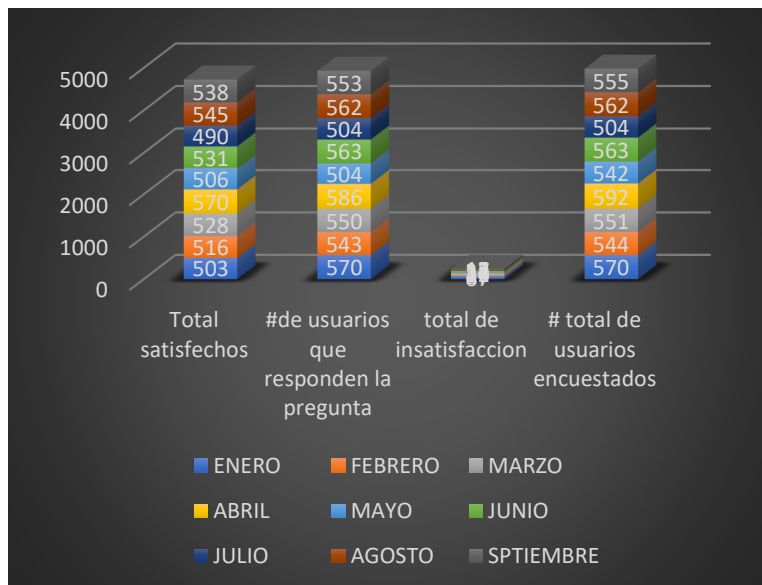


## INDICADORES DE SATISFACCIÓN SEPTIEMBRE 2019

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

A continuación, se dan a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción del mes de SEPTIEMBRE de 2019 de la E.S.E Hospital Regional de Duitama, lo que contribuye a implementar estrategias de mejoramiento de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta.



Se aplicaron un total de 555 encuestas en las tres sedes en donde se evidencia un promedio de 97% de satisfacción, de los cuales 538 usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida y 15 usuarios se encuentran insatisfechos, de los 553 que respondieron a la pregunta global.

	NoResponde	MuyBuena	Buena	Regular	Mala	MuyMala	Total	satis	total respuestas	insatis	suma total	NO TOTAL RESPONDEN
Internacion Duitama	0	29	115	0	1	0	145	405	415	10	415	0
Ambulatorios Duitama	0	25	100	5	0	0	130					
Urgencias Duitama	0	14	122	4	0	0	140					
Ambulatorios sativa	1	8	27	1	0	0	37	35	36	1	37	1
Ambulatorios santa r	0	19	26	0	1	0	46	98	102	4	103	1
Urgencias santa r	1	15	38	2	1	0	57					
	2	110	428	12	3	0	555	538	553	15	555	2



## DUITAMA



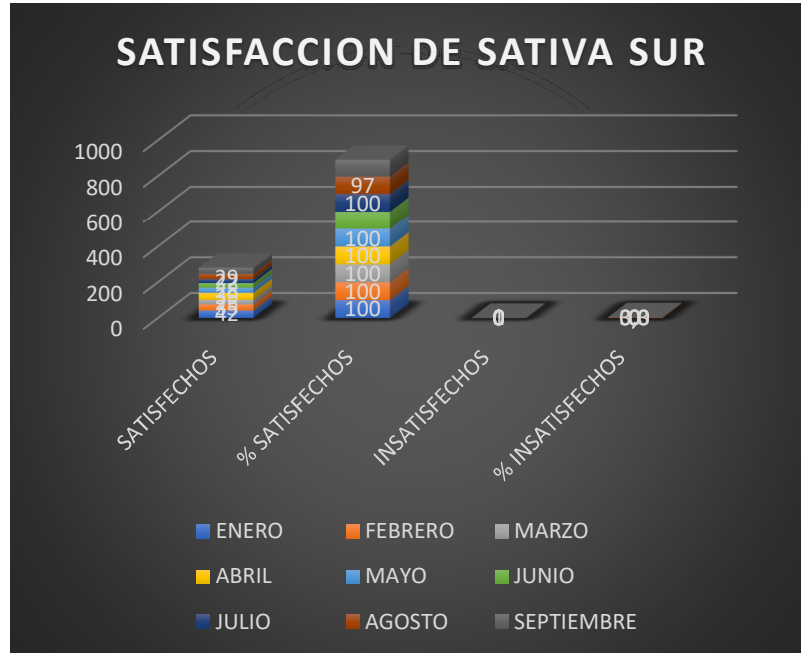
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION
INTERNACION	144	1
AMBULATORIOS	125	5
URGENCIAS	136	4
TOTAL	405	10

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN%	INSATISFACCION%
INTERNACION	99	1
AMBULATORIOS	96	4
URGENCIAS	97	3
TOTAL	98	2

En la sede de Duitama se aplicaron 415 encuestas de las cuales 405 usuarios con el 98% están satisfechos y 10 usuarios se encuentran insatisfechos.



