





## SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN MAYO 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 **309 encuestas** realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Mayo de 2022 en las tres sedes.

De los 309 usuarios encuestados, **291 están satisfechos** con la atención recibida.

De los 309 usuarios encuestados, **307 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	94,3%	100%			
DUITAMA URGENCIAS	94,3%	98,9%			
DUITAMA AMBULATORIO	91,8%	97,6%			
SANTA ROSA URGENCIAS	95,3%	100%			
SANTA ROSA AMBULATORIO	97,2%	100%			
SATIVA SUR AMBULATORIO	100%	100%			
TOTAL:					
309 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.

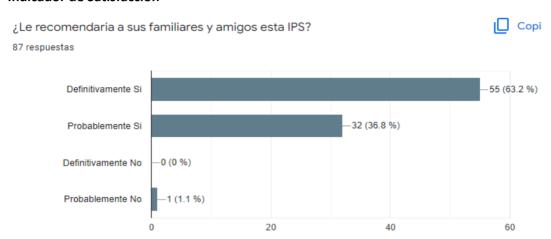






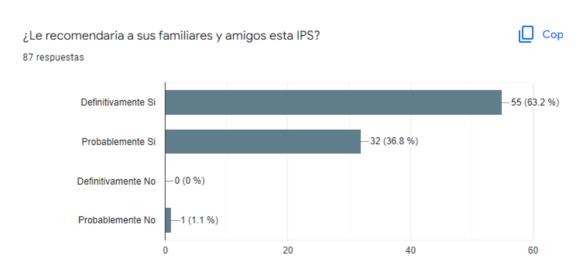
## **DUITAMA- URGENCIAS (87 Encuestas)**

## Indicador de Satisfacción



La tabla anterior indica que el 94.30% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

#### Indicador de Recomendación



El 98,9% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaria el Hospital Regional de Duitama.







## Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Ha mejorado mucho la atención
- Felicitaciones porque fuimos atendidos bien y rápido y el personal fue amable y educado
- El hospital regional ese Duitama presta un excelente servicio (urgencias, consulta externa, etc)
- Gracias por su buena atención
- Excelente atención por parte de todo el personal de ese hospital y muy satisfecho con el servicio que me brindaron me sentí muy bien ojala siga así el servicio, muy bueno.
- El hospital nos ha prestado buena atención y servicio pero se ha demorado un poco para la atención
- Muy buen servicio y excelente atención, solo sugiero estar pendientes de la revisión de las camillas pues hay algunas dañadas. Gracias!
- Muchas gracias por su atención prestada todo bien
- Agradecemos la atención prestada a nuestro hijo, que a pesar de no tener convenio con eps sanitas nos brindaron la atención y ayuda necesaria para los procedimientos realizados. Resalto la gestión y apoyo de los médicos, enfermeros y especialistas que hicieron parte de la atención a nuestro hijo Nicolás Matías
- Fue satisfactoria la atención médica y auxiliar podrían manejar el tiempo de espera
- Agradezco la atención prestada por médicos y enfermeros
- El hospital regional de Duitama presta un excelente servicio en todos sus servicios (urgencias-consulta externa).
- Felicito al personal de urgencias y también al de pediatría
- Felicito al personal, excelente calidad humana, servicio muy bueno, muy organizado, funcionarios humildes y sencillos a pesar de la profesión y del estrés que como pacientes ocasionamos
- Felicito al personal del hospital ya que son muy amables la mayoría y su atención de muy buenas¿, muchas gracias y bendiciones
- Felicitaciones tienen una buena atención y los recomiendo a amigos y familiares, gracias
- "Dejar más opciones para la hora de responder como: si/algunas veces/no"
- Muy buen servicio y trato con los pacientes

### Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Mejor atención en cuanto a los medicamentos y la atención al paciente
- Atención más oportuna a los niños y jóvenes en especial cuando vienen con dolor extremo pues la respuesta del médico del triage es "será atendido por su prioridad y en ocasiones no observan bien los síntomas"







