

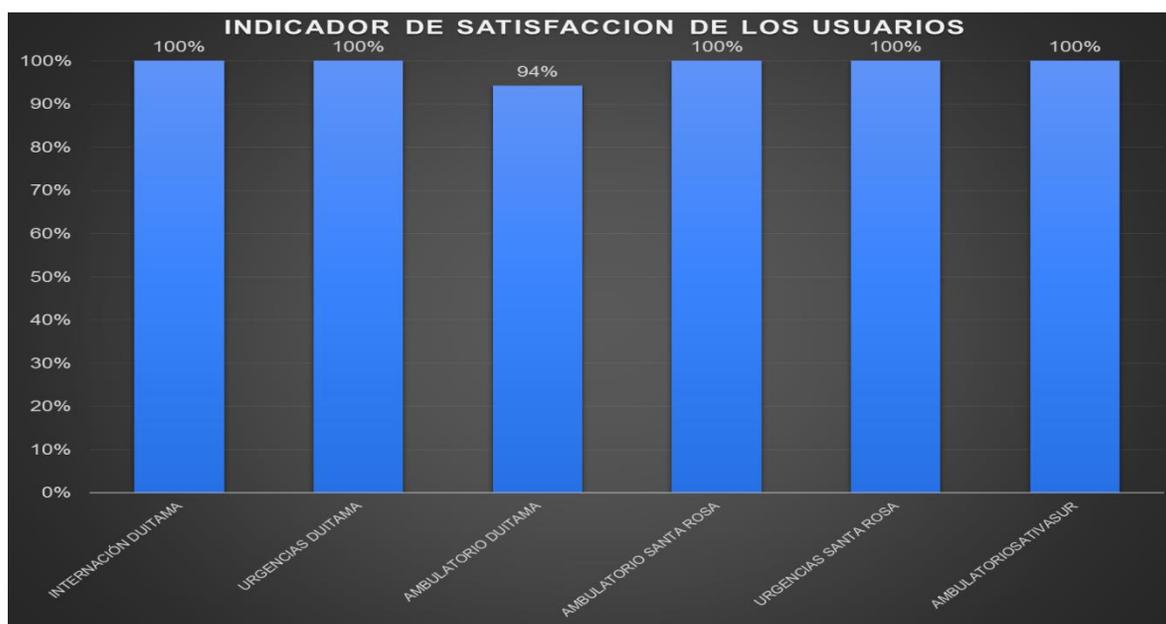
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN ABRIL 2021

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 258 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de ABRIL de 2021 en las tres sedes, 252 satisfechos, 6 usuarios manifestaron estar insatisfecho.

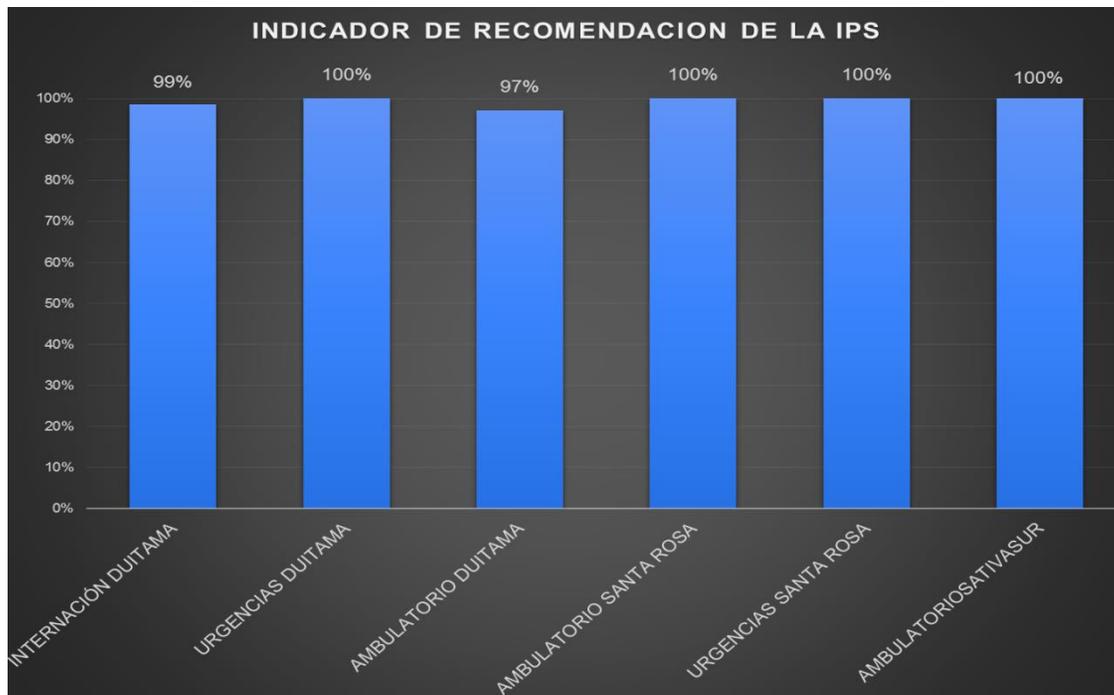
A continuación, se relaciona la tabla de respuestas obtenida por servicio y sede de la satisfacción del usuario.

