

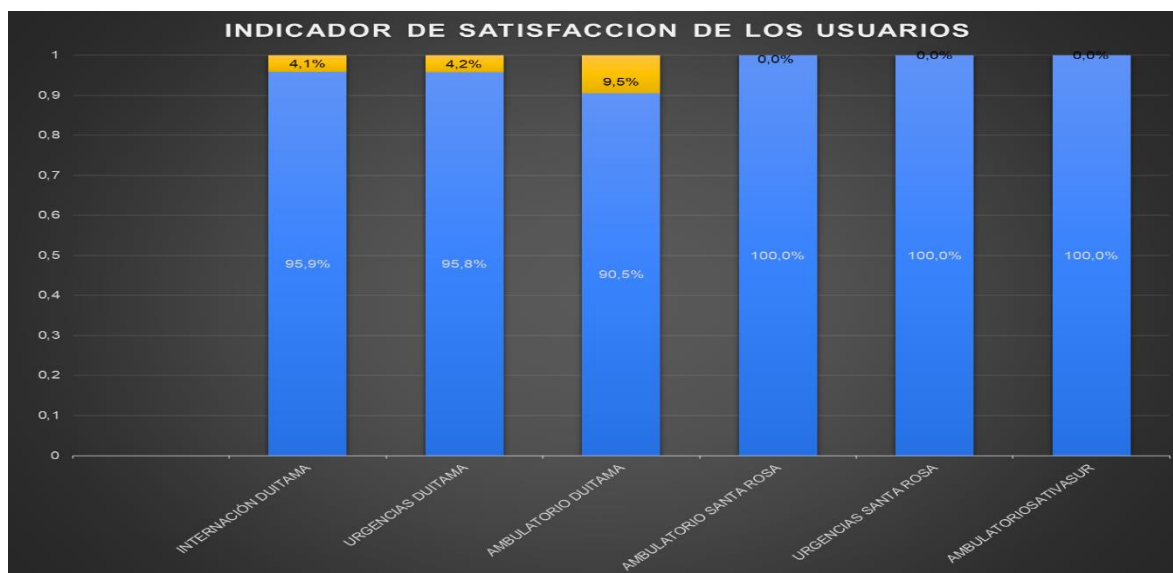
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN AGOSTO 2021

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 267 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de AGOSTO de 2021 en las tres sedes, 254 satisfechos, 13 usuarios manifestaron estar insatisfecho.

