

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN MAYO DE 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 **310 encuestas** realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Mayo de 2023 en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **303 están satisfechos** con la atención recibida. De los 310 usuarios encuestados, **295 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	100%	100%
DUITAMA URGENCIAS	96,3%	98,8%
DUITAMA AMBULATORIO	93,5%	100%
SANTA ROSA URGENCIAS	100%	100%
SANTA ROSA AMBULATORIO	93,5%	100%
SATIVA SUR AMBULATORIO	100%	100%
TOTAL: 310 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.

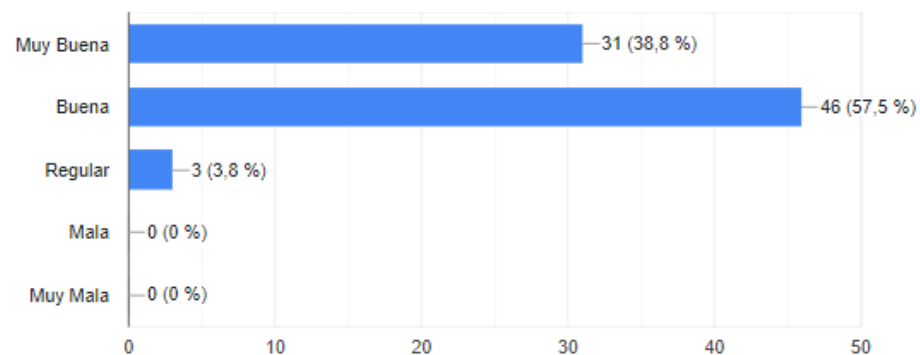
DUITAMA- URGENCIAS (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

80 respuestas



45

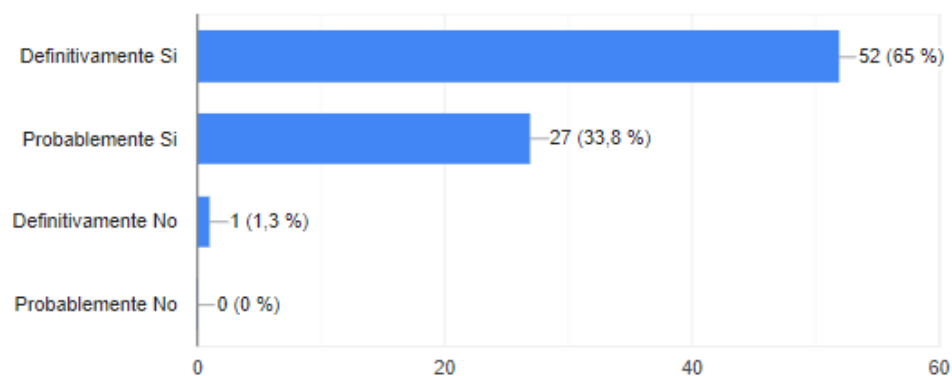
La tabla anterior indica que el 96,3 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

80 respuestas



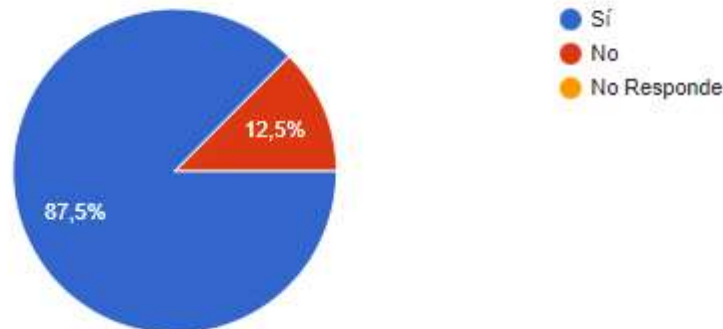
}

El 98.8% 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:

- ☺ El servicio de atención al usuario por parte de humanización es excelente siempre buscan el bienestar de la salud mental y físico del paciente
- ☺ Felicito al hospital por la atención recibida la alimentación y el trato
- ☺ Agradezco al personal del hospital por su calidad humana en el servicio que me atendieron
- ☺ Felicitar a todo el personal del hospital regional de Duitama, por la atención brindada
- ☺ Felicitaciones por atenderlo a uno tan bien
- ☺ Agradezco la atención prestada y el acompañamiento que duro el proceso de hospitalización
- ☺ La atención muy buena hasta el momento

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- ☺ Solicito sean más ágiles y rápidos los resultados de los exámenes
- ☺ Más personal y más camillas
- ☺ Agilizar tiempo de espera para salida evitar tramitología y más cajas para que sea rápido
- ☺ En el momento en que a uno lo atiende el medico se demoran mucho en pasar, sugiero que mejoren
- ☺ En el módulo quien recibe al paciente es un hombre que es muy áspero en la atención, se sugiere que sea una persona con calidad humana no una persona con falta de educación y poco gentil
- ☺ Me gustaría que se agilizara el proceso de atención en urgencias ya que me ha parecido muy demorado



