

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN MARZO 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 262 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de MARZO de 2022 en las tres sedes.

De los 262 usuarios encuestados, **246 están satisfechos** con la atención recibida.

De los 262 usuarios encuestados, **256 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 INTERNACIÓN	94.7%	100%
DUITAMA URGENCIAS	90.5%	92.8 %
DUITAMA AMBULATORIO	94.8%	100%
SANTA ROSA URGENCIAS	85.7%	100%
SANTA ROSA AMBULATORIO	100%	100%
SATIVA SUR AMBULATORIO	100%	100%
TOTAL: 262 ENCUESTAS		

Se puede determinar que el servicio de Urgencias en Santa Rosa de Viterbo se encuentra por debajo del indicador de excelencia (90%).

A continuación se relacionan cada uno de los servicios de acuerdo a las respuestas que requieren atención y a los indicadores de calidad correspondientes.

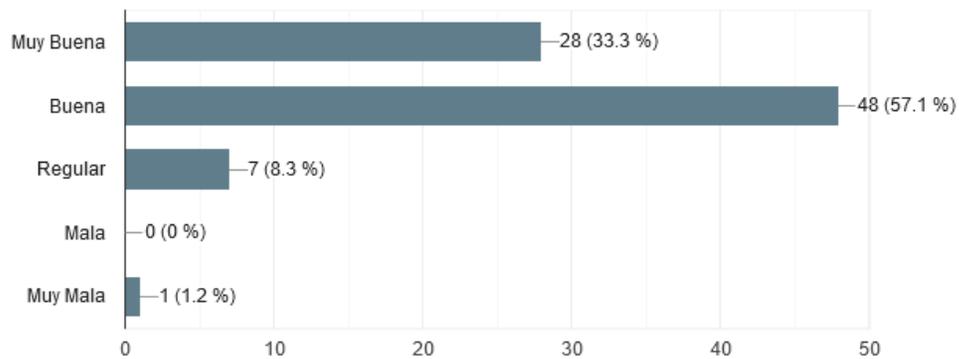
DUITAMA- URGENCIAS (84 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

84 respuestas



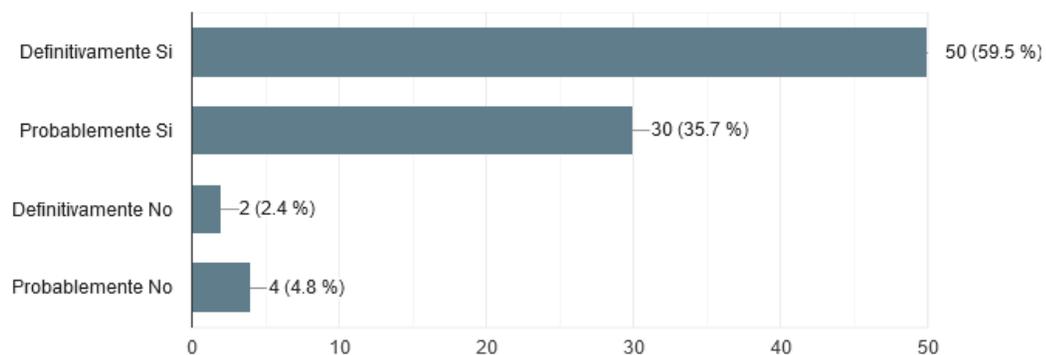
La tabla anterior indica que el 90.5% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

84 respuestas



El 92.8% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- La atención excelente
- Muchas gracias excelente calidad humana servicio
- Atención demasiada buena atención por parte de todo el personal mil gracias
- Agradezco la paciencia en atender mi caso y en el acompañamiento con mis familiares
- La alimentación llega tarde, muy fría y quienes lo sirven no son amables. Antes era mejor
- Felicitación a todo el personal de la institución es agradecido con el trato recibido
- Muy agradecido con el equipo de médicos y enfermeras del hospital. Mil gracias
- En general la atención es buena
- Felicitaciones! Todo el personal es excelente, ha mejorado bastante
- El servicio brindado fue bueno y cumplió mis expectativas
- Agradecimientos por la atención del cuerpo médico y todos
- El servicio por los médicos y enfermeros excelente
- Felicito en general al personal médico del hospital por su gran labor y profesionalismo., muchas gracias por todo
- Dios bendiga todo el personal que atiende los pacientes y familiares acompañantes de tan excelente personal que asiste a sus enfermos mil y mil bendiciones para todos ellos y sus familias
- La atención medica muy buena se preocupan por el bienestar del paciente, muy bien por parte de todo el equipo
- Si estoy satisfecha con el servicio. Mil felicitaciones

