

## SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN OCTUBRE 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 257 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de OCTUBRE de 2021 en las tres sedes, 234 satisfechos, 23 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	45	25	4	0	0	74
URGENCIAS DUITAMA	24	37	10	0	0	71
AMBULATORIO DUITAMA	36	26	9	0	0	71
AMBULATORIO SANTA ROSA	12	1	0	0	0	13
URGENCIAS SANTA ROSA	14	6	0	0	0	20
AMBULATORIOSATIVASUR	6	2	0	0	0	8



Por otra parte, se puede identificar que, de las 257 encuestas realizadas, la totalidad de 250 usuarios recomendarían la Institución a familiares y amigos y 7 usuarios indicaron que probablemente o definitivamente no lo recomendarían.

SERVICIO	DEF. SI	PROB. SI	DEF. NO	PROB. NO	NO RESPONDE	TOTAL
	#	#	#	#	#	#
INTERNACIÓN DUITAMA	53	21	0	0	0	74
URGENCIAS DUITAMA	38	26	3	4	0	71
AMBULATORIO DUITAMA	57	14	0	0	0	71
AMBULATORIO SANTA ROSA	13	0	0	0	0	13
URGENCIAS SANTA ROSA	16	4	0	0	0	20
AMBULATORIOSATIVASUR	6	2	0	0	0	8



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	OCTUBRE 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%	31	42%	5	7%	0	0%	0	0%	74	69	93%	5	7%
2	COMO FUE LA ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	44	59%	24	32%	5	7%	0	0%	1	1%	74	68	92%	6	8%
		SI		NO		NA										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	73	99%	1	1%	0	0%					74	73	99%	1	1%
4	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	69	93%	5	7%	0	0%					74	69	93%	5	7%
5	¿CONSIDERA ADECUADA LA ALIMENTACION EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION DE ACUERDO A SU DIAGNOSTICO?	63	85%	8	11%	3	4%					74	63	85%	11	15%
6	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	38	51%	35	47%	1	1%					74	38	51%	36	49%
7	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIO LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	70	95%	2	3%	2	3%					74	70	95%	4	5%
8	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	62	84%	11	15%	1	1%					74	62	84%	12	16%
9	EL TRAMITE ADMINISTRATIVO DE LA CUENTA AL RECIBIR EL ALTA HOSPITALARIA FUE EN UN TIEMPO RAZONABLE Y SIN ERRORES	54	73%	3	4%	17	23%					74	71	96%	20	27%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	45	61%	25	34%	4	5%	0	0%	0	0%	74	70	95%	4	5%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESP.						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
11	¿LE RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	53	72%	21	28%	0	0%	0	0%	0	0%	74	74	100%	0	0%

### OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN

- Muchas felicitaciones al personal médico que atendieron al paciente por haberlo salvado y haber hecho todo al momento que el llego mal aquí al hospital.
- Gracias a dios lo atienden en nuestras enfermedades.
- Mi madre fue atendida bien, nos colaboraron en lo que se les pedía según la necesidad, comida, cuidarla si quedaba sola, en información. agradecemos su atención y servicio. la paciente Rosalba Camargo.
- Se felicita por el excelente trato a los pacientes por la cordialidad y el trato oportuno para la prestación de los respectivos servicios.