- Por nuestro trabajo y al tener otro hijo de inclusión en casa nos tocó acudir a enfermeras y
  con el papa en turno para acompañar a nuestro hijo y allí hubo inconveniente por
  desinformación en cuanto a las condiciones de remisión al CRIB Tunja por eso al comienzo
  no estuvimos de acuerdo, después de estar nosotros aquí de tiempo completo ya
  recibimos mejor información teniendo en cuenta la condición especial de nuestro hijo
- Muy limitado el espacio
- No me gusto la manera de atender de la enfermera de ecografía y del médico parecen de mal genio o que no les gusta que lleguen pacientes, recordemos que la salud es un servicio y debe prestarse de manera cordial, cortes y amable
- El lugar es un poco angosto debería ser más amplio
- Se están demorando en atender al niño y por el personal de salud por haber atendido por primera vez después de esta el doctor de pediatría no llego y ya son las 10 de la mañana no me han dicho nada de cómo o que le van a hacer al niño ya casi se completan 24 horas y no sabemos nada
- Tener un lugar más cómodo para las mamás con sus niños que se encuentran en observación
- En otros hospitales pasando cierto tiempo en urgencias les dan almuerzo o comida
- Recomiendo que a las personas de la tercera edad les tengan más en cuenta a la hora que se acercan a urgencias y les den prioridad. Sé que todas las personas son igual de importantes pero en el momento de espera vi cómo le dieron prioridad a una persona joven la cual le vi chateando y hablando por teléfono mientras la abuelita se quejaba de sus dolores





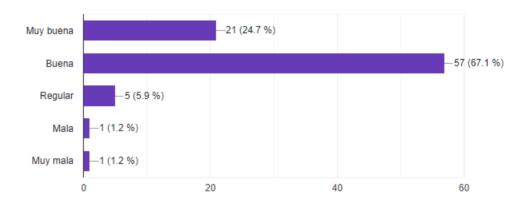


## **DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (85 Encuestas)**

#### Indicador de Satisfacción

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

85 respuestas

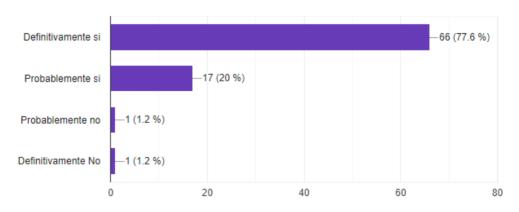


La tabla anterior indica que el 91,80% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

#### Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS? 85 respuestas





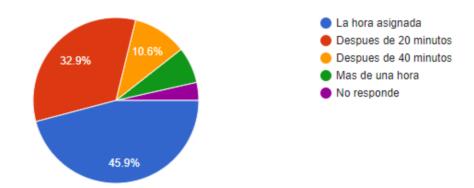






El 97,60% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaria el Hospital Regional de Duitama.

¿El tiempo de espera fue razonable desde que llegó hasta que fue atendido? 85 respuestas



El 54,1% de los usuarios en consulta externa manifestaron no haber sido atendidos a la hora programada, esta situación ha mejorado con respecto a los indicadores de meses anteriores.

#### Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Quisiera felicitar el Doctor Mesa por su humanismo, respeto y su forma de explicar ya que es muy amable y se hace entender, además explico muy bien la enfermedad y los dos procedimientos a realizar y la toma de medicamentos
- Me parece muy buena la atención del hospital
- En cuanto a la atención del hospital es muy bueno ya que hay muy buenos especialistas y personal médico y de enfermería
- Gracias por las buenas atenciones
- Es importante que el médico en la ecografía le de la información clara sobre cómo viene el bebe y como esta ya que me quedaron dudas y por el afán no me colaboraron
- Mi sugerencia es felicitar al Hospital Regional porque me ha brindado atención medica al momento de mi necesidad y a su personal que me han tratado con respeto cariño y humildad, muchas bendiciones para todos
- Su atención fue exitosa muy amable y los médicos fueron muy respetuosos
- Por otro lado felicito al hospital porque se ha esmerado y poco a poco a mejorado la atención y también me gusta como las enfermeras están pendientes y son muy amables
- Hasta el momento felicitaciones al personal profesional del hospital Regional de Duitama, gracias
- Las enfermeras son muy amables y indican bien los que uno tiene que hacer, el internista Yardany de urgencias gracias por toda su atención







