

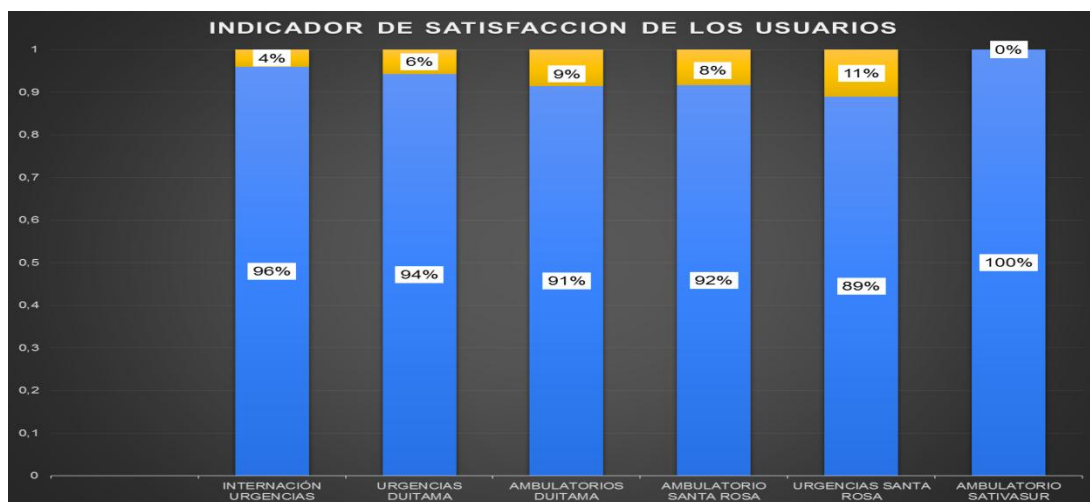
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN NOVIEMBRE 2021

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 254 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de NOVIEMBRE de 2021 en las tres sedes, 238 satisfechos, 18 usuarios manifestaron estar insatisfecho.

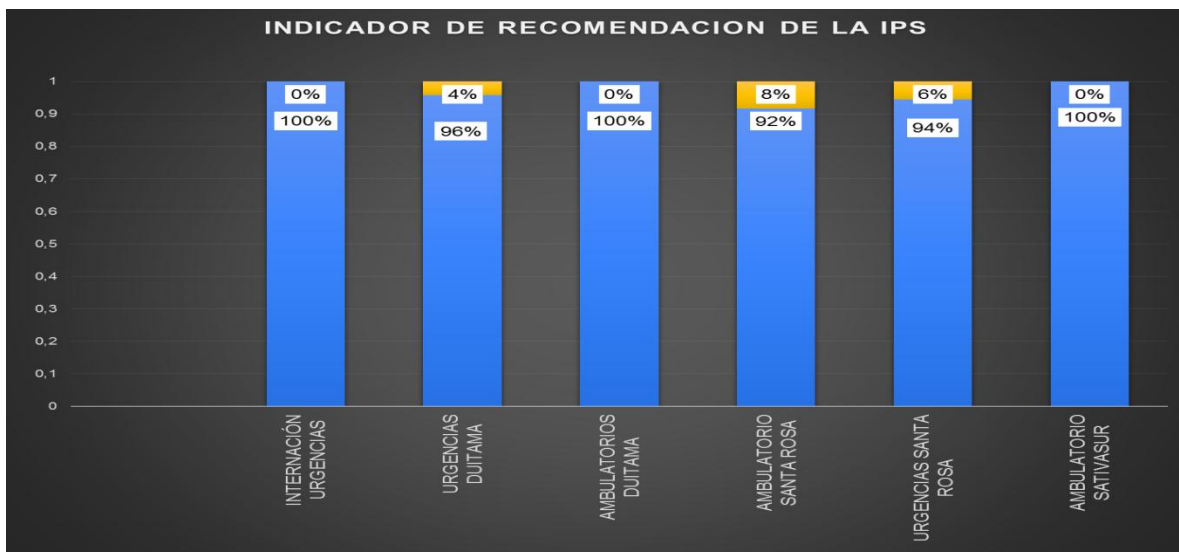
A continuación, se relaciona la tabla de respuestas obtenida por servicio y sede de la satisfacción del usuario.

