

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN SEPTIEMBRE 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 269 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de SEPTIEMBRE de 2021 en las tres sedes, 280 satisfechos, 19 usuarios manifestaron estar insatisfecho.

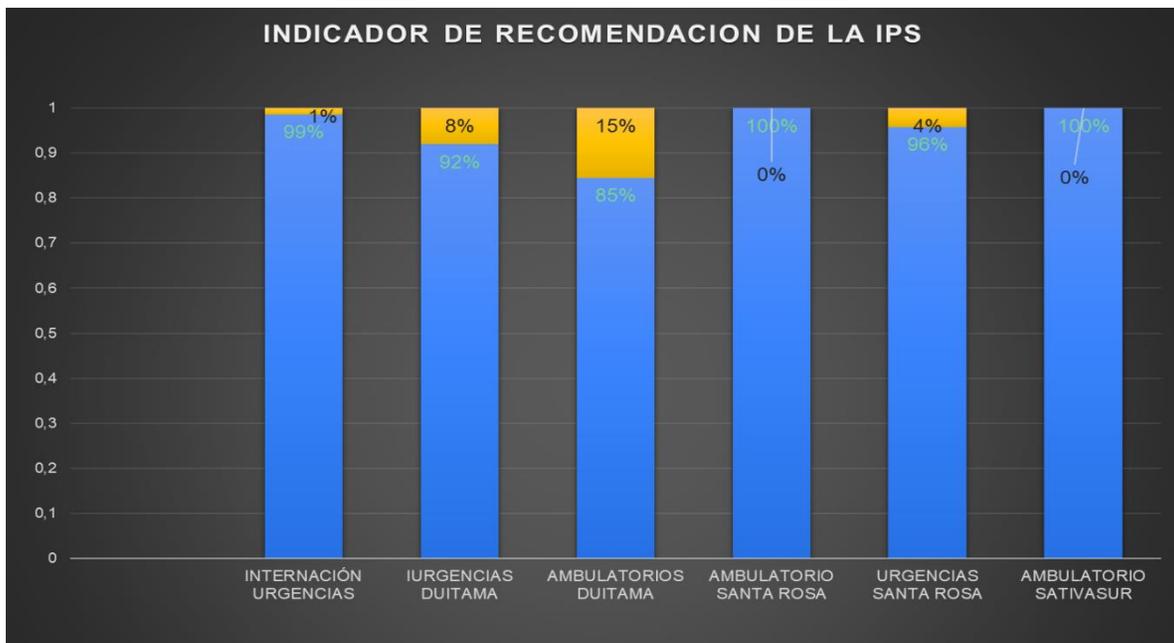
A continuación, se relaciona la tabla de respuestas obtenida por servicio y sede de la satisfacción del usuario.

SERVICIO	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
	#	#	#	#	#	#
INTERNACIÓN URGENCIAS	37	33	1	0	0	71
IURGENCIAS DUITAMA	32	37	5	1	0	75
AMBULATORIOS DUITAMA	31	29	11	0	0	71
AMBULATORIO SANTA ROSA	7	1	0	0	0	8
URGENCIAS SANTA ROSA	10	13	1	0	0	24
AMBULATORIO SATIVASUR	15	5	0	0	0	20



Por otra parte, se puede identificar que, de las 269 encuestas realizadas, la totalidad 264 de usuarios recomendarían la Institución a familiares y amigos.

SERVICIO	DEF. SI	PROB. SI	DEF. NO	PROB. NO	NO RESPONDE	TOTAL
	#	#	#	#	#	#
INTERNACIÓN URGENCIAS	55	16	0	0	0	71
IURGENCIAS DUITAMA	46	27	1	1	0	75
AMBULATORIOS DUITAMA	50	18	0	3	0	71
AMBULATORIO SANTA ROSA	8	0	0	0	0	8
URGENCIAS SANTA ROSA	12	12	0	0	0	24
AMBULATORIO SATIVASUR	7	13	0	0	0	20



