

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN OCTUBRE DE 2022

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 **312 encuestas** realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Octubre de 2022 en las tres sedes.

De los 312 usuarios encuestados, **304 están satisfechos** con la atención recibida.

De los 312 usuarios encuestados, **310 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

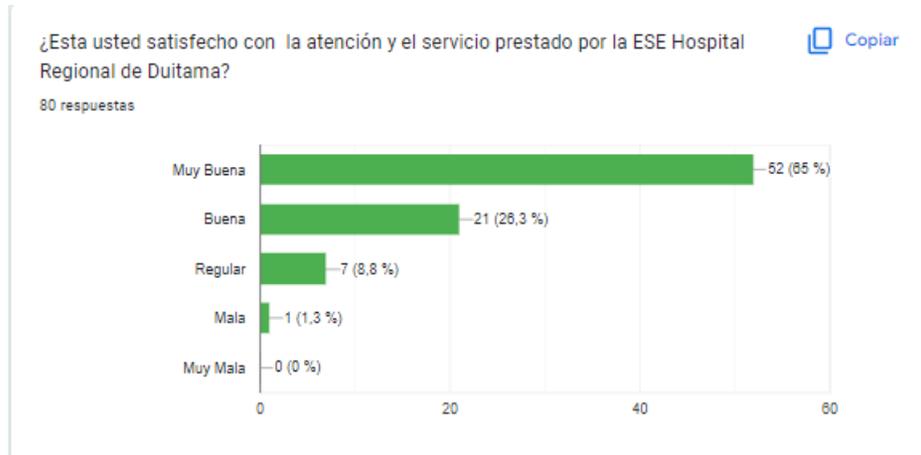
SERVICIO	INDICADOR	
	Satisfacción	Recomendación
DUITAMA INTERNACION	99%	98.8%
DUITAMA URGENCIAS	91,3%	100%
DUITAMA AMBULATORIO	97.6%	100%
SANTA ROSA URGENCIAS	96%	100%
SANTA ROSA AMBULATORIO	100%	100%
SATIVA SUR AMBULATORIO	100%	96.2%
TOTAL: 312 ENCUESTAS		

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.

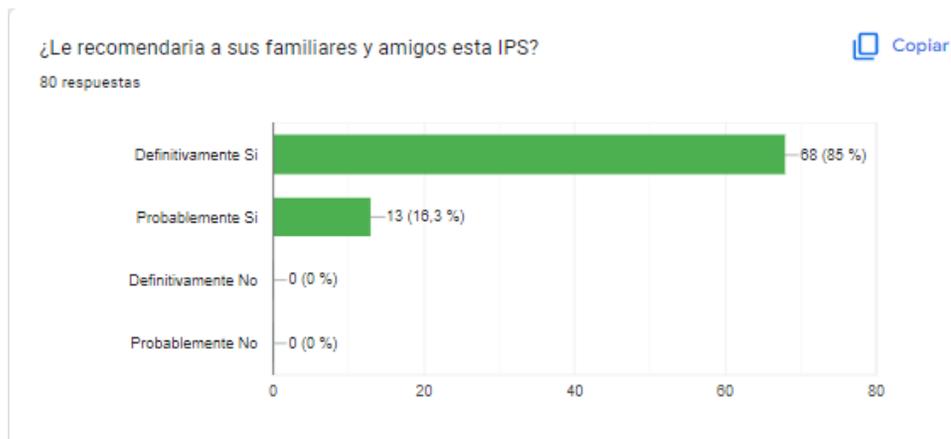
DUITAMA- URGENCIAS (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción



La tabla anterior indica que el 91.3% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

Indicador de Recomendación



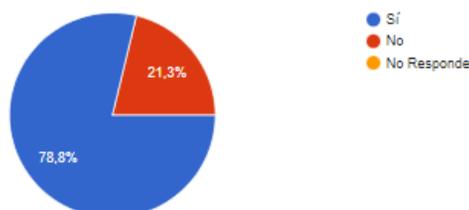
El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y derechos como usuario?