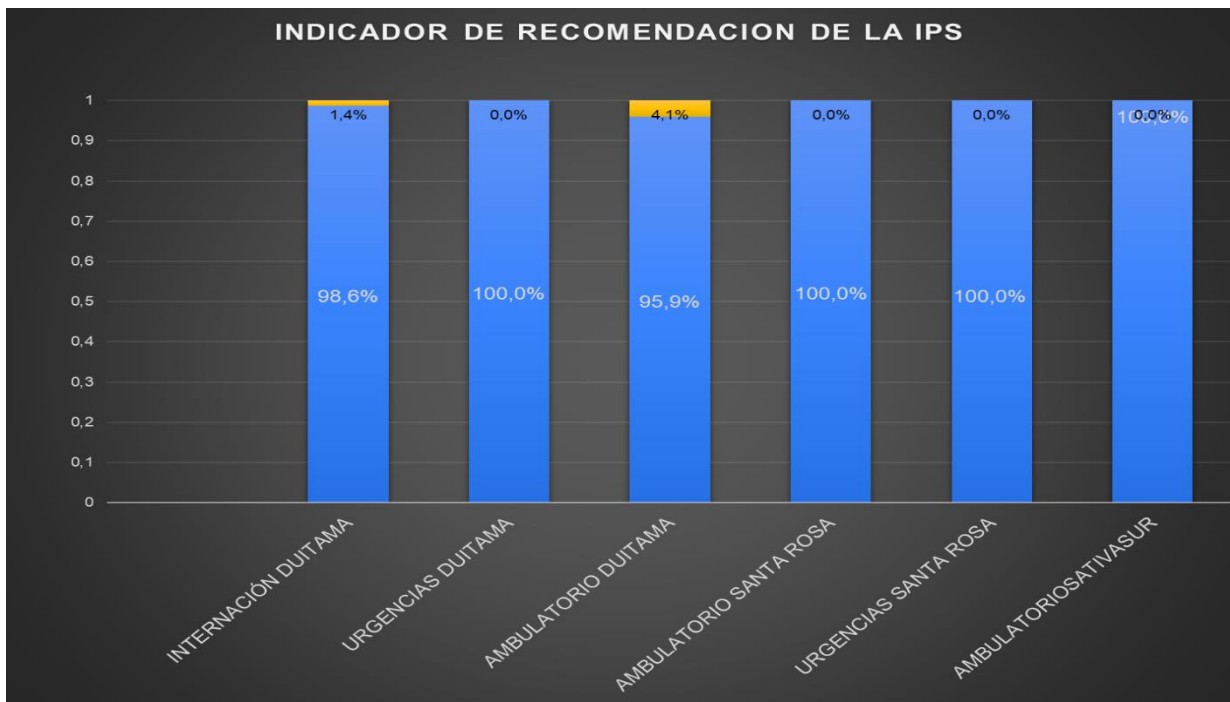
A continuación, se relaciona la tabla de respuestas obtenida por servicio y sede de la satisfacción del usuario.

SERVICIO	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
INTERNACIÓN DUITAMA	42	28	2	1	0	73
URGENCIAS DUITAMA	39	29	3	0	0	71
AMBULATORIO DUITAMA	36	31	6	1	0	74
AMBULATORIO SANTA ROSA	6	6	0	0	0	12
URGENCIAS SANTA ROSA	18	9	0	0	0	27
AMBULATORIOSATIVASUR	4	6	0	0	0	10



Por otra parte, se puede identificar que, de las 267 encuestas realizadas, la totalidad de 263 usuarios recomendarían la Institución a familiares y amigos.

SERVICIO	DEF. SI	PROB. SI	DEF. NO	PROB. NO	NO RESPONDE	TOTAL
	#	#	#	#	#	#
INTERNACIÓN DUITAMA	57	15	1	0	0	73
URGENCIAS DUITAMA	55	16	0	0	0	71
AMBULATORIO DUITAMA	63	8	0	3	0	74
AMBULATORIO SANTA ROSA	12	0	0	0	0	12
URGENCIAS SANTA ROSA	20	7	0	0	0	27
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 73 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS INTERNACION																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	AGOSTO DE 2021															
TOTAL	73															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS											ANALISIS			
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	#	%	#	%
1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	36	49%	35	48%	1	1%	1	1%	0	0%	73	71	97%	2	3%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	46	63%	27	37%	0	0%	0	0%	0	0%	73	73	100%	0	0%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	72	99%	0	0%	1	1%					73	72	99%	1	1%
4	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	73	100%	0	0%	0	0%					73	73	100%	0	0%
5	¿CONSIDERA ADECUADA LA ALIMENTACION EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION DE ACUERDO A SU DIAGNOSTICO?	64	88%	5	7%	4	5%					73	64	88%	9	12%
6	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y RECLAMOS	29	40%	40	55%	4	5%					73	29	40%	44	60%
7	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	66	90%	5	7%	2	3%					73	66	90%	7	10%
8	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	56	77%	16	22%	1	1%					73	56	77%	17	23%
9	EL TRAMITE ADMINISTRATIVO DE LA CUENTA AL RECIBIR EL ALTA HOSPITALARIA FUE EN UN TIEMPO RAZONABLE Y SIN ERRORES	41	56%	3	4%	29	40%					73	70	96%	32	44%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	42	58%	28	38%	2	3%	1	1%	0	0%	73	70	96%	3	4%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESP.						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	57	78%	15	21%	1	1%	0	0%	0	0%	73	72	99%	1	1%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN

- “Muy buena la atención prestada, han estado muy pendiente del paciente también con los alimentos y la droga”
- “Gracias al equipo de salud que ha salvado mi vida sigo de pie y tuvieron un muy buen trato conmigo, yo y los demás pacientes”.