- Responder el saludo las de asignación de citas y que hagan buena cara
- Felicitar al área médica y de enfermería por la labor realizada

#### Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Que las citas sean a las horas programadas no por orden de llegada
- Mejorar la atención en facturación ya que las chicas no saludan y en caso de las mujeres gestantes no las dejan entrar con acompañantes
- Hoy 23 de mayo tuve una cita para radiografía, no me quisieron atender por favor deberían tener más atención ya que tengo discapacidad
- Como sugerencia que la atención a sea más oportuna ya que la atención es muy demorada, a veces es después de una hora de la cita asignada y que el trato sea más humano en ocasiones las personas son muy malgeniadas y se dirigen a las personas de manera alterada y desconsiderada.
- Cuando uno pide las citas por favor especificar los días precisos de algunos tratamientos ya que en recepción no indican la información completa y hacen perder el tiempo a las personas
- Hacer mantenimiento en las instalaciones del hospital (techo y paredes)
- Desde el personal médico en especial a los especialistas que no tienen por qué regañar a los pacientes ya que ellos están para atenderlos al usuario mas no para regañar, que si dieron esta profesión es para dar buen trato amable y cordial
- No hacernos esperar tanto
- El servicio es malo y aunque se les presiona a los médicos a ellos no les importa ni siquiera con personas de la tercera edad
- Los médicos especialistas a veces empiezan a regañarlo a uno y atienden rápido y no explican bien las cosas y uno no entiende y uno se queda callado por pensar de la manera que van a contestar
- Me gustaría que el tiempo y asignación de la cita sea respetada

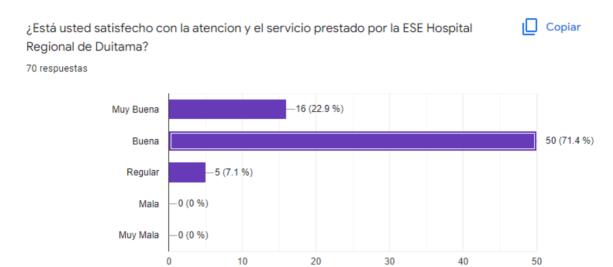






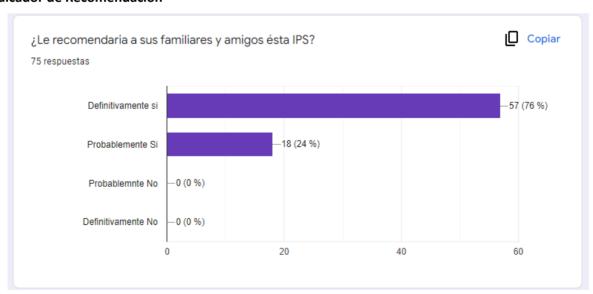
## **DUITAMA- INTERNACIÓN (70 Encuestas)**

#### Indicador de Satisfacción



La tabla anterior indica que el 94,3% 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 recomendaria el Hospital Regional de Duitama.

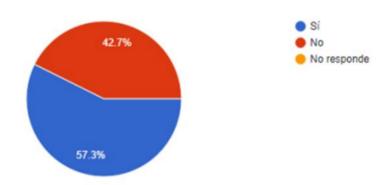






¿Conoce donde se encuentra el buzon de sugerencias, quejas y reclamos?

#### 75 respuestas



El 42,7% de los encuestados en internación, manifestaron no conocer la ubicación del buzón de sugerencias.

## Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Felicitar al área administrativa y laboral por su excelente compromiso con su trabajo muy bueno y eficaz. Felicitaciones y muchas gracias Dios los bendiga
- Felicitaciones al hospital regional de Duitama y todo su personal por la excelente atención prestada. Dios los guarde y proteja siempre. Gracias
- Todo ha sido excelente
- Me pareció muy excelente el servicio de todo el equipo perteneciente al hospital, a todos muchas gracias
- Excelente servicio

#### Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- La alimentación es muy regular
- Ser más flexibles para el ingreso en portería. La comida la entregan muy tarde y fría.
- Alimentación fría y demorada
- Mis felicitaciones al personal médico y de enfermeras al igual que el administrativo, muy buena atención, y apoyo. Gracias por su atención Dios los bendiga
- Falta de información a veces no le explican cuando trae los pacientes, a veces hay malos inconvenientes, falta de respeto uno como paciente no sabe cosas que dejan las enfermeras, los médicos y enfermeras no le explican a los familiares como son las reglas
- Mejorar la alimentación, llega fría
- Mejorar la alimentación







- Los porteros son groseros cuando quieren venir los familiares a visitar al paciente, en urgencias no dejo ingresar acompañado y casi nos empuja
- Dar la alimentación de acuerdo a la enfermedad del paciente. Felicitamos al personal del hospital por su atención
- La comida no es agradable y llega fría
- El personal de la oficina o ventanilla de fichas para visitas, de la información directa y clara al visitante acerca de los horarios, para evitar inconvenientes al ingresar a la visita o familiar que allí lo acompaña.
- Algo deshumanizada el trato con la paciente, nos orientan ni ayudan al cuidador, es 8un trato brusco; los médicos no explican ni dan mucha información.



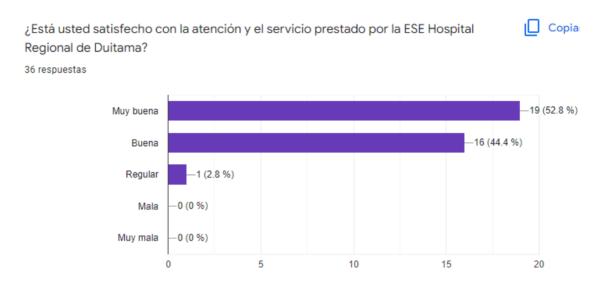




## SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

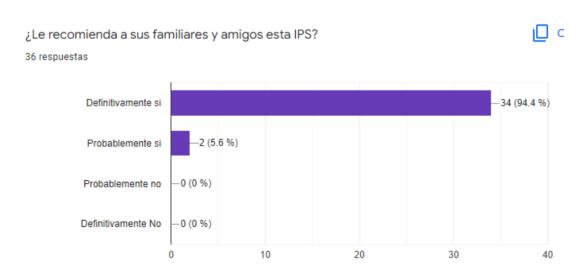
## SANTA ROSA- SERVICIOS AMBULATORIOS (36 Encuestas)

#### Indicador de Satisfacción



La tabla anterior indica que el 97,3% 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



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

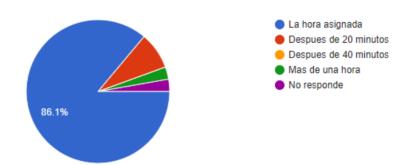






¿El tiempo de espera fue razonable desde que llegó hasta que fue atendido?

36 respuestas



Se encuentra que El 24,9 % de la población encuestada no fueron atendidos oportunamente

## Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Me atendieron muy bien en el hospital
- Me parece muy buena la atención gracias
- Me parece muy bueno el servicio
- Es muy buena la atención de nosotros y es muy clara

## Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

• Cuando se necesitan las citas médicas no me las asignan o no contestan el teléfono, estoy necesitando uno bloqueos en los brazos y llevo esperando 2 años la consulta.