- ☹ Mi sugerencia es que el trato por parte del personal debe ser respetuoso coherente con la situación. Sobran los calificativos y acotaciones sobre condiciones particulares de los pacientes (apariciencia) hacen sentir mal a la persona
- ☹ Manifestar la queja de que los profesionales en el área de la salud deben tener asesoría, consejería y disposición de atención al usuario hablo por la jefe de enfermería su ética y experticia laboral indican que no está capacitada para atender usuarios, debe quedarse en su casa, en referencia y cajas son muy groseras
- ☹ No me gusto la atención y trato de la doctora Mónica Mojica fisioterapeuta, porque no puedo caminar y es muy brusca, no tiene comunicación asertiva es grosera.
- ☹ Alimentación muy regular poco balanceada, café dulce, no puedo comer harinas, la comida muy fría
- ☹ Demorada la atención dure más de tres horas esperando
- ☹ Se debería ser más flexible con el acompañamiento al adulto mayor permiten acompañantes y el paciente queda solo porque no tienen tiempo las enfermeras de estar pendiente. Entonces se sugiere en casos especiales hacer el cambio adentro
- ☹ No hay claridad en la información me dejaron sin almuerzo, y no tenía ninguna restricción, unas enfermeras me decían que si podía comer y otras que no
- ☹ Mi queja es lleva dos días en urgencias esperando un examen, me gustaría que la dejaran en habitación por lo menos, por ser un adulto mayor.
- ☹ Mejor atención para los adultos mayores, no dejan acompañarlos pero el personal no les presta atención y en los cambios de acompañante no hay quien los vigile.

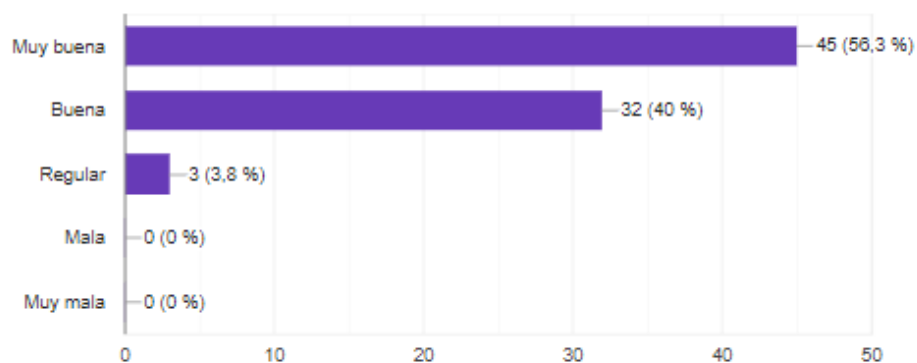
DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

80 respuestas



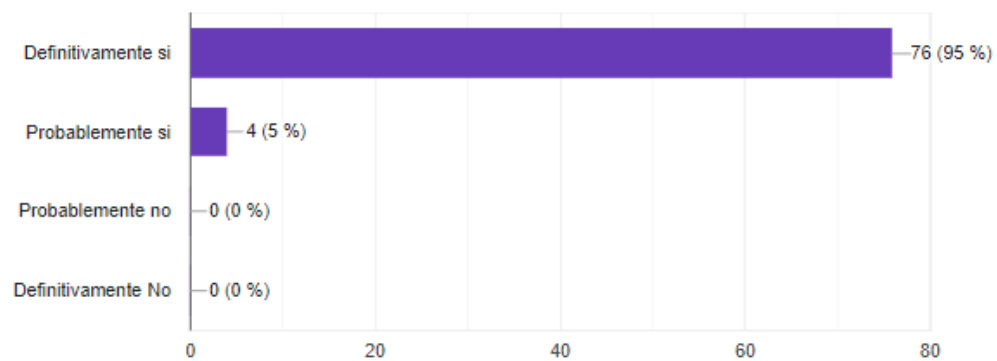
La tabla anterior indica que el 96,3% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

80 respuestas

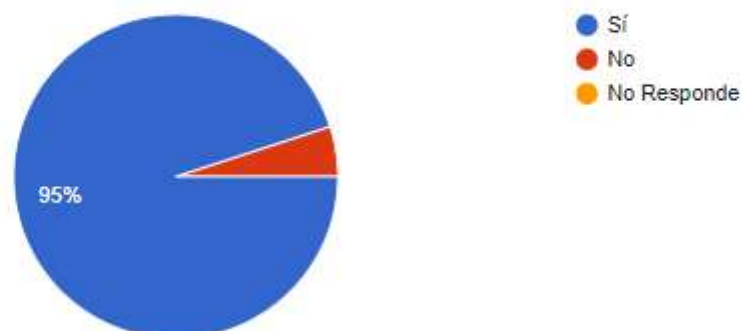


El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento de Deberes y Derechos

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

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 95% 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:

- ☺ Prestan un buen servicio
- ☺ El servicio en general es muy favorable, muchas gracias por mejorar cada día y Dios bendiga su labor
- ☺ La atención fue buena y oportuna
- ☺ Me gustaría que las citas que sin prioritarias las asignen con agilidad
- ☺ En salas de cx el personal ha estado muy pendiente de brindar información y de aclarar dudas e inquietudes