 Copiar

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 78.8% 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:

- La atención fue muy rápida, gracias
- Felicitación y agradecimiento a todo el servicio por la atención
- Desde que he conocido el hospital hace varios años, me han atendido muy bien, gracias. Atienden al pobre y al rico por igual.
- Agradecidos por el servicio brindado excelente servicio muchas gracias a todos los médicos enfermeros que nos han atendido
- Felicito al personal del Hospital Regional Duitama por su atención y su gran carisma, bondad y humildad, así los pacientes y personas que los acompañan a los doctores por su experiencia y sabiduría que tienen "Dios los bendiga siempre"
- Me parece que la atención por urgencias del hospital fue muy buena pues hubo que esperar, pero es muy entendible, el personal de ortopedia muy bueno.
- Muy bueno por todo el personal magnifico atención
- Felicito al personal médico por su dedicación, amabilidad y cultura
- Los servicios en el hospital son muy buenos todo el personal son muy atentos con los pacientes
- La atención de los médicos y enfermeras es muy bueno las instalaciones son muy cómodas y muy limpias
- El servicio ha sido amable y puntual
- Gracias por la atención prestada
- Satisfecha con la atención, muchas gracias
- Me pareció muy buena la atención e información por parte del equipo médico a pesar del número de pacientes que llegan para ser atendidos muchas gracias
- Estoy muy agradecida con la atención de mi bebe son muy atentos y amables gracias hospital regional de Duitama
- Muy bueno por todo el personal magnifica atención
- Me pareció que la atención por urgencias del hospital fue muy buena pues hubo que esperar pero eso es muy entendible, el personal de ortopedia muy pero muy bueno
- Agradecida por el servicio brindado muy excelente servicio muchas gracias a todos los médicos y enfermeros que nos han atendido
- Todo a conformidad
- Todo muy bien
- Fui atendida amablemente

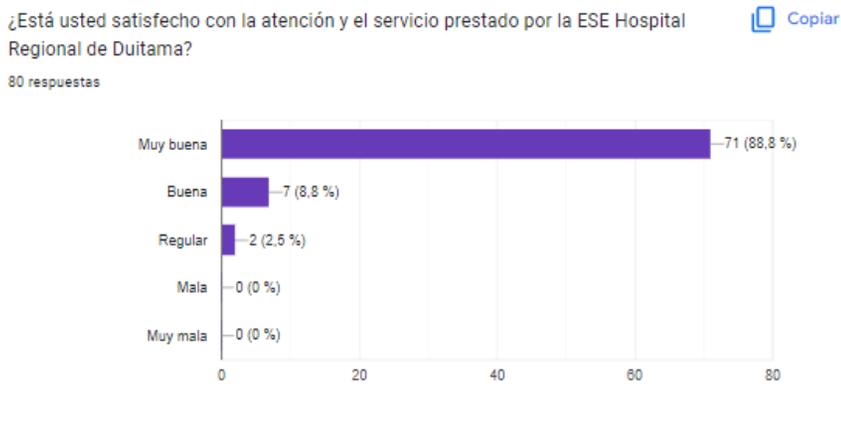
Muy buena la atención ha mejorado mucho, la atención fue rápida y de calidad

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Capacitar a todo el personal en el trato Que haya más organización en la parte de enfermería en urgencias. Felicitar al equipo de sala de observación todos enfermeros y médicos son muy profesionales.
- Que la parte médica sea más numérica, ya que hay muy pocos médicos para la atención de los pacientes y la carga laboral de los médicos es demasiada pero en su totalidad muy bueno el servicio agradezco a sus servidores.
- Que el tiempo en el que se espera para ser hospitalizado sea más corto ya que hay mucha demora para tal fin y teniendo en cuenta que la persona que es atendida es un adulto mayor con enfermedad grave
- Un poquito de demora pero lo importante es que al usuario lo atiendan y le presten atención.
- Por favor ser más condescendientes y brindar atención más oportuna con todos los pacientes en especial si sufren de enfermedades crónicas como diabetes porque su vida corre mucho peligro y estén pendientes se pueden complicar debido a la enfermedad
- Se necesitan más especialistas según la necesidad de cada paciente hay mucha espera para dar respuesta según su condición
- Para mi deberían decir más o menos el tiempo que se demora la entrega de resultados que vuelva a verlo el doctor tratante, pues es muy frustrante no saber qué pasa con el paciente.
- Que los especialistas estén más pendientes de los pacientes
- Agilizar más la atención y más información para saber sobre mi salud
- El día lunes 26 de septiembre del 2022 traje a mi hija a urgencias todo fue en lo normal hasta que el doctor de turno de nombre Camilo me le grito a mi niña, le hice el reclamo y lo que contesto es que se encontraba muy cansado... De igual el resto del personal fueron muy amables y cordiales, hoy estoy nuevamente en urgencias y todo va bien, muchas gracias.