- “Atención excelente”
 - “Muchas gracias por sus atenciones son excelentes y humanos, mil gracias”.
 - Buena atención
 - “Agradezco sus servicios prestados durante toda la estadía por motivo de mi enfermedad, aunque hubo un problema con la incapacidad medica todo el tiempo tuvimos una excelente atención, también resalto la buena implementación de los protocolos de bioseguridad”.
 - “Felicito al personal del hospital regional por su excelente manejo realizado con los pacientes COVID y por su amable servicio por no discriminarnos y ser conscientes que ante todo somos seres humanos y respetar nuestros derechos a pesar de arriesgar sus vidas al atendernos. gracias. que dios los bendiga y proteja a ustedes y sus familias
- PARA MEJORAR:
- “Muy buena la atención, pues lo único seria las instalaciones que no tienen timbre en las camas para que el paciente pueda comunicarse con las enfermeras, solo en este caso de la 207 c y en todas las habitaciones como tal. muchas gracias”.
 - “En el bloque b3 como sugerencia que haya menos camas en una habitación”.
 - “Mejoramiento en sillas o lugares para los acompañantes ya que son muy escasa e incomodad”.
 - “Mejoramiento en sillas o lugares para los acompañantes ya que son muy escasas e incomodas”
 - “Al momento de la sedación no verificaron que esta no realizo su efecto por lo tanto iniciaron el procedimiento y sentí el dolor de la incisión, estaba despierta fue muy doloroso y traumático”.
 - Que el personal de sala de parto este más pendiente”.
 - “El personal que labora en el área de entrega de salidas de paciente no es cordial, no tienen paciencia”.

SERVICIO URGENCIAS DUITAMA 71 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS URGENCIAS																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	AGOSTO 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	41	58%	29	41%	1	1%	0	0%	0	0%	71	70	99%	1	1%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE	46	65%	25	35%	0	0%	0	0%	0	0%	71	71	100%	0	0%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	70	99%	0	0%	1	1%					71	70	99%	0	0%
4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	63	89%	6	8%	2	3%					71	63	89%	6	8%
5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	30	42%	39	55%	2	3%					71	30	42%	39	55%
6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	61	86%	9	13%	1	1%					71	61	86%	9	13%
7	DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	53	75%	17	24%	1	1%					71	53	75%	17	24%
8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	58	82%	11	15%	2	3%					71	58	82%	11	15%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL	39	55%	29	41%	3	4%	0	0%	0	0%	71	68	96%	3	4%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO								
		#	%	#	%	#	%	#	%							
10	¿LE RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	55	77%	16	23%	0	0%	0	0%			71	71	100%	0	0%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE URGENCIAS

- “El servicio prestado durante la estancia en urgencias fue muy bueno, la atención del personal es excelente”.
- “El servicio me parece bueno”.