- ☺ Agradecemos la atención prestada en la ESE HRD excelente atención en salas de cirugía, profesionalismo trato humanizado y calidad y calidez siempre presente. Es gratificante volver a mi segundo hogar y sentir que mi hospital cada vez está mejor calificada, con mejoría tecnológica y sobre todo personal más humanizado. Excelente atención mil y mil gracias, Dios los bendiga siempre
- ☺ Excelente servicio muy bien atendida, todos los protocolos en perfecto estado la información es clara. Los médicos de este hospital son los mejores. Gracias por prestar un excelente servicio.
- ☺ Muchas felicitaciones para todo el equipo médico felicitaciones a Mary, Vilma, Andrea y al Doctor Carvajal Dios los bendiga.
- ☺ Me encanta el profesionalismo y calidad humana de los profesionales con los cuales tuve la oportunidad de interactuar el día de hoy excelente actitud y respetuosa en salas de Cx
- ☺ Mil gracias por la atención a todo el grupo médico de Cx general muy amables muy bellas personas en salas felicitaciones mil gracias
- ☺ Doy gracias a todos los trabajadores del hospital regional por toda la cordialidad, solidaridad, atención y cuidados al paciente y a los acompañantes Dios los bendiga siempre
- ☺ Felicito a todo el personal de cx por tan excelente atención y buen trato para mi hija
- ☺ Por buena atención
- ☺ Felicito al personal asignado a esta área de salas de Cx ya que es muy eficiente gracias
- ☺ Muy buena y me explicaron sobre el procedimiento que me hicieron me pareció excelente
- ☺ Felicito a todo el personal de salas de Cx por la buena atención Dios los bendiga a todos
- ☺ Tener en cuenta la puntualidad de atención de las citas medicas
- ☺ Muy bien por su servicio muy amable y comprensible, gracias
- ☺ La atención de enfermeras es buena
- ☺ Muy buen servicio muy buena atención, felicitaciones
- ☺ Hay buen trato al paciente excelente servicio
- ☺ Los felicito por su cordial y amabilidad hacía con mi hijo y mi persona no tengo ninguna queja muy amable, respetuoso cordiales y tratable gracias
- ☺ Agradecidos con la atención al cliente de Sofía, nos orientó y ayudo con la gestión de los medicamentos de mi padre, gracias
- ☺ Al llegar lo ayudan a encontrar a donde dirigimos para el procedimiento, buena atención, están pendientes a cualquier información la dan adecuadamente muy buena atención, gracias
- ☺ Felicitaciones buena atención
- ☺ La atención fue buena y en el momento del tiempo fue exacto
- ☺ Muchas gracias por sus colaboración excelente

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- ⋮ He notado fechas atrás que han agilizado más la atención, sus trabajadores desde la entrada, porteros, enfermeras, auxiliares son amables y humanas, sintiendo empatía por sus pacientes. Petición: mejor explicación para los familiares ante el procedimiento por parte de los médicos, pero en general es un buen servicio
- ⋮ Así se tome el turno prioritario, es demorada la atención por culpa de personas que llegan tarde a las citas, retrasan a quienes llegamos puntuales y nos demoran más de una hora solo para la atención
- ⋮ Dan la orden para solicitar la cita y toca esperar agenda aproximadamente cita de 15 días, no hay atención oportuna el servicio es bien demorado en la asignación de citas y agendas de medicina interna
- ⋮ Deberían agilizar más el proceso de digiturno y la atención brindada ha sido buena
- ⋮ El servicio del hospital es excelente en su labor medica lastima los señores de seguridad con su grosería al ingreso
- ⋮ Hasta el momento me había sentido bien con el trato con los profesionales hoy el Dr Fredy Santisteban me atendió de forma aligerada y poco profesional. Además mi cita era con junta de profesionales con tres y solo me atendió el doctor y solicito que se cumpla con la solicitud médica requerida de la valoración por tres profesionales de ortopedia.

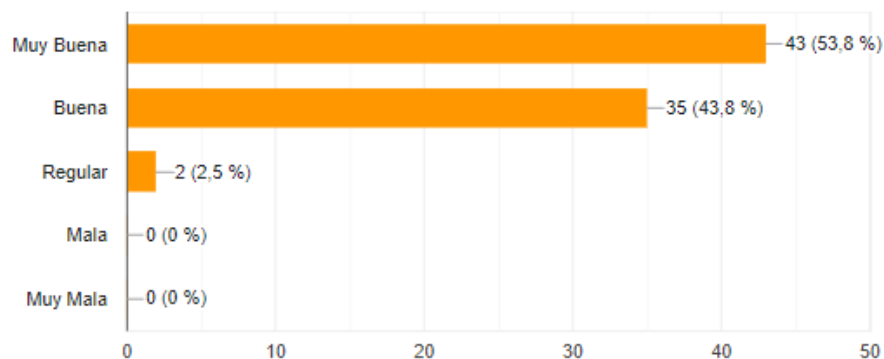
DUITAMA- INTERNACIÓN (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

