

## SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN OCTUBRE DEL 2023

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 **318 encuestas** realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Octubre de 2023 en as tres sedes. De los usuarios encuestados, **309 están satisfechos** con la atención recibida. De los 318 usuarios encuestados, **316 recomendarían** al Hospital Regional de Duitama con sus amigos o familiares.

A continuación, se relaciona la tabla de semaforización obtenida por servicio y sede de los indicadores de calidad.

SERVICIO	INDICADOR	
	Satisfacción	Recomendación
DUITAMA URGENCIAS	<b>98.8%</b>	<b>100%</b>
DUITAMA AMBULATORIO	<b>92.5%</b>	<b>97.5%</b>
DUITAMA INTERNACIÓN	<b>100%</b>	<b>100%</b>
SANTA ROSA URGENCIAS	<b>100%</b>	<b>100%</b>
SANTA ROSA AMBULATORIO	<b>93.3%</b>	<b>100%</b>
SATIVA SUR AMBULATORIO	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL 318 ENCUESTAS</b>		

Se puede determinar que ningún servicio se encuentra debajo del indicador de excelencia.

A continuación se relacionan cada uno de los servicios de acuerdo a las respuestas que requieren atención y a los indicadores de calidad correspondientes.

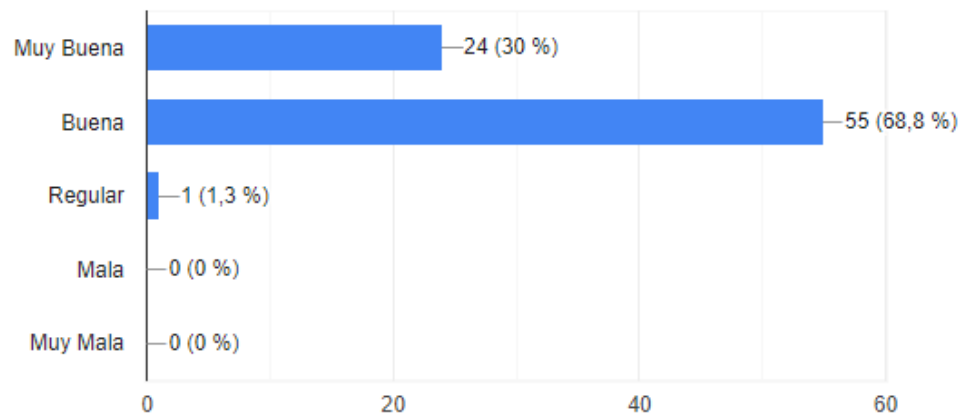
## DUITAMA- URGENCIAS (80 Encuestas)

### Indicador de Satisfacción

¿Esta usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

[Copiar](#)

80 respuestas



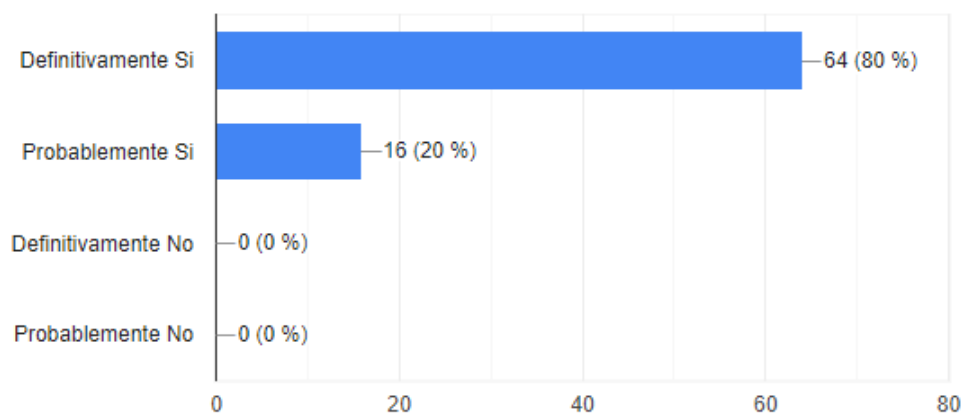
La tabla anterior indica que el 98.7% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

### Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

80 respuestas

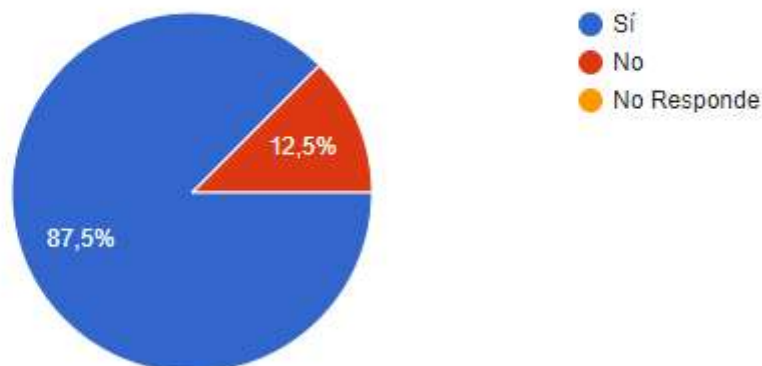


El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

## Reconocimiento Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y derechos como usuario?

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 87,5% de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

### Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- 👤 Quiero felicitarlos por tan excelente servicio muy querido el personal de médicos y enfermeras
- 👤 Ninguno
- 👤 Muy buena la atención y dedicación a su trabajo
- 👤 Felicitaciones a todo el personal por la excelente atención en especial a la Dra Paola Gutiérrez, Jefe Wilson y a humanización por la excelente atención brindada, su entrega y amor con el que me atendieron mil gracias por la atención humanizada de todos
- 👤 Gracias por la atención recibida me encuentro satisfecho con el personal fui atendido a tiempo los felicito por su labor y les deseo muchos éxitos y bendiciones
- 👤 Felicitaciones muy buen servicio del hospital de Duitama
- 👤 Seguir mejorando como lo han hecho han crecido mucho en estructuras
- 👤 Felicitación a un enfermera fue muy amable el de la entrada

### Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- 👤 Deberían tratar mejor a las personas e indicarle, no dejarlo esperando a revaloración sin saber nada

- ☹ Para una próxima oportunidad sean tenidas en cuenta todas las necesidades del paciente con discapacidad por parte del personal medico
- ☹ Me aplicaron medicamento para el dolor porque no me hizo pero ya me dieron salida y sigo con dolor me toca irme así
- ☹ Ojala terminen las adecuaciones rápidamente porque pueden generar incomodidad
- ☹ Contestar las llamadas de citas con mayor prontitud a la gente que vive en los pueblos porque no pueden venir personalmente
- ☹ Mejorar los tiempos de espera en entrega de resultados y salida
- ☹ La auxiliar de ecografía es una persona inhumana repelente, los que atiende en la salida o entrada son muy importantes no dan la cama le falta mucha atención al cliente
- ☹ Mejorar el tiempo de espera del servicio
- ☹ Dejar entrar al menos dos personas por paciente

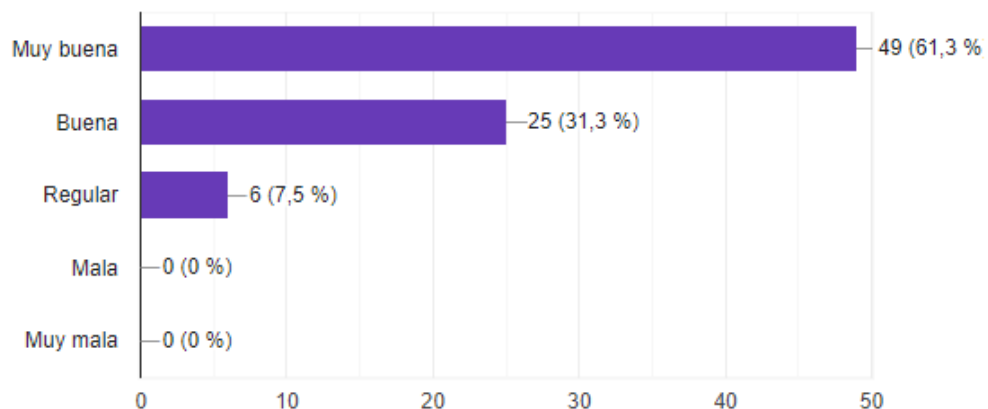
## DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (80 Encuestas)

### Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

 Copiar

80 respuestas



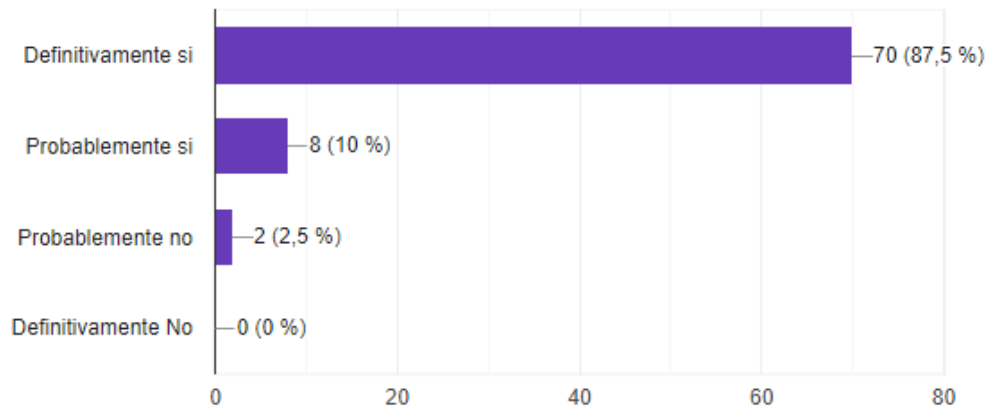
La tabla anterior indica que el 92.6% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

## Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

80 respuestas

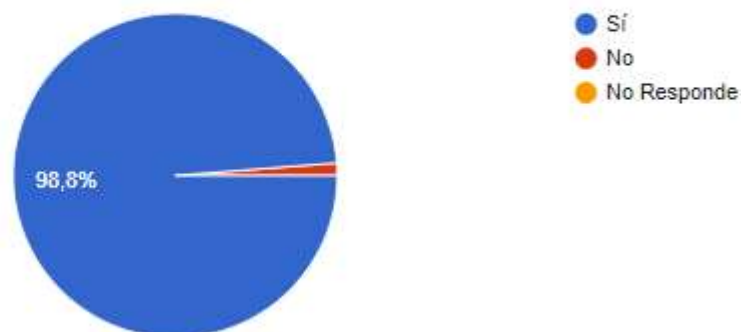


El 97.5 % de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

## Reconocimiento de Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y sus derechos como usuario?

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 98.8 % de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.



### **Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:**

- 👤 Muy bueno
- 👤 Felicitarlos por el gran trabajo que elaboran cada una de las personas
- 👤 Muy bueno el servicio, la gente es muy amable lo que se necesitan nos sacan de dudas
- 👤 Tiene un personal muy excelente
- 👤 Solo tengo palabras de agradecimiento por la atención y los cuidados de mi hermano Dios y la santísima virgen los bendiga en sus manos en todos los pacientes que llegan. Muchas gracias
- 👤 La atención es muy buena y oportuna todo el personal que labora en la institución tiene sentido de pertinencia, me gusta como lo escuchan a uno y le dan buena información muy concreta felicitaciones
- 👤 Por el momento ha sido buena la atención prestada por el personal asignado del centro de salud
- 👤 Atención de manera entendible y concreta buena atención al momento de dirigirse a un paciente respondiendo cada una de las dudas y haciendo conocimiento del procedimiento del paciente
- 👤 La atención es buena, agradecidos con el personal
- 👤 La atención fue buena y oportuna
- 👤 Muy excelente el servicio en el área de cirugía
- 👤 Excelente todo gracias a dios los bendiga
- 👤 El servicio desde la hora de ingreso fue excelente felicitaciones
- 👤 Muy buen servicio en todos los sentidos
- 👤 Muy buena atención buena fluidez verbal en cuanto a información y trato
- 👤 Agradecido por la atención, felicitación por su atención y buen trato

### **Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:**

- 👤 Demoran al ingreso para cirugía la tenía a las 8:00 am entro a las once y cuarenta cinco el resto no tengo quejas de nada
- 👤 En si hay cosas que mejorar pero el servicio es bueno muchas gracias
- 👤 Que haya algún profesional que nos informe cuando nuestros familiar esta en cirugía lo que pasando con él, porque nos dicen que ya entro pero nadie del personal que realiza el procedimiento nos habla cuando salen, gracias
- 👤 La atención en el servicio es muy demorada y más para las personas de la tercera edad y no dan medicamentos
- 👤 Estuve por el servicio de urgencias y tardaron tres días en dar hospitalización, no me prestaron atención oportuna y se demoran mucho

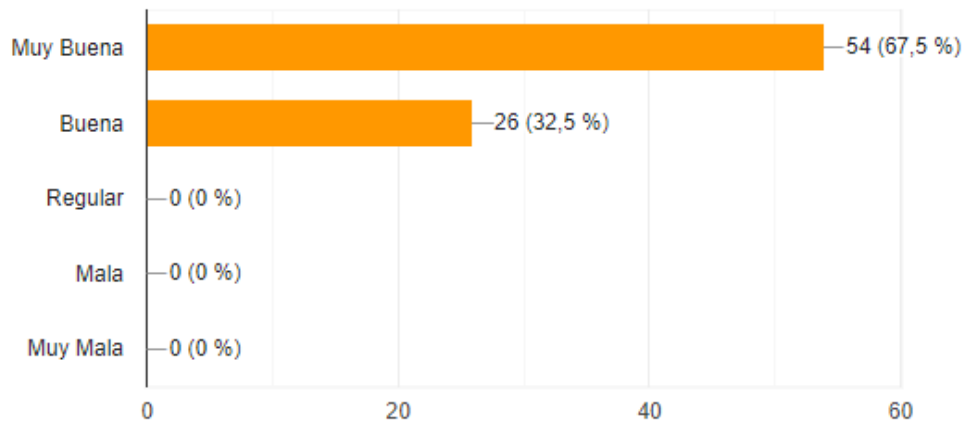
## DUITAMA- INTERNACIÓN (80 Encuestas)

### Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

 Copiar

80 respuestas



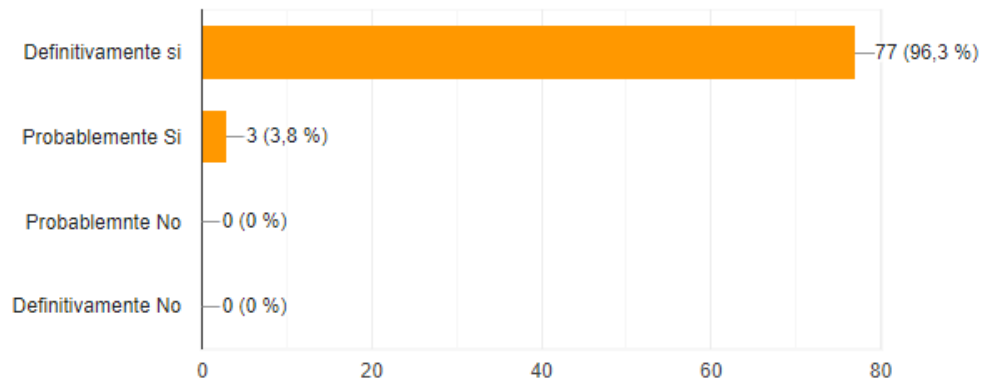
La tabla anterior indica que el 100 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

### Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos ésta IPS?

 Copiar

80 respuestas

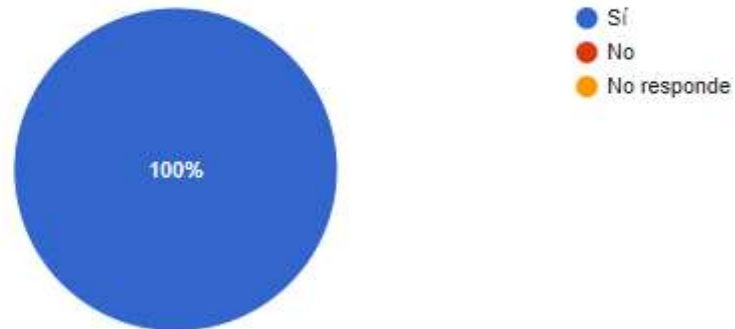


El 100 % de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

## Reconocimiento de Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y sus derechos como usuarios?

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 100 % de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

## Indicador de Satisfacción de la Alimentación

¿Considera adecuada la alimentación en el servicio de hospitalización de acuerdo a su diagnóstico?

80 respuestas



Se observa que el 100 % de los encuestados, considera adecuada la alimentación proporcionada en el Hospital Regional de Duitama.



### **Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:**

- ☺ Queremos agradecer por el servicio el trato, la asesoría recibida por parte del personal humano del hospital gracias porque estuvieron muy pendientes y atendieron las necesidades de nuestro hijo, animarlos a seguir con el buen trato a todas las personas y sobre todo dios las bendiga, gracias
- ☺ Felicito y agradezco a todo el personal que labora en el servicio de pediatría a quienes me brindaron un gran apoyo en especial al personal de humanización quien siempre estuvo pendiente en resolver inquietudes, apoyo a todos los jefes, auxiliares, pediatras y estudiantes que Dios les multiplique y mucha paciencia por su labor
- ☺ Felicitaciones a todo el personal en general del servicio de pediatría muy bonito el ambiente sigan así
- ☺ Los felicito por su buen labor y trato hacia mí y mi hijo y por su oportuna asistencia
- ☺ Muy buen servicio me han atendido muy bien
- ☺ Muchas gracias por su buen servicio
- ☺ Muchas gracias por el servicio estamos contentos por su amabilidad prestada por el equipo de trabajo
- ☺ Buen trato y manejo de enfermería y médicos en especial el Doctor Pinzón cirujano
- ☺ Dios muchas gracias por su atención a todo el personal que me asistió gracias
- ☺ Felicitación a los médicos y enfermeros por su excelente labor gracias
- ☺ Felicito a los médicos, enfermeras y humanización por el apoyo quiero que me colaboren para la entrega de todo
- ☺ Felicito a todo el personal que trabaja en el hospital de verdad que lo hacía con todo el corazón
- ☺ Señores hospital regional felicito a enfermeros, médicos les agradezco todo el servicio prestado a mi madre y a todos os pacientes Dios los bendiga
- ☺ Buena atención por parte de UCI
- ☺ La atención brindada fue muy buena ya que todo fue muy rápido todos los procesos con mi familia
- ☺ Quiero dar gracias a la Doctora Yajaira cirujana por el servicio y atención con Andrés y a los doctores y enfermeros jefe y todo el personal en general por su buen apoyo físico y emocional que nos brindaron. Muchas gracias y que Dios los sigan bendiciendo por su paciencia con nosotros
- ☺ Agradezco al hospital regional por la buena atención y colaboración que brindan al paciente