SERVICIO	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
INTERNACIÓN DUITAMA	49	22	3	0	0	74
URGENCIAS DUITAMA	28	38	3	1	0	70
AMBULATORIO DUITAMA	36	28	6	0	0	70
AMBULATORIO SANTA ROSA	3	8	1	0	0	12
URGENCIAS SANTA ROSA	2	14	2	0	0	18
AMBULATORIOSATIVASUR	5	5	0	0	0	10



Por otra parte, se puede identificar que, de las 254 encuestas realizadas, la totalidad de 251 usuarios recomendarían la Institución a familiares y amigos y 5 usuarios indicaron que probablemente o definitivamente no lo recomendarían.

SERVICIO	DEF. SI	PROB. SI	DEF. NO	PROB. NO	NO RESPONDE	TOTAL
	#	#	#	#	#	#
INTERNACIÓN DUITAMA	61	13	0	0	0	74
URGENCIAS DUITAMA	40	27	1	2	0	70
AMBULATORIO DUITAMA	46	24	0	0	0	70
AMBULATORIO SANTA ROSA	7	4	0	1	0	12
URGENCIAS SANTA ROSA	6	11	1	0	0	18
AMBULATORIOSATIVASUR	6	4	0	0	0	10



A continuación, se relaciona la tabla de respuestas obtenida por servicio y sede de la satisfacción del usuario.

DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN 74 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS INTERNACION																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	NOVIEMBRE DE 2021															
TOTAL	74															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	#	%	#	%
1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	38	51%	34	46%	2	3%	0	0%	0	0%	74	72	97%	2	3%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	46	62%	28	38%	0	0%	0	0%	0	0%	74	74	100%	0	0%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	74	100%	0	0%	0	0%					74	73	99%	0	0%
4	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	73	99%	1	1%	0	0%					74	69	93%	1	1%
5	¿CONSIDERA ADECUADA LA ALIMENTACION EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION DE ACUERDO A SU DIAGNOSTICO?	64	86%	8	11%	2	3%					74	63	85%	10	14%
6	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	39	53%	35	47%	0	0%					74	38	51%	35	47%
7	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	68	92%	5	7%	1	1%					74	70	95%	6	8%
8	¿CONOCE CUALES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	57	77%	17	23%	0	0%					74	62	84%	17	23%
9	EL TRAMITE ADMINISTRATIVO DE LA CUENTA AL RECIBIR EL ALTA HOSPITALARIA FUE EN UN TIEMPO RAZONABLE Y SIN ERRORES	57	77%	0	0%	17	23%					74	74	100%	17	23%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	49	66%	22	30%	3	4%	0	0%	0	0%	74	71	96%	3	4%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESP.						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
11	¿LE RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	61	82%	13	18%	0	0%	0	0%	0	0%	74	74	100%	0	0%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN

- Felicitaciones
- Felicitaciones hacen un buen trabajo
- Felicitar al personal que actualmente trabaja en la uci no Covid por su atención a paciente y familiares al personal médico y jefes de enfermería y recepcionista
- Felicito a a todo el personal del servicio uci por su atención amabilidad y respeto por los pacientes y familiares. dios los bendiga grandemente.
- Agradecer por la atención recibida para con mi padre en especial al doctor diego e Ivonne
- Agradezco el cambio positivo en la atención que se ha evidenciado en el hospital comparado con unos 5 años atrás. el profesional en anestesiología dr. blanco excelente profesional se sintió el apoyo.
- Me pareció muy bien los ventanales y puertas abiertas, muy bien ventilado. recomiendo que por favor le informen al acompañante como le fue a su paciente como salió la cirugía para esperar tranquilo la recuperación eso debe ser informado al puesto de enfermeras y ellos transmiten la información
- Muchas felicitaciones
- El servicio del hospital es de buena calidad, muy agradecida con el servicio
- Gracias por la atención
- agradecimientos por la atención prestada y toda la información que nos dieron.
- Es un buen servicio de todo especial en visitante jefes, enfermeras y médicos y un buen trato excelente
- damos gracias al equipo de humanización por todos los trámites y la maravillosa atención que tuvieron conmigo y mi familia a la doctora Liz y la doctora Denisse. por su apoyo y constante trabajo. muchas gracias
- Gracias por la atención diligente de todo el personal médico y de humanización a mi mama que fue operada y todo salió muy bien
- Buena atención pero cuando se le pedía la droga no la daban y el doctor dijo que cada cuatro horas y pensaban que se estaba quejando pero en si buena
- Muchas gracias a todo el personal que estaba pendiente de mi mama por toda su colaboración estoy muy agradecida. dios los bendiga. muchas gracias la oficina de humanización muy buena atención muy colaboradores. dios los bendiga
- La entidad ha mejorado su servicio no hay demora en las ordenes de salida, los funcionarios son muy amables en la atención
- Agradecido por el servicio prestado
- Agradecida con esta institución por su atención y por brindarme su ayuda a mi como inmigrante en vulnerabilidad
- Muy buena atención hacia los niños agradables profesionales en su labor. muchas gracias.

- El personal asistencial es muy respetuoso y se observa el trabajo en equipo, son muy solidarios y amigables con los usuarios, brindan calidad de atención. sugerencia se deben adecuar espacios amigables para los niños donde se faciliten actividades lúdicas y recreativas
- Agradezco su compromiso por las personas que lo necesitan. muy agradecida, dios los bendiga a todos.
 - PARA MEJORAR:
 - “la noche de la operación el medico de turno de apellido Rincón hizo un comentario inadecuado sobre la paciente quien sería operada minutos después por él. en el momento de revisión...”
 - “Para el personal acompañante en las horas de la noche que tengan la oportunidad de quedarse en una parte más cómoda para que pueda acompañar al paciente”.
 - “Algunos porteros son odiosos y egoístas
 - “Cambiar el menú, ponerle sal”.
 - “En cuanto al desayuno lo sirven muy frio y tarde a veces se les olvida traerlo”
 - “Se recomienda que la alimentación de los pacientes que han pasado por cirugía sean más balanceados”

SERVICIO URGENCIAS DUITAMA 70 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS URGENCIAS																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	NOVIEMBRE DE 2021															
TOTAL	70															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	#	%	#	%
1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	38	54%	29	41%	3	4%	0	0%	0	0%	70	67	96%	3	4%
2	POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	39	56%	29	41%	1	1%	1	1%	0	0%	70	68	97%	2	3%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	70	100%	0	0%	0	0%					70	70	100%	0	0%
4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCION	63	90%	4	6%	3	4%					70	63	90%	4	6%
5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	41	59%	28	40%	1	1%					70	41	59%	28	40%
6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	62	89%	5	7%	3	4%					70	62	89%	5	7%
7	DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	57	81%	11	16%	2	3%					70	57	81%	11	16%
8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	55	79%	14	20%	1	1%					70	55	79%	14	20%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
9	ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	28	40%	38	54%	3	4%	1	1%	0	0%	70	66	94%	4	6%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO								
		#	%	#	%	#	%	#	%							
10	¿LE RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	40	57%	27	39%	1	1%	2	3%			70	67	96%	3	4%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE URGENCIAS