80 respuestas



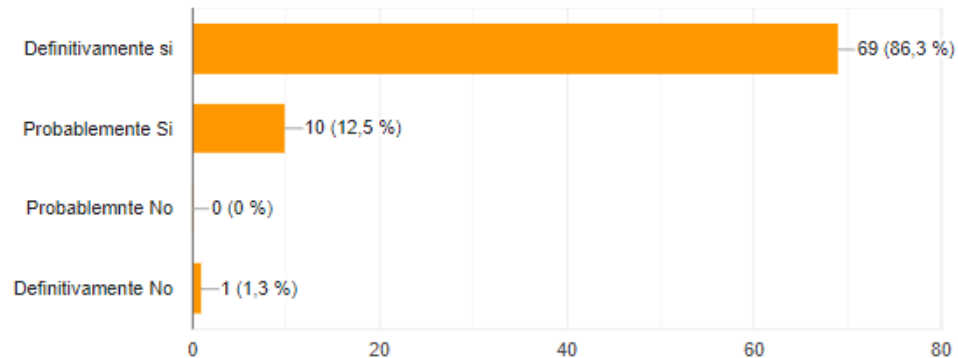
La tabla anterior indica que el 97.6 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos ésta IPS?

 Copiar

80 respuestas

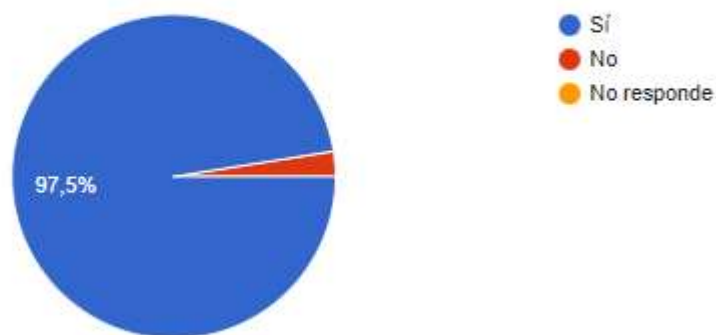


El 98.8 % de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría elHospital Regional de Duitama.

Reconocimiento de Deberes y Derechos

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

80 respuestas

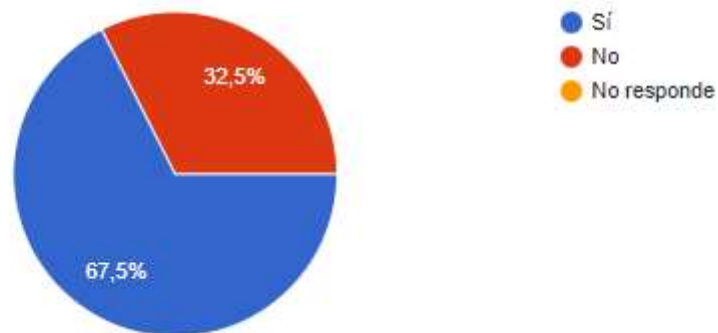


El gráfico anterior indica que el 97.5 % de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

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 67.5 % de los encuestados, considera adecuada la alimentación proporcionada en el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- ✖ Felicito al personal médico por ayudar a mi papa y el personal de humanización, la doctora Yesica Sotomayor por escuchar a mi papá en su dolor y tristeza
- ✖ Si hay equipo mejores, continuar dotado al hospital con la mejor tecnología
- ✖ Mi observación es muy favorable ya que desde el ingreso de mi esposo y mío, he sido o hemos sido tratados con mucha calidad humana y mucho respeto. Deseo felicitarlos y desear que el servicio continúe siendo tan excelente, muchas gracias
- ✖ Felicito a los doctores, jefes y auxiliares, humanización todo excelente ojalá que con ese optimismo se nos atendiera en Bogotá.
- ✖ Felicitaciones al grupo medio muy bueno
- ✖ Muy buena atención tanto medica como de servicios, mil felicitaciones y a servir mejorando
- ✖ Excelente servicio y atención gracias
- ✖ Un buen servicio en todas las áreas que me visitaron
- ✖ Gracias a los médicos, equipo de enfermería y administrativos por la excelente atención prestada
- ✖ Muchas gracias por su excelente atención, Dios los bendiga
- ✖ Gracias por todo el apoyo y con todo mi corazón gracias B2
- ✖ Agradezco al personal del B2, por su buena atención muchas gracias dios los siga bendiciendo



-
- ✿ Como paciente ofrezco disculpas por las manifestaciones de mi esposa, quien no se dio a entender y se preste para malinterpretaciones en su comentario. Reconocemos la valiosa labor de nuestros médicos y en este caso la gran labor de la Doctora Edith Pesca