## SATIVA SUR



Para La Sede de Sativa Sur se aplicaron 37 encuestas de las cuales el 97% se encuentra satisfechos.

## SANTA ROSA DE VITERBO

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION
AMBULATORIOS	45	1
URGENCIAS	53	3
TOTAL	98	4





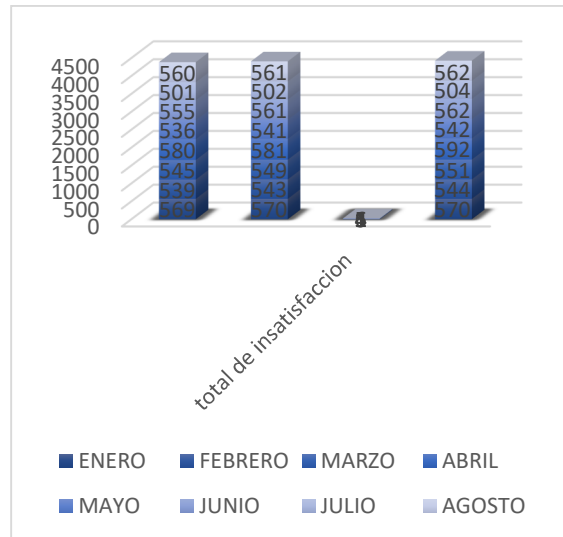
En la sede de Santa Rosa se aplicaron 103 encuestas de las cuales 98 usuarios con el 96% se encuentra satisfecho con la atención que recibieron.

### ¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?"

Se puede evidenciar que, de las 555 encuestas aplicadas, 549 usuarios recomendarían la institución de 552 que respondieron la pregunta.

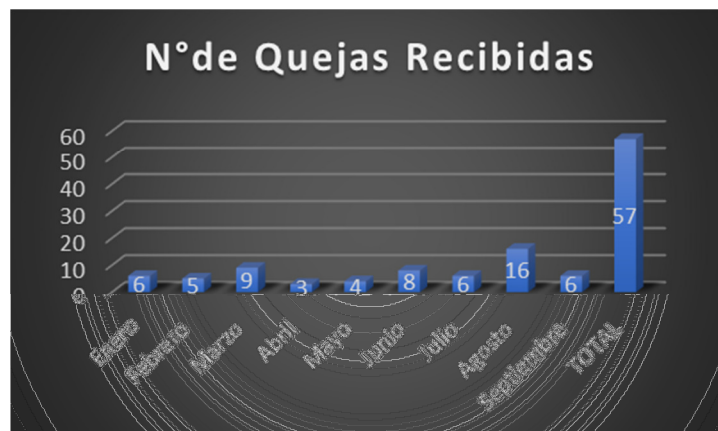
	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	143	1	1	0	145	413	415	2	415	0
Ambulatorios Duitama	0	125	4	0	1	130					
Urgencias Duitama	0	121	19	0	0	140					
Ambulatorios sativa	2	16	18	1	0	37	34	35	1	37	2
Ambulatorios santa r	1	37	8	0	0	46	102	102	0	103	1
Urgencias santa r	0	36	21	0	0	57					
	3	478	71	2	1	555	549	552	3	555	3





Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de SEPTIEMBRE de 2019 se recibieron en la oficina de atención de atención al usuario 6 PQRSD, de las cuales hasta la fecha se ha dado respuesta dentro de los plazos establecido con promedio de respuesta de 11 días.

58	3/09/2019	Cindy Patricia Guevara	policía	urgencias	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA- URGENC	3/09/2019	9/09/2019	9/09/2019	10/09/2019		correspondencia
59	4/09/2019	Heddy Aldemar Moreno R	COMFAMILIAR	Urgencias	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA- URGENC	4/09/2019	10/09/2019	10/09/2019	10/09/2019		correo electronico
60	10/09/2019	Javier Cuevas Sepulveda	positiva	consulta externa	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	11/09/2019	11/09/2019	11/09/2019	11/09/2019		personalmente
61	12/09/2019	Yasmin Rocio Celis Medina	subsidiado	hospitalizacion	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	2/10/2019	2/10/2019	2/10/2019	2/10/2019		correspondencia
62	23/09/2019	Ecna Fonseca	subsidiado	vigilancia	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA - SUB ADMINISTRATIVA	23/09/2019	23/09/2019	23/09/2019	25/09/2019		personalmete
63	26/09/2019	Marcos Javier PUERCHAMBUD	PONAL	urgencia	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA						



Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes de los usuarios en donde se recolectaron un total 121 de buzones de los cuales 106 son satisfactorios resaltando la labor del personal y 18 sugerencias.