- Instalaciones limpias, baños limpios en comparación con otros hospitales el hospital regional de Duitama mantiene bastante limpio.
- Buena atención al paciente me pareció que me atendieron de una buena manera.
- Muy buen servicio la atención buena muy agradecido por la atención medica ojala siempre sigan así en la forma en que nos atienden.
- Felicitaciones por el buen servicio que prestan a los pacientes, dios los bendiga por esa buena obra.
- Muy buen la atención satisfecha sabiendo que les importa la salud de los pacientes y más la psicóloga que estuvo pendiente de mi psicóloga de humanización
- Felicitaciones a todo el personal que atendió mi caso todos tienen un nivel profesional
- Hasta el momento la atención pese a la cantidad de personas que están ha sido buena
- bien atendido muy agradecido por la atención.
- Los felicito por la buena atención y por la excelente calidad personal que labora
- Muy buena calidad prestada por el personal de enfermería gracias.
- Muy buena la calidad de personas muy amables gracias por todo
- A todo el personal le doy una felicitación gracias por la atención.
- En realidad fue muy buena y excelente la atención prestada además del personal médico que es muy humano.
- Felicito al personal por su excelente atención
- Muchos agradecimientos
- Estamos muy agradecidos con la atención que nos prestan y el cuidado con todos en general
- Muy agradecida con el personal gracias por su atención.
- Hasta el momento ha sido satisfactorio.
Me gusta generalmente el trato la atención del personal que atendió a mi madre, en especial al dr Juan García excelente médico y trato con un paciente.

▪ PARA MEJORAR

- . “Tal vez un poco de comodidad en la zona”.
- “Brindar Información mas continuamente sobre el estado de salud avances falencias en esta instancia de urgencias nos sentimos desinformados y preocupados”.
- “Una mejor atención para el tratamiento rápido e información para una salida del paciente”.
- “La atención debe ser más rápida por lo que en esta área de ginecología debe haber más doctores”.

- “Mantener en los baños los elementos necesarios como: jabón, papel, toallitas entre otros”.
- “Se requiere más médicos y enfermeras para tener mejor agilidad en la atención. en general es excelente especial Georgina quintana quien nos brinda mucha información. Gracias”.
- “Que habiliten los números de celular que dan para solicitar las citas ya que en ocasiones he llamado para citas (ecografías) y nunca contestan, en mi caso venir solo a solicitar una cita es muy difícil ya que el transporte es muy escaso y en ocasiones toca a pie y he sabido que no soy el único que tienen ese problema”.
- “Las enfermeras (algunas) tienen una actitud déspota hacia los acompañantes en algunas ocasiones son negligentes o poco serviciales con los pacientes”.

DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO 70 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	NOVIEMBRE DE 2021															
TOTAL	70															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		SI		NO		N/A						TOTAL		SATISFECHO		INSATISFECHO
		#	%	#	%	#	%					#	%	#	%	
1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	65	93%	5	7%	0	0%					70	65	93%	5	7%
	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	65	93%	0	0%	5	7%					70	65	93%	5	7%
3	¿CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN?	69	99%	0	0%	1	1%					70	69	99%	1	1%
4	¿CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	57	81%	10	14%	3	4%					70	57	81%	13	19%
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	66	94%	3	4%	1	1%					70	66	94%	4	6%
6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER	70	100%	0	0%	0	0%					70	70	100%	0	0%
7	¿CONOCE CUALES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	54	77%	15	21%	1	1%					70	54	77%	16	23%
8	¿CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA?	66	94%	2	3%	2	3%					70	66	94%	4	6%
		HORA ASIGNADA		DESPUES DE 20 MIN		DESPUES DE 40 MIN		MAS DE UNA HORA		NO RESPONDE						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
9	¿EL TIEMPO DE ESPERA FUE RAZONABLE DESDE QUE LLEGO HASTA QUE FUE ATENDIDO	30	43%	8	11%	8	11%	9	13%	15	21%	70	30	43%	40	57%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA?	36	51%	28	40%	6	9%	0	0%	0	0%	70	64	91%	6	9%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTAR EN ESTE SERVICIO?	46	66%	24	34%	0	0%	0	0%	0	0%	70	70	100%	0	0%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO

- La atención es muy buena excelente el dr.
- Felicitaciones al dr consultorio 1 excelentes servicios
- Se agradece por esa amabilidad
- Felicito su don de gente al personal médico me gustaría que tuvieran en cuenta lo del adulto mayor
- La atención ha sido satisfactoria durante el tiempo que he llevado, buenos los servicios prestados.