SERVICIO	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
	#	#	#	#	#	#
INTERNACIÓN DUITAMA	61	8	1	1	0	71
URGENCIAS DUITAMA	70	1	0	0	0	71
AMBULATORIO DUITAMA	54	12	4	0	0	70
AMBULATORIO SANTA ROSA	9	6	0	0	0	15
URGENCIAS SANTA ROSA	13	8	0	0	0	21
AMBULATORIOSATIVASUR	9	1	0	0	0	10



Por otra parte, se puede identificar que, de las 258 encuestas realizadas, usuarios recomendarían la Institución a familiares y amigos, 3 usuarios manifestó que probablemente no recomendaría el servicio.

SERVICIO	DEF. SI	PROB. SI	DEF. NO	PROB. NO	NO RESPONDE	TOTAL
	#	#	#	#	#	#
INTERNACIÓN DUITAMA	68	2	0	1	0	71
URGENCIAS DUITAMA	70	1	0	0	0	71
AMBULATORIO DUITAMA	59	9	0	2	0	70
AMBULATORIO SANTA ROSA	14	1	0	0	0	15
URGENCIAS SANTA ROSA	13	8	0	0	0	21
AMBULATORIOSATIVASUR	10	0	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 71 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS INTERNACION																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	ABRIL 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	56	79%	15	21%	0	0%	0	0%	0	0%	71	71	100%	0	0%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	54	76%	14	20%	1	1%	2	3%	0	0%	71	68	96%	3	4%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	70	99%	1	1%	0	0%					71	70	99%	1	1%
4	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	70	99%	1	1%	0	0%					71	70	99%	1	1%
5	¿CONSIDERA ADECUADA LA ALIMENTACION EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION DE ACUERDO A SU DIAGNOSTICO?	70	99%	0	0%	1	1%					71	70	99%	1	1%
6	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y RECLAMOS	62	87%	8	11%	1	1%					71	62	87%	9	13%
7	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	68	96%	2	3%	1	1%					71	68	96%	3	4%
8	CONOCE CUALES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	59	83%	12	17%	0	0%					71	59	83%	12	17%
9	EL TRAMITE ADMINISTRATIVO DE LA CUENTA AL RECIBIR EL ALTA HOSPITALARIA FUE EN UN TIEMPO RAZONABLE Y SIN ERRORES	64	90%	7	10%	0	0%					71	64	90%	7	10%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	61	86%	8	11%	1	1%	1	1%	0	0%	71	69	97%	2	3%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESP.						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	68	96%	2	3%	0	0%	1	1%	0	0%	71	70	99%	1	1%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN

- Felicitación servicio de humanización y colaboración en el proceso de agendamiento de citas y tramites
- Agradecimiento a todo el equipo médico, enfermería, servicios generales y administrativo por los servicios prestados
- Excelente servicio.
- “Los felicito porque son muy responsables y amables con los pacientes”.
- “Mi madre me expreso que la señora de laboratorio la lastimo al momento de tomar la muestra”
- Muy rica la alimentación”.