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Lo único que se le recomendaría que la alimentación se la pasaran a los pacientes calientica porque enfermos y la alimentación fría si es desagradable. Muchas gracias
- Realizar los exámenes correspondientes al paciente a la mayor brevedad posible
- La enfermera de triage todo el tiempo sentada riendo con la médica después de un rato atendió no habían en ese momento más pacientes por lo tanto mala atención la de ella
- No fue atendido por el profesional de psiquiatría
- En cuanto a la hora de atención que ingresa el paciente es muy largo el periodo de la atención y después de ser revisado los exámenes que se le hacen son muy demorados en entregar resultados y hacerlos
- Ingreso a mi hija al servicio de pediatría a la 1.30 pm y me la atienden a las 5 pm la pediatra la crítica y la insulta, porque tenía los pies mojados, ella había hecho educación física y por eso estaba así
- Sería importante colocar un sillón mas cómodo para el acompañante del paciente ya que es desgastante pasar una noche entera sentada en una silla, debería haber una más cómoda
- Las maternas deberían tener más prioridad a la hora de la atención y el espacio de espera de ella debería ser más cómodo

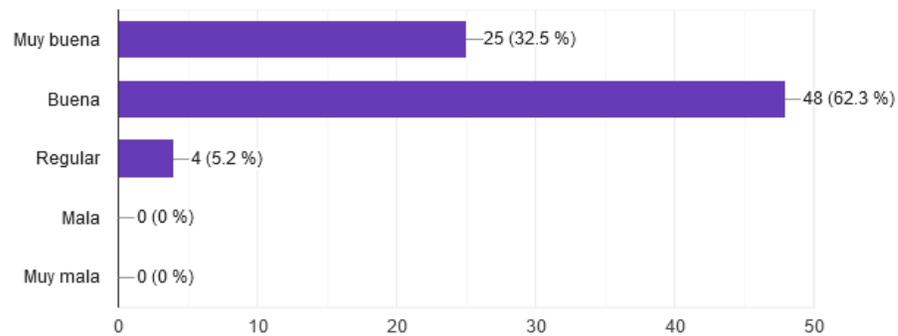
DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (77 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

77 respuestas



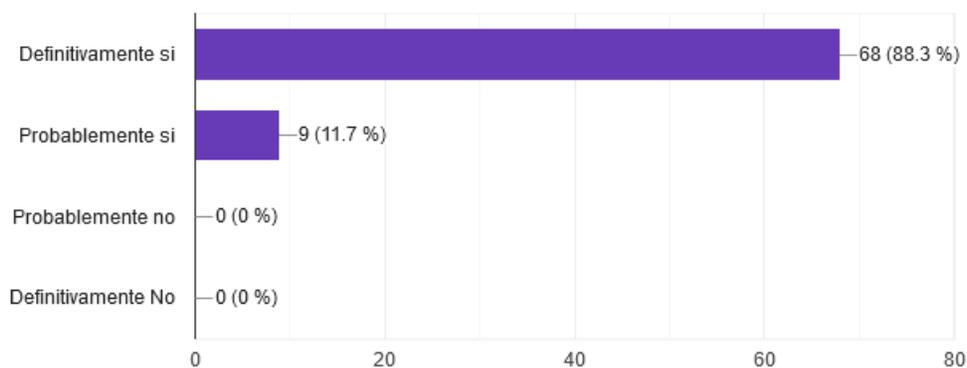
La tabla anterior indica que el 94.8% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