- Continúen mejorando así lograran posicionarse como la mejor ips del país.
- En mi caso estoy satisfecha con todos los servicios que me han brindado por la atención procedimientos, cuidados, comidas etc. agradecida con los doctores y enfermeras por su buen trabajo.
- La buena atención y buen comportamiento con los pacientes y familiares.
- Muy buena atención felicitaciones. Gracias.
- positivo  
personal de terapia, enfermeras con buena actitud
- Señores hospital regional. agradezco infinitamente por la atención a mi madre sin su ayuda no sabemos que más estaríamos pasando, muchas gracias por su labor de cuidar a los pacientes todos los días las 24 horas los felicito por su gran trabajo que dios los bendiga.
- Los felicito por un buen trato tanto como a mi hijo y a mí.
- Estoy muy agradecido con todo el personal que me han atendido los felicito por esa atención prestada. mi dios los bendiga. muchas gracias.
- Se felicitan sigan así.
- excelente los servicios prestados dentro de la entidad con grandes profesionales por sus respectivos campos y que brindan información detallada y precisa de las diferentes procedimientos y tratamientos.
- Gracias a todo el personal de enfermeras, doctores especialistas y demás por atender con amor y cariño a todos los pacientes.
  - PARA MEJORAR:
    - “negativo: muchas camas y personas dentro de la misma habitación, baño de hombres solo uno en servicio, el desayuno a las 9 am es relativamente tarde “
    - “con los adultos mayores la atención tendría que ser más rápida y pues en general para todos los pacientes”.
    - “El servicio del área de urgencias debe mejorar considerablemente, pues pasaron 12 horas para que subieran a piso al paciente y ya el neurocirujano había dado la orden”.
    - “A pesar de tener una cirugía no dejaron ingresar a ninguno de mis familiares a verme y no pudieron estar pendientes de mi recuperación”.
    - “En el momento en el que las enfermeras vayan a suministrar los medicamentos, nos informen que se aplicara o respondan de una manera más empática”.
    - “No hay claridad en el proceso realizado con Humberto moreno, estando en delicado estado de salud, saltaron un paso importante que pudo haber evitado la cirugía para extraer la vesícula que le realizaron (colecistectomía vía laparoscopia) pues no hicieron la colangio resonancia que sugirió el radiólogo lo cual me parece irresponsable e innecesario el hecho de haberlo operado, cuando habían métodos menos riesgosos”.

## SERVICIO URGENCIAS DUITAMA 71 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS URGENCIAS																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	OCTUBRE DE 2021															
TOTAL	71															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	#	%	#	%
1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	34	48%	37	52%	0	0%	0	0%	0	0%	71	71	100%	0	0%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	32	45%	38	54%	1	1%	0	0%	0	0%	71	70	99%	1	1%
		SI		NO		NA										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	63	89%	5	7%	3	4%					71	63	89%	5	7%
4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	56	79%	13	18%	2	3%					71	56	79%	13	18%
5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y RECLAMOS	25	35%	44	62%	2	3%					71	25	35%	44	62%
6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	63	89%	6	8%	2	3%					71	63	89%	6	8%
7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	54	76%	17	24%	0	0%					71	54	76%	17	24%
8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICÓ EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	48	68%	22	31%	1	1%					71	48	68%	22	31%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	24	34%	37	52%	10	14%	0	0%	0	0%	71	61	86%	10	14%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO								
		#	%	#	%	#	%	#	%							
10	¿LE RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	38	54%	26	37%	3	4%	4	6%			71	64	90%	7	10%

## OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE URGENCIAS

- Estamos muy agradecidos por la atención que se está presentando en el hospital a nuestro papá.
  - A las enfermeras que me atendieron gracias, a los médicos que sería bueno que lo atendieran rápido, es demasiado el tiempo de espera.
  - Si fuimos bien atendidos. Gracias.
  - Yo por mi parte les doy las gracias a todo el cuerpo médico, enfermeros y enfermeros. todos son muy buenos, en su labor cuidan los pacientes y los consienten. dios los bendiga por esa labor tan bonita.
  - Es un hospital con muy buena atención
  - Gente muy amable respetuosa con los enfermeros
  - Agradecemos su atención prestada a sus pacientes de antemano estoy muy agradecida por todo lo que han hecho por Martha torres.
  - Estoy conforme con la atención prestada por todo el personal de esta institución que el hospital regional de Duitama la manera en que estén valorando y administrando todo el protocolo adecuado. los felicito seguir así y nunca bajar la manera en que le estén haciendo si es por mejorar lo hacen para bien. Felicitaciones.
  - “Muy bueno el servicio del personal del hospital regional de Duitama, felicitaciones”.
  - “Muy buen servicio agradezco su ayuda y comprensión para con mi familiar”.
  - “Me gustaría que en la entidad pudieran tener más infraestructura para manejar más especialidades. Gracias”
- PARA MEJORAR
    - “sugiero- mejor servicio en la salud y cada paciente con su respectivo acompañante”.
    - “Arreglar la sala de espera”.
    - “Es muy incómodo para los pacientes esperar en camillas en los pasillos, sin privacidad y para los acompañantes no hay sillas, esperando mas de 8 horas”.
    - “Que el pediatra este más atento del seguimiento y evolución de los niños y niñas que tiene a su cargo”.
    - “No todo el personal de enfermería son buenos, hay algunos que no cumplen muy bien su trabajo”.
    - “Que en el caso de mi hija el especialista tardo más de 6 horas en llegar y aun siendo 16.19 hrs él no llega y lo peor es que ella aun no la dejan comer”.
    - “En este momento son las 17.42 y yo ingrese a las 11 am y no permiten ingresar ninguna dieta ni acompañante solicito que un acompañante este acá con el paciente y un refrigerio ya que el almuerzo ya paso el refrigerio lo puede traer el acompañante ya que no tengo restricción.”
    - “Demora en resultado del examen VIH y se excusaron en eso para hacerle cesárea. sin creer en nuestra opinión y decisión de parto natural.
    - “Como observación es el tiempo de espera y la demora para realizar y recibir resultados”.
    - “Que den a conocer al paciente con tiempo cuando una eps no da autorizaciones pronto”.

- “en cosas como el de mi papa sea más y mejor atendido pues fue mucho tiempo y demora, y el ya es un paciente delicado con antecedentes delicados de salud y fue muy demorado la atención, gracias”.
- “Que me atendieran rápido que no haya espera de acuerdo a mi enfermedad, unos opinan una cosa otros opinan otra cosa pero lo cierto es que sigo lo mismo de enfermo”.
- “El tiempo de espera para la revisión del especialista es “.
- “Se requiere de más personal para no esperar demasiado tiempo”.
- “Se recomienda más rápida atención prestada. por lo demás gracias.”
- “Que haya más personal médico para atender pronto a los pacientes, hay que esperar muchísimo. que no haya prioridades.
- “En mi caso yo llegue ayer como a las 7 de la noche traje mi bebe que tenía mucho vómito, luego me atendieron, le tomaron signo y me dijeron que tenía que esperar hasta que me llamaron eran más o menos las 10 de la noche y nada que me llamaban, fui a preguntar por qué tanta demora y la respuesta que me dio la señorita es que tenía que esperar de manera que mi hijo estaba vomite y vomite y de igual. yo creo que deberían tener más prioridad con los niños ya que no me parece que fue como rápida la atención que les pueden dar a ellos. Gracias.”

## DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO 71 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS																		
SEDE	DUITAMA																	
PERIODO	OCTUBRE DE 2021																	
TOTAL	71																	
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS						
		SI		NO		N/A						TOTAL		SATISFECHO		INSATISFECHO		
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	66	93%	0	0%	5	7%					71	66	93%	5	7%		
	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	65	92%	4	6%	2	3%					71	65	92%	6	8%		
3	¿CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN?	66	93%	3	4%	2	3%					71	66	93%	5	7%		
4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	38	54%	33	46%	0	0%					71	38	54%	33	46%		
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	53	75%	16	23%	2	3%					71	53	75%	18	25%		
6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER	63	89%	7	10%	1	1%					71	63	89%	8	11%		
7	¿ CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	56	79%	15	21%	0	0%					71	56	79%	15	21%		
8	¿CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA?	62	87%	7	10%	2	3%					71	62	87%	9	13%		
		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	27	38%	21	30%	7	10%	11	15%	5	7%	71	27	38%	44	62%		
		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 ?	36	51%	26	37%	9	13%	0	0%	0	0%	71	62	87%	9	13%		
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE								
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%							
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	57	80%	14	20%	0	0%	0	0%	0	0%	71	71	100%	0	0%		

## OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO

- “Atención oportuna, espacios físicos muy buenos excelente atención del personal médico y administrativo.
- excelente servicio del hospital Regional de Duitama
- Agradezco la atención para conmigo habiendo tenido un accidente gracias a los médicos enfermeras a todo el personal que atiende.
- Es una gran empresa y su personal es excelente gracias por la ayuda que nos presta.
- los felicito la atención en el hospital es muy buena y no hay tanta demora para ser atendido
- atención oportuna y de calidad
- Felicitaciones al personal que trabaja en este hospital muy humanitarios y amables gracias
- nos prestan un buen servicio los médicos, las enfermera, gracias de corazón y que dios los siga bendiciendo
- Me parece que todo se realiza bien con respeto, se escucha y responden cualquier inquietud. desde portería, caja auxiliares y doctores.

### ▪ PARA MEJORAR

- “Más agilidad en la facturación”.
- “Mucho tiempo de espera muy lenta la facturación por eso las citas se retrasan”.
- “Tener más personal en el servicio de caja, en la fila me demore más de 45 minutos, tener en cuenta que la persona que realiza la fila normalmente tiene una condición medica y hacer una fila tan larga es incómodo”.
- “Mejorar el tiempo de espera y más amabilidad por parte del personal”.
- “Que sea menos el tiempo de espera para las citas médicas ya que se demoran mucho para la atención”.
- “Sean menos el tiempo de espera para las citas médicas ya que demoran mucho en la atención”.
- “Sugiero mejorar el orden en las filas, el uso de los elementos de seguridad para la pandemia lugares con gel se encuentran pero vacíos. la vigilante ser más empática dar la información de una manera más cordial felicito a los enfermeros excelente su labor”
- “Que se mejore la atención, que pongan cuidado cuando uno les habla, que den información de calidad”.
- las "niñas" que reciben las hojas deben revisar a donde vaya el paciente. debe haber un aforo en las instalaciones
- “La doctora que nos atendió en medicina interna no imprimió el mi pres del medicamento dabigatran saliendo del hospital nos dimos cuenta, coloco en las ordenes otra eps que no corresponde y tuve que desplazarme para arreglar dichas órdenes. el nombre de la doctora es Edith pesca moreno”.
- “Por favor atender la cita a la hora indicada”.

## SERVICIO AMBULATORIO SATIVA SUR 8 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS																
SEDE	SATIVA SUR															
PERIODO	OCTUBRE DE 2021															
TOTAL	8															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		SI		NO		N/A						TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%					#	#	%	#	%
1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	8	100%	0	0%	0	0%					8	8	100%	0	0%
2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU	8	100%	0	0%	0	0%					8	8	100%	0	0%
3	¿CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN?	8	100%	0	0%	0	0%					8	8	100%	0	0%
4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y	4	50%	4	50%	0	0%					8	4	50%	4	50%
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA	8	100%	0	0%	0	0%					8	8	100%	0	0%
6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS	8	100%	0	0%	0	0%					8	8	100%	0	0%
7	¿ CONOCE CUALES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	1	13%	7	88%	0	0%					8	1	13%	7	88%
8	¿CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA?	7	88%	1	13%	0	0%					8	7	88%	1	13%
		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	7	88%	1	13%	0	0%	0	0%	0	0%	8	7	88%	1	13%
		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 ?	6	75%	2	25%	0	0%	0	0%	0	0%	8	8	100%	0	0%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
11	¿LE RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	6	75%	2	25%	0	0%	0	0%	0	0%	8	8	100%	0	0%

## SERVICIO AMBULATORIO SANTA ROSA 12 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS																
SEDE	SANTA ROSA															
PERIODO	OCTUBRE DE 2021															
TOTAL	0															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										TOTAL	ANALISIS			
		SI		NO		N/A							SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%					#	%	#	%	
1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	12	92%	1	8%	0	0%					13	12	92%	1	8%
2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU	13	100%	0	0%	0	0%					13	13	100%	0	0%
3	¿CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN?	13	100%	0	0%	0	0%					13	13	100%	0	0%
4	¿CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y	13	100%	0	0%	0	0%					13	13	100%	0	0%
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA	13	100%	0	0%	0	0%					13	13	100%	0	0%
6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE	13	100%	0	0%	0	0%					13	13	100%	0	0%
7	¿ CONOCE CUALES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	13	100%	0	0%	0	0%					13	13	100%	0	20%
8	¿CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA?	13	100%	0	0%	0	0%					13	13	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	12	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%	13	12	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 ?	12	10%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%	13	13	100%	0	0%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	13	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	13	13	100%	0	0%