- “No soy de esta ciudad, soy de Cúcuta y este hospital en mis 36 años es excelente mi esposo fue operado aquí y la atención y la calidez humana es la mejor y las pocas veces que he utilizado el servicio ha sido excelente”.
- “La atención fue rápida y oportuna en el momento de mi atención y la del parto de mi bebe la estrategia IAMI se cumple a cabalidad”.
- “Buen servicio, completo y oportuno”.
- “Buen servicio médico (calidad humana) y han mejorado los tiempos de atención”
- “felicitar a las enfermeras, doctores, personal de aseo del área de urgencias”
- “Felicitación a todos los jefes de enfermería de urgencias”.
- “Agradezco la atención prestada por cuenta de todo el personal que hace parte de la institución de pronto mejorar con sitios de atención”.
- “el hospital es un buen servicio contando con todas las personas que trabajan aquí. un buen atendido muchas gracias por todo”.
- - PARA MEJORAR
- “Para las personas acompañantes en urgencias debería haber un poco de comodidad básica, en especial para quienes quedan en la noche un tv y sillas un poco más cómodas”.
- “Muy bien lo del aseo buena atención. lo único incomodo es la noche porque las sillas son incomodas. Gracias”.
- “4 de agosto de 2021, desearía más cordialidad por parte del personal administrativo al ingreso de los pacientes (caja).
- “más cobijas para los pacientes que están escasos de ese material y papel higiénico en los baños”:
- Sugiero mantener informado al acompañamiento de los pacientes sobre el estado de salud de los mismos al someterse a cirugía o demás procesos”.
- Sugiero que los médicos especialistas visiten más de una vez a los pacientes ya que a veces como familiares tenemos dudas con respecto a la evolución de los mismo y por otro lado la felicitación ya que todo el personal cuenta con su vocación de servicio”.
- “Ojalá que la atención del médico de urgencias fuera más rápida y que pudiera entrar acompañante del paciente”.
- “La atención para valoración del paciente por el especialista fue muy demorada 12 horas de espera creo que es mucho tiempo”
- “la cama donde nos asignaron pasa todos hacia el baño y es muy incómodo. los especialistas deberían enfocarse más en el paciente, calmar el dolor un minuto examinando y más de una hora en el computador, sin ánimo de ofender a nadie”.
- “El tiempo de espera es mucho.”

DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO 74 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS																		
SEDE	DUITAMA																	
PERIODO	AGOSTO DE 2021																	
TOTAL	74																	
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS						
		SI		NO		N/A						TOTAL		SATISFECHO		INSATISFECHO		
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	72	97%	1	1%	1	1%					74	72	97%	2	3%		
	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	71	96%	3	4%	0	0%					74	71	96%	3	4%		
3	¿CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN?	66	89%	8	11%	0	0%					74	66	89%	8	11%		
4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	38	51%	34	46%	2	3%					74	38	51%	36	49%		
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	55	74%	17	23%	2	3%					74	55	74%	19	26%		
6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER	65	88%	8	11%	1	1%					74	65	88%	9	12%		
7	¿CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	52	70%	19	26%	3	4%					74	52	70%	22	30%		
8	¿CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA?	65	88%	7	9%	2	3%					74	65	88%	9	12%		
		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.	23	31%	23	31%	12	16%	15	20%	1	1%	74	23	31%	51	69%		
		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 ?	36	49%	31	42%	6	8%	1	1%	0	0%	74	67	91%	7	9%		
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE								
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%							
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	63	85%	8	11%	0	0%	3	4%	0	0%	74	71	96%	0	0%		

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO

- “es una ips que presta un servicio eficiente y eficaz se esmera por la buena atención al usuario. cumple con los protocolos de bioseguridad, cuenta con personal capacitado y formado en atención al usuario”
- “Es de buen gusto que hagan este tipo de encuestas”.

