

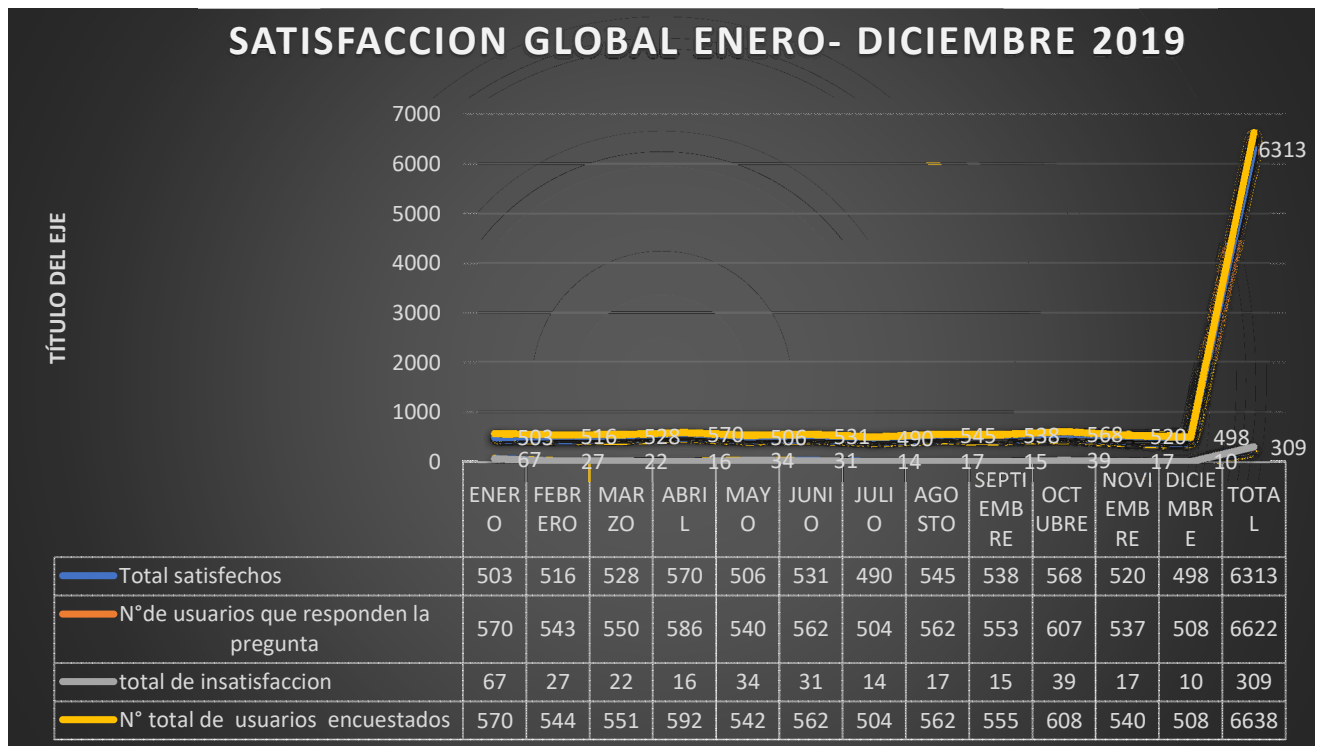
## INFORME DE SATISFACCION AÑO 2019

### SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

La E.S.E Hospital Regional de Duitama, implementa estrategias que contribuyan al mejoramiento de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta y mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario, determinar la percepción que tienen sobre la calidad de los servicios, lo cual garantiza que se brinde atención en salud integral, humanizada y de calidad.

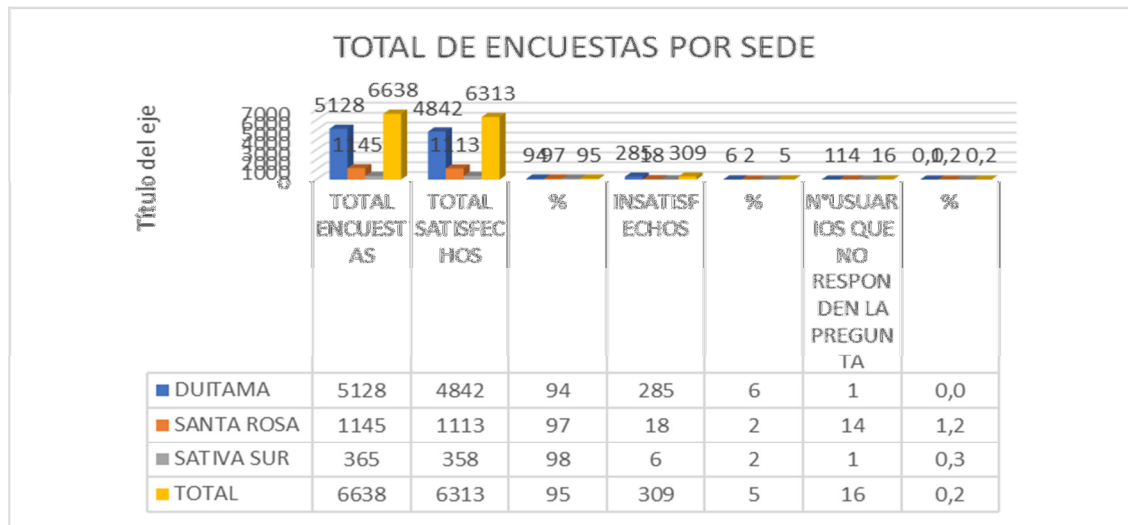
A continuación, se dan a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción total de año 2019