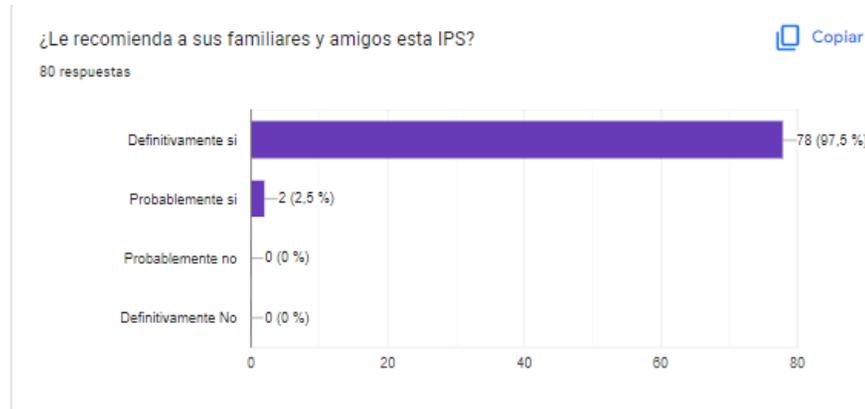
DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción



La tabla anterior indica que el 97,5% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación



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

Reconocimiento de Deberes y Derechos



El gráfico anterior indica que el 85% 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:

- Felicitó al hospital, personal y a su servicio prestado
- Felicitaciones al personal, en especial a la señorita de oficina del SOAT, muy amable y lo guía a uno muy bien.
- Fui atendido rápido y todo salió muy bien, no tuve que esperar
- Felicitó al hospital regional de Duitama porque está brindando una de las mejores atenciones en el departamento
- Felicitó por la atención, la cita me la iban a dar a Tunja y afortunadamente el hospital me atendió y ahorre tiempo y dinero
- Felicitar al personal que me recibió para el procedimiento, ya que fueron muy amables desde el momento de mi llegada al hospital.
- Ha mejorado mucho el servicio
- Atender a la hora que lo citan a uno muchas gracias
- El servicio muy bueno
- Todo bien organizado dado desde la entrada, hasta el momento de entregarle las formulas excelente atención
- Me parece que el hospital regional es muy buena, tanto en la atención, muy rápida y su buen servicio
- Me siento conforme con la atención prestada en esta institución
- Muy buena atención
- Felicitar por un personal excelente amable, Dios les bendiga y gracias por cuidar de la salud de sus pacientes
- Gracias por su atención muy equilibrada muy responsable y gracias por sus servicios
- Felicitó de una manera agradecida por la labor que desempeña cada uno del cuerpo administrativo del hospital regional de Duitama. También agradezco por la manera en la que atienden a sus pacientes y más que todo por esa paciencia. Dios les siga bendiciendo y dando mucha inteligencia para que puedan seguir ayudando a las personas que las necesitan.
- Felicitaciones por su atención es muy comfortable y atendió con amabilidad
- Me encuentro muy satisfecha con el servicio
- Gracias por el buen servicio y cortesía de personal de cirugía ambulatoria
- En esta institución varias veces con varios familiares y pues me ha parecido muy buena la atención oportuna, ojala sigan así muchas gracias
- Buen servicio y esperando que la cirugía de mi esposa sea un éxito, felicitaciones por el servicio brindado
- Muchas gracias por la atención y colaboración prestada por parte de enfermería y al médico Diego Show ya que nos brindan una atención muy buena gracias
- De urología me ha parecido que la atención ha sido oportuna
- Felicitó a la atención de su personal de la institución por su amabilidad e interés por la atención del paciente en cuanto a su tratamiento y atención con las citas medicas
- Muy buena la atención
- Buena la atención prestada, gracias

