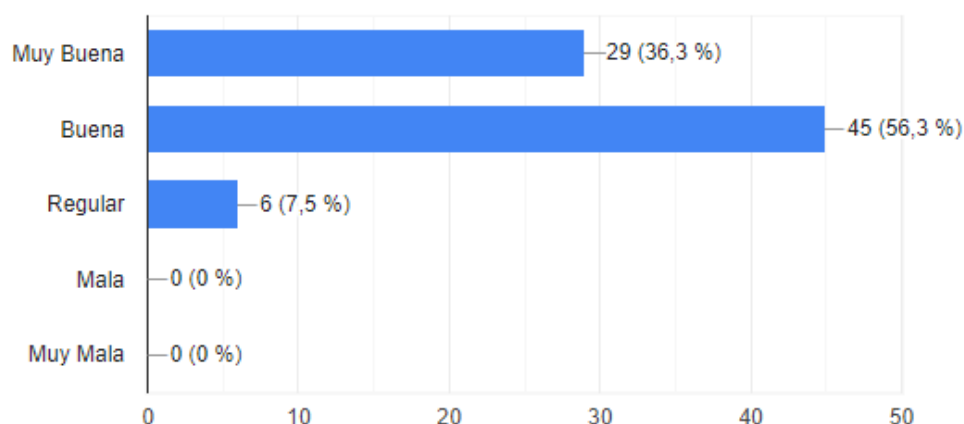
DUITAMA- URGENCIAS (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

80 respuestas



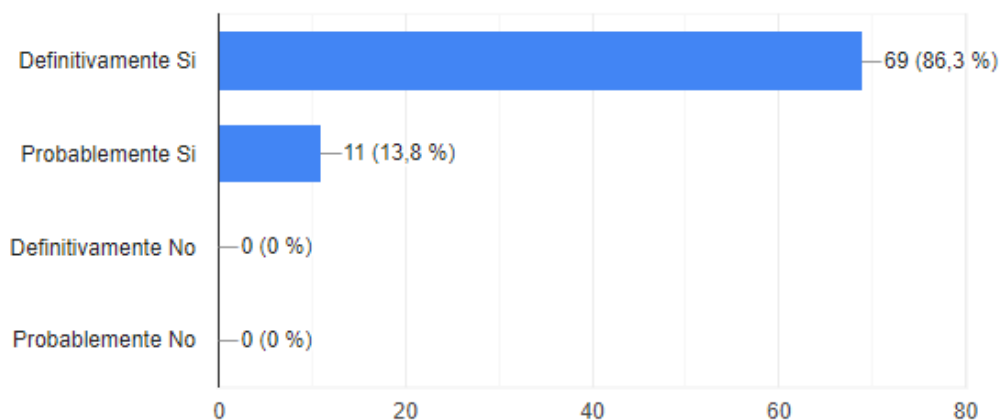
La tabla anterior indica que el 92.6% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

80 respuestas

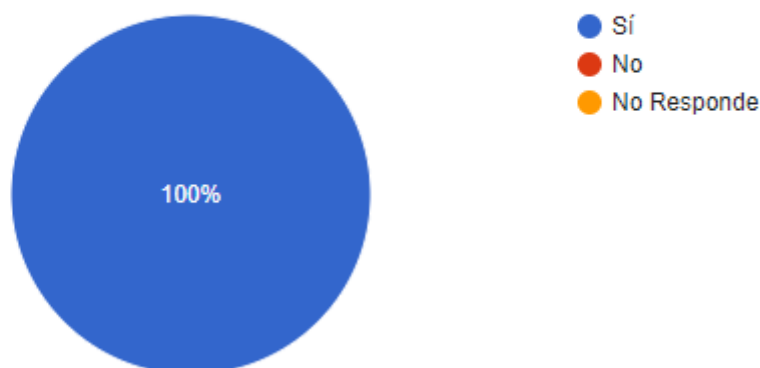


El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y derechos como usuario?

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 100% 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 a todo el equipo o grupo de médicos y enfermeros por la atención prestado a nosotros como paciente un excelente trabajo gracias
-  Me gusta la atención prestada es excelente servicio los felicito a cambiado para bien mis más sinceras felicitaciones
-  Felicito al hospital por su atención considero un 10 en todo muy amables
-  Felicitaciones y agradecimiento a todo el personal de salud. Especialmente al Dr Yardany Méndez por su excelente trabajo Dios los bendiga gracias
-  El servicio médico es muy bueno
-  Sugiero que sea más rápida la atención con el medico porque apenas me atendieron le colocan medicamento para el dolor no después
-  Par dar gracias a todo el personal se esta institución por tan buen trato y tan buena labor
-  Para dar gracias a todo el personal de esta institución por tan buen trato y buena labor
-  Quiero realizar felicitación en el servicio a todo el personal tanto asistencial como administrativo por su empatía su entrega evidenciado en mi actual puntual aquí como en lo que logre visualizar con los pacientes
-  Felicito a las personas que trabajan en este hospital, al gerente por los cambios y adecuaciones que están haciendo en beneficio de las personas gracias