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

DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN 71 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS INTERNACION																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	SEPTIEMBRE 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	37	52%	33	46%	1	1%	0	0%	0	0%	71	70	99%	1	1%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	40	56%	29	41%	2	3%	0	0%	0	0%	71	69	97%	2	3%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	71	100%	0	0%	0	0%					71	71	100%	0	0%
4	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	69	97%	2	3%	0	0%					71	69	97%	2	3%
5	¿CONSIDERA ADECUADA LA ALIMENTACION EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION DE ACUERDO A SU DIAGNOSTICO?	68	96%	3	4%	0	0%					71	68	96%	3	4%
6	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	32	45%	37	52%	2	3%					71	32	45%	39	55%
7	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	69	97%	2	3%	0	0%					71	69	97%	2	3%
8	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	57	80%	13	18%	1	1%					71	57	80%	14	20%
9	EL TRAMITE ADMINISTRATIVO DE LA CUENTA AL RECIBIR EL ALTA HOSPITALARIA FUE EN UN TIEMPO RAZONABLE Y SIN ERRORES	46	65%	3	4%	22	31%					71	68	96%	25	35%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	37	52%	33	46%	1	1%	0	0%	0	0%	71	70	99%	1	1%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESP.						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
11	¿LE RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	55	77%	16	23%	0	0%	0	0%	0	0%	71	71	100%	0	0%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN

- Felicitaciones por su colaboración con sus pacientes que dios los bendiga. Gracias por su tiempo.
- Excelente atención medica muy bien atendido por todos
- Les expresamos mucha gratitud al talento humano del hospital por la prestación del servicio, mil gracias
- Muy agradecida con el hospital pues me atendieron de manera rápida y la calidad de sus funcionarios es excelente

- Les queremos dar de manera puntual una felicitación por la prestación en el servicio de salud, el trato hacia los pacientes es muy humanitario y el personal médico eficiente y amable.
- Felicito muy gratamente al hospital en general el servicio como los médicos y las enfermeras que tienen un trato muy humano y cariñoso con los pacientes la manera en la que me atendieron fue excelente, muy buena en todo sentido lo único que me queda por decirles es gracias, mil gracias
- Felicitar a todo el personal de la salud por su buen trato con el paciente.
- El servicio aquí en hospitalización ha sido bueno con las enfermeras y los doctores
- Felicitaciones por la calidad humana científica y administrativa todo ha estado dentro del tiempo posible ya que nos encontramos en una época muy difícil, las instalaciones son muy adecuadas y avanzadas en tecnología. mi familia les agradece.
- El servicio ha sido buenísimo
- agradezco la atención prestada y su oportuna respuesta a mi solicitud

➤ PARA MEJORAR:

- “Como sugerencia: el personal de enfermería que sea mayor de 50 años debería ser reubicado en áreas que tengan un manejo más sencillo, la sugerencia entra por lo que se presentó al ingreso de urgencias, no recordaba el funcionario de enfermería el protocolo de traslado de paciente en silla de ruedas con oxígeno de bala (ocasionando una demora y un trauma trasladar al paciente. Por demás solo gracias por la humanidad y el profesionalismo del personal que atendió a mi padre”.
- “Ser un poco más humanos con el trato físico hacia el paciente”

SERVICIO URGENCIAS DUITAMA 75 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS URGENCIAS																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	SEPTIEMBRE DE 2021															
TOTAL	75															
#	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	45%	27	36%	1	1%	0	0%	13	17%	75	61	81%	14	19%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	31	41%	42	56%	1	1%	1	1%	0	0%	75	73	97%	2	3%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	74	99%	1	1%	0	0%					75	74	99%	1	1%
4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	66	88%	8	11%	1	1%					75	66	88%	8	11%
5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	43	57%	32	43%	0	0%					75	43	57%	32	43%
6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	62	83%	11	15%	2	3%					75	62	83%	11	15%
7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	57	76%	17	23%	1	1%					75	57	76%	17	23%
8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	54	72%	20	27%	1	1%					75	54	72%	20	27%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	32	43%	37	49%	5	7%	1	1%	0	0%	75	69	92%	6	8%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO								
		#	%	#	%	#	%	#	%							
10	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	46	61%	27	36%	1	1%	1	1%			75	73	97%	0	0%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE URGENCIAS

- Tiene un buen servicio, agradezco a la parte médica y de enfermeros. gracias por su atención.
- Estoy muy satisfecho porque cuando más necesito obtengo atención ya que soy de escasos recursos y gracias a dios y a ustedes ya pronto me realizan la operación. que dios los bendiga grandemente y les de mucha salud a todos para que puedan seguir ayudando a los pacientes
- todo muy bien y normal
- me han atendido muy bien