Se aplicaron un total de 6638 encuestas en donde se evidencia un promedio de 95.3% de satisfacción total, de los cuales 6313 usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida de 6622 que respondieron a la pregunta global.



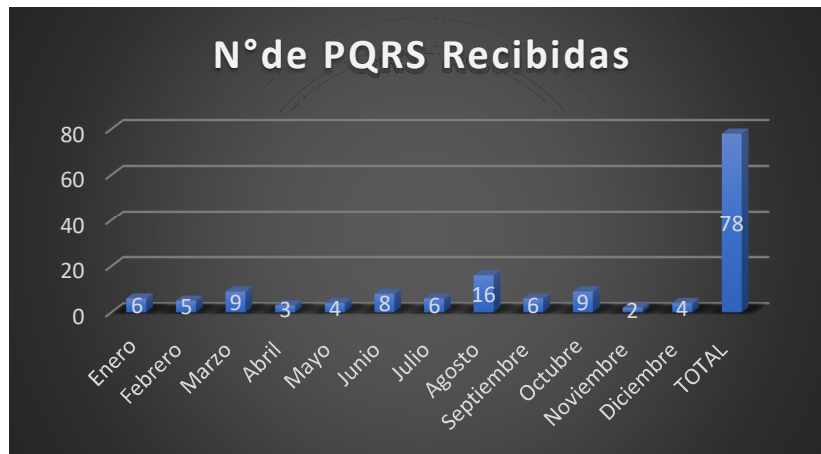
En la ESE Hospital Regional de Duitama en el año 2019 se aplicaron 5128 encuestas de las cuales el 94% de usuarios están satisfechos con la atención prestada, en Santa Rosa se aplicaron 1145 encuestas con un 97% de satisfacción y en Sativa Sur se aplicaron 365 encuestas con un 98% de satisfacción total.

SEDE	DUITAMA	SANTA ROSA	SATIVA SUR	TOTAL
TOTAL ENCUESTAS	5128	1145	365	6638
TOTAL SATISFECHOS	4842	1113	358	6313
%	94	97	98	95
INSATISFECHOS	285	18	6	309
%	6	2	2	5
NºUSUARIOS QUE NO RESPONDEN LA PREGUNTA	1	14	1	16



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

- La recepción, gestión y trámite de PQRSD, en la oficina de atención al usuario 78 PQRSD a las cuales se les dio trámite de oportunidad de 15 días máximo.



- Los Buzones de sugerencias están instalados en los diferentes servicios de atención y se realiza la apertura mensualmente en acompañamiento de representantes de los usuarios. Los resultados de los buzones son procesados y tabulados por la oficina de atención al usuario y socializados en comité de ética hospitalaria y extensivo a subgerentes y jefes de unidades funcionales, con el fin de buscar alternativas de solución a la insatisfacción presentada. En el año se recogieron 2005 de los cuales buzones de los cuales 1791 son satisfechos exaltando la labor y atención recibida en los servicios y 214 usuarios refirieron sugerencias.