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- La atención prioritaria y la actitud del personal es de muy mala calidad en consulta externa. El área de cirugía ambulatoria tiene un muy buen manejo y su calidad humana es muy buena.
- La atención prestada es excelente lo único es que nos citaron a una hora establecida y llegaron minutos después

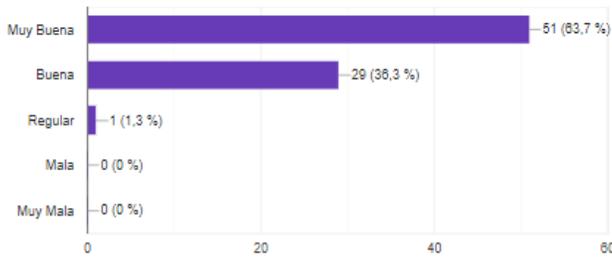
- La institución debería contratar más profesionales para que los tiempos de asignación de citas no sean tan demorados
- Muy complicado para pedir una cita por teléfono más de 50 minutos esperando es decir que un usuario que no tenga minutos suficientes en el teléfono no podrá solicitar una cita por ejemplo los usuarios del campo, deberían estudiar este problema y buscar pronta solución. Gracias

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

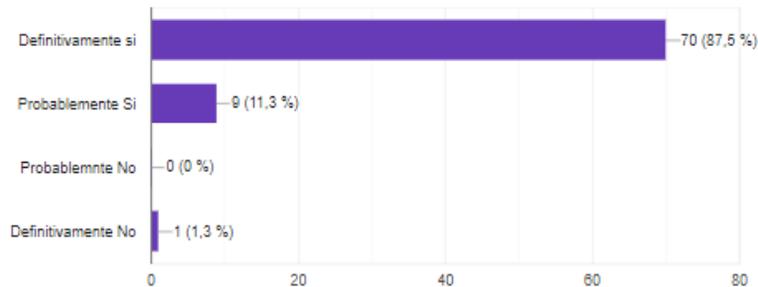


La tabla anterior indica que el 99% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos ésta IPS? [Copiar](#)

80 respuestas

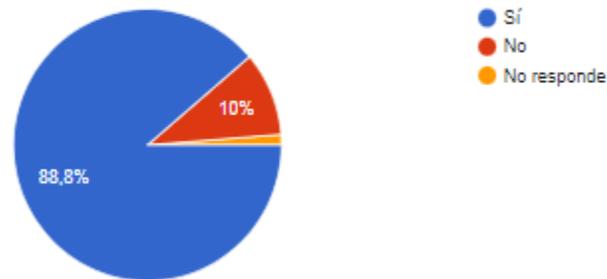


El 98.8% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento de Deberes y Derechos

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

80 respuestas

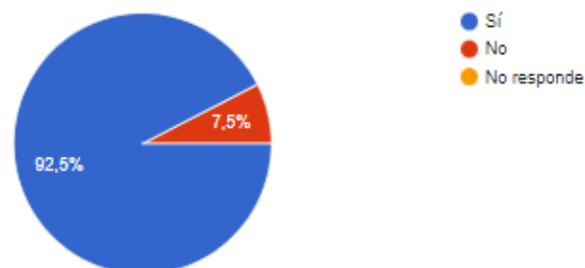


El gráfico anterior indica que el 88,8% de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