▪ PARA MEJORAR

- “Falta más consideración del personal de trabajo, no se siente la atención clara”.
- “Los guardas de seguridad prestan muy mala atención y se creen dueños del hospital, es muy molesto que le exijan los documentos que uno trae”.
- “Me gustaría que fuera más ágil el servicio de radiología”.
- “Mucha demora en llamar al paciente y no es acorde a la hora estipulada, no cumplen con los horarios se la pasan es chateando y no prestan atención al paciente”.
- “Especificar al usuario que debe facturar como mínimo con media hora, ya que vi usuarios confiados que llegaron a facturar con 10 o 15 minutos y al llegar a caja los regañaron porque llegaban tarde”.
- “Agilidad en las cajas ya que hubo un inconveniente con el urólogo por no facturar a tiempo”.
- “Pues que lo citan a uno a una hora precisa y lo atienden a uno muy tarde de la hora acordada y hay varias cajas en funcionamiento y solo atienden en 1, deberían evacuar más rápido la gente y las enfermeras encargadas de recoger los papeles para que el dr lo llame a uno a tiempo, están en otras cosas menos en recibir los papeles”.

SERVICIO AMBULATORIO SATIVA SUR 10 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS																	
SEDE	SATIVA SUR																
PERIODO	NOVIEMBRE DE 2021																
TOTAL	10																
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS					
		SI		NO		N/A						TOTAL		SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	10	100%	0	0%	0	0%					10	100%	0	0%		
2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU	10	100%	0	0%	0	0%					10	100%	0	0%		
3	¿CONSIDERA CONFORABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN?	9	90%	0	0%	1	10%					10	90%	1	10%		
4	¿CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y	9	90%	0	0%	1	10%					10	90%	1	10%		
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA	10	100%	0	0%	0	0%					10	100%	0	0%		
6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE	10	100%	0	0%	0	0%					10	100%	0	0%		
7	¿CONOCE CUALES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	10	100%	0	0%	0	0%					10	100%	0	0%		
8	¿CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA?	10	100%	0	0%	0	0%					10	100%	0	0%		
		HORA ASIGNADA		DESPUES DE 20 MIN		DESPUES DE 40 MIN		MAS DE UNA HORA		NO RESPONDE							
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%						
9	¿EL TIEMPO DE ESPERA FUE RAZONABLE DESDE QUE LLEGO HASTA QUE FUE ATENDIDO	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%	0	0%		
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA							
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%						
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA ?	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%	0	0%		
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE							
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%						
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%	0	0%		

OBSERVACIONES

- Buena atención por el personal médico de la ESE de Sativa sur.
- Prestan buena atención
- Llegue 30 minutos tarde y aun así fui atendida.