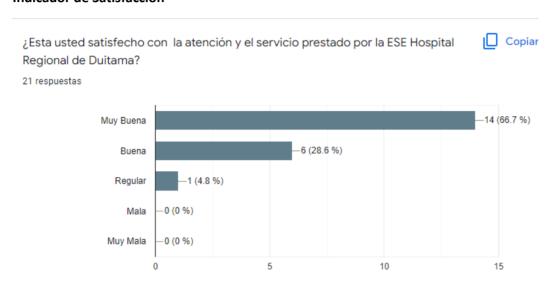






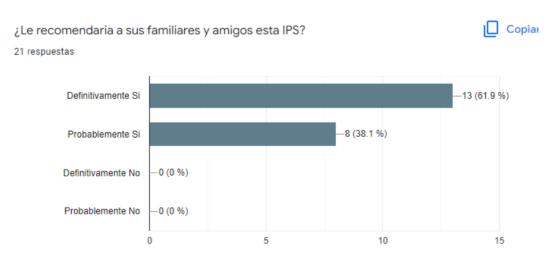
## **SANTA ROSA- URGENCIAS (21 Encuestas)**

#### Indicador de Satisfacción



La tabla anterior indica que el 95,3% 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



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







#### Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Buena atención por parte del médico y auxiliar de enfermería, al igual de la parte administrativa
- Muy buena atención por parte del personal que integra el centro hospitalario
- Le agradezco su atención, mientras ingrese al lugar fue buena la atención y clara su información
- Buena atención y no tarda mucho
- Debo felicitar al personal de enfermería y también los médicos por su excelente atención ya que fue una muy buena atención
- Servicio que se presta es eficaz, efectivo y diligente
- Pronta atención para buen mejoramiento
- Felicito el personal por su atención excelente servicio de personal de hospital Regional Duitama
- Dar gracias al personal del hospital por la atención brindada

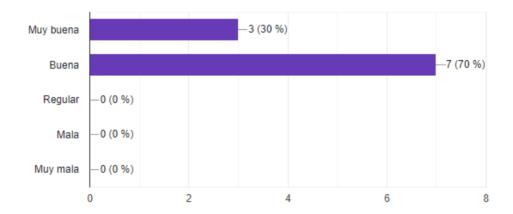
## SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (10 Encuestas)

#### Indicador de Satisfacción

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



10 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.





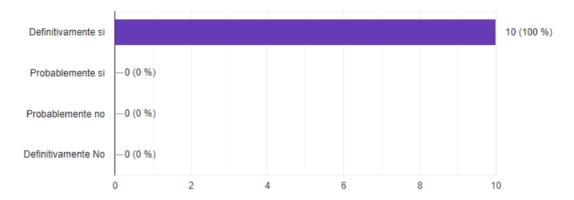


#### Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?



10 respuestas



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

## Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Buena la atención, excelente servicio
- Me están atendiendo bien los médicos
- Los felicito por su buen servicio.
- El personal me atiende bien

## Nuestros usuarios observan aspectos a mejorar:

- Sugiero que hagan jornadas de salud en las veredas mas seguido .
- Abrir las posibilidades de que se realicen mas tomas de laboratorio en las veredas ya que se dificulta venir hasta el hospital por la distancia







# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES. MAYO DE 2022

Durante el mes de Mayo del 2022 se recibieron y tramitaron 14 PQRSDF así: 4 solicitudes de manera presencial, 1 vía correo electrónico y 9 vía WEB.