- La atención me parece excelente los equipos de que dispone el hospital son muy buenos la atención del personal de salud es muy buena. dios los bendiga y los cuide siempre y se mantengan con esa actitud de servicio
- Felicitaciones para el personal ya que fueron muy amables a la hora de tratar al paciente
- Felicito al personal por brindar un buen servicio y los admiro por su trabajo.
- Felicitaciones para el personal ya que fueron muy amables a la hora de tratar al paciente
- Admiro mucho la labor desde el portero hasta servicios generales
- Muy buena la atención en el servicio de gestantes
- Excelente atención desde el momento de ingreso
- Muy buen servicio gracias
- El médico y enfermera que me atendieron tienen calidad humana
- la doctora que me atendió me atendió amablemente (pero cometió el error de no dejar la orden de quitarme los puntos y dure varios días con esta hasta que me dieron nuevamente la orden de servicios).
- Muy buena atención gracias
- El portero muy pendiente, muy amable. el tiempo de espera para la atención muy extenso.
- Excelente atención desde el momento de ingreso.
- Han mejorado muchísimo.

➤ PARA MEJORAR

- “Mas humanidad por favor”.
- “Mejorar la atención que le ofrecen al usuario en cuestión de dudas con respecto a la condición en la cual se encuentra. no brindan atención suficiente y la prioridad del Triage no la respetan siempre. mala atención por parte de las enfermeras ya que en el cambio de turno no están pendientes de los pacientes faltantes por medicamento y no lo aplican como ordena el doctor”.
- “No me gusta que los médicos tengan derecho a reprocharle la vida a cada paciente”.
- “Enfermeras algunas muy malgeniadas y arrogantes. la Dra. fisiatra antipática al atender al usuario en el momento de un requerimiento. medicas muy especiales Dra. de turno igual y algunas enfermeras (inteligible) de calidad de vida”
- “Me dieron orden de un ecografía en horas de la mañana el día 5/09/21 y me parece algo previamente que una institución no cuenta con radiólogo para las urgencias y en la tarde no fue posible realizarme un Angiotac y tampoco se pudo realizar por este motivo, esto puede poner en riesgo la vida de los pacientes”
- “Un sitio más cómodo para esperar la atención medica”
- “Que por favor sean más rápidos para prestar cualquier servicio”
- “Mejorar el tiempo de atención a los pacientes”
- “A veces se demoran mucho en dar respuesta a cada proceso que se lleva a cabo a cada paciente”
- “No tarden tanto los procedimientos, traslados o remisiones”
- “Se me demoraron en ponerme los medicamentos”
- “Un poquito demorado en el Triage”
- “Que los señores vigilantes escuchen al usuario y se asesoren y verifique lo que uno les comenta para tener una buena comunicación”

DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO 71 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	SEPTIEMBRE 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%	1	1%	4	6%					71	66	93%	5	7%
	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	64	90%	7	10%	0	0%					71	64	90%	7	10%
3	¿CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN?	64	90%	6	8%	1	1%					71	64	90%	7	10%
4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	39	55%	32	45%	0	0%					71	39	55%	32	45%
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	51	72%	18	25%	2	3%					71	51	72%	20	28%
6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER	63	89%	6	8%	2	3%					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?	61	86%	9	13%	1	1%					71	61	86%	10	14%
		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	23	32%	14	20%	13	18%	18	25%	3	4%	71	23	32%	48	68%
		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 ?	31	44%	29	41%	11	15%	0	0%	0	0%	71	60	85%	11	15%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	50	70%	18	25%	0	0%	3	4%	0	0%	71	68	96%	0	0%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO

- Los profesionales que me atendieron demuestran excelente calidad humana.
- “Ha sido muy satisfactoria la atención no tengo ningún tipo de queja ya que he sido atendido de manera cordial y puntual”.
- “Muchas gracias por todos los servicios prestados”.
- “Estoy recibiendo servicios de este hospital hace 3 años y cuento con un equipo médico excelente referente a mi diagnostico he recibido un gran apoyo en todo sentido, medico, enfermeras, etc.”
- “En lo general ha sido buena”.