SERVICIO	TOTAL												SATISFACCIÓN												INSATISFACCIÓN												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
A1	10	4	24	20	0	4	5	4	0	8	11	12	10	4	22	15	0	4	4	4	0	7	10	12	0	0	2	5	0	0	1	0	0	1	1	0	
A2	11	11	16	10	8	3	20	15	10	1	1	4	9	8	10	10	6	2	20	10	9	0	1	4	2	3	6	0	2	1	0	15	1	1	0		
B2	9	5	10	7	3	6	14	13	34	8	14	11	6	4	8	5	2	5	13	10	31	8	10	9	3	1	2	1	1	1	3	3	0	4	2		
C2	35	91	69	59	77	74	58	81	41	52	20	20	34	87	67	57	76	71	50	79	41	47	29	20	1	4	2	2	1	3	8	2	0	5	0		
C3	7	18	27	37	20	18	16	24	21	18	18	9	7	17	27	36	20	17	15	24	17	17	16	8	0	1	0	1	0	1	1	0	4	1	2	1	
SALA DE PARTOS	3	1	1	0	0	4	1	2	0	0	11	10	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	1	1	0	0	4	1	2	0	0	3	0	
URGENCIAS	3	7	14	6	1	2	3	5	7	3	4	1	0	0	7	2	0	0	1	0	0	0	1	0	3	7	7	4	1	2	2	5	7	3	3	1	
QUIRUGIA AMBULATORIA	22	48	42	32	46	65	44	39	59	53	33	19	22	48	42	32	45	64	42	39	59	53	33	19	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	
CONSULTA EXTERNA	4	13	10	13	9	12	10	3	6	10	30	7	0	10	5	7	4	6	5	2	4	5	24	7	4	3	5	6	5	6	5	9	1	2	5	1	0
ADMINISTRATIVOS	2	1	2	4	6	0	1	2	1	0	4	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	2	6	0	1	1	1	0	3	0	
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>199</b>	<b>215</b>	<b>188</b>	<b>170</b>	<b>188</b>	<b>172</b>	<b>188</b>	<b>179</b>	<b>153</b>	<b>154</b>	<b>89</b>	<b>92</b>	<b>178</b>	<b>190</b>	<b>166</b>	<b>153</b>	<b>169</b>	<b>150</b>	<b>169</b>	<b>161</b>	<b>137</b>	<b>137</b>	<b>89</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	
	2005												1791												214												

- El Comité de Ética Hospitalaria se reunió mensualmente como es planeado por medio de cronograma con todos los integrantes, con el fin de dar a conocer resultados de encuestas de satisfacción, buzones y PQRSD y así velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, generando revisión de tareas, cumplimiento de objetivos y compromisos establecidos en aras de plantear acciones de mejora, continuar trabajando para brindar la mejor atención al usuario y su familia.

Al realizar y priorizar la insatisfacción se identificaron algunas oportunidades de mejoramiento en la atención, por lo que se realizaron mesas de trabajo con diferentes grupos, en donde se recordó la política de atención humanizada y los derechos y deberes estipulados por la institución con el fin de brindar un trato amable y cordial al usuario y su familia verificando sus necesidades y proporcionando información clara, oportuna con una comunicación asertiva. así mismo se realizo capacitaciones en estos temas por medio de la plataforma institucional AVA.

Por otra parte, teniendo en cuenta que se presentaron sugerencias en cuanto a dotación e infraestructura, la ESE Hospital Regional de Duitama ha realizado intervenciones en la infraestructura y dotación en diferentes servicios con el fin de brindar a nuestros usuarios espacios cómodos y agradables.

- Sensibilización en derechos y deberes a los usuarios mediante sanción pedagógica por el incumplimiento a cita asignada o cirugía programada, la cual se realiza de manera presencial en oficina del SIAU, se entrega folleto con los mismos.

		N° DE INASISTENCIA DUITAMA											
MES		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
EPS	COMPARTA	15	13	19	15	14	15	16	12	8	10	11	5
	COMFAMILIAR	13	3	3	3	4	5	8	6	0	1	1	1
	NUEVA EPS	1	2	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1
	EMDISALUD	0	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	SANIDAD MILITAR	0	1	1	2	3	5	3	0	2	1	1	0
	POLICIA	5	2	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1
	PARTICULAR	3	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0
	SALUD TOTAL	1	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	MEDIMAS	1	1	0	4	4	0	1	0	0	0	0	0
	COMPENSAR	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
	SOAT	0	0	0	0	3	1	2	0	0	0	2	0
COOSALUD	0	4	1	0	1	0	1	2	2	2	1	0	
TOTAL		39	31	27	28	31	29	32	23	14	16	16	8

- Canales de comunicación del Hospital por medio de difusión en página web, redes sociales y folletos.



**FUENTE:**  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**0%**  
**INSATISFACCIÓN**

**AVENIDA LAS AMÉRICAS CR. 35**

**LÍNEA TELEFÓNICA :**  
**7 63 2323 - 7 63 2325**  
**NÚMEROS CELULARES:**  
**320 816 7548 - 320 425 8394**

**PQRS EN LA PÁGINA WEB**  
[www.hrd.gov.co](http://www.hrd.gov.co)

**CORREO ELECTRÓNICO:**  
[correspondencia@hrd.gov.co](mailto:correspondencia@hrd.gov.co)  
[atencionalusuario@hrd.gov.co](mailto:atencionalusuario@hrd.gov.co)

Ana María Mejía Higuera  
Trabajadora Social  
Líder SIAU