77 respuestas

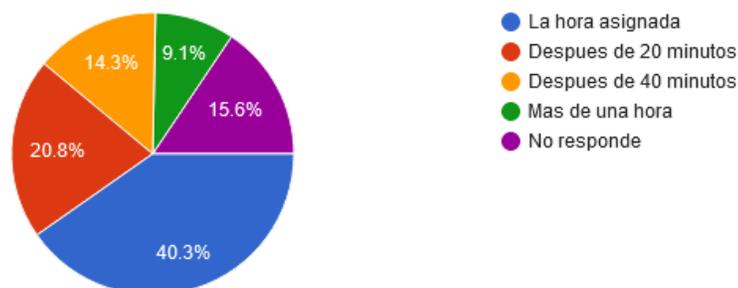


El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Oportunidad de atención en servicios ambulatorios

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

77 respuestas



El 60 % de los usuarios en consulta externa manifestaron no haber sido atendidos a la hora programada, esta situación persiste en los indicadores con respecto al mes anterior y se evidencia aumento de los porcentajes en atenciones después de 40 minutos y más una hora

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Muy agradecido con todos me brindaron la atención requerida y oportuna, solo ,me queda agradecer por su atención prestada
- Felicitar por el cumplimiento en el horario ya que otras veces por otras consultas se demoran para brindar el servicio y la portera fue clara y concisa con el trato
- Buena la atención, oportuna
- Descregado con la atención, muy buena, es la primera vez que vengo pero fue excelente
- He tenido la atención hace un año en este hospital y me han atendido muy bien no tengo ninguna queja, mil gracias
- Mil gracias por los servicios prestados
- Felicitar y agradecer al servicio hospitalario por su respuesta oportuna hacia nosotros los Venezolanos en condición de migrantes en este país, gracias por su apoyo incondicional hacia nuestro pueblo migrante

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Por favor cumplir con el horario de la cita ya que venimos de Socotá
- No explican al paciente las indicaciones de las formulas y salen borrosas
- A la hora de facturar aclarar el proceso a seguir cuando una cita es por particular o por cuenta del seguro para después sin inconveniente poder realizar los demás exámenes o procedimientos según los resultados de la cita

- Tengo una sugerencia con la eps Cajacopi porque deajo mucho tiempo para traerle los aparatos a mi papá para que lo operaran rápido
- Falta de más información del paciente
- Más claridad en las * no legible * porque a veces no se entiende

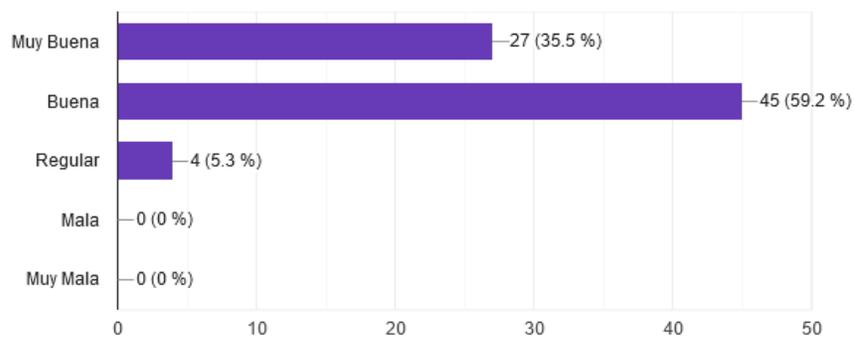
DUITAMA- INTERNACIÓN (75 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

76 respuestas



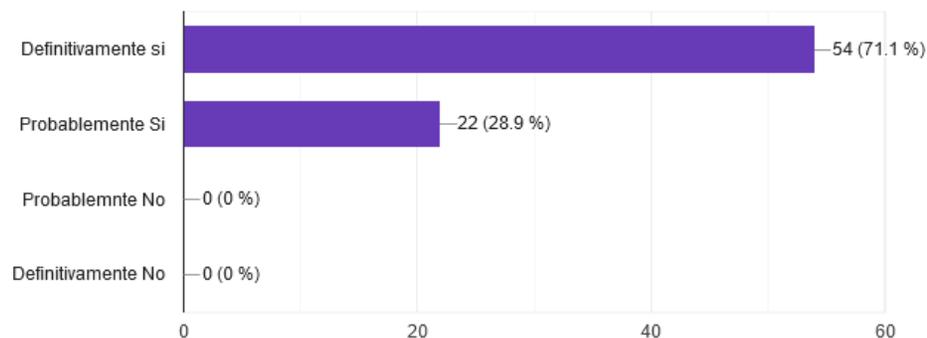
La tabla anterior indica que el 94.7% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos ésta IPS?