- “Hasta el momento la atención ha sido buena”.
 - “Todo funciona bien”.
 - “Felicitación por los protocolos de bioseguridad por la pandemia”.
 - “En Duitama son muy amables y complidos los doctores están todo bien”.
 - “La atención por los funcionarios del hospital son personas aptas e idóneas para atender al usuario y sus allegados que favorablemente le solucionan los problemas y reclamos que necesitan en estos momentos de difícil situación que nos encontramos por la pandemia”.
 - “Atención clara y eficaz para solución de problemas”.
 - Buen servicio.
 - “No tengo obser4vación , solo felicitación a todo el personal”.
 - “Muy buena atención e información verídica”.
- PARA MEJORAR
- “Falta más consideración del personal de trabajo, no se siente la atención clara”.
 - “Mejorar los timesteps de espera”.
 - “Lo unico es la demora para atender, tenía la cita a las 4pm y me atendieron casi a las 5pm”.
 - “Que se respete la hora de atención en la cita, ase brinde información clara y precisa”.
 - “Sería bueno que fuera un poco más rapido para no tener que esperar tanto”.
 - “Más de una hora que me atiendan”.
 - “Por favor que la linea de asignación de citas sea contestada”.
 - “Se debe mejorar la información para la documentación requerida”.
 - “muy respetuosamente y como madre gestante, la atención brindada por la señora que se encuentra en la portería fue pésima, sin darme la información correspondiente ni el turno preferencial ya que tenía a mi hijo en brazos, no obstante, al ingresar me quita los documentos de manera grosera si claro está que nos encontramos en pandemia el respeto debe notarse y más con las madres en gestación y lactantes espero lo tomen en cuenta”.
 - “Más atención en hospital de Santa rosa, los médicos son muy deficientes y cometen muchas negligencias con los pacientes”.
 - “Sugiero un mejor trato por parte del especialista pues parece que le molestara la condición de salud del paciente”

SERVICIO AMBULATORIO SATIVA SUR 10 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS															
SEDE	SATIVA SUR														
PERIODO	AGOSTO 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	9	90%	1	10%	0	0%					9	90%	1	10%
2	INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ¿CONSIDERA COMFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN?	10	100%	0	0%	0	0%					10	100%	0	0%
3	¿CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y ¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	10	100%	0	0%	0	0%					10	100%	0	0%
4	¿CONOCE CUALES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	8	80%	2	20%	0	0%					8	80%	2	20%
5	¿CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA?	9	90%	1	10%	0	0%					9	90%	1	10%
6		10	100%	0	0%	0	0%					10	100%	0	0%
7		10	100%	0	0%	0	0%					10	100%	0	0%
8		10	100%	0	0%	0	0%					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	8	80%	0	0%	2	20%	0	0%	0	0%	10	80%	2	20%
		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 ?	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	0	0%	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	100%	0	0%

OBSERVACIONES

- La atención de la auxiliar en la entrada, Carlos y la Jefe fue buena y adecuada”.
- “Los servicios han sido buenas atenciones en medico ha sido bueno”.
- “Excelente atención del hospital”.
- “Excelente servicio de vacunación”.

SERVICIO AMBULATORIO SANTA ROSA 12 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS															
SEDE	SANTA ROSA														
PERIODO	AGOSTO DE 2021														
TOTAL	12														
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS			
		SI		NO		N/A						SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%					#	%	#	%
1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	12	100%	0	0%	0	0%					12	100%	0	0%
2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	12	100%	0	0%	0	0%					12	100%	0	0%
3	¿CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN?	12	100%	0	0%	0	0%					12	100%	0	0%
4	¿CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	12	100%	0	0%	0	0%					12	100%	0	0%
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIO LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	11	92%	1	8%	0	0%					12	92%	1	8%
6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER	12	100%	0	0%	0	0%					12	100%	0	0%
7	¿CONOCE CUALES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	10	83%	1	8%	1	8%					12	83%	2	20%
8	¿CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA?	12	100%	0	0%	0	0%					12	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	7	58%	3	25%	1	8%	0	0%	1	8%	12	58%	5	42%
		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 ?	6	10%	6	50%	0	0%	0	0%	0	0%	12	100%	0	0%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%				
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	12	100%	0	0%

OBSERVACIONES

- “Me gusta sus atenciones y sus tratos”.
- “Gracias por la atención rápida a pesar de la gente que estaba”.
 - PARA MEJORAR
- Deseo que como es una persona mayor de 88 años sea atendido con prioridad”.