## SANTA ROSA SERVICIO URGENCIAS 20 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS URGENCIAS																
SEDE	SANTA ROSA															
PERIODO	OCTUBRE DE 2021															
TOTAL	20															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS											ANALISIS			
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	#	%	#	%
1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	16	80%	4	20%	0	0%	0	0%	0	0%	20	20	100%	0	0%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	19	95%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	20	20	100%	0	0%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	19	95%	0	0%	1	5%					20	19	95%	1	5%
4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	20	100%	0	0%	0	0%					20	20	100%	0	0%
5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y RECLAMOS	16	80%	4	20%	0	0%					20	16	80%	4	20%
6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	19	95%	1	5%	0	0%					20	19	95%	1	5%
7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	19	95%	1	5%	0	0%					20	19	95%	1	5%
8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	20	100%	0	0%	0	0%					20	20	100%	0	0%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	14	70%	6	30%	0	0%	0	0%	0	0%	20	20	100%	0	0%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESP.						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿LE RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	16	80%	4	20%	0	0%	0	0%	0	0%	20	20	100%	0	0%

## OBSERVACIONES SANTA ROSA SERVICIO URGENCIAS

- “La atención que me prestaron desde el momento en el que llegue por el personal de vigilancia fue adecuada y muy respetuoso aclarándome que iba a tomar tiempo para que entrara debido a que adentro se encontraron otras urgencias y no podía tener mucha gente adentro debido a las medidas de seguridad sanitarias en el momento que entre para ser atendida por la enfermera, fue muy bueno se presentó muy cordial, amable y respetuosa, pregunto que tenía tomo mis signos y me indicó que debía esperar al llamado del doctor

para mi atención cuando el doctor me atendió fue respetuoso pregunto y escucho cuales eran mis síntomas, paso a mi revisión y me explico cuál era el paso a seguir y como debía ser la toma de medicamentos fue muy atenta y cordial”.

- Muy buena, gracias por su atención, dios los bendiga y ilumine su camino. muchas gracias por su atención.
- Me brindaron un buen servicio quede satisfecha por el trato.
- Me pareció muy buena la atención, el personal muy atento muy atento muy recomendado la ips.
- Muchas felicitaciones por su labor y por la atención prestada por su carisma y ese don de gente que todos los empleados de este centro de salud sigan trabajando con la buena atención a los pacientes.
- Gracias por su servicio y atención.
- Desde el ingreso a la institución el vigilante es muy amable nos saludó nos indicó que debíamos esperar para ingresar al triage y de ahí mientras nos entendió el doctor. solo nos hicieron esperar 5 minutos la enfermera me tomo signos y el doctor me vio la atención es rápida nos explicaron que medicamento me iban a aplicar. la enfermera nos dio las órdenes y nos explicó que teníamos que hacer.
- Muy buen servicio.
- Excelente atención para con los pacientes y acompañantes.
- muy oportuna la atención
- Felicitación por atención en servicio de vacunación rápida y buena información

Durante el mes de octubre se recibieron 20 en total, de las cuales 5 fueron solicitudes de manera presencial, 2 vía correo electrónico, 8 por buzón de sugerencias y 5 vía WEB.