SERVICIO AMBULATORIO SANTA ROSA 12 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS																
SEDE	SANTA ROSA															
PERIODO	NOVIEMBRE DE 2021															
TOTAL	12															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		SI		NO		N/A		TOTAL		SATISFECHO		INSATISFECHO				
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%			
1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	12	100%	0	0%	0	0%					12	100%	0	0%	
2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU	12	100%	0	0%	0	0%					12	100%	0	0%	
3	¿CONSIDERA CONFOR TABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN?	12	100%	0	0%	0	0%					12	100%	0	0%	
4	¿CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y	9	75%	3	25%	0	0%					12	9	75%	3	25%
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIÓ A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA	11	92%	1	8%	0	0%					12	11	92%	1	8%
6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE	12	100%	0	0%	0	0%					12	100%	0	0%	
7	¿CONOCE CUALES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	12	100%	0	0%	0	0%					12	100%	0	20%	
8	¿CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA?	12	100%	0	0%	0	0%					12	100%	0	0%	
		HORA ASIGNADA		DESPUES DE 20 MIN		DESPUES DE 40 MIN		MAS DE UNA HORA		NO RESPONDE						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
9	¿EL TIEMPO DE ESPERA FUE RAZONABLE DESDE QUE LLEGO HASTA QUE FUE ATENDIDO	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%	12	11	92%	1	8%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA ?	3	10%	8	67%	1	8%	0	0%	0	0%	12	11	92%	1	8%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	7	58%	4	33%	0	0%	1	8%	0	0%	12	11	92%	0	0%

OBSERVACIONES

- “Muy agradecida con la atención muchas gracias a hospital de santa rosa sede regional de Duitama”.
- Buena atención
 - PARA MEJORAR
- “Deberían hacerles la observación a los porteros para mejorar atención al público ya que no todos pero si hay unos que son muy groseros cuando se les pregunta cualquier cosa”

SANTA ROSA SERVICIO URGENCIAS 18 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS URGENCIAS																
SEDE	SANTA ROSA															
PERIODO	NOVIEMBRE DE 2021															
TOTAL	18															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	3	17%	15	83%	0	0%	0	0%	0	0%	18	18	100%	0	0%
2	COMO FUE LA ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	8	44%	10	56%	0	0%	0	0%	0	0%	18	18	100%	0	0%
		SI		NO		NA										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	17	94%	0	0%	1	6%					18	17	94%	1	6%
4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCION	18	100%	0	0%	0	0%					18	18	100%	0	0%
5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	10	56%	6	33%	2	11%					18	10	56%	8	44%
6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	14	78%	4	22%	0	0%					18	14	78%	4	22%
7	CONOCE CUALES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	13	72%	5	28%	0	0%					18	13	72%	5	28%
8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	12	67%	4	22%	2	11%					18	12	67%	6	33%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	2	11%	14	78%	2	11%	0	0%	0	0%	18	16	89%	2	11%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESP.						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿LE RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	6	33%	11	61%	1	6%	0	0%	0	0%	18	17	94%	0	0%

OBSERVACIONES SANTA ROSA SERVICIO URGENCIAS

- La manera de atender a los pacientes es muy buena están muy atentos y siempre cumpliendo con el servicio “Muy buen servicio y calidez de los prestadores del servicio”.

- “Es muy atenta, respetuosa, tiene un buen trato con los pacientes y siempre esta cumpliendo con su servicio gracias por prestar un buen servicio”.
- Tienen un buen trato a la hora de atender a los pacientes, son respetuosos, brindan confianza y son muy eficaces
- Buena atención brindada por todo el personal del hospital
- Muy buena la atención brindada en la clínica
- Muy buena la atención del hospital y su personal felicitaciones

▪ PARA MEJORAR

- “Organizar un poco más el paso en urgencias de resto todo muy bien”
- “el tiempo que se demoraron en atender a mi abuela señora de 97 años fue mucho (4 horas) para tomar signos...Felicitaciones a la enfermera (Sandra Vargas).
- “Colocar unas sillas más confortables para el acompañante”

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que al mes de noviembre del año 2021 se han recibido en la oficina de atención al usuario 149 solicitudes de manera presenciales en la oficina de atención al usuario, vía correo electrónico, encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y por página web.

Durante el mes de noviembre se recibieron 20 PQRSF en total.

