

## SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN ABRIL DE 2022

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 **307 encuestas** realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de ABRIL de 2022 en las tres sedes.

De los 307 usuarios encuestados, **299 están satisfechos** con la atención recibida.

De los 307 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	100%	100%
DUITAMA URGENCIAS	94,6 %	100%
DUITAMA AMBULATORIO	98,7%	100%
SANTA ROSA URGENCIAS	88,9%	99%
SANTA ROSA AMBULATORIO	97,3%	100%
SATIVA SUR AMBULATORIO	100%	100%
TOTAL: <b>307 ENCUESTAS</b>		

Se puede determinar que el servicio que se encuentra debajo del indicador de excelencia (90%) en Abril de 2022 es el de Servicios Urgencias de la sede Santa Rosa.

A continuación se relacionan cada uno de los servicios de acuerdo a las respuestas que requieren atención y a los indicadores de calidad correspondientes.

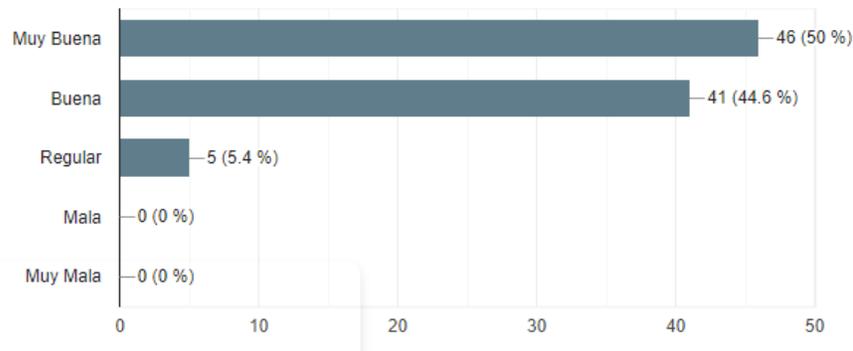
## DUITAMA- URGENCIAS (92 Encuestas)

### Indicador de Satisfacción

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



92 respuestas



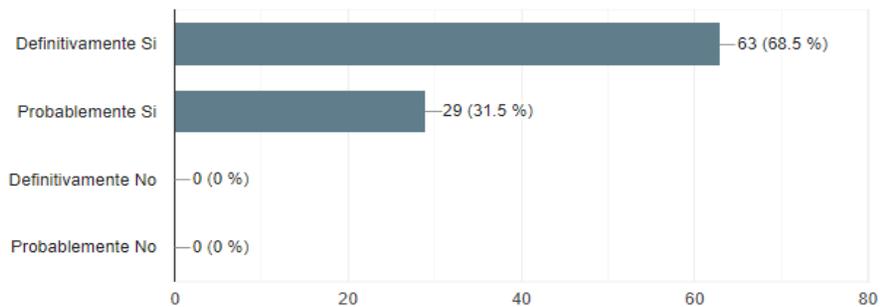
La tabla anterior indica que el 94.6% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

### Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



92 respuestas



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

### Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Como paciente del Hospital me siento muy contenta por la atención brindada, por los que laboran en esta Institución, el trato de los médicos y enfermeros ha sido muy agradable que Dios los bendiga y cuide para que sigan prestando tan hermoso servicio. Mil gracias a todos
- Felicidades a todos los trabajadores de este Hospital por atendernos de buena manera y siempre con entusiasmo.
- Resalto mucho la limpieza del lugar y el ambiente agradable para los niños.
- Satisfecha por la atención brindada dado que tratan con cordialidad y respeto y hacen lo posible por responder a cualquier inquietud
- Me encuentro muy agradecida con el centro médico de este lugar dado que saben hacer muy bien su trabajo
- Muy Agradecida y satisfecha por la atención y el servicio prestado
- Felicitar a todo el personal de la entidad ya que me brindaron el mejor servicio
- Agradecer la atención prestada e inmediata de servicio de especialistas del hospital
- Felicitan al personal médico, enfermeras y jefe, vigilancia terapia física, respiratoria y lenguaje, clínica de heridas, personal de traslado por los servicios prestados. Magníficos servicios. Gracias a todos
- Atención muy buena y oportuna, tienen los médicos especializados con su equipo en el momento
- La atención buena, respetuosa, lo escuchan a uno, lo ayudan
- Mi experiencia en el hospital hasta el momento ha sido positiva, el personal en general muy amable y presta a responder siempre mis inquietudes
- En observación todos han sido muy amables y atentos, se les agradece
- Un poco demorado la información de los procedimientos a seguir
- Felicitar a todo el personal de la entidad ya que se me brindo el mejor servicio
- Me gusta la forma como humana con la que tratan a los pacientes
- Es la primera vez que accedo a la institución y me ha gustado la atención, es importante que las remisiones son cumplidas por los especialistas. Trato respetuoso. gracias
- Felicitaciones al personal por toda su labor a las instalaciones del hospital que bueno que siga creciendo. Gracias
- Es la segunda vez que me prestan el servicio en esta entidad y me ha parecido excelente la atención muy rápida con muy buen trato del personal en general no tengo ninguna queja
- Me siento satisfecha con la atención prestada a mi hijo Brayan Nicolás y la atención de médicos y enfermeras
- Estamos muy agradecidos con la atención prestada en las instalaciones de la institución, al personal por su entrega y colaboración no es fácil la labor desempeñada por el equipo de salud es muy gratificante contar con personal dispuesto ayudar, orientar y servir.

### Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Sugiero poner un poquito más de atención al ingreso de personas que tienen un familiar en observación.
- La comida estaba muy fría
- Anoche luego de haber hecho el ingreso y que el internista haya ordenado dejarlo en observación se demoraron mucho en ubicarlo y asignarle la cama. A pesar de tener dolor en la espalda lo tuvieron en una silla varias horas. El médico de urgencias fue atento pero no se presentó y se sintió la anamnesis pero de afán.
- En la noche la iluminación de la parte externa del hospital como parqueadero y zona peatonal es deficiente. Debería estar bien iluminado para sentirse seguro
- Que no dejen esperando tanto al paciente sin ninguna información y si uno pregunta nadie le da una explicación concreta
- Aunque un poco difícil, sugiero acortar los tiempos de espera en la atención
- La atención brindada por el personal es buena pero si se presenta demora en la disponibilidad de sala de cirugía, tener presentes prioridades con los accidentes de tránsito que se presentan pues la demora puede afectar el estado de salud de los pacientes a largo plazo.
- Sugiero que dejen que el paciente este siempre acompañado sin excepciones

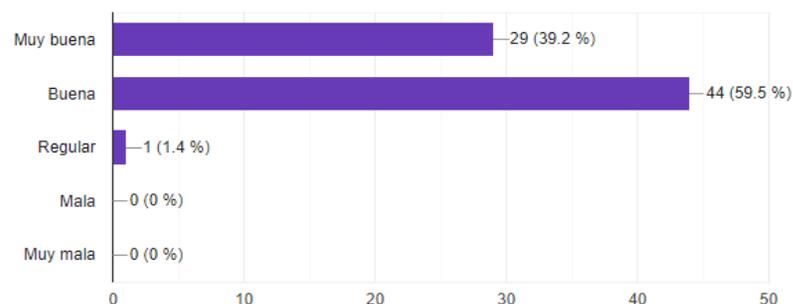
### DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (74 Encuestas)

#### Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

74 respuestas



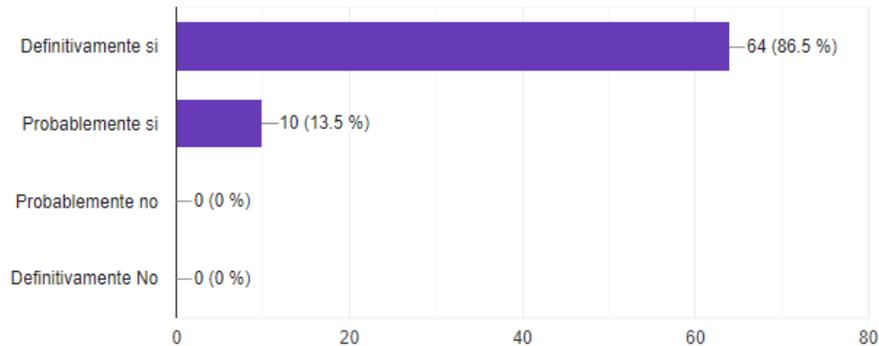
La tabla anterior indica que el 98,7% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

## Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?



74 respuestas



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

¿El tiempo de espera fue razonable desde que llegó hasta que fue atendido?

74 respuestas



El 41% de los usuarios en consulta externa manifestaron no haber sido atendidos a la hora programada, esta situación ha mejorado con respecto a los indicadores de meses anteriores.

### Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Felicito al personal del hospital han mejorado mucho la atención, la humanización me parece muy importante para la asistencia de los usuarios.

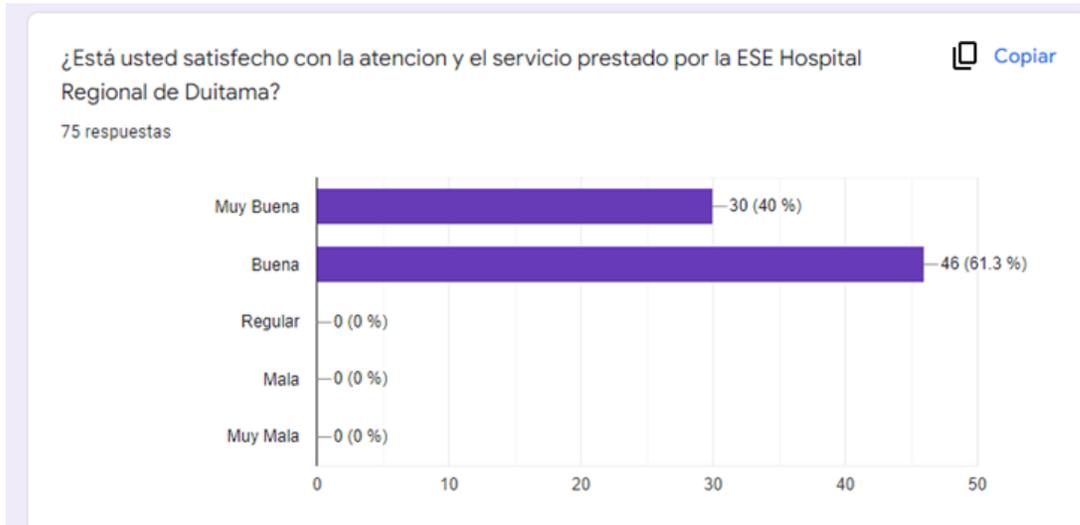
- Agradecido con todos los servicios Dios los bendiga
- La calidad de atención que nos brindan es muy buena.
- Dr Silva eminencia de persona, que medico tan humano respetuoso, persona muy profesional, el mejor pediatra que ha visto a mi hija, es de los pocos que realmente le importa el bienestar de sus pacientes.
- Muy satisfecha con la atención
- Felicidades muy buen servicio
- La semana pasada el internista fue un poco negligente atención a enfermería ha mejorado ojala sigan así
- La atención fue excelente muy buenos especialistas
- Excelente servicio desde el ingreso hasta la salida muchas gracias por sus atenciones
- Muy buena atención, debida y oportuna ayuda
- Agradecimiento y felicitación por la atención prestada en el bloqueo, información completa, delicada, correcta y veraz de acuerdo al procedimiento brindado. Gracias al Dr Pulido y personal de enfermería por su atención
- Muy bien atendidos en este hospital, le explican a uno todo muy bien
- Excelente la atención

**Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:**

- Que por favor asignen las citas en el menor tiempo posible
- Es importante que se indique que se debe pasar el papel para que la atiendan a tiempo ya que duramos una hora esperando 1 hora para que me atendieran por no haber pasado antes el papel.