- 👤 Gracias hospital regional de Duitama con su atención servicio B2 excelente atención de vigilancia nos vamos muy satisfechos muchas gracias
- 👤 Muchas gracias por toda la colaboración son una mejor entidad
- 👤 Muy agradecida con el servicio médico y en general calidad humana excelente
- 👤 Muchas gracias por tus servicios dios los bendiga siempre
- 👤 Agradezco por el servicio prestado a mi esposo dios los bendiga muchas gracias
- 👤 Les agradezco por la atención por mi hija fue muy excelente que Dios los bendiga a todos amen
- 👤 Excelente atención dieron prioridad a la urgencia de mi hermano adicional a ellos detectaron lo que tenía y procedieron con rapidez la atención fue muy buena, humana y empática. Felicitaciones
- 👤 Excelente atención por parte del personal médico, felicitaciones nos encantó los tramites de salida fueron muy rápidos gracias
- 👤 Muchísimas gracias por la atención que nos prestaron muy bien atendido por todo el mundo
- 👤 Excelente el servicio y muy amable el personal médico a la atención de enfermeras muy buena gracias
- 👤 Un agradecimiento especial a los doctores, enfermeras a las de servicios generales por la atención brindada que fue súper excelente
- 👤 Les agradezco por toda la atención y toda la calidad humana que tienen para con sus pacientes tanto médicos, terapeutas, enfermería hasta servicios generales gracias a todos Dios los bendiga
- 👤 Muy buena la atención muchas gracias
- 👤 Felicitaciones por el desarrollo, ampliación y modernización del hospital regional especialmente por la calidad y amabilidad del servicio felicitaciones
- 👤 Agradecemos la atención prestada muy pertinente la atención
- 👤 Muchas gracias por el servicio prestado Dios los bendiga
- 👤 Muy buena atención aclaran dudas muy amables y comprensibles
- 👤 Muy bueno el servicio y atención al paciente
- 👤 Felicitaciones todo salió bien
- 👤 Los agradecimientos y felicitaciones al personal médico y su grupo del trabajo y el personal en general por su atención y servicio
- 👤 La atención ha sido oportuna, el personal muy amable y comprometido
- 👤 Gracias por la atención prestada
- 👤 La llegada al hospital desde el personal de vigilancia es muy excelente el trato es muy excelente las enfermeras son las mejores. La enfermera Sofía sin duda una buena persona



- 
- Excelente el servicio tanto medico como enfermería
  - Muy buena la atención brindada en este IPS, muy recomendada
  - Agradecimiento porque la atención en la clínica Boyacá no fue oportuna y aquí si es muy buena
  - Para mi es una excelente atención contar con esta institución
  - Felicitación por la mejoría estuve con mi mamá hace 8 años y era malo el trato no era muy bueno y ahora es demasiado bueno ha cambiado mucho
  - Felicitaciones por todo muy moderno tanto que no me quiero ir
  - Doy gracias a todo el personal médico que atendió a mi esposo ya que gracias a esa excelente atención él está con mi vida felicitaciones y mil gracias
  - Quiero hacer un extenso y fraternal saludo a todo el personal tanto medico como paramédico por la atención prestado y al personal de apoyo nos sentimos muy acompañados y la atención fue excelente y de alta eficiencia de tal manera que el diagnóstico fue oportuno, la atención y seguimiento por ello el alta se da rápido, mil gracias
  - Agradezco la atención prestada oportuna y profesional en cada una de las áreas donde fui atendida

### **Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:**

- Solicito que el personal de servicios generales estén atentos al proceso de limpieza y desinfección en el área donde se encuentra el paciente. Se encuentran muebles con polvo y en estado de suciedad, mas seguimiento a los baños gracias
- La comida tiene que ser mejor preparada, pacientes con procedimientos complicados y con jugos ácidos, carne, jugos con azúcar, ensaladas con pimentón a pacientes con peritonitis

## SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

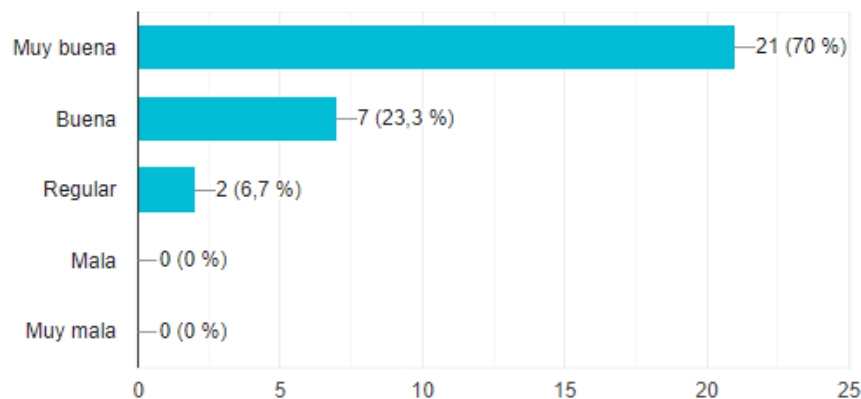
### SANTA ROSA- SERVICIOS AMBULATORIOS (30 Encuestas)

#### Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

[Copiar](#)