MEDIO DE RADICACIÓN	Nº RADICADO	FECHA DE RADICACION	NOMBRE USUARIO Y/O ACUDIENTE	EPS/ SEGURIDAD SOCIAL	TIPO DE AFILIACIÓN	SERVICIO	TIPO DE PETICION
WEB	97	04/10/2021	WILLIAN YOBANI GOMEZ	FAMISANAR	Contributivo	SATIVASUR	PETICION
BUZON DE SUGERENCIAS	98	05/10/2021	GIOVANI AVELLA	FAMISANAR	Contributivo	CONSULTA EXTERNA	SUGERENCIA
BUZON DE SUGERENCIAS	99	05/10/2021	PEDRO NEL SANDOVAL	COMPENSAR	Contributivo	LABORATORIO	QUEJA
BUZON DE SUGERENCIAS	100	05/10/2021	GRACIELA ROMERO	NUEVA EPS	Subsidiado	URGENCIAS	SUGERENCIA
BUZON DE SUGERENCIAS	101	05/10/2021	JHON CORREDOR	COMPENSAR	Subsidiado	ENFERMERIA	QUEJA
BUZON DE SUGERENCIAS	102	05/10/2021	JUAN FRANCISCO LOPEZ GONZALEZ	COMPENSAR	Contributivo	CONSULTA EXTERNA	QUEJA
BUZON DE SUGERENCIAS	103	05/10/2021	ANA MILENA REINA GALLO	NUEVA EPS	Subsidiado	HOSPITALIZACIÓN	QUEJA
BUZON DE SUGERENCIAS	104	05/10/2021	ANGELA PLAZAS GUIO	SANITAS	Contributivo	HOSPITALIZACIÓN	PETICION
PRESENCIAL	105	05/10/2021	ANDERSON JAVIER CARDOZO SANCHEZ	POLICIA NACIONAL	Especial	URGENCIAS	QUEJA
BUZON DE SUGERENCIAS	106	05/10/2021	ALBA LUCERO NIÑO CAMARGO	NUEVA EPS	Subsidiado	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA URGENCIAS	QUEJA
PRESENCIAL	107	06/10/2021	ALIX ALVARADO OCHOA	FAMISANAR	CONTRIBUTIVO	HUMANIZACION	QUEJA
WEB	108	08/10/2021	ALIX ALVARADO OCHOA	FAMISANAR	CONTRIBUTIVO	ADMISNITRATIVO	QUEJA
WEB	109	08/10/2021	ALIX ALVARADO OCHOA	FAMISANAR	CONTRIBUTIVO	HOSPITALIZACION	FELICITACION
WEB	110	11/10/2021	EMILIO CAMARGO	NUEVA EPS	Subsidiado	CONSULTA EXTERNA	PETICION
WEB	111	12/10/2021	CARLOS ANDRÉS RAMIREZ GUERRERO	NUEVA EPS	Subsidiado	URGENCIAS	FELICITACION
CORREO	112	21/10/2021	YESID ALEXANDER PEREZ	NUEVA EPS	Contributivo	CAJA HOSPITALIZACION	PETICION
PRESENCIAL	113	22/10/2021	HEDNY JUDITH CONTRERAS	COMFAMILIAR	Subsidiado	HOSPITALIZACIÓN	QUEJA
PRESENCIAL	114	25/10/2021	LAURA XIMENA LOPEZ B	COMPENSAR	Contributivo	URGENCIAS	QUEJA
CORREO	115	27/10/2021	LUIS CARLOS CRISPIN CORZO	POLICIA NACIONAL	Especial	SUBGERENCIA CIENTIFICA	PETICION
PRESENCIAL	116	27/10/2021	ROCIO GERALDINE MEJIA	SANITAS	Contributivo	URGENCIAS	QUEJA

Así mismo, se realizó la apertura de buzones en compañía de usuarios de la institución y se encontraron 34 buzones en la sede Duitama, 2 buzones en la sede Santa Rosa y 7 buzones en la sede Sativa sur.

SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
<b>A1</b>			
<b>A2</b>			
<b>B2</b>			
<b>C2</b>	1	1	
<b>C3</b>	5	5	
<b>SALA DE PARTOS</b>			
<b>URGENCIAS</b>	4	1	3
<b>CIRUGIA AMBULATORIA</b>	5	5	
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	18	15	3
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	1	1	
<b>SATIVASUR</b>	7	6	1
<b>SANTA ROSA</b>	2	1	1

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 OCTUBRE 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