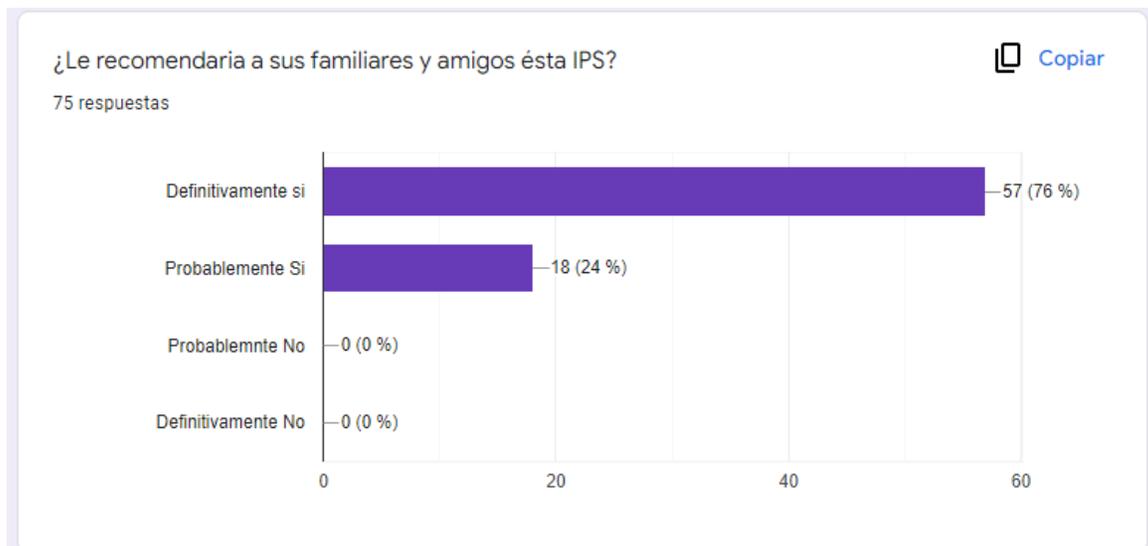
## DUITAMA- INTERNACIÓN (75 Encuestas)

### Indicador de Satisfacción



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

### Indicador de Recomendación



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



El 42,7% de los encuestados en internación, manifestaron no conocer la ubicación del buzón de sugerencias.

#### **Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:**

- Se felicita al personal del hospital por brindar un muy buen trato ante familiares y pacientes
- Agradecimiento a todo el personal médico y a todo el personal en general por el buen servicio prestado en el hospital
- Los felicito porque la atención fue muy buena, tuvieron mucho cuidado con el paciente los médicos y enfermeras y todos en general que Dios los bendiga por todo en general que Dios los bendiga por todo esto. Gracias
- Todos los que me atendieron se portaron muy profesionales en cada uno de sus cargos. muchas gracias
- Gracias por su buen servicio
- Excelente atención del personal en general
- Felicitarlos han mejorado mucho con el trato y la hora de dar la salida han agilizado mucho. Gracias por brindarnos sus servicios.
- Agradezco su atención, muy buena
- Estoy muy agradecida con todos ustedes. Dios los bendiga
- Las enfermeras, cirujano, fisioterapeuta fueron muy amables y nos dijeron todo lo sucedido, nos explicaron y así pudimos entender todo, les agradezco por todas su atención
- Me pareció muy excelente la atención de pediatras, doctores y enfermeras

### Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Que cada habitación tenga baño
- El personal de enfermería no cumplen con su trabajo ya que ponen al acompañante hacer las cosas
- Me pareció algo negligente un médico que lo mando para la casa y no me dio el antibiótico y el sr se agravo por el resto de toda la atención muy buena

## SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

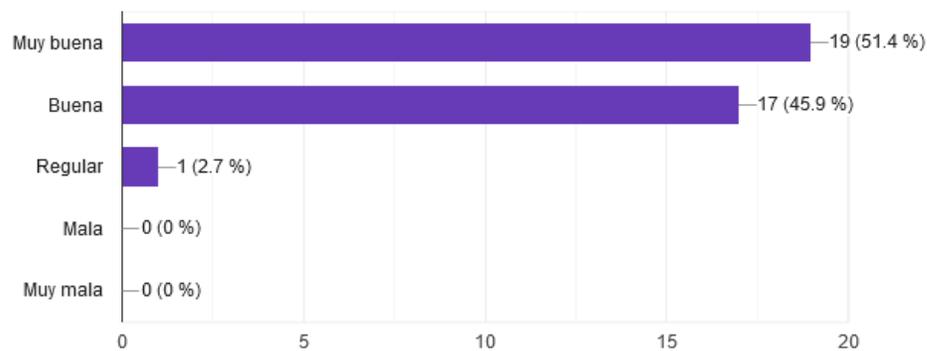
### SANTA ROSA- SERVICIOS AMBULATORIOS (37 Encuestas)

#### Indicador de Satisfacción

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



37 respuestas



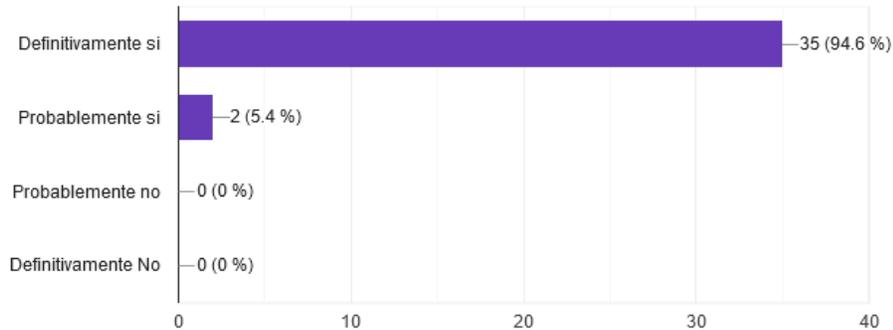
La tabla anterior indica que el 97,3% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo es muy buena y buena.

## Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

37 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

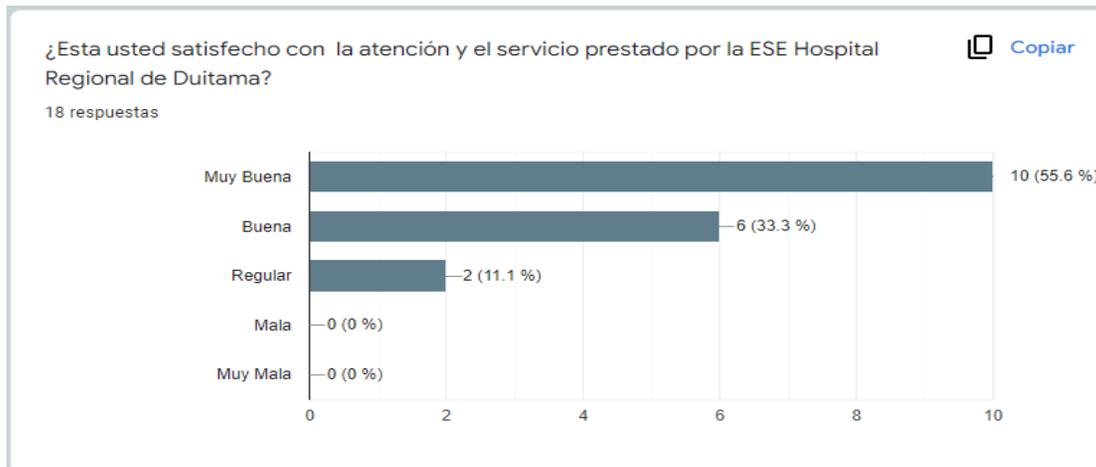
- Buena la atención prestada a mi y mi familia. Gracias
- Tiempo de espera acorde
- Agradecido, felicitaciones
- Fue atendida oportunamente
- Felicito al vigilante cuando uno llega lo atiende muy bien, los médicos nos dan una buena atención
- Satisfecho por la atención muy buena del personal de salud

### Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Establecer fechas más cercanas a las ordenes establecidas por especialistas para cita medica

## SANTA ROSA- URGENCIAS (16 Encuestas)

### Indicador de Satisfacción



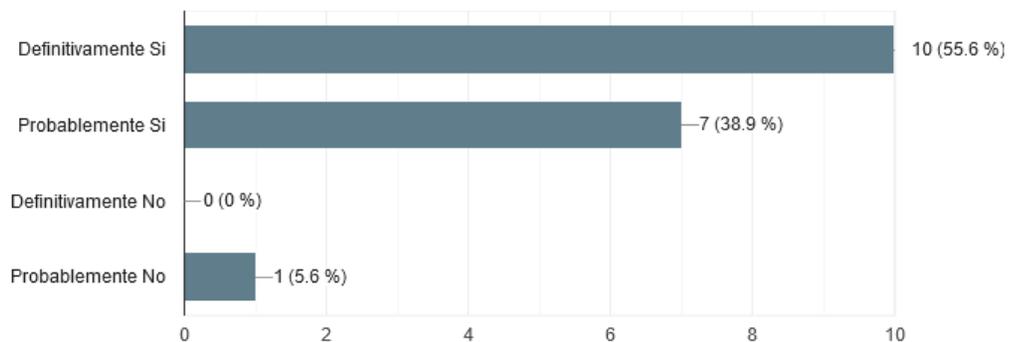
La tabla anterior indica que el 88,9% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias es muy buena y buena.

### Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

18 respuestas



El 94,4 % 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:

- La atención prestada fue buena aunque al momento de llegar se tuvo que esperar las respuestas a los exámenes, fueron satisfactorias y se hizo de forma correcta todos los procedimientos
- La atención es muy buena, excelente servicio muy cordiales y amables
- Las instalaciones del hospital se encuentran muy deteriorados.
- La atención fue excelente muy amables, cordiales y de gran confianza
- Es un excelente servicio y la atención de manera oportuna y con excelente trato personal
- Felicitaciones, la verdad fue buena la atención, oportuna, rápida, el medico fue amable, igual la enfermera, gracias por tan buena atención.
- Felicitaciones a todos los miembros de este centro de salud por su calidad humana y servicio a los usuarios que acuden a estos servicios. Gracias Dios los bendiga a todos

### Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Debería haber más personal en el área de urgencias para que la atención se mas ligera. muy buena la atención de enfermería y doctora en el momento
- Que en una urgencia lo atiendan un poco más rápido, es que se demoran mucho en atender el paciente. felicito al personal del hospital por su paciencia y su dedicación en su profesión. Mil gracias

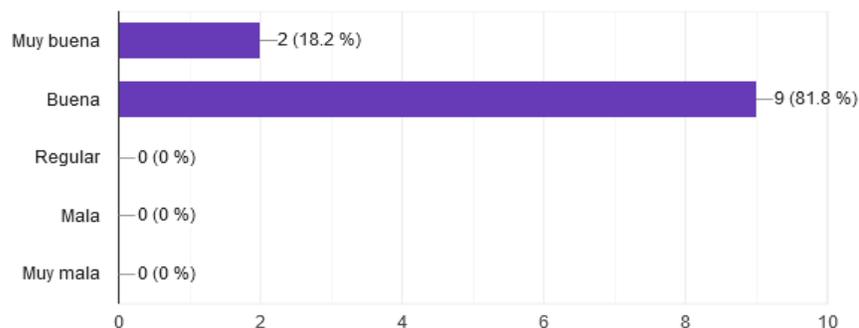
## SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (11 Encuestas)