- PARA MEJORAR:

- “Mi padre fue internado y no recibí ayuda por parte de enfermería para desplazarlo o moverlo al baño y a otros lugares”.
- “Mi queja es porque el servicio de enfermería en hospitalización me pareció pésimo, el personal es poco cálido, poco amable, siempre contestan mal a cualquier sugerencia o pregunta que se les realiza, especialmente mi queja es porque no hubo ninguna aplicación de medicamento de acuerdo a la recomendación médica...”.
- “Sugiero que la persona que cuida a los recién nacidos en fototerapia tenga la paciencia y el amor por su trabajo”
- “No estoy de acuerdo con el manejo de la enfermera a los recién nacidos”

SERVICIO URGENCIAS 71 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS URGENCIAS																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	ABRIL 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	66	93%	5	7%	0	0%	0	0%	0	0%	71	71	100%	0	0%
2	POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	66	93%	5	7%	0	0%	0	0%	0	0%	71	71	100%	0	0%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	70	99%	1	1%	0	0%					71	70	99%	1	1%
4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCION	62	87%	9	13%	0	0%					71	62	87%	9	13%
5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	62	87%	9	13%	0	0%					71	62	87%	9	13%
6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	70	99%	1	1%	0	0%					71	70	99%	1	1%
7	DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	64	90%	7	10%	0	0%					71	64	90%	7	10%
8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	62	87%	9	13%	0	0%					71	62	87%	9	13%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
9	ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	70	99%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	71	71	100%	0	0%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	70	99%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	71	71	100%	0	0%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE URGENCIAS

- “Nos sentimos bien atendidos”.
- “Gracias por la atención, muy buena”.
- “Me gustó la atención del jefe de enfermería del día 14/04/2021”.
“felicito especialmente al servicio de enfermería”.

SERVICIO AMBULATORIO 70 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS																		
SEDE	DUITAMA																	
PERIODO	ABRIL 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	70	100%	0	0%	0	0%					70	70	100%	0	0%		
	INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y	70	100%	0	0%	0	0%					70	70	100%	0	0%		
3	¿CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE	65	93%	4	6%	1	1%					70	65	93%	5	7%		
	¿CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y	47	67%	23	33%	0	0%					70	47	67%	23	33%		
	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA	59	84%	11	16%	0	0%					70	59	84%	11	16%		
	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE	69	99%	1	1%	0	0%					70	69	99%	1	1%		
7	¿CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	58	83%	12	17%	0	0%					70	58	83%	12	17%		
8	¿CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA?	64	91%	6	9%	0	0%					70	64	91%	6	9%		
		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	20	29%	31	44%	12	17%	7	10%	0	0%	70	20	29%	50	71%		
		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?	54	77%	12	17%	4	6%	0	0%	0	0%	70	66	94%	0	0%		
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE								
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%							
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	59	84%	9	13%	0	0%	2	3%	0	0%	70	68	97%	2	3%		

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO

- “Felicidades al equipo de salud”
 - “EL doctor me atención muy bien, al igual que el facturador”.
 - “La jefe que me atendio fue muy buenam quede satisfecha con mi procedimiento de toma de citologia”.
- PARA MEJORAR
- “El tiempo de espera es muy demorado”
 - “Las preguntas deberían in enfocadas hacia las diferentes experiencias porque me ha ido mejor otros días”.
 - “El personal de salud debería leer la historia clínica”.

TABLA DE TABULACION SATIVA SUR 10 AMBULATORIOS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS																
SEDE	SATIVA SUR															
PERIODO	ABRIL 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	10	100%	0	0%
2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE	10	100%	0	0%	0	0%					10	10	100%	0	0%
3	¿CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN?	10	100%	0	0%	0	0%					10	10	100%	0	0%
4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	10	100%	0	0%	0	0%					10	10	100%	0	0%
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIO LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	10	100%	0	0%	0	0%					10	10	100%	0	0%
6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER	9	90%	1	10%	0	0%					10	9	90%	1	10%
7	¿ CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	7	70%	2	20%	1	10%					10	7	70%	3	30%
8	¿CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA?	10	100%	0	0%	0	0%					10	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	10	100%	0	0%
		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 ?	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10	10	100%	0	0%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	10	100%	0	0%

OBSERVACIONES SERVICIO AMBULATORIO SATIVASUR

- “Felicidades al equipo de salud”
- “EL doctor me atención muy bien, al igual que el facturador”.
- Felicito al servicio, muy bueno”.
- “La jefe que me atendio fue muy buena quede satisfecha con mi procedimiento de toma de citologia”.