SANTA ROSA SERVICIO URGENCIAS 27 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS URGENCIAS																	
SEDE	SANTA ROSA																
PERIODO	AGOSTO DE 2021																
TOTAL	27																
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS					
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL		SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	22	81%	5	19%	0	0%	0	0%	0	0%	27	27	100%	0	0%	
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	21	78%	6	22%	0	0%	0	0%	0	0%	27	27	100%	0	0%	
		SI		NO		N/A											
		#	%	#	%	#	%										
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	27	100%	0	0%	0	0%					27	27	100%	0	0%	
4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	27	100%	0	0%	0	0%					27	27	100%	0	0%	
5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y RECLAMOS	26	96%	1	4%	0	0%					27	26	96%	1	4%	
6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	27	100%	0	0%	0	0%					27	27	100%	0	0%	
7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	26	96%	1	4%	0	0%					27	26	96%	1	4%	
8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	27	100%	0	0%	0	0%					27	27	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?	18	67%	9	33%	0	0%	0	0%	0	0%	27	27	100%	0	0%	
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESP.							
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%						
10	¿LE RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	20	74%	7	26%	0	0%	0	0%	0	0%	27	27	100%	0	0%	

OBSERVACIONES SANTA ROSA SERVICIO URGENCIAS

- “Muy buen servicio y calidez de los prestadores del servicio”.
- “La ESE Salud regional Duitama ofrece un buen servicio”.
- “Una buena atención de personal una buena amabilidad y buen trato, gracias”.
- “Los felicito por su atención es maravillosa todas las personas del hospital, Dios los bendiga y proteja siempre”.
- “Excelente servicio con los pacientes y en la parte de desinfección maneja todo el protocolo de seguridad”.

- “Los felicito porque me atendieron bien”.
 - “El servicio prestado fue excelente”.
 - “Estoy muy agradecida por la atención prestada por el medico muy cordial y ético en su trabajo muchas gracias y la señorita auxiliar Angie muchas gracias muy profesional en su labor como auxiliar. mil bendiciones a todo el personal del hospital por su atención Dr. Víctor Sandoval”.
 - “Fue una atención buena por parte de la enfermera y el hospital”.
 - “Fui atendida muy bien”.
 - “Me sentí bien atendida, muy cómodo el lugar”.
 - “El médico y la enfermera explicaron bien lo que tenía”.
 - “Felicidades a todo el personal médico, enfermeros tuve una atención muy buena gracias a todos”.
 - “Me brindaron una buena atención”.
 - “Exaltar la labor de cada uno de las personas quienes me atendieron de una extraordinaria forma, desde el ingreso, las instalaciones, enfermera y médico general, gracias
 - “Felicitas a la auxiliar de enfermería Josefina por su excelente trato con los pacientes de tener tan buena vocación de servicio al igual que el doctor David Cote al igual que el señor vigilante José Cucaita todos muy amables y serviciales”.
 - “Excelente servicio y atención para con los pacientes”.
 - “Excelente servicio.”.
 - “Felicitas a el servicio de enfermería por su excelente trato y forma de atención, esperamos siga siendo tan buena persona y profesional pues es muy agradable encontrar personas con calidad humana. felicitaciones por su labor”.
 - “Muy diligente el servicio”.
- **PARA MEJORAR**
- “respetuosamente sería recomendable una atención más oportuna teniendo en cuenta las dolencias del paciente puesto que estos mismos son nuestra razón de ser y una de las funciones del personal de salud es mitigar las dolencias de los pacientes”.

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que al mes de agosto del año 2021 se han recibido en la oficina de atención al usuario 90 solicitudes, 44 peticiones y quejas de manera presenciales en la oficina de atención al usuario, 26 vía correo electrónico y 24 por página web.

Durante el mes de agosto se recibieron 17 en total, de las cuales 6 fueron solicitudes de manera presencial, 5 vía correo electrónico y 6 vía WEB.