 - ✿ Buen servicio atentos al paciente cuando se requería el suministro de medicamentos excelente
 - ✿ Felicito al personal de atención enfermeras y médicos atención a tiempo y en calidad, gracias
 - ✿ Darle las gracias a todo el personal que labora en el hospital de Duitama por su buen servicio y atención
 - ✿ Muy buena la atención y con respeto nos atendieron muchas gracias
 - ✿ Excelente el servicio médico y enfermería del A4
 - ✿ Fuimos atendidos muy bien en el A4
 - ✿ Felicitaciones a todo el personal de enfermería por el buen trabajo que desempeñan
 - ✿ Muchas felicitaciones y que dios los acompañe siempre gracias
 - ✿ Recibimos una buena atención durante la estadía en el hospital, personal atento y amable
 - ✿ Agradecimientos
 - ✿ Felicitaciones a todo el personal del hospital
 - ✿ Quiero felicitar a todo el equipo de trabajo tanto administrativo como las enfermeras personal de seguridad por la atención prestada durante el tiempo que permanecí en el hospital excelente atención de igual forma a las señoritas del aseo, alimentación y humanización
 - ✿ Felicitaciones y agradecimiento al personal de enfermería y doctores por el cuidado y atención recibida agradezco la calidad humana que tuvieron
 - ✿ Los felicito a todos en la UCI por su cuidado y atención integral
 - ✿ Agradecemos por la paciencia y atención con mi hermano
 - ✿ Gracias por la atención dada a mi mamá
 - ✿ Muy bueno el trabajo y prestación del servicio gracias
 - ✿ Felicito a todo el personal que atendió a mi mamita en especial a la señora Liz de humanización y atención al cliente del cual recibimos su colaboración atención y acompañamiento, gracias
 - ✿ Excelente personal médico y de enfermería, muy satisfactorio

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- ✿ El personal de enfermería
- ✿ Por favor comida más variada, felicitaciones por la paciencia



-
- ☘ Sugiero en lo posible colocar en la habitación un televisor para hacer más placentero la estadía del paciente. Colocar en cada habitación una silla más cómoda para la persona cuidadora de cada paciente
 - ☘ Me gustaría que las habitaciones dentro de su estructura fuera más cómodas, también quiero felicitar al área de humanización que está muy pendiente del bienestar de los pacientes en todo, les agradezco su gran apoyo

 - ☘ Sugiero información clara de parte de los médicos en cuanto a la enfermedad de mi señora madre y que estén de acuerdo en el diagnóstico de la enfermedad y el tratamiento de la misma
 - ☘ Demoras en la salida de un lado y a otro deberían tener más consideración y no ponerlo de un lado a otro
 - ☘ Sugerencias: el tiempo de asignación de habitación desde urgencias podría mejorar con el fin de mejorar la salud del paciente. Felicitación: se agradece muchísimo el buen trato por parte de las enfermeras jefes, médicos, y personal de limpieza y alimentación. Esa sonrisa de las enfermeras a estar mejor y recuperarse rápidamente. "gracias". Petición: el baño no tiene agua en la ducha por lo que es difícil ducharse
 - ☘ La doctora del servicio de urgencias, le solicito sea más humana con el trato que se le da a la paciente y familiares. Ser educadas también incluye el trato a las personas no solo el conocimiento
 - ☘ Variar más el menú diario que no siempre sea la misma proteína (pollo) y llegue calientico por lo menos
 - ☘ Sugerencia la atención en urgencias es muy demorada y no indagan más en los síntomas y posibles diagnósticos para así descartar y no dar un diagnóstico erróneo. Adicional hay grupos de enfermeras que podrían mejorar la organización para así atender a tiempo a todos los pacientes. Felicitaciones quiero reconocer el profesionalismo y la atención tan humana que recibí por parte de la Doctora Carmen Huiza y la enfermera Marta Martínez, más profesionales como ellas que brindan buena atención, gracias infinitas a todas los maravillosos seres humanos
 - ☘ Que los médicos generales que ingresan sean conscientes de la situación ya que uno de los médicos no tuvo ni ética profesional, ni tacto al referirse a mi hermano y por el contrario tomo una posición de juzgar sus situación a su actuar y finalmente eso es lo que uno no espera de ningún profesional
 - ☘ Duitama 10 de mayo, quiero hacer una pequeña observación para que en el momento de ingreso le especifique si hay o no hay convenio con eps sanitas ya que en la noche del 9 de mayo, en observación pediatría depende de hospitalización para mi hija Sara Sofía Sandoval, por parte de la pediatra una profesional de enfermería me tomo con la sorpresa que no tenían convenio con contributivo, manifestando que me iban a trasladar, lo que esto me altero esa



enfermera, ya que como madre soy cotizante. Espero que esto no se vuelva a presentar
Atentamente Marlen Barrera

- ☺ Sugiero aumentar especialidades con atención en vascular, hematología, etc
- ☺ Que así como uno escucha lo que tienen que decir los médicos sobre el paciente, también deberían tener la delicadeza de escucharlo a uno como familiar del paciente, tenemos el derecho también de ser escuchados.
- ☺ Agradecidos por la atención brindada a mi paciente, regular la forma de explicar frente a la salud del paciente, escuchar peticiones de los familiares para una clara respuesta y entendimiento sobre el tema

- ☺ Sugiero de manera respetuosa que las dietas líquidas como cremas y demás estén un poco más con proteínas y de variedad ya que quedan un poco enteras y hay pacientes que no las pueden ingerir o se les dificulta mil gracias
- ☺ Sugiero que los menores de 10 años sean atendidos con más prioridad de la ya hacen, su tratamiento sea con más prontitud
- ☺ Yo sugiero que por parte de las enfermeras hubiese más atención, con esto no digo que sea mala la atención brindada, pero cuando uno más las necesita no acuden, yo entiendo que ellas están ocupadas
- ☺ Anoche en la madrugada no me pareció la falta de atención de una enfermera que le comente que al niño se le había subido la fiebre y en vez de comunicarle al jefe para que viniera no lo hizo, se demoró le mandaron acetaminofén sin antes evaluar o revisar la fiebre. Luego vino el jefe y me tocó quejarme y hablar fuerte fue cuando ahí sí estuvieron más pendientes del niño, pero así no debería ser.

SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

SANTA ROSA DE VITERBO

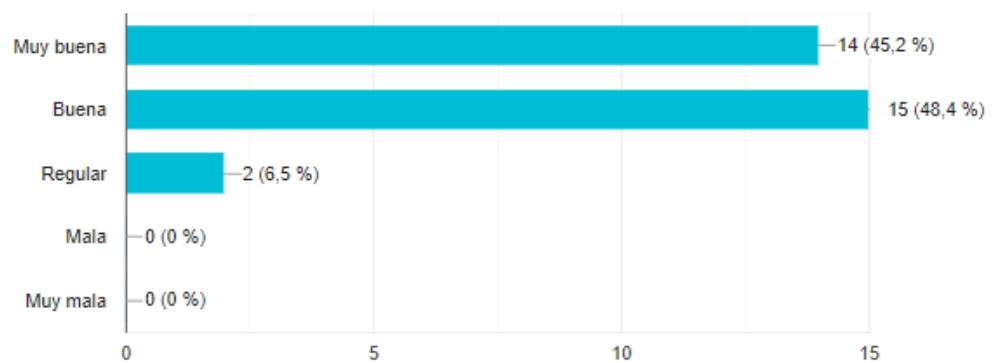
SERVICIOS AMBULATORIOS (31 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

31 respuestas



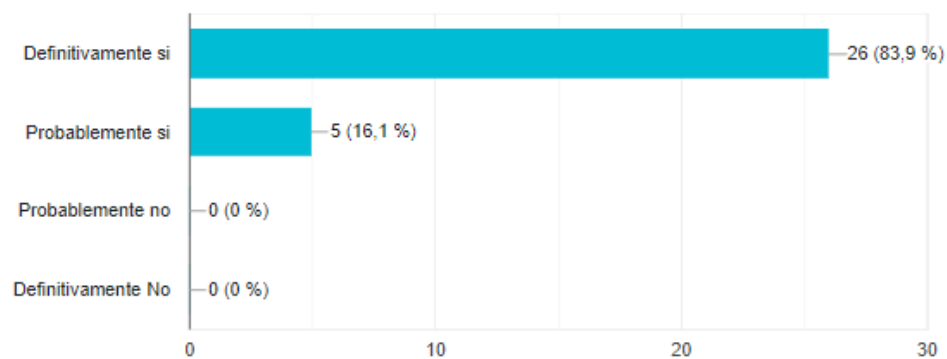
La tabla anterior indica que el 93.6% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

31 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:

- ☺ Me parecía un buen servicio con un excelente trato
- ☺ Excelente atención en vacunación
- ☺ Muy buena la atención por parte del personal que trabaja y las citas muy a tiempo
- ☺ Todo es tan bueno y eficiente
- ☺ Buena atención, demora en entrega de exámenes

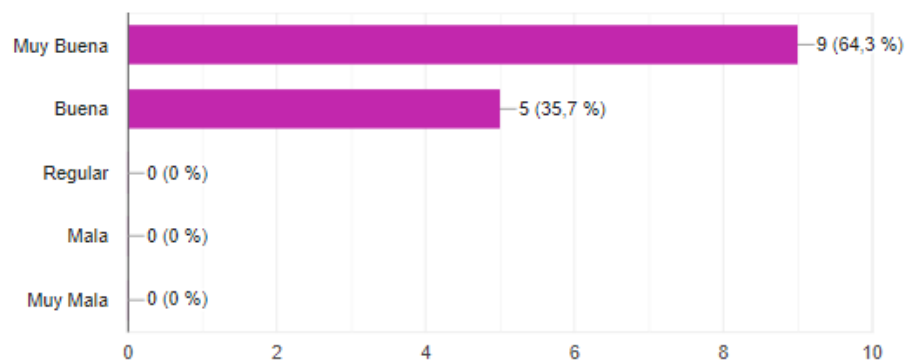
SANTA ROSA - URGENCIAS (14 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

14 respuestas



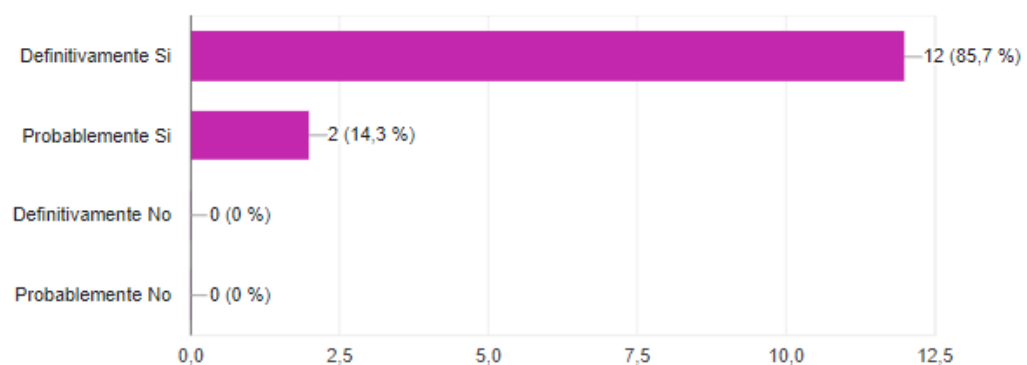
La tabla anterior indica que el 100 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