[Copiar](#)

76 respuestas

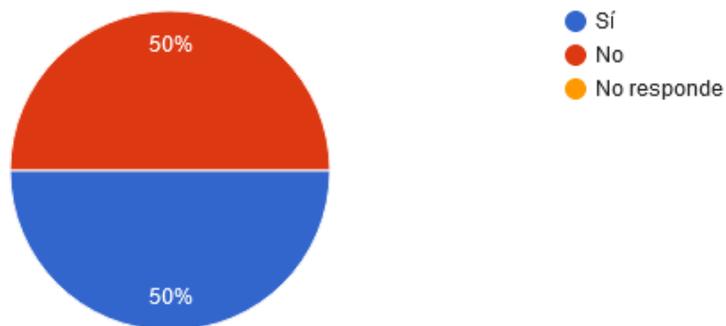


El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

¿Nuestros usuarios conocen la ubicación de los buzones?

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

76 respuestas



El 50% de los encuestados en internación, manifestaron no conocer la ubicación del buzón de sugerencias.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- La atención en el hospital es diligente y cuenta con los mejores profesionales para atender a los pacientes
- El personal de vigilancia no presta los primeros auxilios y muy lentos los procesos
- Muy agradecida con el servicio y la atención prestada, excelentes profesionales y seres humanos
- Excelente servicio muchas gracias
- Es muy buena la atención y salida muy buena, rápida muchas gracias dios los bendiga
- Muchas gracias por los servicios prestados
- Gracias por su atención
- Muy buena la atención
- Felicitar al hospital muy buena la atención por todo el personal

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- “Hay enfermeras muy groseras bastantes mandonas y obligan a bañar al paciente y no ayudan a la acompañante, quisiera saber que tanto deben ayudar las enfermeras porque

algunas son groseras y no ayudan a movilizar al paciente. La alimentación es terrible no se pudo comer el alimento de lo espeso, la maizena se encontraba ahumada.

- El día 25 de febrero fui operado de 2 hernias quede hospitalizado cuando salí de cirugía, me negaron el almuerzo que porque había sido operado, salí de la habitación a conseguir algo de comida y pusieron el grito en el cielo, que me iba a volar, al día siguiente llego un dr y dijo que esas operaciones eran ambulatorias, me dio la salida pero no me explico que el control tenía que agendarlo lo más pronto posible, hoy me acerco a solicitar la cita y me explican que eso tuvo que haber sido a los pocos días de la salida, entonces mi sugerencia es que el médico le explique a las personas como y cuando solicitar las citas.
Desinformación total gracias
- Personal de enfermería de urgencias algunos fueron bastantes malo el servicio, es incómodo estar tanto tiempo en una silla y las enfermeras no son amables ni cordiales, responden de forma desagradable. Los médicos no dan las ordenes como deben ser y las sabanas sucias no las cambian a tiempo
- Pésima la alimentación, sin sal sin sabor
- En algunas ocasiones las enfermeras son muy mandonas y hacen sentir mal a los acompañantes y no hay un sillón para acompañar en las noches, tener en cuenta que el acompañante es un ser humano y también se cansa
- El personal de enfermería debería saber un poco mas de psicología ya que todos los pacientes no son iguales algunos son amables, otros quizás cansones, otros les gusta hablar o chancarse con ellas o los demás pacientes, pero algunas no soportan nada y hacen mala cara, otras contestan mal al paciente y pues esto crea un ambiente tenso entre ambos.
- Hay una enfermera que abre la ventana a la 5:00 am
- Brindar alimentación para menor de edad y acudiente
- Ventilador y un tv gracias
- Que permitan hacer relevo de acompañantes en cualquier momento, porque no siempre hay quien ayude 12 horas, pero si puede colaborar 6 horas o mas y que al salir a tomar alimentos alguien pueda quedarse con el paciente
- Cuando dan de alta a un paciente, se demoran mucho con el papeleo además que el equipo médico, encargado de dar las formulas se demoran y lo ignoran sin importar que el paciente este al lado.

SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

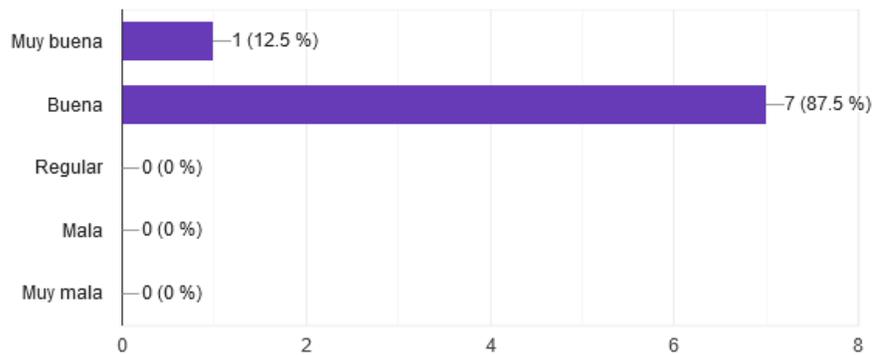
SANTA ROSA- SERVICIOS AMBULATORIOS (8 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

8 respuestas



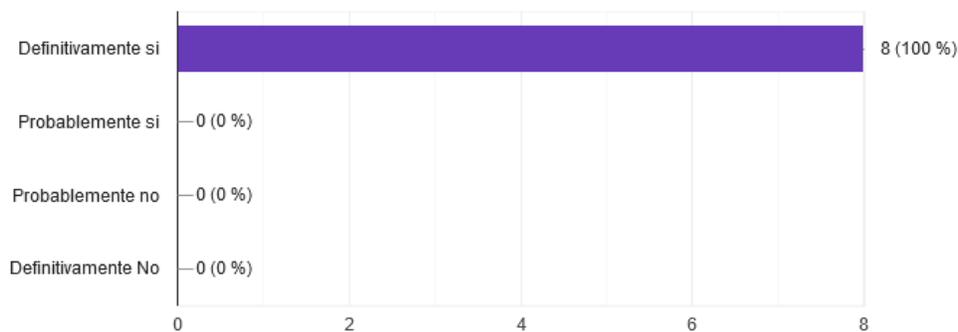
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo es muy buena y buena, aunque se evidencia disminución de la muestra

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

8 respuestas

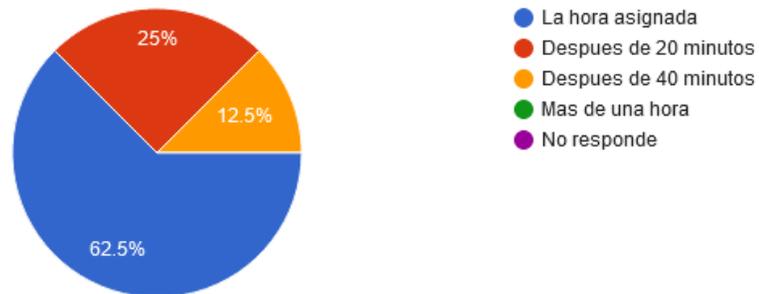


El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo.

Indicador de oportunidad en consulta externa

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

8 respuestas



Se encuentra que El 37.5 % de la población encuestada no fueron atendidos oportunamente, incrementando los tiempos respecto al mes anterior

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos

- Que se siga trabajando para el mejoramiento y el crecimiento en la atención a los pacientes
- Buena atención de odontología
- Me parece muy buena la atención prestada por los doctores muchas gracias

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Por favor extender el horario de asignación de citas o colocar un número telefónico que uno pueda sacar la cita telefónicamente
- En el momento de asignar la cita es demasiada demora, la encargada de dar las citas ya que llega casi media hora tarde, se madruga y toca esperar demasiado, por favor que se cumpla el horario asignado de dar las citas que es 7.00 am gracias