- 👤 Ha mejorado mucho la atención en urgencias
- 👤 Gracias por la buena atención
- 👤 Estamos muy satisfechos por el servicio prestado felicitaciones
- 👤 Felicitación
- 👤 Todo estuvo muy bien me atendieron de forma inmediata y todo muy bueno todos me atendieron bien agradecido las personas que me atendieron
- 👤 Felicitaciones por la atención brindada
- 👤 Fue muy buena la atención y exámenes necesarios fueron realizados muy rápido
- 👤 Felicitaciones a todos por su buen servicio y compromiso con todos los pacientes
- 👤 Felicito al hospital por la atención prestada por trabajar en la mejora continua tanto en el apoyo al paciente como en la mejora de las instalaciones por el cuidado y atención prestada
- 👤 Publicación de lo que se debe hacer cuando se sale del hospital
- 👤 Sitio cómodo, estoy a la espera y sigo esperando
- 👤 No me han solucionado ayer me iba a ver el cirujano, no sé si me van a operar o no y estoy donde anteayer no me definen

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- 👤 No sé, si puedo comer nadie me dice nada
- 👤 No me han solucionado ayer me iba a ver el cirujano, no sé si me van a operar o no y estoy donde anteayer no me definen
- 👤 A veces los médicos demoran mucho en llamar un paciente entre otro por eso es tanta demora y la congestión pasa mucho tiempo después de que sale el usuario a lo que llaman al siguiente. Los médicos se ausentan mucho
- 👤 Yo sugiero que estemos explicando cual es la causa del porqué del proceso de algún procedimientos se demora tanto con una buena explicación para no estar preguntando casa dos minutos y no se moleste el personal médico. Mi sugerencia es que yo como discapacitado me siento vulnerable en mi condición y no voy a someter a ninguno de mis familiares a pasar preocupaciones de que este conmigo es suficiente y/o soportarse todas las indiferencias del personal y de los usuarios. Requero profesionales oncológicos y deberían tenerlo, gracias si leen esto disculpen los errores
- 👤 Me siento decepcionada por el aseo y aviso a las enfermeras que me duele y me dicen ya voy y nada
- 👤 El hospital debería tener los elementos necesarios en neurología pediátrica o los aparatos para detectar a tiempo las enfermedades cerebrales de los jóvenes y niños sin esperar tanto tiempo para ser diagnosticado y detectado gracias les falta especialistas

- La enfermera me canalizo y cuando me colocaran el tramadol sentí mucho dolor yo le avise a una jefe, se tapó la vena, pasaron 40 minutos y había desinflamado y la enfermera Sonia Pineda se molestó demasiado por mi insistencia y me enterró la aguja donde la vena donde la vena ya se había tapado, luego les toco volverme a canalizar y de una forma muy grosera dijo que no me volvía a canalizar. Es entendible la cantidad de gente que atienden pero esta persona no tiene la calidad humana
- Bueno el servicio solo que sean más compañeros no sean alarmantes con los compañeros, paz y amor entre todos
- Que los resultados de laboratorio no demore tanto en salir porque son muchas horas de espera

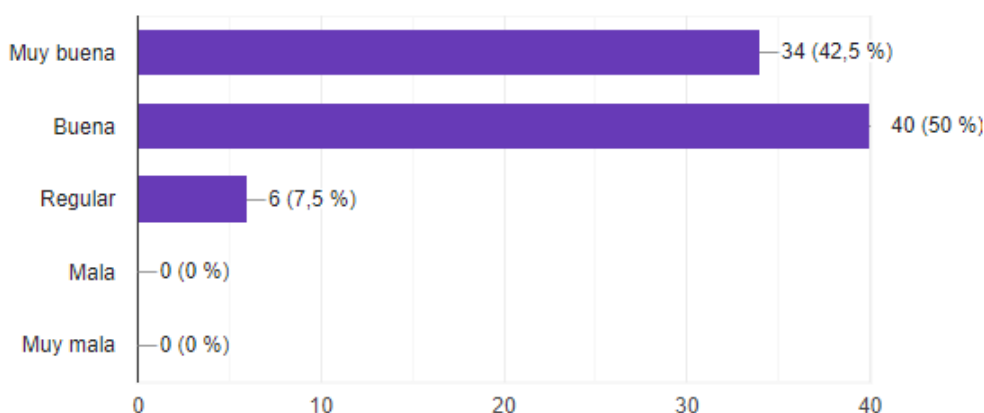
DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

