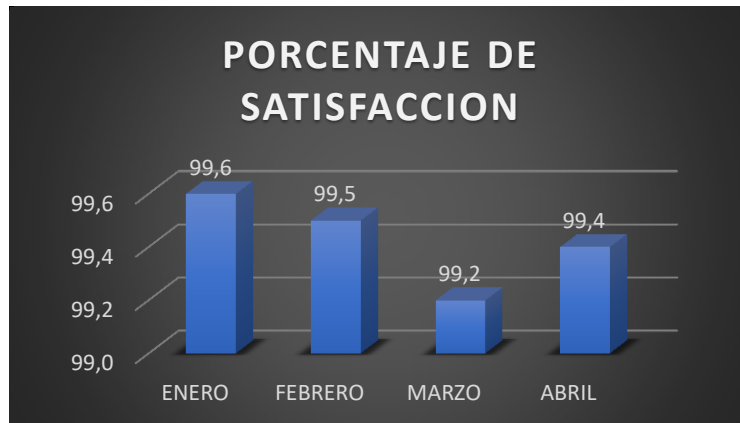
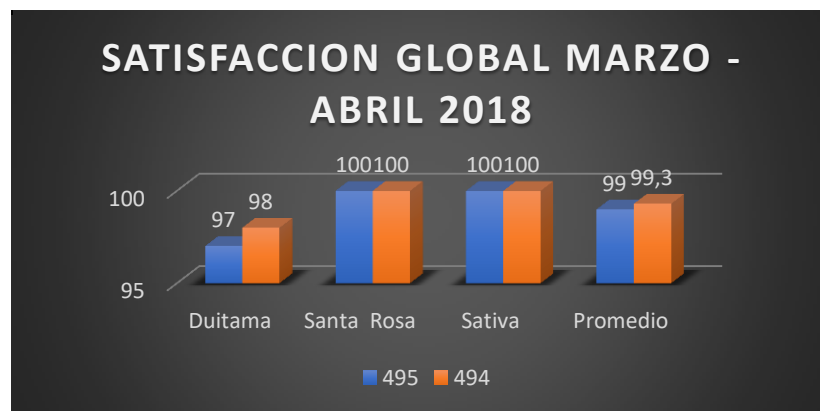


## SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INFORME MARZO – ABRIL 2018

Teniendo en cuenta la importancia para la ESE Hospital Regional de Duitama que representa la satisfacción al usuario a continuación, se dan a conocer los resultados tabulados en los meses de Marzo y Abril, en el cual se aplicaron 989 encuestas en la ESE Hospital Regional de Duitama y sedes Santa Rosa y Sativa Sur, en donde se evidencia un promedio de 99% de satisfacción total.



En la ESE Hospital Regional de Duitama en Enero y Febrero se realizaron 762 encuestas de las cuales el 98% de usuarios están satisfechos con la atención prestada, en Santa Rosa se aplicaron 138 encuestas con un 100% de satisfacción y en Sativa Sur se aplicaron 89 encuestas con un 100% de satisfacción.



EL Hospital Regional de Duitama centra su atención al usuario a través de espacios de participación por medio de:

- La recepción, gestión y trámite de PQRSD, en la oficina de atención al usuario, entre los meses de Marzo y Abril se recibieron 7 PQRSD a las cuales se les dio trámite de oportunidad de 15 días máximo.

- Buzones de sugerencias: los cuales están instalados en los diferentes servicios de atención y se realiza la apertura mensualmente en acompañamiento de representantes de los usuarios. Los resultados de los buzones son procesados y tabulados por la oficina de atención al usuario y socializados en comité de ética hospitalaria y extensivo a subgerentes y jefes de unidades funcionales, con el fin de dar buscar alternativas de solución a la insatisfacción presentada.

<b>BUZON DE SUGERENCIAS MARZO - ABRIL 2018</b>			
MES	TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHO
MARZO	173	151	22
ABRIL	195	175	20
TOTAL	368	326	42



- Comité de Ética Hospitalaria con la participación de cada uno de los integrantes con el fin de dar conocer resultados de encuestas de satisfacción, buzones y PQRSD y así velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, generando revisión de tareas, cumplimiento de objetivos y compromisos establecidos en aras de plantear acciones de mejorar continuar trabajando por brindar la mejor atención al usuario y su familia.
- Sensibilización en derechos y deberes a los usuarios mediante sanción pedagógica por el incumplimiento a cita asignada o cirugía programada, la cual se realiza de manera presencial en oficina del SIAU, se entrega folleto con los mismos.
- Canales de comunicación del Hospital por medio de difusión en pagina web, redes sociales y folletos.




## CANALES COMUNICACIÓN

CANAL	MODO DE CONTACTO
<b>TELEFÓNICO</b>	LÍNEA TELEFÓNICA : 7 63 2323 - 7 63 2325    NÚMEROS CELULARES: 320 816 7548 - 320 425 8394
<b>FÍSICO</b>	TODO TIPO DE CORRESPONDENCIA O DOCUMENTOS SE RECIBEN EN EL PUNTO DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN UBICADO EN LA SEDE PRINCIPAL AV. LAS AMÉRICAS CARRERA 35
<b>VIRTUAL</b>	PQRS EN LA PÁGINA WEB <a href="http://www.hrd.gov.co">www.hrd.gov.co</a> CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:correspondencia@hrd.gov.co">correspondencia@hrd.gov.co</a> - <a href="mailto:atencionalusuario@hrd.gov.co">atencionalusuario@hrd.gov.co</a>
<b>PRESENCIAL</b>	OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO - PRIMER PISO DE LA SEDE PRINCIPAL AV. LAS AMÉRICAS CR. 35
<b>BUZONES</b>	EN CADA SERVICIO DEL HOSPITAL SE HAN DISPUESTO BUZONES Y SE FACILITAN LOS FORMATOS DONDE EL USUARIO PUEDE CONSIGNAR SUGERENCIAS, RECLAMOS, AGRADECIMIENTOS O FELICITACIONES.

Ana María Mejía Higuera  
Trabajadora Social  
Líder SIAU