MEDIO DE RADICACIÓN	Nº RADICACIÓN	FECHA DE RADICACIÓN	NOMBRE USUARIO Y/O ACUDIENTE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	EPS/ SEGURIDAD SOCIAL	TIPO DE AFILIACIÓN	SERVICIO	CIERRE QUEJA	TIPO DE PETICION
WEB	65/166	2/08/2021	FABIO LIBARDO MARTINEZ	7226641	SANITAS	CONTRIBUTIVO	CONSULTA EXTERNA	11/08/2021	QUEJA
WEB	167	2/08/2021	TANIA MAYERLY DIAZ	1052400079	nueva eps	Subsidiado	COORDINACIÓN SEDE SANTA ROSA	18/08/2021	QUEJA
CORREO	66	3/08/2021	ANA CARLINA MOJICA DE	23912440	COMPARTA	Subsidiado	INTERNACIÓN	4/08/2021	QUEJA
PRESENCIAL	67	4/08/2021	RAMON OCTAVIO DIAZ	19180952	comfamiliar	Subsidiado	COORDINACIÓN ENFERMERÍA	10/08/2021	QUEJA
CORREO	68	6/08/2021	JOSE DEL ROSARIO APONTE	4242735	COMPARTA	Subsidiado	PROGRAMACION CIRUGIA	6/08/2021	PETICION
CORREO/WEB	69/168	9/08/2021	JULIETH ANGELICA LARA	1098669976	SANITAS	CONTRIBUTIVO	COORDINACIÓN	24/08/2021	QUEJA
PRESENCIAL	70	9/08/2021	YURANY PATRICIA ROJAS	1052405581	comfamiliar	Subsidiado	COORDINACIÓN ENFERMERÍA		QUEJA
PRESENCIAL	71	10/08/2021	PERSONAL SERVICIO C3	N/A	N/A	N/A	SUBGERENCIA CIENTIFICA, ADMINISTRATIVA, GERENCIA		QUEJA
CORREO	72	11/08/2021	NEVARDO ALFONSO SERRANO	74337196	medimas	Subsidiado	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA URGENCIAS	26/08/2021	PETICION
PRESENCIAL	73	13/08/2021	ALIX ALVARADO OCHOA	52015150	FAMISANAR	CONTRIBUTIVO	COORDINACIÓN	18/08/2021	QUEJA
WEB	173	12/08/2021	CONTROL INTERNO				N/A	N/A	SUGERENCIA
WEB	174	13/08/2021	OFICINA SISTEMAS				N/A	N/A	FELICITACION
WEB	175	21/08/2021	LIMPIEZA INSTITUCIONAL LASU SAS	900427788			SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA		PETICION
CORREO	74	23/08/2021	WILSON TENJO TAMARA	74373064	comfamiliar	Subsidiado	FACTURACION	26/08/2021	QUEJA
PRESENCIAL	75	24/08/2021	EMILIANO SOLEDAD	74320883	nueva eps	CONTRIBUTIVO	COORDINACION HOSPITALIZACION		QUEJA
WEB	76	28/08/2021	MONICA LORENA CHACON RAMOS	1052407687	COMPENSAR	Subsidiado	CONSULTA EXTERNA		PETICION
PRESENCIAL	77	30/08/2021	JAVIER ALEJANDRO SANCHEZ	1052407300	COMPENSAR	CONTRIBUTIVO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA, COORDINACION URGENCIAS		QUEJA

Así mismo, se realizó la apertura de buzones en compañía de usuarios de la institución y se encontraron 50 buzones en la sede Duitama, 11 buzones en la sede Santa Rosa y 7 buzones en la sede Sativa sur.

SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
A1	0	0	0
A2	0	0	0
B2	0	0	0
C2	3	2	1
C3	13	12	1
SALA DE PARTOS	0	0	0
URGENCIAS	2	1	1
CIRUGIA AMBULATORIA	2	2	0
CONSULTA EXTERNA	28	27	1
ADMINISTRATIVOS	2	0	2
SATIVASUR	9	9	0
SANTA ROSA	11	6	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 agosto 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