80 respuestas



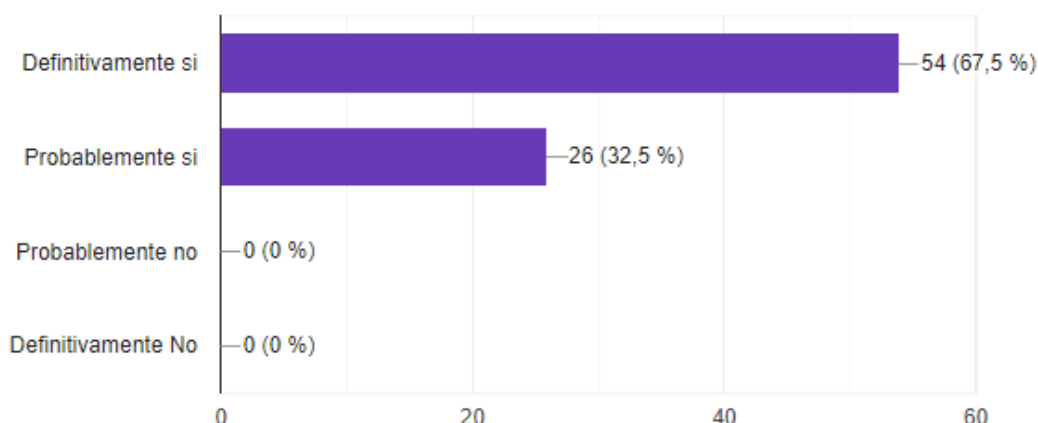
La tabla anterior indica que el 92.5% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

80 respuestas

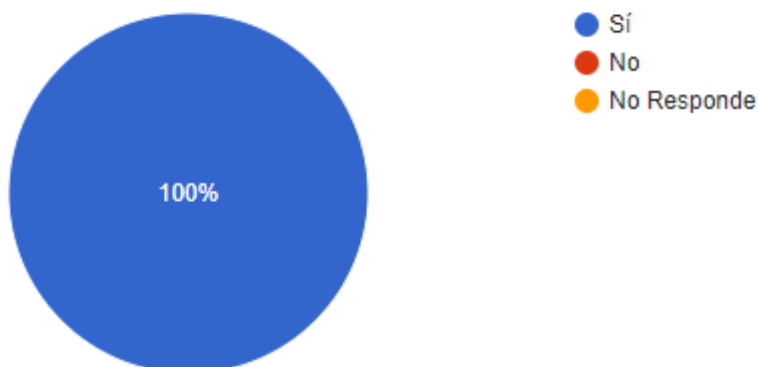


El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento de Deberes y Derechos

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

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 100 % 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:

-  Estoy satisfecha de la atención prestada muchas gracias bendiciones
-  Estoy satisfecho con la atención prestada en salas de cx
-  Muy agradecido por todo
-  Muy excelente el servicio de cirugía, gracias a Dios por las personas que nos colaboran en salas de cx
-  Buena atención tiempo fue considerado no hubo inconveniente todo fue correcto
-  Felicitación porque la atención tanto de médicos como auxiliares es amable y humanitaria tratan al paciente con humanidad lo cual es muy favorable para que se sientan respetados y cuidados la cita para la cirugía programada fue demorada
-  Totalmente agradecida, nos dieron respuesta correcta y lo más rápido que se pudo, nos dieron soluciones rápidas gracias Mary Baquero de salas
-  Te pareció excelente la atención, muchas gracias
-  Me siento demasiado satisfecha por la calidad de personas que trabajan en el hospital su amabilidad y la manera como explican la situación del paciente y su familia excelente servicio y muchas felicitaciones por tan gran equipo de trabajo
-  La atención, información, interés, sencillez del médico, Dr Fredy Santisteban fue oportuna y dio tranquilidad su calidad humana es excelente
-  Me parece buena su atención
-  Que se siga prestando una buena atención
-  Los felicito por su prestación de servicio
-  Buen servicio hemos recibido en las pocas oportunidades que hemos solicitado hasta el momento no hemos tenido ningún inconveniente o contratiempo gracias
-  Agradecido por la atención prestada a mi esposo y por la buena disposición de cada una de las personas que lo han atendido
-  Los servicios que he recibido por parte del Hospital Regional de Duitama han sido muy buenos gracias
-  El servicio es muy bueno tiene buenas atenciones con el paciente son muy amables
-  Muy buen servicio
-  Los felicito por el servicio prestado