TABLA DE TABULACION SANTA ROSA 21 AMBULATORIOS

TABULACION ENCUESTAS URGENCIAS																
SEDE	SANTA ROSA															
PERIODO	ABRIL DE 2021															
TOTAL	21															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	#	%	#	%
1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	11	52%	10	48%	0	0%	0	0%	0	0%	21	21	100%	0	0%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	12	57%	9	43%	0	0%	0	0%	0	0%	21	21	100%	0	0%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	21	####	0	0%	0	0%					21	21	100%	0	0%
4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	20	95%	1	5%	0	0%					21	20	95%	1	5%
5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y RECLAMOS	15	71%	6	29%	0	0%					21	15	71%	6	29%
6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	20	95%	1	5%	0	0%					21	20	95%	1	5%
7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	18	86%	3	14%	0	0%					21	18	86%	3	14%
8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	21	####	0	0%	0	0%					21	21	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?	13	62%	8	38%	0	0%	0	0%	0	0%	21	21	100%	0	0%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESP.						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	13	62%	8	38%	0	0%	0	0%	0	0%	21	21	100%	0	0%

OBSERVACIONES:

- Agradecimiento al personal de salud, incluyendo enfermería, por su atención, y amabilidad incluyendo la atención prestada para con nosotros, Dios los bendiga y guarde”.

SANTA ROSA URGENCIAS 21 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS URGENCIAS																
SEDE	SANTA ROSA															
PERIODO	ABRIL DE 2021															
TOTAL	21															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	11	52%	10	48%	0	0%	0	0%	0	0%	21	21	100%	0	0%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	12	57%	9	43%	0	0%	0	0%	0	0%	21	21	100%	0	0%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	21	####	0	0%	0	0%					21	21	100%	0	0%
4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	20	95%	1	5%	0	0%					21	20	95%	1	5%
5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	15	71%	6	29%	0	0%					21	15	71%	6	29%
6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	20	95%	1	5%	0	0%					21	20	95%	1	5%
7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	18	86%	3	14%	0	0%					21	18	86%	3	14%
8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	21	####	0	0%	0	0%					21	21	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?	13	62%	8	38%	0	0%	0	0%	0	0%	21	21	100%	0	0%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESP.						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿LE RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	13	62%	8	38%	0	0%	0	0%	0	0%	21	21	100%	0	0%

OBSERVACIONES:

- ✓ “Muy buena la atención”.
- ✓ “Son muy atentos los médicos y las enfermeras, gracias”.
- ✓ Buena la atención”.
- ✓ “Los médicos y las enfermeras son muy atentos, gracias”.
- ✓ “ el servicio brindado por parte del personal fue bueno, me explicaron de manera correcta los pasos”
- ✓ “La atención de mi hija menor de edad fue muy buena”
- ✓ “El servicio fue satisfactorio y oportuno”.
- ✓ “Estoy muy satisfecha por la atención prestada a mi hijo”.
- ✓ “Atención oportuna, muy buenos profesionales, muchas gracias”.

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en lo corrido del año 2021 se han recibido en la oficina de atención al usuario 36 solicitudes, peticiones y quejas, 23 presenciales en la oficina de atención al usuario, 10 vía correo electrónico y 3 por página web.

Durante el mes de marzo se recibieron 11 solicitudes de manera presencial y 4 vía correo electrónico Y 2 VÍA WEB.