PARA MEJORAR

- “Mejorar la comunicación”.
- “Hace un mes me dieron una orden y me la rechazaron porque no estaba bien diligenciada”
- “Se debería mejorar las salas ya que se encuentran en mal estado”.
- “La sala de espera carece de asientos para los pacientes, en facturación trabajan 2 de las 3 personas que debe haber. La cita de atención fue asignada a una hora que no fue la de la atención “
- “Que al momento de la atención al usuario sean más ágiles con los procedimientos administrativos ya que al autorizar una cita tardan mucho perjudicando el tiempo y la atención prioritaria del paciente”
- “Sería bueno que nos ayudaran a mejorar los tiempos”
- “Que presten el servicio médico a la hora que se le asigna la cita y no por orden de llegada”
- “Es muy demorada la atención, tuve que esperar más de 30 minutos para la atención y la cita era a las 7.40 y la atención fue a las 8.30”
- “Ser un poco más puntuales con las horas asignadas en las citas y más cuando son niños y adultos mayores”
- Que se atienda a los pacientes a la hora asignada ya que se demoran mucho en llamarlo a uno”.
- Son un poco demorados”.
- “Mejorar la demora en el llamado para la cita asignada del resto es buena atención”
- “La espera más de una hora para la atención le generan serios ajustes en la agenda de uno, sin embargo, me explicaron por qué y lo entiendo (priorizaron pacientes posoperatorios) pero pienso que le puede mejorar la programación de las citas”.
- “Mi sugerencia es que no se demore mucho en atender y sea de acuerdo a la hora que se da la cita”
- “Tener un mejor control de la hora asignada para agilizar y no hacer esperar tanto tiempo al paciente”
- “Sugiero que la atención sea rápida ya que tengo que viajar más de 7 horas para poder recibir la atención de la cita que solicite, además de eso alguien que oriente para no perder mi tiempo ya que soy un adulto mayor de 70 años”.
- “Atención buena, pero por favor dar los papeles completos para evitarnos tanto pasaje y tiempo en estos tiempos es difícil”

SERVICIO AMBULATORIO SATIVA SUR 20 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS																	
SEDE	SATIVA SUR																
PERIODO	SEPTIEMBRE DE 2021																
TOTAL	20																
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS					
		SI		NO		N/A						TOTAL		SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%					#	%	#	%	#	%
1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	20	100%	0	0%	0	0%					20	100%	0	0%		
2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y	20	100%	0	0%	0	0%					20	100%	0	0%		
3	¿CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN?	19	95%	0	0%	1	5%					20	95%	1	5%		
4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	16	80%	4	20%	0	0%					20	80%	4	20%		
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	17	85%	3	15%	0	0%					20	85%	3	15%		
6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER	16	80%	3	15%	1	5%					20	80%	4	20%		
7	¿CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	11	55%	6	30%	3	15%					20	55%	9	45%		
8	¿CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA?	19	95%	1	5%	0	0%					20	95%	1	5%		
		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?	14	70%	5	25%	0	0%	0	0%	1	5%	20	70%	6	30%		
		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 ?	15	75%	5	25%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%	0	0%		
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE							
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%						
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	7	35%	13	65%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%	0	0%		

SERVICIO AMBULATORIO SANTA ROSA 7 ENCUESTAS

TABULACION AMBULATORIO SANTA ROSA																		
SEDE	SANTA ROSA																	
PERIODO	SEPTIEMBRE 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	7	88%	0	0%	1	13%					8	7	88%	1	13%		
2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	7	88%	1	13%	0	0%					8	7	88%	1	13%		
3	¿CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN?	7	88%	0	0%	1	13%					8	7	88%	1	13%		
4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	7	88%	1	13%	0	0%					8	7	88%	1	13%		
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	7	88%	1	13%	0	0%					8	7	88%	1	13%		
6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER	6	75%	1	13%	1	13%					8	6	75%	2	25%		
7	¿CONOCE CUALES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	8	100%	0	0%	0	0%					8	8	100%	0	0%		
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 ATENDIDO	5	63%	2	25%	1	13%	0	0%	0	0%	8	5	63%	3	38%		
		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 ?	7	10%	1	13%	0	0%	0	0%	0	0%	8	8	100%	0	0%		
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE								
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%							
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	8	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	8	100%	0	0%		