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Sugiero por favor que sean claros con los cambios en el proceso de facturación al momento de facturar, respetar el tiempo, dicen si cita es a las 3:00 pm llego a las 2:00pm y me dicen que la atienden a las 4:20 pm no es coherente para quienes trabajamos
-  Sugiero que nos atiendan más rápido teniendo en cuenta que nos cansamos más que un usuario normal, gracias
-  Necesitan más agendas de psicología, me valoraron el 9 de octubre y me agendaron hasta el 14 de diciembre es demasiado tiempo.
-  Las personas que tiene para asignar citas por teléfono nunca contestan me toco estar 4 días llame y llame para que me contestaran
-  Que sean más oportunos con el llamado o cumplimiento de los horarios de atención de las citas
-  Es un hospital público sin embargo tuve un accidente durante mis vacaciones y me realizaran rápidamente la cirugía, el personal de enfermería y le médico cirujano Pedro Sánchez fue muy amable durante el procedimiento, es importante entender que no siempre pueden cumplir el horario de la cita asignada. Cada paciente es diferente y unos implica atender más tiempo que otros
-  No informaron que debía traer autorización y perdí la cita
-  Son muy amables, muy buen servicio replico muy amable, servicio médico muy bueno igual que las enfermeras. No hay baño para los usuarios de sala de espera de salas de cirugía

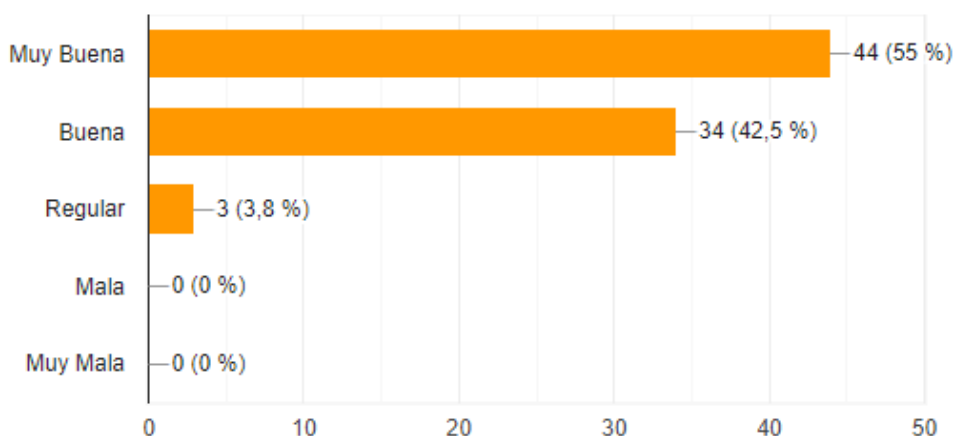
DUITAMA- INTERNACIÓN (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

80 respuestas



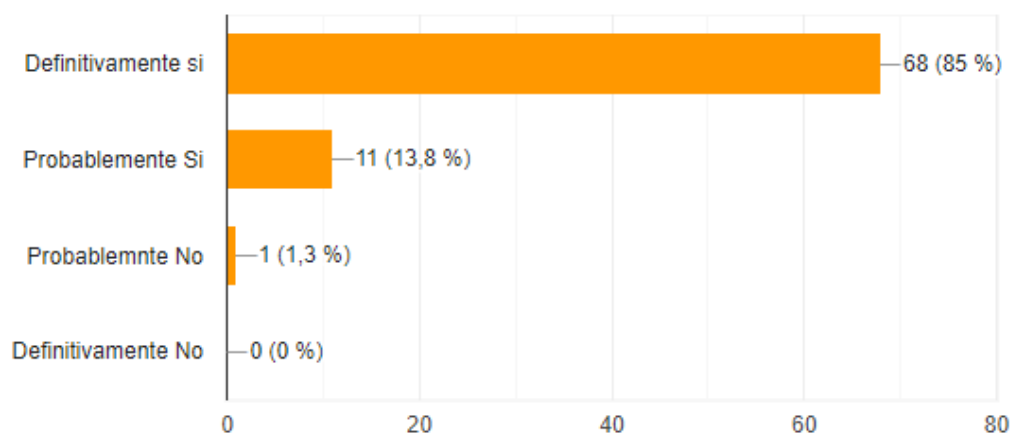
La tabla anterior indica que el 96.3% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos ésta IPS?

[Copiar](#)

80 respuestas

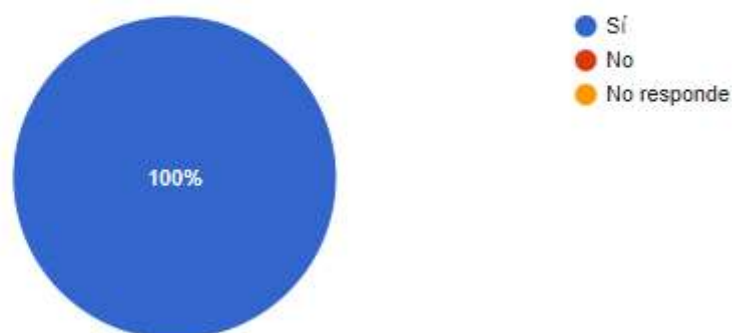


El 98.8 % de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento de Deberes y Derechos