PERIODO - SEPTIEMBRE 2019					CALIDAD Y SERVICIO						INFRAESTRUCTURA			
No. Orden	SERVICIO	TOTAL	BUENA	INSATISFECHA	DERECHOS	DEBERES	INFORMACION		OPORTUNIDAD		DOTACION	ASEO	MANTENIMIENTO	
							MEDICO	ENFERMERA	DEMORA EN PRESTACION DEL SERVICIO	ACTITUD DEL PRESTADOR			HOTELERIA	PLANTA FISICA
1	A1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
2	A2	10	9	1	0	0	3	3	2	5	1	0	1	0
3	B1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Ba	34	31	3	0	0	2	7	2	16	0	0	5	1
5	C2	41	41	0	0	0	5	3	20	9	0	0	1	0
6	Ca	27	17	10	0	0	1	2	7	7	0	0	2	2
7	SP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Consulta Externa	6	4	2	0	0	2	0	3	2	0	0	5	0
	SANTA ROSA	3	0	3	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
9	Urg. Adultcos	0	0	0	0	0	1	1	0	5	0	0	1	0
	TOTAL	121	106	18	0	0	14	16	34	44	1	0	20	3



CALIDAD Y SERVICIO	TOTAL	CONSULTA EXTERNA	SALA DE PARTOS	A1	B1	A2	B2	C2	C3	URGENCIAS ADULTOS	CIRUGÍA AMBULATORIA	SANTA ROSA
INFORMACION MEDICO		1. explicación que realiza el señor Horacio el realizar la vacunación. 2. excelente me pareció la portera me ayudo con toda la información.				1. 2. el doctor es muy atento. 3. que los doctores sean más cordiales o más tolerantes	1. excelente servicio de médicos. 2. no recomendaría al doctor Fraja para nada 3. La atención medica fue buena	1. 2. buena atención del personal médico. 3. Excelente atención por el doctor Hernández 4. los doctores fueron muy amables 5. el personal médico siempre estuvo pendiente de mis deudas	1. Dr. Rafael Hernández, todo nuestro agradecimiento	1. falta personal médico	1. doctor diego un gran doctor en todo sentido. 2. felicitar al doctor Carvajal excelente medico 3. Elizabeth es muy atenta y	1. doctor Luis Merchán no hace el examen físico en las
INFORMACION ENFERMERA			1.			1. Las enfermeras son muy atentas. 2. agradecemos a las enfermeras Sandra, Emile quienes siempre fueron muy cordiales en todo. 3. recomendar el trato a los pacientes de la enfermera Daisy reyes, no es un buen trato, a de más de forma repostera y	1. Las enfermeras son muy contestonas y mal geniadas 2. La atención de las enfermeras fue mínima ya que se les pedía colaboración y no fue prestada 4. las enfermeras son muy atentas y carismáticas. 5. las enfermeras están pendientes de las necesidades del paciente y el trato ha sido excelente felicitaciones 6. enfermera Carolina Vargas muy buena actitud 7. las enfermeras es excelente 8. Señoritas Amelia y Yamile los créditos son para ustedes tan cariñosas y tan humanas,	1. 2. las enfermeras están muy pendientes y atentos 3. excelente equipo de enfermeras porque están pendiente y cuidan muy bien de cada paciente	1. El trato de la jefa Dayana me pareció inhumano e injusto parece que no hubiera pasado por un claustro universitario 2. enfermeras con buen profesionalismo	1. mala atención por parte de la señora señora Paula Martínez	1. enfermeras muy amables 2. las enfermeras son muy agradables y puntual. 3. 4. 5. 6. 7 La jefe Rosalba Pérez es una persona muy atenta y cálida con los pacientes y acompañante 8. la enfermera Betty buena atención	
OPORTUNIDAD EN PRESTACION DEL SERVICIO		1. El servicio de facturación es pésimo, teniendo 3 cajas para facturar 2. No. Porque deben atender a la hora que manden. 3. Siempre he confiado en la calidad del servicio del Hospital Regional de Duitama en el área de vacunación				1. Atención inmediata, 2. La atención es oportuna y amable	1. 2. La atención fue muy buena	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. buena atención, adecuada y oportuna 13. 14. 15. 16. 17 excelente servicio 18. 19. Muy buen servicio 20. atención muy humana El paciente está siempre como prioridad	1. 2. calidad humana 3. 4. 5. 6. Muy buena atención 7. buena disposición y puntualidad.		1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. buena atención 16. 17. 18. 19. 20. 21. servicio humanitario	
ACTITUD DEL PRESTADOR		1. Estoy muy satisfecha con la atención, amabilidad, explicación que realiza el señor Horacio, el realizar la vacunación. 2. Destacando la labor del doctor Horacio y su calidez con los niños				1. Muy excelente servicio a todo el personal. 2. la atención del hospital que es excelente. 3. El personal muy amable y gentil, responsables en su trabajo. 4. Queremos hacer extensivas unas felicitaciones al servicio de medicina interna, 5. tuvimos una hospitalización cordial, gentil, amable,	1. 2. 3. 4. 5 Buena atención por parte de los integrantes del hospital. 5. 6. 7. Es un excelente servicio se siente un ambiente humanitario y trato digno a los pacientes 8. felicitaciones para todos los miembros de este hospital. 9. 10. El equipo médico y las enfermeras y todo el personal merecen una felicitación prestaron su atención 11. 12. enfermeras y médicos son muy buenos. 13. El servicio fue adecuado y la atención, el ambiente fueron agradables 14. están pendientes de los pacientes. 15. 16. Todos los del personal médico atienden a uno con calidad humana, amor, comprensión	1. el personal atendió todos los requerimientos 2. Sobresaliente atención a cualquier inquietud, sugerencia y enseñanza tanto para la mamá, bebé y familiares 3. 4. 5. Aparte de la atención nos dan buenas recomendaciones pos parto acerca del cuidado del niño 5. excelente atención buen trato 6. Todo el personal son muy atentos. 7. el personal de servicio es muy amable y respetuoso 8. Son muy amables y dan la información que uno necesita 9. Todos los procedimientos los atendieron a tiempo adecuado	1. demoran mucho en la atención de urgencias 2. 3. 4. 5 el excelente grupo de médicos, enfermeras y personal idóneo que nos atendió la habitación muy hermosa, el personal de mantenimiento también muy excelente 6. profesionalismo y la atención de todos los tratos, es muy conveniente con la persona y su enfermedad 7. buen trato de todo el personal	1. Por la mala información brindada y atención requerida 2. 3. 4. 5. demora en la atención	1. 2. información excelente tanto como de enfermería y el doctor. 3. tan pronto llega el paciente lo atienden y le dicen los pasos a seguir las personas son muy calificadas y atienden muy bien 4. 5. 6. 7. el personal es muy eficiente hay buena atención profesional de médicos y auxiliares	1. mal comportamiento e irrespeto por parte de la señorita Julieth Camacho
INFRAESTRUCTURA DE DOTACION			1.			1. Falta mantenimiento						
MANTENIMIENTO HOTELERIA		1. El hospital cada día que lo visito está mejor, todo aseado		1. Que las rejillas de las camas no suenen tanto. 2. Por favor cambien las sillas azules, eran mejor las negras viejitas pero cómodas. 3. falta Televisión. 4. colocar Percheros. 5. Colocar sofás cómodos.		1. no tienen útiles de aseo papel higiénico	1. portero de apellido Univio muy malo deberían de mirar más es un grosero, patán, maleducado 2. cocina excelente el servicio 3. 4. la comodidad muy rica 5. falta televisor	1. tiempo de entrega de comidas.	1. buena alimentación, y muy buena higiene en la habitación 2. la comida si un poco demorada	1. el personal de seguridad no salud ni es cordial con las personas ni el paciente		
MANTENIMIENTO PLANTA FISICA			1.				1. Todo está oxidado.		1. . 2.			