OBSERVACIONES

- “Me parece muy buena la atención prestada por los doctores y por su atención. muchas gracias”
- “buena atención de odontóloga”
- “Que se siga trabajando para el mejoramiento y el crecimiento en la atención de los pacientes”

PARA MEJORAR

- “En el momento de asignar la cita ya que llega casi media hora más tarde, se madruga y toca esperar demasiado, por favor que se cumpla el horario asignado de dar las citas que es 7.00 am.
- “Por favor extender el horario de asignación de citas o colocar un numero de teléfono que uno pueda sacar cita telefónicamente”

SANTA ROSA SERVICIO URGENCIAS 24 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS URGENCIAS																
SEDE	SANTA ROSA															
PERIODO	SEPTIEMBRE DE 2021															
TOTAL	24															
#	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	67%	8	33%	0	0%	0	0%	0	0%	24	24	100%	0	0%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	17	71%	6	25%	1	4%	0	0%	0	0%	24	23	96%	1	4%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	24	100%	0	0%	0	0%					24	24	100%	0	0%
4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	24	100%	0	0%	0	0%					24	24	100%	0	0%
5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	19	79%	5	21%	0	0%					24	19	79%	5	21%
6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	23	96%	1	4%	0	0%					24	23	96%	1	4%
7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	21	88%	3	13%	0	0%					24	21	88%	3	13%
8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	22	92%	2	8%	0	0%					24	22	92%	2	8%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	10	42%	13	54%	1	4%	0	0%	0	0%	24	23	96%	1	4%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESP.						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿LE RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	12	50%	12	50%	0	0%	0	0%	0	0%	24	24	100%	0	0%

OBSERVACIONES SANTA ROSA SERVICIO URGENCIAS

- “Fue buena la atención no demore en que me atendieran. Gracias”.
- “Me atendieron correctamente”
- “Excelente atención, excelente servicio, excelente recurso humano”
- “Excelente servicio no hubo demora alguna en la prestación del servicio. Gracias”
- “excelente personal de enfermería y vigilancia muy bien aseo en las instalaciones y buen trato con todos, especialmente ella auxiliar de turno”
- “Buenas tardes, por medio de la presente quiero recalcar el buen servicio desde el inicio al hospital, todo el personal fue muy amable y atento, quedo agradecida con la atención”
- “La atención prestada fue muy buena y el trato para con el paciente”.
- “Muy buen servicio de todo el personal”.
- “El servicio ha sido satisfecho, buena atención”.

- “Excelente servicio desde el ingreso el celador es muy gentil, el personal está pendiente del paciente brindan una excelente información, le explican claramente todos los procedimientos que me van a realizar y se dejan hablar no son de mal genio ni mala gana y las dudas que tuve me supo explicar bien la auxiliar Angie y médico”.
- “Muy cordial el personal de salud”
- “Me parece muy bien la atención de la enfermera y la doctora. Excelente”.
- “Felicitación sigan así y mejorando siempre”

PARA MEJORAR

- “Estar un poco más pendientes del paciente ya que a veces pierde mucho tiempo esperando

Durante el mes de septiembre se recibieron 17 en total, de las cuales 9 fueron solicitudes de manera presencial, 5 vía correo electrónico y 3 vía WEB.