30 respuestas



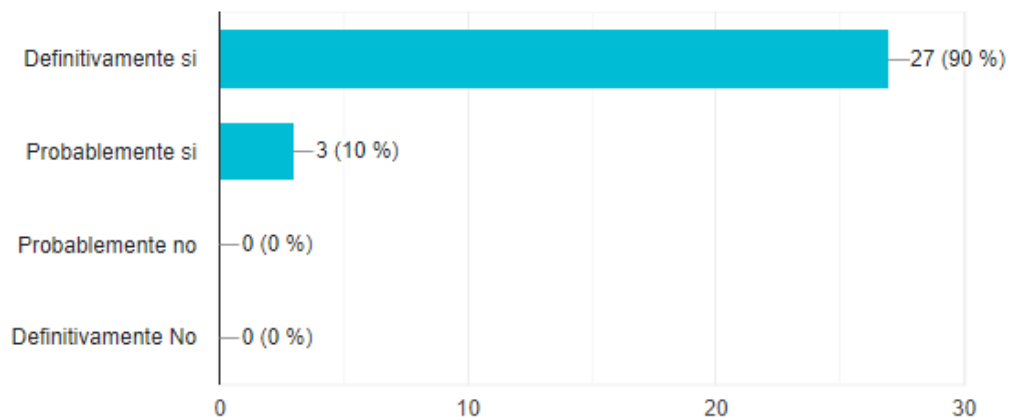
La tabla anterior indica que el 93.3 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo es muy buena y buena

#### Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

30 respuestas



El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo

### **Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:**

- 👤 No tengo ninguna queja y felicito a todos por su desempeño y su trabajo
- 👤 La atención de esta ips es muy buena
- 👤 Felicitaciones por su buena atención
- 👤 Gracias a la Doctora Francy y la enfermera Nelly que me atendieron muy bien me explicaron los motivos por lo que me colocaban los medicamentos también les agradezco al portero que me recibió muy gentil muchas gracias por su atención

### **Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:**

- 👤 Mejoras, no hay buen espacio, está en malas condiciones
- 👤 No debería exigirse tanta papelería ya todo está computarizado
- 👤 Se observó que visitan el laboratorio muchas personas de la tercera edad que en primer lugar les cuesta mucho subir las escaleras y no saben ni leer ni escribir para llenar tantos documentos
- 👤 El día 10 de octubre se facturan exámenes médicos a la 8:20 am se dirige hacia el sitio de toma de muestras allí se permanecen un tiempo esperando la sala de enfermería para entregar papeles y diligenciar el consentimiento ella lo recibió y no me trata bien. Debería ser más ágil el procedimiento del turno (comentario no es totalmente legible)
- 👤 Desde que llegamos hubo mucha demora para atender una urgencia
- 👤 Reclamo porque desde que llegue se demoran en atender

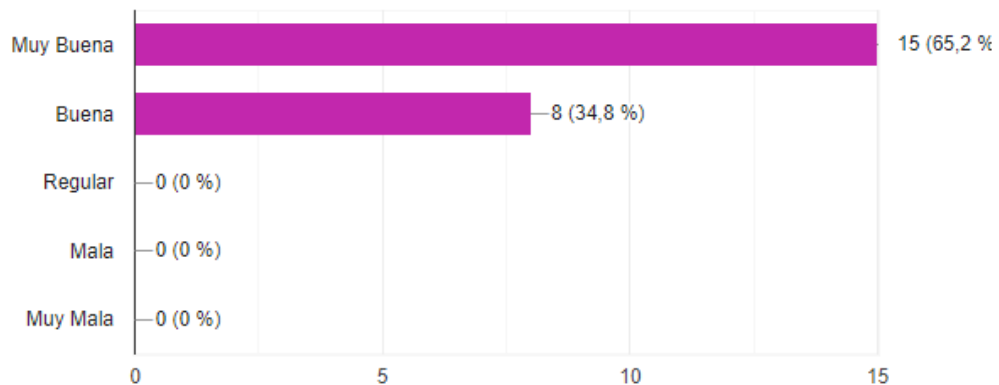
## SANTA ROSA - URGENCIAS (23 Encuestas)

### Indicador de Satisfacción

¿Esta usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

[Copiar](#)

23 respuestas



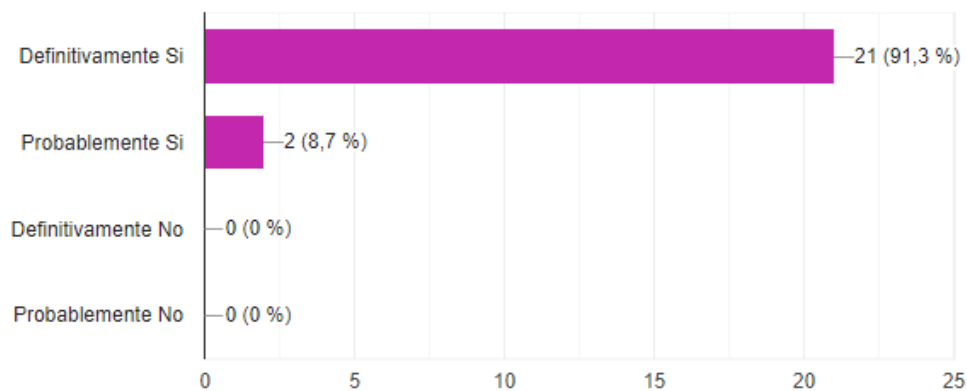
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias es muy buena y buena.

### Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

23 respuestas



El 100 % de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias.

### **Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:**

- 👤 Excelente servicio prestado por todo el personal que se tuvo con tacto indicación a todo el detalle y fueron muy humanas
- 👤 Se nota lo agradable venir al puesto de salud, excelente atención
- 👤 Excelente atención de todo el personal gracias
- 👤 Parece buen equipo médico y enfermera y lo mejor es que escuchan al paciente y dan recomendaciones sigan con su labor
- 👤 Se nota un buen trato y oportuno a los pacientes
- 👤 A pesar de las difíciles circunstancias por la que para el Hospital de Santa rosa las personas que trabajan aquí ponen todo de su parte por brindar una excelente atención gracias
- 👤 La atención de este hospital es muy buena atendieron a mi mamá sin ningún problemas y excelente la atención
- 👤 El personal de seguridad la enfermera y el Doctor están dispuestos a ayudar a los pacientes y a escuchar todo sobre su sintomatología, el personal es bastante amable y oportuna con la atención realizada se encuentran muy pendientes la paciente brindan recomendaciones para buscar que los pacientes tengan una recuperación
- 👤 Agradecer al personal por la atención brindada y prestado en el momento oportuno
- 👤 Buena atención
- 👤 La enfermera flor es amable y tiene buena mano
- 👤 La atención prestada por el personal de la ips sede santa rosa, hospital es excelente por su buen sentido de pertinencia con la institución y la atención prestada
- 👤 Tengo observación en cuanto a la atención porque le dan la cita a buena hora y atienden está muy bien por parte del personal
- 👤 La atención ha sido muy buena eficaz y efectiva
- 👤 La atención es eficiente y buen trato a las personas
- 👤 Atención buena
- 👤 El servicio es muy bueno me sentí cómoda
- 👤 Bien atendidos

### **Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:**

- 👤 Se debería equipar más la institución mejor y más cuidado de las instituciones está muy deteriorado
- 👤 Muy buena atención por parte del personal de enfermería pero se debería encontrar el Doctor que atiende los casos de urgencias
- 👤 El trato es bueno la atención a veces es demorado

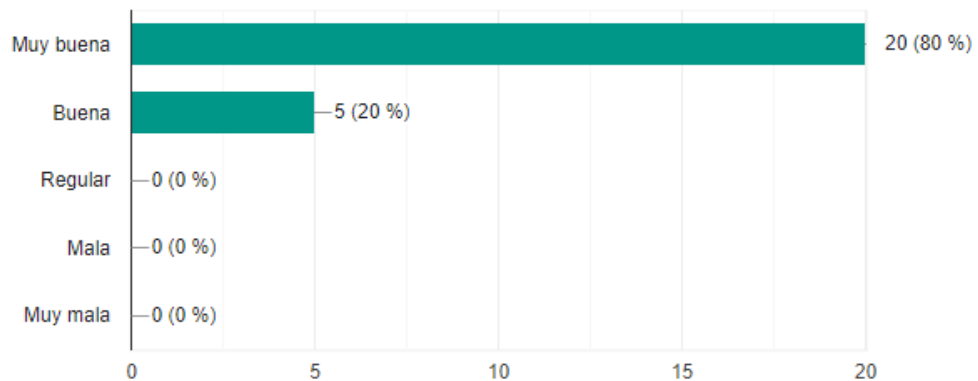
## SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (25 Encuestas)

### Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

[Copiar](#)

25 respuestas



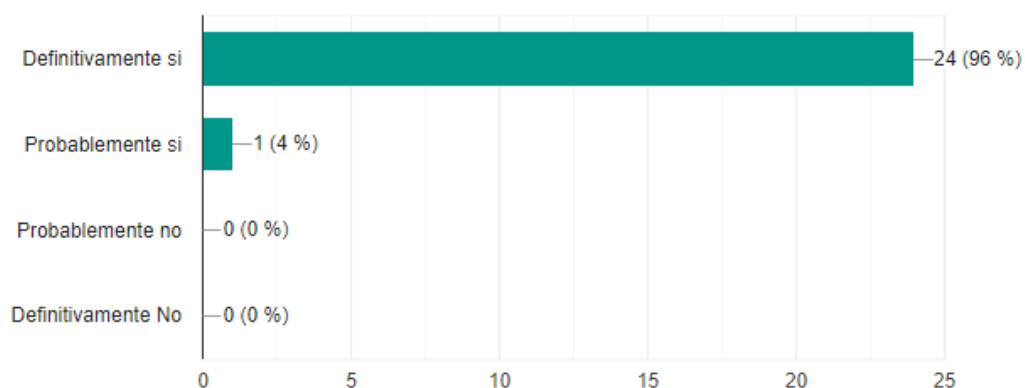
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en Hospital Regional de Duitama, sede Sativasur en servicios ambulatorios es muy buena y muy buena.

### Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

25 respuestas



El 100% de los encuestados, manifiesta que definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativasur en servicios ambulatorios.





### **Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:**

- 👤 Felicitación al personal que trabaja en el hospital
- 👤 Felicitación por atender siempre mi llamado a urgencias
- 👤 Muy buena atención recibida
- 👤 Gracias a la sede Sativasur y Duitama, por los servicios que me han prestado en curaciones y medicina
- 👤 Muy buena la atención en cuanto llegue a la ESE
- 👤 Son muy amables conmigo me atienden bien, agradecidos con todas las señoritas del centro de salud
- 👤 Me cambian bien la sonda y son amables
- 👤 Si fue buena la atención gracias
- 👤 Felicitaciones a la Doctora por ser tan amable gracias por lo que hace por nosotros
- 👤 Felicitaciones por la atención de odontología en el colegio
- 👤 El equipo de trabajo es muy amable, la información excelentes seres humano.

### **Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:**

- 👤 Sugiero que este mas días la odontóloga
- 👤 Que nos tomen todas los exámenes y no tengamos que desplazarnos tan lejos
- 👤 Sugiero que tomen el examen de TSH porque el desplazamiento de Duitama genera muchos costos.

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.

Durante el mes de Octubre del 2023 se recibieron y tramitaron 14 PQRSDF así:

### Listado general de los radicados del mes de Octubre de 2023

Código	Fecha creación	Usuario	Fecha respuesta	Días salida	Tipo	Iridad Social (	Descripción
2023-0121	2023-10-02	Usuario Externo	2023-10-06 15:50:47	4	Queja	UNISALUD	Manifiesta inconformidad en el proceso de preparación a cirugía de ortopedia
2023-0122	2023-10-04	Usuario Externo	2023-10-06 16:14:42	2	Queja	NUEVA EPS	Reporta dificultad con funcionaria al solicitar copia de Historia Clínica
2023-0123	2023-10-04	Usuario Externo	2023-10-06 16:14:22	2	Queja	NUEVA EPS	Reporta dificultad con funcionaria al solicitar copia de Historia Clínica
2023-0124	2023-10-05	Usuario Externo	2023-10-06 09:06:09	1	Petición	Famisanar	Solicita información respecto a los medios para presentar hoja de vida
2023-0125	2023-10-06	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2023-10-12 17:20:47	4	Información	Sanidad Militar	Solicita informacion relativa al contrato de su EAPB con el Hospital
2023-0126	2023-10-06	Usuario Externo	2023-10-23 12:17:16	10	Queja	UNISALUD	Manifiesta inconformidad con el proceso de atención relacionado a proceso de preparación a cirugía de ortopedia
2023-0127	2023-10-09	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2023-10-12 17:22:41	3	Queja		Refiere tratamiento brusco al momento de toma de tomografía
2023-0128	2023-10-09	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2023-10-12 17:24:01	3	Petición		Refiere demoras en el proceso de facturación en consulta externa
2023-0129	2023-10-09	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2023-10-12 17:26:23	3	Queja		Informa necesidad de mantenimiento a los baños

Código	Fecha creación	Usuario	Fecha respuesta	Días salida	Tipo	Afiliación Social (	Descripción
2023-0130	2023-10-11	Usuario Externo	2023-10-27 15:53:31	11	Petición	Compensar	Solicita verificar acceso ilegítimo a Historia clínica
2023-0131	12/10/2023	Usuario Externo	23/10/2023 12:15	7	Petición	Compensar	Solicitud de intervención a mala atención por parte de funcionaria
2023-0132	12/10/2023	Usuario Externo	23/10/2023 12:16	7	Petición	Compensar	Solicitud de intervención a mala atención por parte de funcionaria
2023-0133	25/10/2023	Usuario Externo			Peticion	Nueva EPS	Solicita Formulario CETIL
2023-0134	2023-10-31	Daniel Sebastian Fuentes Martinez		0	Queja	nr	Informa dificultad con funcionario de caja de urgencias

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de Octubre del 2023 es de **4.3** días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

### GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS

Así mismo durante el mes de Octubre del 2023, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **229** acciones de información y orientación sobre servicios estableciendo puentes de comunicación y gestión entre los pacientes y sus familiares y la ESE Hospital Regional de Duitama, sus sedes de primer nivel, incluyendo cambios y correcciones 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 los medios de participación ciudadana habilitados.

Amablemente

**Daniel Sebastián Fuentes Martínez**  
**Sistema de Información y Atención al Usuario**  
**ESE Hospital Regional de Duitama**

**Elaboró: Juliana Sofía Herrera Morales**  
**Profesional de Atención al Usuario**