14 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:

- ☺ Agradecimiento con el servicio excelente por parte del médico Julio quien explica de manera clara el medicamento a seguir y la enfermera que muy amablemente y respetuosamente me explican el manejo y la atención de apertura
- ☺ Agradecimientos por el servicio prestado por todo el hospital especialmente médico y enfermeras
- ☺ Nos sentimos satisfactoriamente bien atendidos por el Doctor Julio y la enfermera Nelly por su paciencia y carisma para atender los pacientes, muchas gracias por la atención brindada
- ☺ Agradecer a todo el personal del hospital que brinda su servicio con tan gran vocación que ha sido eficiente y oportuno cada vez que se mas requerido. Muchas gracias a todos por el buen servicio
- ☺ Excelente servicio del Doctor Julio y excelente servicio de la enfermera Nelly son muy amables
- ☺ Agradecimiento por el servicio prestado y oportuno gran calidad del personal tanto médicos como enfermeras. Mil gracias "Dios les bendiga siempre"
- ☺ La atención prestada por el médico y por parte de enfermería fue excelente
- ☺ Me pareció un buen servicio con un excelente trato
- ☺ La atención brindada por el Doctor Julio y la enfermera Nelly fue la apropiada de acuerdo a los síntomas presentados por el niño, el tiempo estimado dentro de las instalaciones no fue largo y el niño presento mejoría, durante este lapso de tiempo por esto extendo mi agradecimiento y felicitaciones

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- ☹ Que sea más rápido ya que a uno le toca esperar para ser atendido ya que es una urgencia uno se demora para que lo atiendan
- ☹ Mejorar las instalaciones, están muy descuidadas

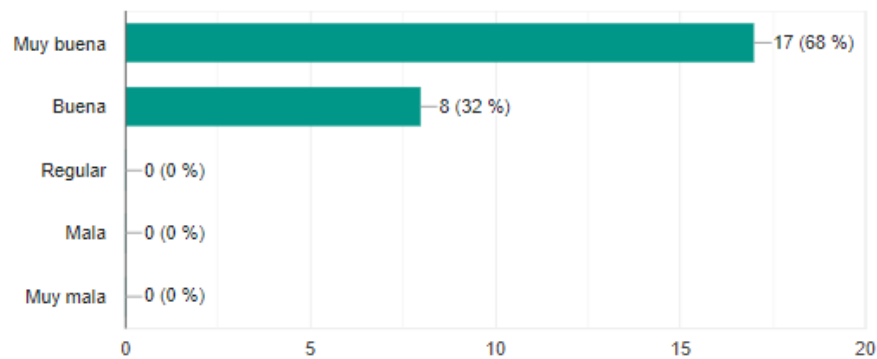
SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (25 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

25 respuestas



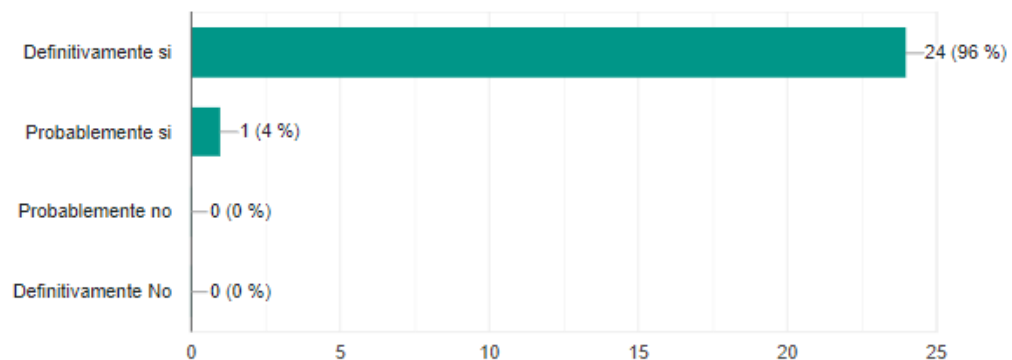
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativasur en servicios ambulatorios es muy buena y muy buena.

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:

- ☺ Personal muy bien
- ☺ Por la buena atención
- ☺ Buena la atención prestada
- ☺ Buen servicio en medicina y odontología
- ☺ Agradecimiento por la atención prestada por el servicio

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- ☹ Sugiero que presten el servicio de odontología todos los días es muy importante
- ☹ Que nos tomen exámenes como TSH, microalbuminuria.
- ☹ Sugiero contar con un televisor en la sala de espera así sea uno en la institución
- ☹ Felicidades por el servicio, falta un arreglito a la casa
- ☹ Sugiero que la doctora odontología venga más seguido, que presta más días el servicio
- ☹ Sugiero que el jefe sea cordial con las personas
- ☹ Sugiero que aquí tomen el urocultivo y el examen de la próstata
- ☹ Que tomen los exámenes de segundo nivel como el TSH

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.