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 92,5% de los encuestados, considera adecuada la alimentación proporcionada en el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- 👍 Agradecimiento por tener en cuenta mi cumpleaños sin importar que me encontrara hospitalizado gracias al personal de humanización
- 👍 Gracias por la colaboración de humanización
- 👍 Un agradecimiento a todos las personas que trabajan en este hospital por sus servicios y todas las atenciones que se brindaron muchas gracias y miles de bendiciones
- 👍 Un agradecimiento
- 👍 Buena la atención recibida por todos gracias
- 👍 Felicitaciones a humanización por las gestiones realizadas

- Buena atención y gestión de la señorita de humanización
- Muchas gracias por la atención prestada muy buen servicio b2 muy formales
- Felicidades por los servicios prestados
- Muchas gracias por su servicio y atención gracias a las enfermeras por su buen servicio excelente labor Dios les bendiga y les conceda salud
- Gracias por su amabilidad y su atención
- Mi persona Yuizal Amaya le agradezco por la atención y buen cuidado mientras estuve en el servicio B2
- Gratamente sorprendido por la atención y la diligencia del personal del servicio del b2
- Los felicito por su buen comportamiento y sus actividades que prestan en sus labores diarios
- Felicidades por su trabajo y buen trato a los pacientes bloque b2
- Muy agradecido por la atención de médicos y enfermeras gracias por su atención b2
- Fui atendida amablemente
- Enfermeras muy lindas y amables
- Me atendieron muy bien y con gran ayuda de todo el personal.
- Muchas felicitaciones al personal que labora en este bloque médicos, jefes, auxiliares de terapia y demás. Gracias
- Agradecer a la institución y personal del servicio por su labor y atención a los pacientes muy satisfechos y gratos por el trato y la atención
- Le doy gracias a todo el personal de enfermería por cuidar tan bien a mi abuelita
- Gracias por su buena atención y su amabilidad de enfermería y doctores y los demás trabajadores y su buena calidad al referirnos a nosotros
- Muchas gracias por el servicio
- Gracias a dios primeramente y gracias al grupo de profesionales que me atendieron muchas felicitaciones
- Es un hospital muy bueno y ayuda a mucha gente que lo necesita
- Muy buena la atención

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar

- La alimentación es muy mala, la sirven fría. La carne grasosa es fea. No me alcanzaron el desayuno y el almuerzo de dos días, el arroz sabe a bolsa. Llega tarde la alimentación.
- Fría la comida
- Algunas enfermeras se colocan bravas
- Enfermera un poco brusca para pasar el medicamento
- Alimentación fría, demasiado fría se entiende que debe ser baja en sal pero el caldo es solo agua y frío... Terrible
- Se sugiere que el personal de vigilancia sea más humano
- El personal a veces responde de manera defensiva deberían capacitar en comunicación asertiva sobre todo con adultos mayores que se les dificulta captar la información rápidamente. Gracias por su atención
- Una enfermera fue muy brusca con la niña en horas de la madrugada.

SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

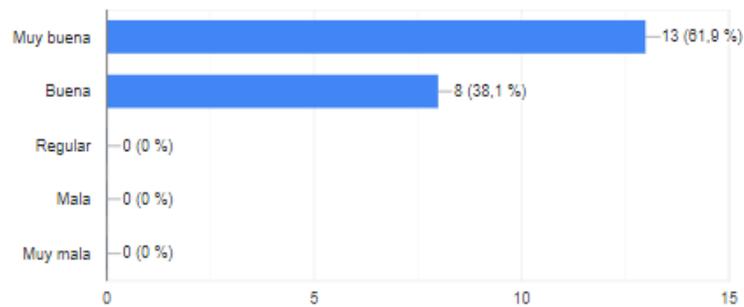
SANTA ROSA- SERVICIOS AMBULATORIOS (21 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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



21 respuestas



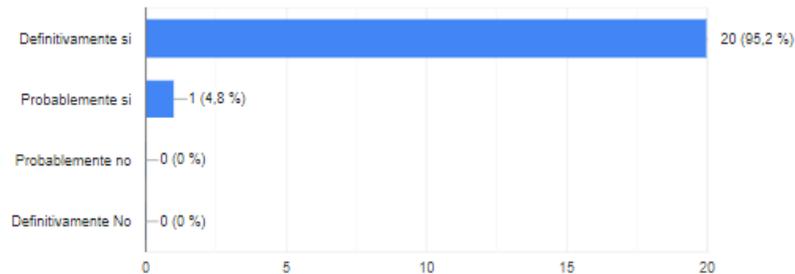
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?