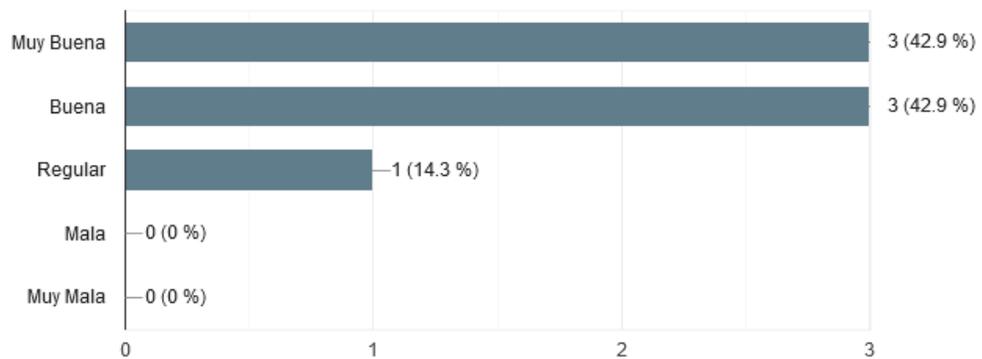
SANTA ROSA- URGENCIAS (7 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

[Copiar](#)

7 respuestas



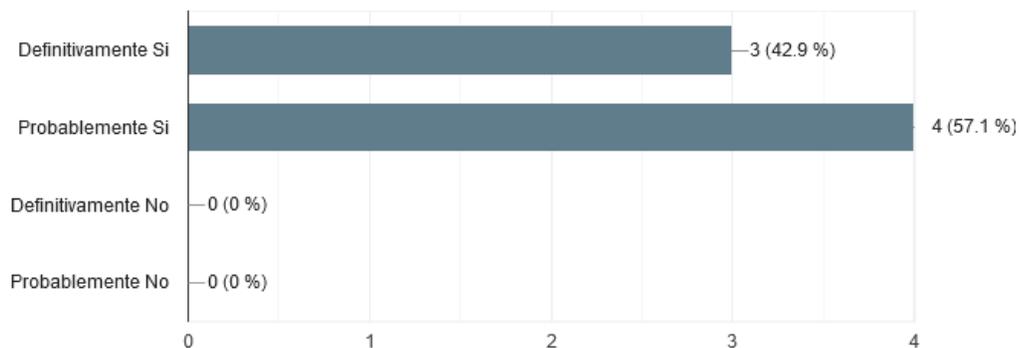
La tabla anterior indica que el 85.7% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

7 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:

- Me gusta el servicio fue muy bueno y rápido también me tuvieron paciencia ya que le tenía miedo a las inyecciones quedo muy satisfecha con el servicio prestado
- Me gusto el servicio fue rápido y bastante amable

Nuestros usuarios escriben aspectos para mejorar:

- Que el personal de vigilancia atienda con más amabilidad y rapidez y eficiencia, gracias
- Por qué en urgencias no hay más doctores que atiendan a los pacientes y mucha demora entonces ya hay que mirar si viene o no

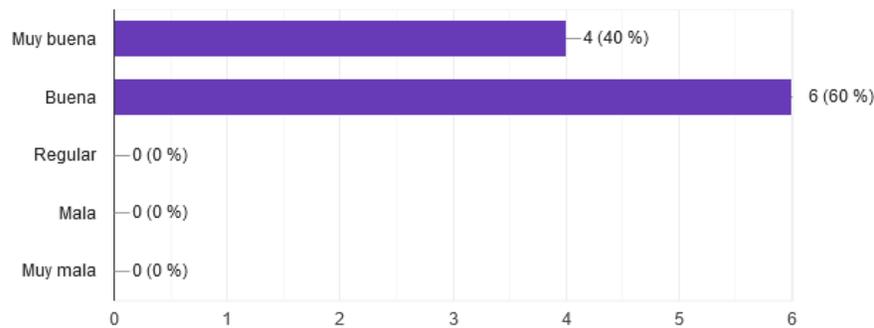
SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (10 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