A continuación, se presenta listado general de los radicados del mes de Mayo

N	FECHA	USUARIO	ENTIDAD	SERVICIO	ESTADO	OBSERVACIONES
201	3/05/2022	ROSALBA JIMENEZ	COMPENSAR	Cirugía Ambulatoria	CERRADO	incumplimiento en atención oportuna por parte del especialista
202	3/05/2022	Fredy Giovany Alvarado	NUEVA EPS	Referencia y contrareferencia	CERRADO	información errónea en los procesos de traslado y copagos
203	11/05/2022	Shirley Maria Rojas palomo	PONAL	Coordinación radiología	CERRADO	información errónea en los servicios prestados en radiología
204	14/05/2022	Nicolas Ilich Alvarez Mancipe	EPS SANITAS	Asesor Juridico	EN TRAMITE	Solicitud copias de registro cámaras de seguridad
205	17/05/2022	Adriana Yolima Perez Quintana	EPS SANITAS	Coordinador de Urgencias	CERRADO	Posibles errores en procedimientos médicos
206	19/05/2022	Antonio burgos	POLICIA NACIONAL	Coordinación de Consulta Externa	CERRADO	Demora en los tiempos de atención
207	23/05/2022	HECTOR BLANCO	SIN IDENTIFICACION	Trabajo social	CERRADO	Inconformidad procesos trabajo social (Hogar de paso)
208	23/05/2022	Juan Andres Valest	MEDISALUD UT	Líder Facturación	CERRADO	Tutela autorizaciones medisalud
		LUZ	COMFAMILIAR HUILA - CAJA DE COMPENSACIÓN	Coordinasión		Collisitud eite consulta-
209	23/05/2022	VERONICA GONZALES	FAMILIAR DEL HUILA	Coordinación de Consulta Externa	CERRADO	Solicitud cita consulta externa
210	25/05/2022	JUAN PABLO GAVIRIA CUEVAS	SIN IDENTIFICACION	Lider Primer Nivel de Atención	CERRADO	incumplimiento en atención oportuna por parte de la ESE Sativa







211	26/05/2022	Lizeth Johanna dallos Valderrama	DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR	Coordinación de Consulta Externa	EN PROCESO	Atención inadecuada por parte del especialista
212	27/05/2022	ELIANA XIMENA RINCON	CAJACOPI ARS	Cirugía	CERRADO	Posibles errores en procedimientos médicos
213	29/05/2022	Adriana Rodríguez González	SALUD TOTAL EPS	Líder Enfermería	EN PROCESO	Trato irrespetuoso por parte del personal asistencial
			COMFAMILIAR HUILA - CAJA DE COMPENSACIÓN			
214	31/05/2022	MARIA GILMA BRAVO	FAMILIAR DEL HUILA	Coordinación de Consulta Externa	EN PROCESO	Solicitud cita consulta externa

Así mismo se encontró que la mayoría de eventos reportados por los usuarios que consisten en quejas que ocurrieron o están relacionados con el área de Hospitalización y consulta externa en Duitama.

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS es de 3.4 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad.

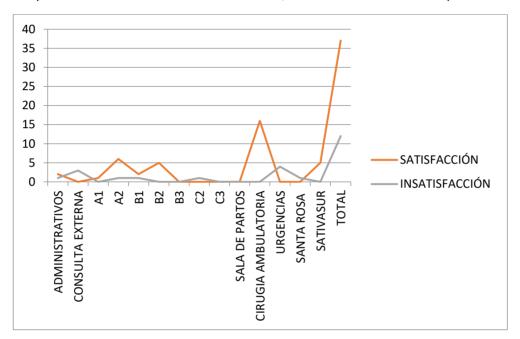






## BUZONES DE SUGERENCIAS. MAYO DE 2022

Así mismo, se realizó la apertura de buzones en compañía de la oficina de Control Interno de la Institución y 4 representantes de los usuarios de la Institución y se encontraron 43 manifestaciones en los buzones de sugerencias de la sede Duitama, 1 manifestación en la sede Santa Rosa y 5 manifestaciones en la sede Sativa Sur, los datos se encuentran representados así:



Según lo observado en las gráficas anteriores, se permite determinar que los indicadores de satisfacción medidos a través de los buzones de sugerencias, permiten a los usuarios en su mayoría reportar el agradecimiento y dejar evidencia de la buena atención recibida en el Hospital Regional de Duitama y sus sedes de primer nivel.

Dos de las manifestaciones recibidas a través de los buzones de sugerencias cumplen los criterios de tiempo, persona y lugar, además de otorgar datos de contacto, lo que permitirá que estos sean ingresados como PQRSD y se les dará respectivo trámite y número consecutivo a través del Sistema de Información y Atención al Usuario

La información relacionada en este documento fue tomada de los soportes que reposan en carpetas y en la web de la Institución







Así mismo durante el mes de Mayo del 2022, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **193.** 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 Líder del Sistema de Información y Atención al Usuario Hospital Regional de Duitama

> Elaboró: Daniel Fuentes-Sharon M Sierra