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

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 100 % 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 100 % de los encuestados, considera adecuada la alimentación proporcionada en el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Gracias por todo
-  Desde el ingreso de mi hijo se ha recibido con una buena atención todo ágil, muy amables. Muy contenta con los servicios, personal con muy buena disposición y todo muy bien felicitaciones por sus buenos servicios y atención
-  Felicito por la atención y cuidado
-  Muchas gracias a todo el personal de pediatría por tan valiosa atención que nos Dios los bendiga y los guarde siempre a todos
-  Agradezco al personal de enfermería médicos, personal de limpieza y de cocina excelente atención nos sentimos totalmente agradecidos excelente servicio muchas gracias excelente atención
-  Gracias
-  Nos vamos muy contentos porque todos los servicios prestados fueron excelentes todos los turnos de enfermería y médicos que belleza me voy hasta llorando pues todas, y todos nos dieron una estadía como en casa los felicito a todos los del servicio de aseo, Dios los bendiga a todos
-  Gracias por todos los beneficios prestados por el hospital regional de Duitama bien atendidos
-  Felicitaciones el servicio fue excelente especialmente la calidad humana brindada. También se ve el excelente progreso que ha tenido el hospital. Muy agradecido, bendiciones al Gerente y que Dios lo ilumine para seguir contribuyendo a la salud
-  Muchas gracias por la atención brindada a todo el personal de la institución Dios los bendiga
-  Gracias al personal por su paciencia y comprensión del proceso
-  La atención prestada en servicios hospitalarios fue excelente agradecimiento total a todos y cada uno de los que trabajan en B2
-  Gracias por toda la atención prestada
-  Agradecimiento por excelente servicio
-  Excelente servicio desde portería hasta las niñas enfermeros
-  Felicitaciones al servicio ha mejorado mucho
-  Muchas gracias hospital por su atención y excelente servicio muchas gracias Dios los ilumine y proteja muy linda la atención muchas gracias , son muy amables todos muchas gracias bendiciones a ustedes
-  Recomendando por favor mejorar la alimentación de los pacientes dentro del hospital que por favor capacitar mejor a la niña de humanización de consulta externa para brindar una mejor orientación
-  Muy agradecido al servicio del hospital de Duitama muy buen servicio

- 👤 Agradezco todas las atenciones brindadas a mi mama durante el paso del hospital Dios los bendiga
- 👤 Al grupo de enfermeras del piso C3 y al grupo de servicios generales. Al equipo de humanización muy eficientes y profesionales, gracias
- 👤 Felicitaciones al hospital, médicos y enfermeros es una buena atención a los usuarios de esta institución
- 👤 Quiero felicitar a todos por sus buena atención, que Dios me los bendiga grandemente estamos muy agradecidos, mil bendiciones a humanización y a las trabajadoras sociales por su gran preocupación conmigo
- 👤 Agradecimiento por la atención B3
- 👤 Al médico doctora de turno por su apoyo y orientación al personal de enfermería por sus cuidados en la estancia de mi abuela, al personal de humanización, en especial a la del c3, muy colaborativa, ella con su ayuda extendiendo mi felicitación a la doctora de urgencias del domingo 19 de noviembre en horario nocturno consultorio N°1 para abrir la red de ayuda para la hospitalización de mi abuelita, gracias, gracias por existir dios los bendiga
- 👤 Agradecimiento a todo el personal de salud buen servicio

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- 👤 Como usuario del servicio me molesto la preferencia por los padres de un paciente, no estoy de acuerdo que a unos si, se les permita la visita a incubadora y a otros no. Dicen que es la secretaria del gerente y por eso tiene privilegios por encima de nosotros. Cuna 101D - A1
- 👤 Fui muy bien atendida , respecto a la batería de estos baños se encuentran en muy mal estado, baldosas rotas y muy viejos
- 👤 El Cirujano Rafael Hernández mostro un tipo de exaltación ante una pregunta que le genero al paciente, respondiendo que el paciente era un malagradecido ante la pregunta que le hizo, la cual era que porque le extraían la bala sin darle explicación diciendo que era una prioridad, el paciente le decía que tenía mucho dolor ante esta situación sentimos inconformidad con el servicio prestado
- 👤 La alimentación muy mala, sopa espesa se manifiesta y antes se enojan
- 👤 Mejorar la atención y temperatura de la mamá

SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

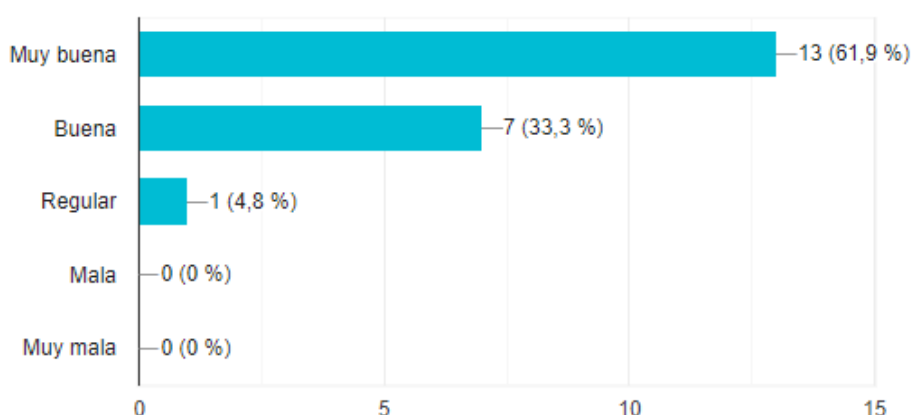
SANTA ROSA- SERVICIOS AMBULATORIOS (21 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

21 respuestas



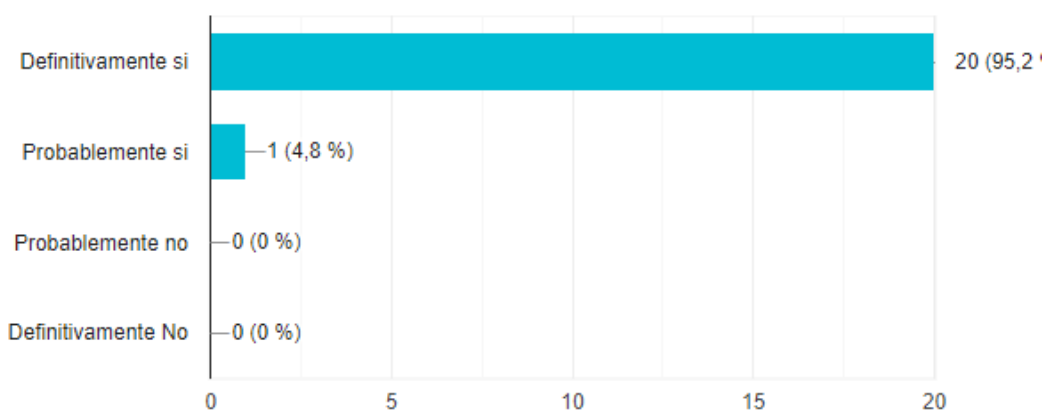
La tabla anterior indica que el 100 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo es muy buena y buena

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

21 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:

- Una felicitación y agradecimiento a todo el personal que brinda su servicio en la entidad que me ha ayudado tanto a mi como a familiares que los han requerido, que ha sido oportuno, grato y eficaz
- Felicito a todo el personal porque fui atendida porque me prestaron, la información adecuada y me atendieron de forma rápida, atenta y muy interesante me hicieron sentir importante como usuaria muchas bendiciones
- Buen servicio
- Darles gracias a Dios por permitir que funcione en parte del hospital en mi pueblo y agradecerles a todo su equipo de trabajo por su generosidad y comprensión ante cualquier eventualidad que se les presente a diario y su buen trato hasta hoy mil gracias y felicidades a todos

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Mejoras, no hay buen espacio, está en malas condiciones

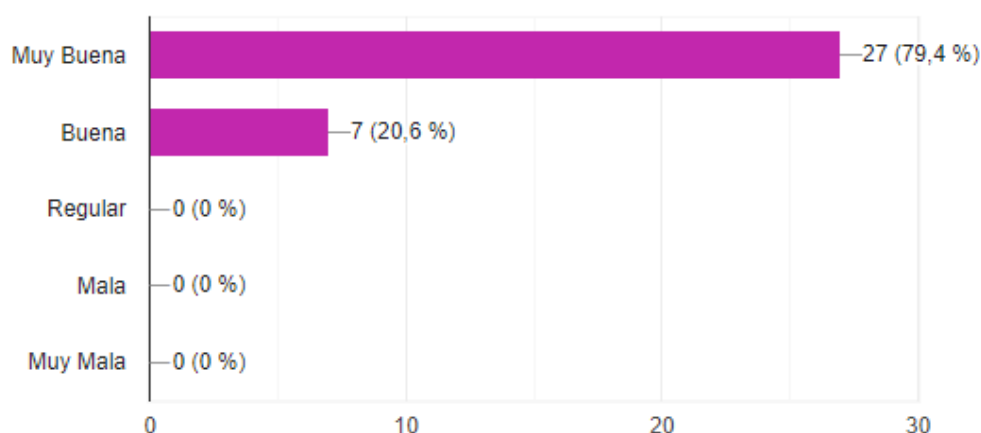
SANTA ROSA - URGENCIAS (34 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