10 respuestas



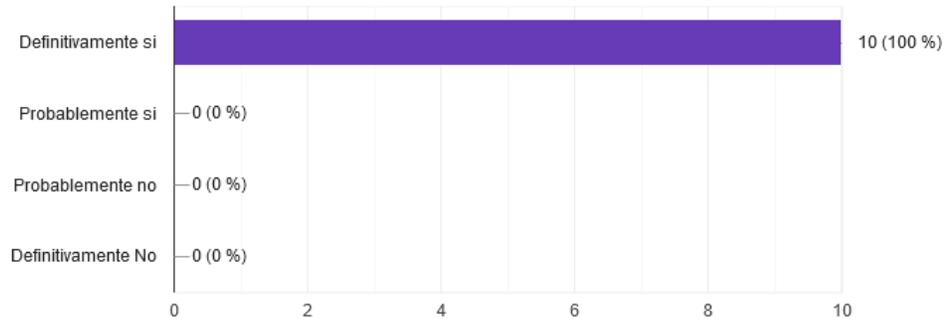
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativa-Sur en servicios ambulatorios es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

10 respuestas



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

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Las consultas de crecimiento y desarrollo con la doctora me gustan mucho por el buen trato a los niños y a las madres.
- El servicio dado fue muy bueno.
- La persona que vacuna tiene mucha experiencia, sugiero que no la cambien para que se asegure la buena vacunación.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES. MARZO DE 2022

Durante el mes de Marzo del 2022 se recibieron y tramitaron 9 PQRSDF así, 2 solicitudes de manera presencial, 02 vía correo electrónico, 0 a través de los buzones de sugerencias y 5 vía Plataforma WEB siendo este último el medio de mayor participación ciudadana.

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

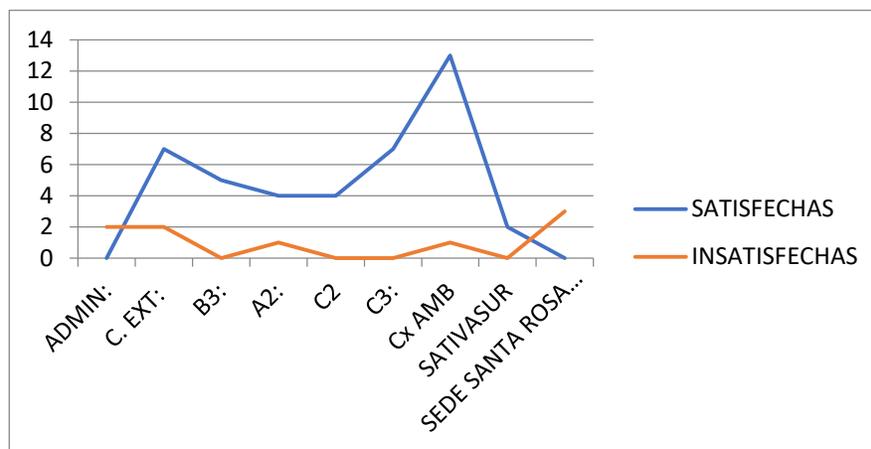
Medio De Radicación	Nº Radicado	Fecha De Radicación	Nombre Usuario Y/O Acudiente	# Dias	Tipo De Manifestación	Observaciones
Presencial	177	3/03/2022	Leidy Ruiz Zambrano	4	Petición	Solicitan Información De Tramite De Gammagrafía En Proceso De Referencia
Correo Electrónico	178	4/03/2022	Juan Carlos Fuentes	3	Derecho De Petición	Solicitan Conocer Razón Por La Cual Se Internó Paciente En Piso Respiratorio
Web	179	7/03/2022	Jorge Andres Sanabria Monroy	1	Petición	Solicitan Actualización De Vacunación Covid 19 En PAIweb
Correo Electrónico	180	10/03/2022	Andres Leonardo Chavez	2	Petición	Unidad Investigativa Solicita Datos De Acompañantes De Usuario
Web	181	11/03/2022	Mercedes Cáceres De Medina	12	Queja	Reporta Retiro De Silla Para Acompañante
Web	182	14/03/2022	David Higuera Gonzalez	0	Solicitud Información	Solicitan Información Para Solicitud De Exámenes
Web	183	24/03/2022	David Higuera Gonzalez	1	Solicitud Información	Solicita Copia De Historia Clínica
Web	184	28/03/2022	Hector Hernando Castellanos Zuluaga	3	Petición	Solicitan Copia Historia Clínica De Trabajador
Presencial	185	31/03/2022	Pedro Canaria	*	Queja	Manifiestan Mal Manejo Medico

En total, se recibió 9 PQRSDF en el transcurso del mes. El tiempo promedio de respuesta ante las PQRs es de **3.2 días hábiles** cumpliendo los estándares de calidad.

