

## SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

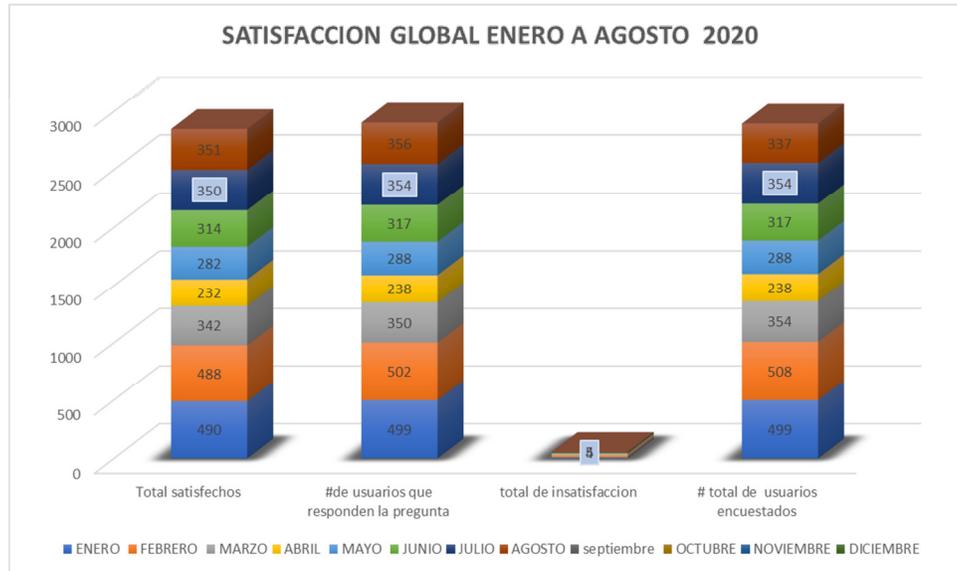
### INDICADORES DE SATISFACCIÓN AGOSTO 2020

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 357 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Agosto de 2020 en las tres sedes, 351 Satisfechos y 5 usuarios se encuentran insatisfechos, de los 357 que respondieron a la pregunta global.

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

	NoResponde	MuyBuena	Buena	Regular	Mala	MuyMala	Total	satis	total respuestas	insatis	suma total	NO TOTAL RESPONDEN
Internacion Duitama	0	19	52	1	0	0	72	227	230	3	230	0
Ambulatorios Duitama	0	26	44	0	0	0	70					
Urgencias Duitama	0	16	70	2	0	0	88					
Ambulatorios sativa	0	12	7	0	0	0	19	19	19	0	19	0
Ambulatorios santa r	0	20	26	2	0	0	48	105	107	2	108	1
Urgencias santa r	1	23	36	0	0	0	60					
	1	116	235	5	0	0	357	351	356	5	357	1



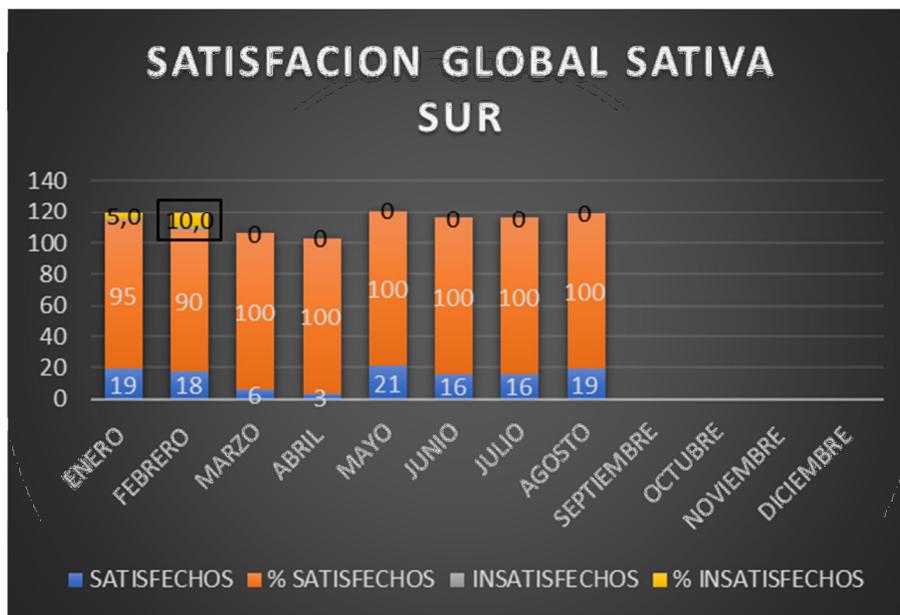
En la sede de Duitama se aplicaron 230 encuestas de las cuales 227 usuarios están satisfechos y 3 se encuentran insatisfechos de los 230 que respondieron a la pregunta.