34 respuestas



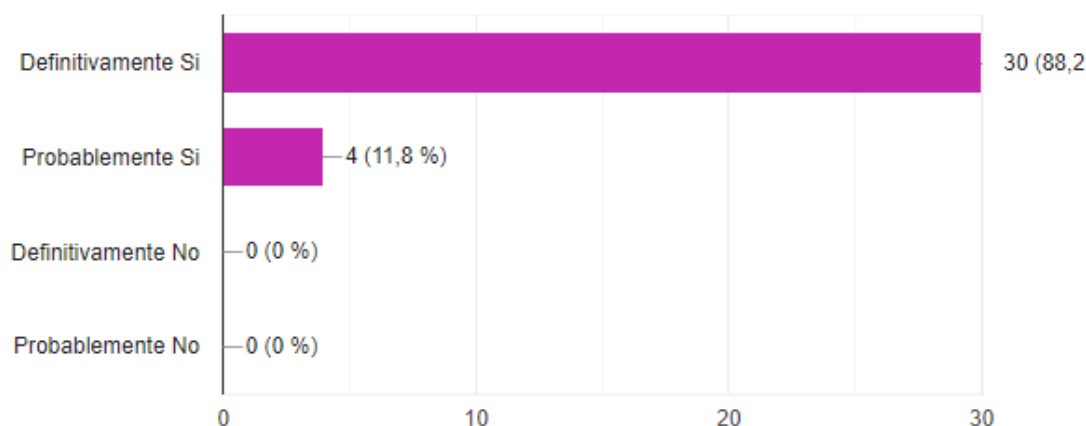
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

34 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:

- Excelente servicio prestado por todo el personal que se tuvo contacto indicación a todo el detalle y fueron muy humanas
- Felicitemos al hospital por su atención, excelente atención a la paciente tanto del personal como administrativo y otros
- Muy excelente el servicio
- Se ha mejorado el servicio médico y vigilancia enfermeros
- Me siento muy satisfecha con el servicio recibido por parte del personal encargado
- El personal es muy educado con los pacientes muchas gracias
- Felicitaciones por la amabilidad
- El personal es muy educado muchas gracias
- Agradecemos y felicitar a la entidad por todo su servicio prestado el cual ha sido oportuno y excelente. Oportuno y calidad cuando se ha requerido, de todo el personal una gran felicitación por estar siempre dispuesto a brindar lo mejor de ellos
- Muy bueno y atentos
- El señor es muy bueno desde la portería
- Muy buen servicio en el puesto de salida el personal que me atiende es muy amable
- Se presta buen servicio

- 👤 Las enfermeras siempre me atienden con amabilidad, el servicio de urg es muy bueno gracias
- 👤 Felicitaciones al personal del hospital regional, muy buena atención, con sus pacientes y cordiales
- 👤 El servicio me pareció muy bueno para que rápido y con todos los servicios
- 👤 Muy buen servicio y buena atención
- 👤 Felicito al personal del hospital la atención muy buena y una atención muy cómoda y motivadora en la situación de parto muy excelente servicio del personal satisfecha con la buena enfermera Nelly
- 👤 Si es buena la atención en el hospital de santa rosa de Viterbo es buena y atención de del doctor
- 👤 Me gusto el servicio del doctor y la enfermera fueron amables y muy rápidos muchas gracias
- 👤 La atención es muy buena por parte del médico y enfermera por parte del doctor victor es magnífico labor y servicio prestado
- 👤 Gracias al Doctor Víctor y a la enfermera Nelly su atención rápida muchas gracias
- 👤 La atención es muy buena de parte del doctor cote como de la enfermera Nelly agradezco por la atención

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- 👤 No me dieron información como debía venir a los exámenes
- 👤 El servicio es bueno a pesar del deterioro de las instalaciones
- 👤 El servicio es muy bueno que mejoren el hospital en su estructura y del resto bien gracias

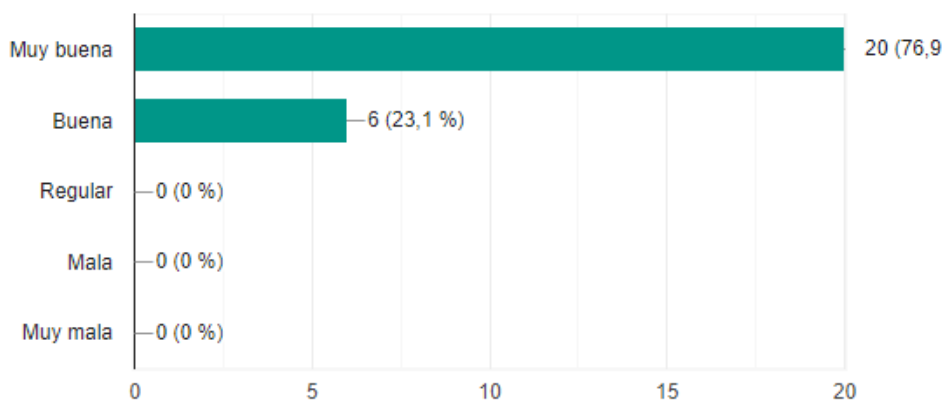
SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (26 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