Así mismo se encontró que la mayoría de eventos reportados por los usuarios que consisten en solicitudes de información y peticiones de gestión.

BUZONES DE SUGERENCIAS. MARZO DE 2021

Se realizó la apertura de buzones en compañía del Macro proceso de Humanización de la Institución, trabajo social y 2 representantes de los usuarios de la Institución y se encontraron **45** manifestaciones en los buzones de sugerencias de la sede Duitama, **3** manifestaciones en la sede Santa Rosa y **2** manifestaciones en la sede Sativa Sur, los datos se encuentran representados en manifestaciones satisfechas e insatisfechas así:



Según lo observado en la gráfica anterior, 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.

Una de las manifestaciones recibidas a través de los buzones de sugerencias cumple 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.

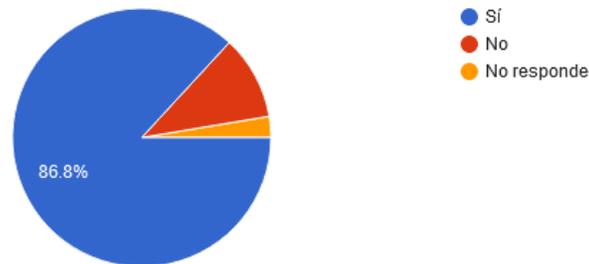
En el mes de Marzo del 2022 se realizó la socialización de **Deberes y Derechos** a los Usuarios de la ESE Hospital Regional de Duitama a través material audiovisual distribuido en diversos espacios y representado de forma directa por medio de capacitaciones llevadas a cabo por funcionarios y miembros de la asociación de Usuarios de la Institución, por medio de comparendos pedagógicos para los usuarios que no asisten a las consultas de consulta externa y a través de la labor cotidiana de los equipos de Humanización y Atención al Usuario a un total de **40** usuarios registrados en

listados y a través del funcionamiento de las áreas funcionales, representando los avances de la consolidación así:

INTERNACIÓN

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

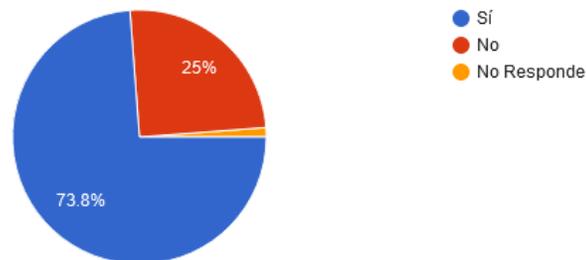
76 respuestas



URGENCIAS

¿Conoce cuales son sus deberes y derechos como usuario?

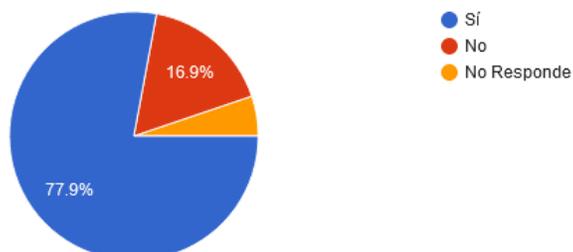
84 respuestas



SERVICIOS AMBULATORIOS

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

77 respuestas



Lo anterior demuestra que el área de mayor afianzamiento de los derechos y deberes de los usuarios en el mes de MARZO es en los Servicios de Internación y la que requiere mayor atención es Urgencias.

Así mismo durante el mes de MARZO del 2022, el Sistema de Información y Atención al Usuario evidenció un aumento del 103% en las gestiones adelantadas, pues realizó más de **158** 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, informes sociales, 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
E.S.E. Hospital Regional de Duitama