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
INTERNACION	71	1
AMBULATORIOS	70	0
URGENCIAS	86	2
TOTAL	227	3

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN%	INSATISFACCIÓN%
INTERNACION	99	1
AMBULATORIOS	100	0
URGENCIAS	98	2
TOTAL	99	1



Para La Sede de Sativa Sur se aplicaron 19 encuestas de las cuales el 100% se encuentra satisfechos con la atención recibida en el servicio.



En la sede de Santa Rosa se aplicaron 108 encuestas de las cuales el 105 usuario se encuentra satisfecho con la atención y 2 usuario califica la atención como regular.

¿Como calificaria su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha			¿Como calificaria su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	SERVICIO	SATISFACCIÓN%	INSATISFACCIÓN%
AMBULATORIOS	46	2	AMBULATORIOS	96	4
URGENCIAS	59	0	URGENCIAS	98	0
TOTAL	105	2	TOTAL	97	4

Para la pregunta **¿Recomendaría A Sus Familiares Y Amigos Esta Ips?™** se puede evidenciar que de las 357 encuestas aplicadas el 351 recomendarían la institución y 6 usuarios no respondieron a la pregunta.

	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	72	0	0	0	72	230	230	0	230	0
Ambulatorios Duitama	0	70	0	0	0	70					
Urgencias Duitama	0	87	1	0	0	88					
Ambulatorios sativa	0	17	2	0	0	19	19	19	0	19	0
Ambulatorios santa r	3	23	22	0	0	48	102	102	0	108	6
Urgencias santa r	3	33	24	0	0	60					
	6	302	49	0	0	357	351	351	0	357	6

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de Agosto de 2020 se recibieron 2 PQRSD presencial en la oficina de atención de atención al usuario correspondiente a oportunidad en la atención y por la web 1 derechos de petición,

Presencial

24	3/08/2020	Jean pierre		consulta externa	7	subgerencia cientifica	3/08/2020	4/08/2020	4/08/2020	4/08/2020	correo electronico
25	6/08/2020	Jenny Marcela Mariño Moreno		santa rosa	7	subgerencia cientifica	6/08/2020	25/08/2020	25/08/2020	25/08/2020	correo certificado

Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes del comité de Ética en donde se encontraron 104 buzones de los cuales 100 son satisfactorios y 4 son sugerencias. En Duitama se recogieron 21 buzones de los que 20 son felicitaciones y 1 insatisfacción, 2 insatisfacción y 74 felicitaciones en Santa Rosa y de Sativa sur 6 felicitaciones y 1 sugerencia.

N° ORDEN	SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	OBSERVACIONES
1	A1	3	3	0	
2	A2	2	2	0	
3	B2	0	0	0	
4	C2	1	0	1	• En continuas ocasiones el portero Quintero no me ha dejado ingresar al hospital ya que mi hija se encuentra hospitalizado en el bloque C2 y yo soy la única acompañante, él ha sido grosero y patán en su servicio al cliente
5	C3	0	0	0	
6	SALA DE PARTOS	0	0	0	
7	URGENCIAS	0	0	0	
8	CIRUGIA AMBULATORIA	4	4	0	
9	CONSULTA EXTERNA	11	11	0	
10	ADMINISTRATIVOS	0	0	0	
11	SATIVASUR	7	6	1	• No me abren la puerta cuando llego
12	SANTA ROSA	76	74	2	• El día 20 de agosto le dije al vigilante que para urgencias y me dijo que tenía que sacar cita médica y yo estoy muy y enferma y no me quiso pasar por urgencias. Atte.: Blanca Nieves. 20/08/2020 • El lunes 10 de agosto vine a ser valorada en urgencias. Me dijeron que viniera después que estaban atendiendo un caso. Atte.: Carmen Becerra. 10/08/2020
	<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	