Durante el mes de Mayo del 2023 se recibieron y tramitaron 18 PQRSDF así:

Listado general de los radicados del mes de Mayo de 2023

Estado	Numero de Radicado Consecutivo	Fecha de Radicación	Fecha Respuesta	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	Quien radica	Naturaleza de manifestación	Usuario	Descripción
<input type="checkbox"/> En trámite	2023-0067	<u>30/05/2023</u>			<u>Daniel Sebastian Fuentes Martinez</u>	Queja	Karen Viviana Pesca Silva	Manifiesta maltrato por jefe de enfermería
<input type="checkbox"/> Solucionado	2023-0066	<u>29/05/2023</u>			<u>Usuario Externo</u>	Reclamo	Luz Marina Santisteban	Solicita asignacion de procedimiento qx
<input type="checkbox"/> En trámite	2023-0065	<u>25/05/2023</u>			<u>Daniel Sebastian Fuentes Martinez</u>	Queja	Lina Plazas	Informa dificultad en atención medica
<input type="checkbox"/> Notificado	2023-0064	<u>17/05/2023</u>	24/05/2023	4	<u>Usuario Externo</u>	Queja	GEORGINA E QUINTANA	Reporta mal trato contra personal de salud
<input type="checkbox"/> Notificado	2023-0063	<u>16/05/2023</u>	30/05/2023	9	<u>Usuario Externo</u>	Queja	Bayardo Cely	Informa dificultad en programacion de procedimiento qx
<input type="checkbox"/> Notificado	2023-0062	<u>16/05/2023</u>	30/05/2023	9	<u>Usuario Externo</u>	Queja	Jairo armando	Refiere inconformidad con digiturno en consulta externa
<input type="checkbox"/> Notificado	2023-0061	<u>16/05/2023</u>	30/05/2023	9	<u>Usuario Externo</u>	Reclamo	Maria Becerra	Refiere inconformidad con digiturno en consulta externa
<input type="checkbox"/> Notificado	2023-0060	<u>15/05/2023</u>	<u>30/05/2023</u>	10	<u>Daniel Sebastian Fuentes Martinez</u>	Queja	ALVARO EDUARDO PULIDO	Manifiesta inconformidad por atención no preferencial con medicina prepagada
<input type="checkbox"/> Notificado	2023-0059	<u>12/05/2023</u>	12/05/2023	0	<u>Usuario Externo</u>	Petición	Marco Antonio Rincón Millan	Solicita envio de orden medica
<input type="checkbox"/> Notificado	2023-0058	<u>9/05/2023</u>	<u>25/05/2023</u>	11	<u>Daniel Sebastian Fuentes Martinez</u>	Queja	Bethy Velandia	Reporta inconformidad con medico de urgencias
<input type="checkbox"/> Notificado	2023-0057	<u>9/05/2023</u>	<u>24/05/2023</u>	10	<u>Daniel Sebastian Fuentes Martinez</u>	Queja	Andres Salomon Pinzon	Refiere insatisfaccion con alimentacion en hospitalizacion
<input type="checkbox"/> Notificado	2023-0056	<u>9/05/2023</u>	<u>23/05/2023</u>	9	<u>Daniel Sebastian Fuentes Martinez</u>	Queja	Yeraldin Higuera	Refiere trato no adecuado por atención en ventanilla de consulta externa
<input type="checkbox"/> Notificado	2023-0055	<u>9/05/2023</u>	<u>10/05/2023</u>	1	<u>Daniel Sebastian Fuentes Martinez</u>	Sugerencia	Andres Cardona	Refiere inadecuados procesos de desinfeccion
<input type="checkbox"/> Notificado	2023-0054	<u>9/05/2023</u>	<u>10/05/2023</u>	1	<u>Daniel Sebastian Fuentes Martinez</u>	Queja	Soraya Avila	Manifiesta inconformidad con atención de auxiliar de enfermería
<input type="checkbox"/> Notificado	2023-0053	<u>9/05/2023</u>	<u>24/05/2023</u>	10	<u>Daniel Sebastian Fuentes Martinez</u>	Queja	Edwin Francisco Soloza	Informa atención inadecuada por parte de medico de hospitalizacion
<input type="checkbox"/> Notificado	2023-0052	<u>9/05/2023</u>	<u>23/05/2023</u>	9	<u>Daniel Sebastian Fuentes Martinez</u>	Queja	Mayerli Benavides	Refiere atención inadecuada en autorizaciones de consulta externa
<input type="checkbox"/> Notificado	2023-0051	<u>5/05/2023</u>	<u>18/05/2023</u>	9	<u>Usuario Externo</u>	Queja	JOSE LUCRECIO GUERRERO LINARES	Manifiesta falta de agendas por urología
<input type="checkbox"/> Notificado	2023-0050	<u>4/05/2023</u>	<u>10/05/2023</u>	4	<u>Usuario Externo</u>	Queja	Carlos Andrés Parra Nieto	Informa dificultad en programacion de procedimiento qx

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de Mayo del 2023 es de **7** días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

Así mismo durante el mes de Mayo del 2023, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **307** 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

Proyectó: Juliana Sofía Herrera Morales
Profesional de Atención al Usuario