MEDIO DE RADICACIÓN	Nº RADICAD	FECHA DE RADICACI	NOMBRE USUARIO Y/O ACUDIENTE	TIPO DE VINCULACION AL SGSS	SERVICIO	PROCESO	FECHA DE TRASLAD	CIERRE QUEJA	# Dias habiles de respuest	TIPO DE PETICION
PRESENCIAL	18	6/04/2021	ALBA LUCIA CELY CORREA	NUEVA EPS	INTERNACIÓN	SUBGERENCIA CIENTIFICA	7/04/2021	16/04/2021	8	QUEJA
PRESENCIAL	19	7/04/2021	ALVARO ENRIQUE RODRIGUEZ CARREÑO	COOSALUD	CIRUGIA AMBU	CIRUGIA AMBULATORIA Y CONSULTA EXTERNA	7/04/2021	14/04/2021	5	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
PRESENCIAL	20	14/04/2021	DIVA MARITZA BECERRA	POLICIA NACIONAL	CONSULTA EXTERNA	SUBGERENCIA CIENTIFICA	14/04/2021	21/04/2021	5	QUEJA
CORREO	21	14/04/2021	MARIA DEL PILAR PEÑA/ SUPERSALUD	COMFAMILIAR	CONSULTA EXTERNA	SIAU	14/04/2021	14/04/2021	1	QUEJA
CORREO	22	14/04/2021	RAMON ARTURO PEREZ LEON	SOAT	SOAT-GESTION DOCUMENTAL	SOAT-GESTION DOCUMENTAL	14/04/2021	15/04/2021	1	SOLICITUD DE DOCUMENTACION
WEB	149-150	14/04/2021	JULIO HUMBERTO SANCHEZ CRISTANCHO	CAPRESOCA	CONSULTA EXTERNA SANTA ROSA	COORDINACION SANTA ROSA	14/04/2021	19/04/2021	3	RECLAMO
PRESENCIAL	23	19/04/2021	HOLMAN GONZALEZ	POLICIA NACIONAL	CONSULTA EXTERNA	SUBGERENCIA CIENTIFICA	19/04/2021			QUEJA
CORREO	24	16/04/2021	DRA. MARIA JOSE ROCHA	COMPENSAR	PROMEDCOLOMBIA-SUBGERENCIA CIENTIFICA	PROMEDCOLOMBIA	19/04/2021			QUEJA
PRESENCIAL	25	19/04/2021	MARLENY CORREDOR CARO	NUEVA EPS	INTERNACIÓN	INTERNACION	19/04/2021			QUEJA
PRESENCIAL	26	21/04/2021	JANETTE PARADA MESA	COOSALUD	CONSULTA EXTERNA	SUBGERENCIA CIENTIFICA	21/04/2021	23/04/2021	4	QUEJA
WEB	27/151	21/04/2021	ROSELINA ALARCON	COMPENSAR	UCI-HUMANIZACION	HUMANIZACION	21/04/2021			DERECHO DE PETICION
PRESENCIAL	28	22/04/2021	LEIDY JOHANA TOCARRUNCHO	FAMISANAR	CONSULTA EXTERNA	SUBGERENCIA CIENTIFICA	22/04/2021	23/04/2021	2	QUEJA
PRESENCIAL	29	23/04/2021	LUIS ALFREDO VERDUGO VEGA	COMPARTA	FACTURACION	FACTURACION	29/04/2021	29/04/2021	4	QUEJA
PRESENCIAL	30	26/04/2021	MANUEL LEON LEON	COMFAMILIAR	CONSULTA EXTERNA	SUBGERENCIA CIENTIFICA-SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	26/04/2021			SUGERENCIA
PRESENCIAL	31	27/04/2021	ESTEFANIA SANCHEZ	COMPARTA	CONSULTA EXTERNA	FACTURACION	27/04/2021	29/04/2021	2	QUEJA
CORREO	32	27/04/2021	YORLENY MENDONZA	COMPARTA	CONSULTA EXTERNA	SIAU		29/04/2021	2	SOLICITUD
PRESENCIAL	33	29/04/2021	VLADIMIR NUÑEZ		INTERNACIÓN	INTERNACION	29/04/2021			QUEJA

Así mismo, se realizó la apertura de buzones en compañía de usuarios de la institución y se encontraron 40 buzones en la sede Duitama, 1 buzón en la sede Santa Rosa y 5 buzones en la sede sativa sur.

N° ORDEN	SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
1	A1	0	0	0
2	A2	0	0	0
3	B2	0	0	0
4	C2	2	2	0
5	C3	2	1	1
6	SALA DE PARTOS	0	0	0
7	URGENCIAS	3	1	2
8	CIRUGIA AMBULATORIA	19	19	0
9	CONSULTA EXTERNA	14	12	2
10	ADMINISTRATIVOS	0	0	0
11	SATIVASUR	5	5	0
12	SANTA ROSA	1	1	0
	TOTAL	46	41	5

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 abril 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