### Indicador de Satisfacción

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



11 respuestas



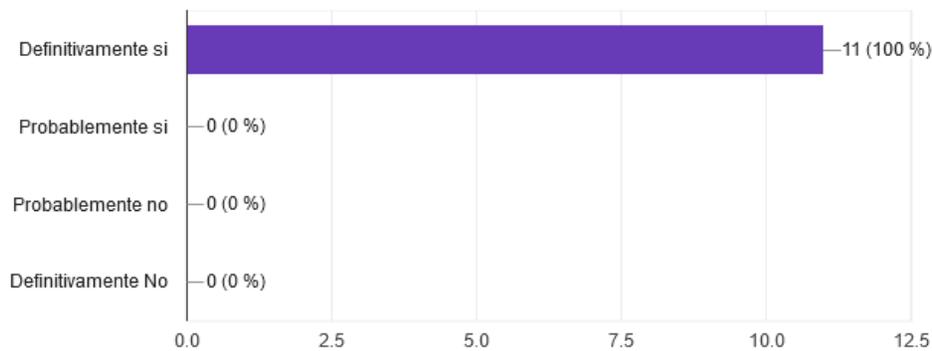
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativa Sur en servicios ambulatorios es muy buena y buena.

## Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

11 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:

- Es muy buena la atención, no tengo ningún problema
- El servicio hasta ahora le pareció bien; el trato fue bueno

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES. ABRIL DE 2022

Durante el mes de Abril del 2022 se recibieron y tramitaron 15 PQRSDF así, 1 recurso de manera presencial, 2 vía correo electrónico, 1 telefónicamente, 1 a través de encuestas de satisfacción y 10 recursos vía WEB.

A continuación, se presenta listado general de los recursos radicados en el mes de Abril.

MEDIO DE RADICACIÓN	Nº RADICADO	FECHA DE RADICACION	NOMBRE USUARIO Y/O ACUDIENTE	# DIAS HABILÉS	TIPO DE RECURSO	RESUMEN
Web	186	1/04/2022	Edilberto Castro García	3	Petición	Solicita asignación de cita de radiología
Web	187	2/04/2022	Nathalie Adriana Manosalva Rojas	7	Queja	Manifiesta trato displicente por pediatra
Web	188	3/04/2022	Ana María Cucunubá Sánchez	9	Queja	Reporta mal manejo de accidente biológico en urgencias
Web	189	1/04/2022	Mario Andres Castro Valbuena	0	Queja	Desiste de queja por negligencia en toma de procesos
Correo electrónico	190	1/04/2022	Juan Carlos Fuentes	0	Queja	Aclara naturaleza de solicitud por inobservancia de derechos
Web	191	5/04/2022	Mary Jhoana Valbuena	9	Queja	Manifiestan trato displicente por parte de médico general
Web	192	6/04/2022	Nestor David Higuera Gonzalez	1	Petición	Solicita corrección de notas medicas
Presencial	193	7/04/2022	Martha Patricia Cardenas Gomez	3	Queja	Refiere dificultad en manejo por psiquiatría

Correo electrónico	194	8/04/2022	Erika Lara Perez	2	Queja	Manifiesta cobro de copago por atenciones medicas
Web	195	18/04/2022	Ruben Dario Zafra Rincon	*	Información	Solicita conocer persona jurídica de la institución
Web	196	21/04/2022	Luinel F Torres	2	Felicitación	Agradece atenciones recibidas en la institución
Encuesta de satisfacción	197	25/04/2022	Gustavo Celis Silva	2	Queja	Manifiesta alimentación a baja temperatura
Telefónica	198	28/04/2022	Maria Luisa Gomez Panqueva	*	Queja	Manifiesta dificultades con laboratorio clínico santa rosa
Web	199	29/04/2022	Luis Ernesto Fuentes Calderón	4	Petición	Solicita realización de exámenes a paciente hospitalizada
Web	200	30/04/2022	Yeimy Zulay Vargas	4	Petición	Solicita mejorar los canales de atención para asignación de citas