26 respuestas



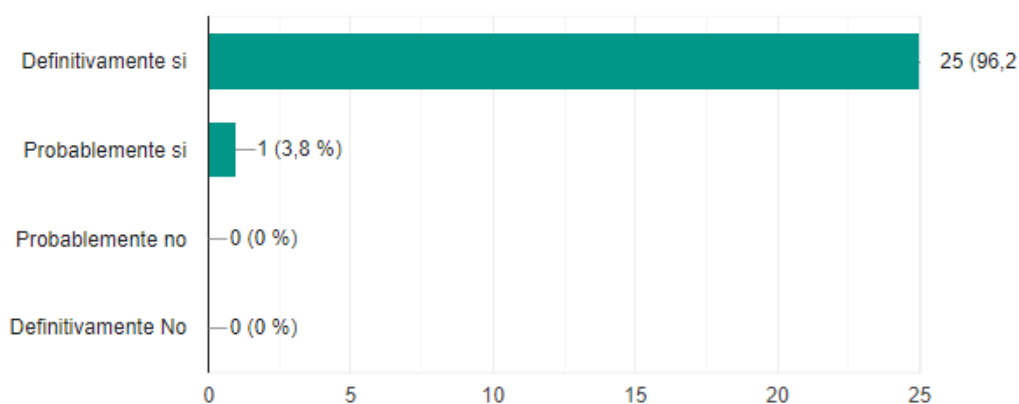
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en Hospital Regional de Duitama, sede Sativasur en servicios ambulatorios es muy buena y muy buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

26 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:

-  Felicito por la buena atención recibida
-  Buena atención
-  Felicito por la buena atención
-  Felicitaciones al personal
-  Gracias por la atención de ambulancia en mi embarazo
-  Felicitaciones por el servicio, los que trabajan aquí todos son muy amables
-  Muy bueno el servicio
-  Que tomen los exámenes de la hemoglobina
-  Está muy bien todo
-  La atención es oportuna
-  La atención por el personal es muy respetuoso
-  La atención ha sido oportuna y la información clara
-  Me sentí bien atendida
-  La atención por el jefe fue muy adecuada
-  Todo está muy limpio
-  Muchas gracias por la que atienden

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Sugiero que este mas días la odontóloga
-  Que tomen más exámenes nos queda muy lejos ir hasta el hospital

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.

Durante el mes de Noviembre del 2023 se recibieron y tramitaron 13 PQRSDF así:

Listado general de los radicados del mes de Noviembre de 2023

Código	Fecha creación	Usuario	Fecha respuesta	Días salida	Tipo	Descripción
☐ 135	2023-11-07	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2023-11-07	8	Queja	Familiar reporta que recibió malos tratos por parte del jefe de reanimación en urgencias
☐ 137	2023-11-09	Usuario Externo	2023-11-09	6	Queja	Familiar informa que recibió trato displicente por parte de vigilante y auxiliar de enfermería
☐ 140	2023-11-09	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2023-11-09	6	Queja	Refiere dificultad en el proceso de cobro y gestión del COPAGO por trabajo social
☐ 141	2023-11-09	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2023-11-09	6	Sugerencia	Sugiere capacitar al personal de limpieza y desinfección en aprovechamiento de recursos hídricos
☐ 136	2023-11-09	Usuario Externo	2023-11-09	0	Felicitación	Felicita al Dr David Pinzón por su sentido humano y compromiso con el paciente
☐ 138	2023-11-09	Usuario Externo	2023-11-09	8	Reclamo	Familiar informa que el servicio de enfermería del C3 no le prestan la colaboración suficiente para el cuidado del paciente
☐ 142	2023-11-09	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2023-11-09	13	Queja	Refiere falta de oportunidad para la atención de citas en consulta externa
☐ 143	2023-11-10	Usuario Externo	2023-11-10	7	Queja	Familiar informa que auxiliar de enfermería fue descuidada en la atención de su paciente
☐ 144	2023-11-15	Usuario Externo	2023-11-15	1	Información	Funcionario informa inasistencia de usuario a cita
☐ 145	2023-11-18	Usuario Externo	2023-11-18	11	Queja	Funcionario informa que recibió gestos y burlas por parte de usuario

☐	146	2023-11-21	Usuario Externo	2023-11-21	7	Queja	Paciente informa que el SOAT no le ha pagado el medicamento formulado en la institución
☐	147	2023-11-27	Usuario Externo	2023-11-27	0	Petición	Familiar de paciente informa que no acepta el traslado a otra entidad

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de Noviembre del 2023 es de **6.6** días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS

Así mismo durante el mes de Septiembre del 2023, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **225** 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