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

### Por Especialidad:

MES	ESPECIALIDAD	ORTOPEDIA	GINECOLOGIA	CARDIOLOGIA	PEDIATRIA	PSICOLOGIA	PSIQUIATRIA	OTORRINO	FISIATRIA	CIRUGIA	MEDICINA INTERNA	URROLOGIA	OFTALMO	NUTRICION	ECOGRAFIA	TERAPIA FIS	TERAPIA LEN	NEUROCIURU	CURACIONE	ANESTESIA	TOTAL	
ENERO		5	6	3	1	7	1	2	3	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
FEBRERO		1	3	3	2	3	2	2	3	0	3	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	31
MARZO		1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	2	0	1	1	2	1	1	0	0	0	27
ABRIL		3	7	2	1	2	0	2	0	3	5	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	28
MAYO		7	3	1	3	0	1	2	0	3	2	3	1	1	0	0	0	2	2	0	31	
JUNIO		3	4	6	3	4	1	1	0	1	3	1	1	6	1	0	0	0	0	0	0	29
TOTAL SEMESTRE		20	28	12	12	24	6	11	7	13	15	10	3	11	4	2	2	3	2	0	185	
JULIO		2	1	1	2	3	0	1	2	1	8	1	0	3	2	0	0	2	0	3	32	
AGOSTO		2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	0	0	3	0	0	0	0	4	1	23	
SEPTIEMBRE		1	1	0	0	1	1	1	0	2	1	2	0	2	0	0	0	1	0	1	14	

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 SEPTIEMBRE de 2019 realizo 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 a un promedio aproximado de 100 usuarios, por diferentes medios (presencial, telefónica o por medios electrónicos).

Ana María Mejía Higuera  
Trabajadora Social  
SIAU