MEDIO DE RADICACIÓN	Nº RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	NOMBRE USUARIO Y/O ACUDIENTE	EPS/SEGURIDAD SOCIAL	TIPO DE AFILIACIÓN	SERVICIO	CIERRE QUEJA	TIPO DE PETICIÓN	OBSERVACIONES
PRESENCIAL	78	1/09/2021	LEIDY NATHALY PEDRAZA LEÓN	comfamiliar	Subsidiado	CONSULTA EXTERNA	3/09/2021	QUEJA	ATENCIÓN EN SERVICIO DE PUERTA
CORREO	79	3/09/2021	JENNY CAROLINA ESCOBAR OVALLE	ASMETSALUD	N/A	MERCADERO	3/09/2021	INFORMACION	SOLICITUD DE PORTAFOLIO DE SERVICIOS
PRESENCIAL	80	3/09/2021	EMILIANO SOLEDAD	nueva eps	CONTRIBUTIVO	SUBGERENCIA CIENTIFICA	16/09/2021	QUEJA	QUEJA POR PRESTACION DE SERVICIOS
PRESENCIAL	81	6/09/2021	ANGELA ZABALA	nueva eps	CONTRIBUTIVO	CONSULTA EXTERNA		QUEJA	ATENCIÓN EN CONSULTA ESPECIALISTA
WEB	84	6/09/2021	WILMAR ANDRES BARON SUAREZ	COMPENSAR	CONTRIBUTIVO	SIAU	9/09/2021	PETICION	SOLICITUD INCAPACIDAD MEDICA POR TIEMPO DE HOSPITALIZACION
PRESENCIAL	85	7/09/2021	YURANY PATRICIA ROJAS	comfamiliar	Subsidiado	JURIDICO	16/09/2021	QUEJA	APELACION A RESPUESTA MEMORANDO N°70
CORREO	86	13/09/2021	OVELIO MONTOYA MONTOYA	POSITIVA	OTRO	JURIDICO	27-sep	PETICION	SOLICITUD INCAPACIDAD MEDICA POR ARL
CORREO	87	14/09/2021	FLOR MILENA RAMOS	SANITAS	CONTRIBUTIVO	SIAU	16/09/2021	PETICION	SOLICITUD DE CAMBIO DE MEDICAMENTO FORMULADO POR ESPECIALISTA POR DESABASTECIMIENTO
PRESENCIAL	88	14/09/2021	NUBIA HELENA ROJAS M	PARTICULAR	OTRO	FACTURACIÓN	27-sep	QUEJA	ATENCIÓN EN CAJA DE FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA
CORREO	89	14/09/2021	GLADYS GARCIA	COMFAMILIAR	Subsidiado	CONSULTA EXTERNA	27/09/2021	QUEJA	ASIGNACIÓN D EICITA PARA PROGRAMACIÓN PROCEDIMIENTO
CORREO	90	14/09/2021	ZORELYSCOROMOTO ALBORNOZ	SIN SEGURIDAD SOCIAL (DEPARTAMENTO DE BOYACA-EXTRANJERO)	NINGUNO	SIAU	15/09/2021	PETICION	SOLICITUD DE DEFENSORIA DEL PUEBLO PAR ABRINDAR ATENCIÓN EN SALUD
PRESENCIAL	91	14/09/2021	DORIS MEDINA	SIN INFORMACION	SIN INFORMACION	RADIOLOGIA	16/09/2021	FELICITACION	FELICITACION AL SERVICIO
PRESENCIAL	92	15/09/2021	CESAR MILTON SANCHEZ LEON	SANITAS	Contributivo	FACTURACION	23/09/2021	QUEJA	FALTA DE INOFRMACION EN CAJA FACTURACIÓN URGENCIAS
WEB	93	21/09/2021	ALIX ALVARADO OCHOA	FAMISANAR	CONTRIBUTIVO	UCI	1/10/2021	QUEJA	DIFICULTAD TRASLADO DE PACIENTE
PRESENCIAL	94	22/09/2021	NATALIA SANCHEZ	MEDISALUD	Especial	HOSPITALIZACION			
PRESENCIAL	95	27/09/2021	GEINER PERALTA	COMPENSAR	CONTRIBUTIVO	URGENCIAS			
WEB	96	29/09/2021	ALIX ALVARADO OCHOA	FAMISANAR	CONTRIBUTIVO	UCI		QUEJA	ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO

Así mismo, se realizó la apertura de buzones en compañía de usuarios de la institución y se encontraron 49 buzones en la sede Duitama, 2 buzones en la sede Santa Rosa y 0 buzones en la sede Sativa sur.

SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
A3	4	3	1
A2	3	2	1
B2	1	1	0
C2	1	1	0
C3	9	6	3
SALA DE PARTOS	0	0	0
URGENCIAS	4	2	2
CIRUGIA AMBULATORIA	15	15	0
CONSULTA EXTERNA	12	7	5
ADMINISTRATIVOS	0	0	0
SATIVASUR	0	0	0
SANTA ROSA	2	1	1
A3	4	3	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 septiembre 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