21 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:

-  Muy buena atención gracias La atención brindada por el personal es muy buena
-  La atención que he recibido es muy buena, que sigan mejorando para todos los usuarios
-  La atención que brindan es muy buena
-  Muy buena la atención prestada por el personal especialmente laboratorio clínico
-  La atención es satisfactoria

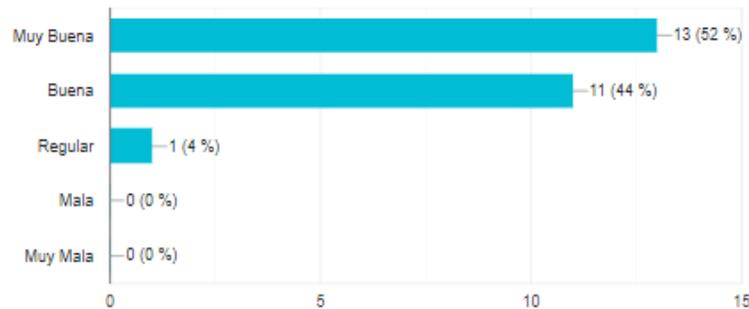
SANTA ROSA- URGENCIAS (25 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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



25 respuestas



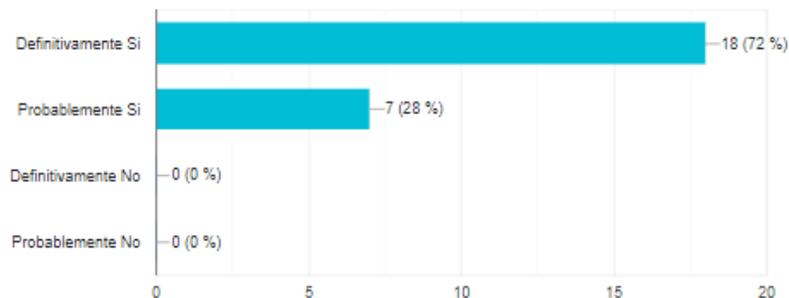
La tabla anterior indica que el 96% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



25 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:

-  Muy buena atención y calidad en todo lo que dice cada integrante
-  La atención fue muy buena frente a como me atendieron fueron muy amables, las enfermeras el medico todo fue muy bueno
-  Deseamos de corazón las instalaciones se mejoren ya que brinda una mejora a la comunidad santarroseña, la atención es vital y más estando en nuestro municipio contar con el servicio es vital. Felicitaciones al personal en general se necesitan prestadores como ustedes eficientes, alegres, colaboradores y con entrega
-  La atención fue buena
-  Todos fueron amables y comprensivos, además nos atendieron de forma oportuna y sin demoras. Muchas gracias a todos

- No tengo ninguna queja, cuando he venido me han tratado bien
- Excelente atención, excelente personal, muy atentos Dios los bendiga y gracias por el servicio
- Me pareció muy bueno el servicio
- Excelente atención del personal de salud, felicitaciones.
- Fue muy buena la atención por parte de la enfermera y del doctor
- Muy bueno el servicio
- Fue buena la atención por el médico y el personal de enfermería

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar

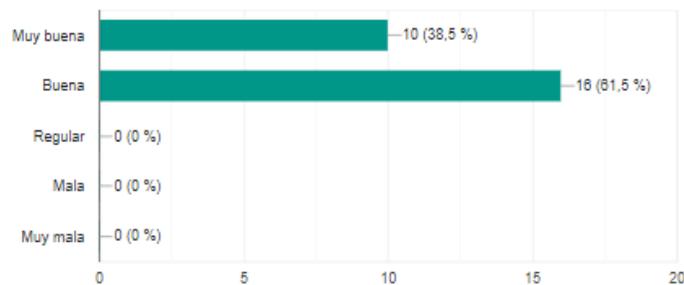
- Que el hospital y el personal den a conocer donde se encuentra el buzón de sugerencias.
- Sería bueno que la prestación del servicio fuera más rápido.

SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (26 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

26 respuestas



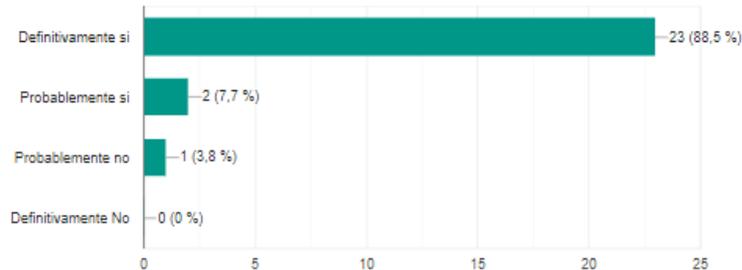
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativasur en servicios ambulatorios es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

26 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:

-  Excelente servicio
-  Felicitaciones porque atienden bien
-  Buena atención me han atendido debidamente y como corresponde, me alegro de ser atendido en este hospital
-  Me agrada la atención en el hospital, también es de buena calidad las atenciones dadas por las personas en el hospital
-  Felicitar por la atención prestada en medicina
-  Respeto a mi como señora Bertha Ríos, la atención es muy buena y cada una de las personas aquí me tratan muy bien y son muy amables
-  Buena, con cada atención a mi grupo familiar
-  Felicitación por la buena atención al personal de asistencia ya que están pendientes del estado de salud
-  Bien atendida
-  Felicitaciones porque lo atienden a uno muy bien
-  Felicitaciones porque asiste a la cita y le dan sus medicamentos

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  No salen las citas rápido con el especialista
-  Que se tomen los exámenes de la próstata en este lugar para no desplazarse

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES. OCTUBRE DE 2022

Durante el mes de Octubre del 2022 se recibieron y tramitaron 10 PQRSDF así:

Listado general de los radicados del mes de Octubre

N	FECHA	USUARIO	AREA	ESTADO	DESCRIPCION	Días de resolución
282	6/10/2022	Ludy Patiño	Facturación	Cerrado	Usaria sugiere reducir las fotocopias solicitadas	2
283	6/10/2022	William Lopez	Facturación	Cerrado	Funcionario reporta la no entrega de historia clinica de paciente	8
284	6/10/2022	Jaqueline Rojas	Enfermería	Cerrado	Usuario reporta inconformidad con enfermera en atenciones del 23 de enero	11
285	7/10/2022	Alonso Aguirre Pérez	Referencia	Cerrado	Usuario requiere ser informado del pagador de atenciones medicas	10
286	12/10/2022	Nestor David Higuera Gonzalez	Citas medicas	Cerrado	Usuario solicita cita con especialista en ortopedia	1
287	18/10/2022	Hector Anibal Cristancho	Enfermería	Abierto	Reporta insatisfaccion con atención y conductas no humanizantes	
288	18/10/2022	Juan Gabriel Niño	Programación de cirugía	Cerrado	Requiere programación de procedimiento quirurgico	9
289	20/10/2022	Maribel Roza Garnica	SIAU	Cerrado	Remisión por competencia a Sanitas EPS	0
290	27/10/2022	Lizeth Johanna Dallos	Enfermería	Abierto	Reporta dificultades en el proceso de atención	
291	31/10/2022	Nestor David Higuera Gonzalez	Citas medicas	Cerrado	Usuario solicita cita con especialista en ortopedia	0

Se identifica que la mayoría de eventos reportados por los usuarios que consisten en quejas que ocurrieron o están relacionados con el área de Hospitalización en la sede principal de Duitama.

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de Octubre del 2022 es de **5** días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

Así mismo durante el mes de Octubre del 2022, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **259**. 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
Profesional de Apoyo