MEDIO DE RADICACIÓN	Nº RADICADO	FECHA DE RADICACION	NOMBRE USUARIO Y/O ACUDIENTE	EPS/ SEGURIDAD SOCIAL	SERVICIO	TIPO DE PETICION
WEB	118	04/11/2021	JAQUELINE ESPEJO SANCHEZ	NUEVA EPS	HOSPITALIZACION	QUEJA
WEB	119	05/11/2021	MAC LOVIN	ALIANSA SALUD	URGENCIAS	QUEJA
CORREO Y PRESENCIAL	120	08/11/2021	BERTILDE RINCON	SANIDAD MILITAR	HOSPITALIZACION	QUEJA
WEB	121	10/11/2021	DAVID MENDIVELSO	SANIDAD MILITAR	URGENCIAS	QUEJA
BUZON DE SUGERENCIAS	122	10/11/2021	ANONIMO	NR	CONSULTA EXTERNA	QUEJA
BUZON DE SUGERENCIAS	123	10/11/2021	DIANA JAIMES	COOSALUD	consulta externa	QUEJA
BUZON DE SUGERENCIAS	124	10/11/2021	SAUL RODRIGUEZ	NR	URGENCIAS	QUEJA
BUZON DE SUGERENCIAS	125	10/11/2021	LEIDY ANDREA SANCHEZ	COOSALUD	URGENCIAS	QUEJA
BUZON DE SUGERENCIAS	126	10/11/2021	MARY PRIETO	NR	URGENCIAS	QUEJA
BUZON DE SUGERENCIAS	127	11/11/2021	NEFTALI ALVARADO	NR	HOSPITALIZACION	FELICITACION
BUZON DE SUGERENCIAS	128	11/11/2021	CINDY TORRES	COOSALUD	CONSULTA EXTERNA	FELICITACION VIGILANTE
BUZON DE SUGERENCIAS	129	11/11/2021	NATALIA HERNANDEZ	NR	CONSULTA EXTERNA	FELICITACION
BUZON DE SUGERENCIAS	130	11/11/2021	MARIA RODRIGUEZ	NR	CONSULTA EXTERNA	FELICITACION
BUZON DE SUGERENCIAS	131	11/11/2021	DANIELA CARRASCAL	NR	CONSULTA EXTERNA	FELICITACION
BUZON DE SUGERENCIAS	132	11/11/2021	GREICY CERVANTES	NR	URGENCIAS	FELICITACION
WEB	133	11/11/2021	IVAN DARIO DIAZ	COMFAMILIAR	ADMISIONES	PETICION
CORREO	134	11/11/2021	NOEMA MONTOYA	COMFAMILIAR	INTERNACION	QUEJA
REDES SOCIALES	135	23/11/2021	GERALDIN ANGEL	PARTICULAR	URGENCIAS	QUEJA
CORREO ELECTRONICO	136	29/11/2021	GONZALO MOJICA	MEDIMAS	BLOQUE QUIRURGICO	PETICION
WEB	137	30/11/2021	DENIS CORREA	CAJACOPI ATLANTICO	BLOQUE QUIRURGICO	QUEJA

Así mismo, se realizó la apertura de buzones en compañía de usuarios de la institución y se encontraron 38 buzones en la sede Duitama, 0 buzones en la sede Santa Rosa y 3 buzones en la sede Sativa sur.

SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
A1	0	0	0
A2	0	0	0
A3	1	1	0
B2	1	1	0
C2	0	0	0
C3	7	7	0
SALA DE PARTOS	0	0	0
URGENCIAS	3	1	2
CIRUGIA AMBULATORIA	17	17	0
CONSULTA EXTERNA	7	6	1
ADMINISTRATIVOS	2	1	1
SATIVASUR	3	2	1
SANTA ROSA	0	0	0

La información relacionada en este documento fue tomada de los soportes que reposan en carpetas en la oficina de atención al usuario. Así mismo, se puede decir que esta área durante el mes de NOVIEMBRE de 2021 realizó acciones de información y orientación sobre servicios, 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 diferentes medios (presencial, telefónica o por medios electrónicos).

Hershey Fabiola Sandoval Báez
Trabajadora Social
Coordinación SIAU Hospital Regional de Duitama