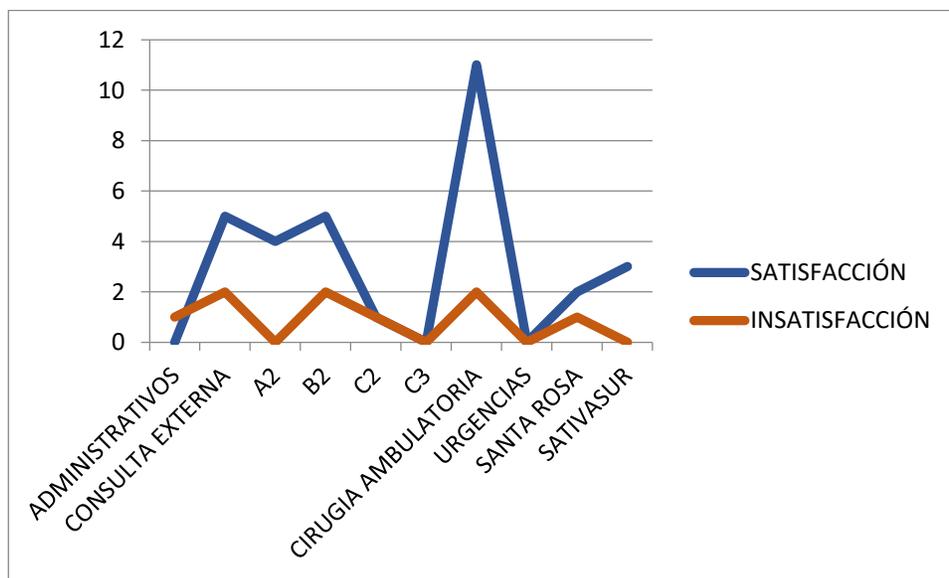
En el mes de Abril del 2022, se encontró que dos de las manifestaciones allegadas en calidad de queja por medio de la WEB y correo electrónico fueron objeto de desistimiento o aclaración por parte de los usuarios.

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS es de **3.5 días hábiles** cumpliendo los estándares de calidad.

## BUZONES DE SUGERENCIAS.

ABRIL DE 2022

Se realizó la apertura de buzones en compañía del Macro proceso de Humanización de la Institución, trabajo social y 1 representante de los usuarios de la Institución y se encontraron **34** manifestaciones en los buzones de sugerencias de la sede Duitama, **3** manifestaciones en la sede Santa Rosa y **2** manifestaciones en la sede Sativa Sur, los datos se encuentran representados en manifestaciones satisfechas e insatisfechas así:



Según lo observado en las gráficas anteriores, se permite determinar que los indicadores de satisfacción medidos a través de los buzones de sugerencias, permiten a los usuarios en su mayoría reportar el agradecimiento y dejar evidencia de la buena atención recibida en el Hospital Regional de Duitama y sus sedes de primer nivel.

Tres manifestaciones recibidas a través de los buzones de sugerencias cumplen los criterios de tiempo, persona y lugar, además de otorgar datos de contacto, lo que permitirá que estos sean ingresados como PQRSD y se les dará respectivo trámite y número consecutivo a través del Sistema de Información y Atención al Usuario

En el mes de Abril del 2022 se realizó la socialización de **Deberes y Derechos** a los Usuarios de la ESE Hospital Regional de Duitama a través material audiovisual distribuido en diversos espacios y representado de forma directa por medio de capacitaciones llevadas a cabo por funcionarios y miembros de la asociación de Usuarios de la Institución, por medio de comparendos pedagógicos para los usuarios que no asisten a las consultas de consulta externa y a través de la labor cotidiana de los equipos de Humanización y Atención al Usuario a un total de 75 usuarios registrados en listados y a través del funcionamiento de las áreas funcionales.

Así mismo durante el mes de Abril del 2021, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **114** 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.

La información relacionada en este documento fue tomada de los soportes que reposan en carpetas y en la web de la Institución.

Amablemente

**Daniel Sebastián Fuentes Martínez**  
Líder del Sistema de Información y Atención al Usuario  
Hospital Regional de Duitama