

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN MARZO 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 248 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de MARZO de 2021 en las tres sedes, 238 satisfechos, 10 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	46	20	2	0	0	68
URGENCIAS DUITAMA	71	1	1	0	0	73
AMBULATORIO DUITAMA	62	8	6	0	0	76
AMBULATORIO SANTA ROSA	8	7	1	0	0	16
URGENCIAS SANTA ROSA	4	1	0	0	0	5
AMBULATORIOSATIVASUR	7	3	0	0	0	10



Por otra parte, se puede identificar que, de las 248 encuestas realizadas, 245 usuarios recomendarían la Institución a familiares y amigos, 1 usuario manifestó que no recomendaría y 2 usuarios no respondieron a la pregunta.

SERVICIO	DEF. SI	PROB. SI	DEF. NO	PROB. NO	NO RESPONDE	TOTAL
	#	#	#	#	#	#
INTERNACIÓN DUITAMA	58	7	1	0	2	68
URGENCIAS DUITAMA	72	1	0	0	0	73
AMBULATORIO DUITAMA	61	15	0	0	0	76
AMBULATORIO SANTA ROSA	10	6	0	0	0	16
URGENCIAS SANTA ROSA	5	0	0	0	0	5
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 68 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS INTERNACION																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	Marzo de 2021															
TOTAL	68															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	31	46%	32	47%	3	4%	2	3%	0	0%	68	63	93%	5	7%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	42	62%	25	37%	1	1%	0	0%	0	0%	68	67	99%	1	1%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	68	####	0	0%	0	0%					68	68	100%	0	0%
4	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	67	99%	1	1%	0	0%					68	67	99%	1	1%
5	¿CONSIDERA ADECUADA LA ALIMENTACION EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION DE ACUERDO A SU DIAGNOSTICO?	65	96%	3	4%	0	0%					68	65	96%	3	4%
6	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y RECLAMOS	37	54%	31	46%	0	0%					68	37	54%	31	46%
7	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	62	91%	6	9%	0	0%					68	62	91%	6	9%
8	¿CONOCE CUALES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	44	65%	24	35%	0	0%					68	44	65%	24	35%
9	EL TRAMITE ADMINISTRATIVO DE LA CUENTA AL RECIBIR EL ALTA HOSPITALARIA FUE EN UN TIEMPO RAZONABLE Y SIN ERRORES	51	75%	11	16%	6	9%					68	57	84%	11	16%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	46	68%	20	29%	2	3%	0	0%	0	0%	68	66	97%	2	3%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESP.						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
11	¿LE RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	58	85%	7	10%	1	1%	0	0%	2	3%	68	65	96%	3	4%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN

- Atención excelente del internista
- Excelente servicio.
 - PARA MEJORAR:
 - “La demora de 6 horas para remitirla desde Santa Rosa a Duitama, y muy demorada la atención”

SERVICIO URGENCIAS 73 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS URGENCIAS																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	MARZO 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	68	93%	5	7%	0	0%	0	0%	0	0%	73	73	100%	0	0%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE	69	95%	3	4%	1	1%	0	0%	0	0%	73	72	99%	1	1%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	73	###	0	0%	0	0%					73	73	100%	0	0%
4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	72	99%	1	1%	0	0%					73	72	99%	1	1%
5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	47	64%	26	36%	0	0%					73	47	64%	26	36%
6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	69	95%	4	5%	0	0%					73	69	95%	4	5%
7	DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	60	82%	13	18%	0	0%					73	60	82%	13	18%
8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	62	85%	11	15%	0	0%					73	62	85%	11	15%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL	71	97%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	73	72	99%	1	1%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO								
		#	%	#	%	#	%	#	%							
10	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	72	99%	1	1%	0	0%	0	0%			73	73	100%	0	0%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE URGENCIAS

- “Me gusto mucho la atención de Kevin”.
- “Prefiero la atención de aquí que la que dan en la Clínica Boyacá”.
- “los felicito, no tengo que alguna”.
- “Gracias a todo el personal”.
 - PARA MEJORAR
- “Me gustaría tener una mejor comunicación y cercanía”.
- “No entiendo porque hay demora en la endoscopia”.
- “Me gustaría que las camas de observación fueran las mismas para todos”.
- “No tuve agua caliente”

SERVICIO AMBULATORIO 76 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS																		
SEDE	DUITAMA																	
PERIODO	MARZO DE 2021																	
TOTAL	76																	
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS						
		SI		NO		N/A						TOTAL		SATISFECHO		INSATISFECHO		
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	74	97%	2	3%	0	0%					76	76	100%	0	0%		
2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU	75	99%	1	1%	0	0%					76	76	100%	0	0%		
3	CONSIDERA CONFORABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCION	71	93%	5	7%	0	0%					76	71	93%	5	7%		
4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y	32	42%	44	58%	0	0%					76	32	42%	44	58%		
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA	54	71%	22	29%	0	0%					76	54	71%	22	29%		
6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER.	71	93%	5	7%	0	0%					76	71	93%	5	7%		
7	CONOCE CUALES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	60	79%	16	21%	0	0%					76	60	79%	16	21%		
8	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	66	87%	10	13%	0	0%					76	66	87%	10	13%		
		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	42	55%	14	18%	11	14%	8	11%	1	1%	76	42	55%	34	45%		
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA								
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%							
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	62	82%	8	11%	6	8%	0	0%	0	0%	76	70	92%	0	0%		
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE								
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%							
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	61	80%	15	20%	0	0%	0	0%	0	0%	76	76	100%	0	0%		

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO

- PARA MEJORAR

- “La fila de facturación es muy larga, hay solo una persona atendiendo”
- “Solo hay un funcionario en ventanilla, mucha gente (usuarios) es peligroso por covid”.
- “Enfermería no da orden por escrito para retirada de puntos habiendole explicado que en cualquier entidad”
- “Muy pequeño el espacio de atención, no infroman de tapabocas”.
- “Muy demorada la atención de la cita”.

TABLA DE TABULACION SATIVA SUR 10 AMBULATORIOS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS															
SEDE	SATIVA SUR														
PERIODO	MARZO DE 2021														
TOTAL	10														
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS			
		SI		NO		N/A		TOTA L		SATISFECHO		INSATISFECHO			
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	10	100%	0	0%	0	0%					10	100%	0	0%
2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU	10	100%	0	0%	0	0%					10	100%	0	0%
3	CONSIDERA COMFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCION	10	100%	0	0%	0	0%					10	100%	0	0%
4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y	8	80%	2	20%	0	0%					10	80%	2	20%
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA	10	100%	0	0%	0	0%					10	100%	0	0%
6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE	10	100%	0	0%	0	0%					10	100%	0	0%
7	CONOCE CUALES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	8	80%	2	20%	0	0%					10	80%	2	20%
8	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	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	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10	90%	1	10%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%				
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	7	70%	3	30%	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 SERVICIO AMBULATORIO SATIVASUR

▪ PARA MEJORAR:

- “El doctor se demoró porque estaba atendiendo una urgencia”

TABLA DE TABULACION SANTA ROSA 16 AMBULATORIOS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS															
SEDE	SANTA ROSA														
PERIODO	MARZO DE 2021														
TOTAL	16														
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS			
		SI		NO		N/A						SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	16	100%	0	0%	0	0%					16	100%	0	0%
2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU	16	100%	0	0%	0	0%					16	100%	0	0%
3	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCION	16	100%	0	0%	0	0%					16	100%	0	0%
4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	10	63%	6	38%	0	0%					10	63,0%	6	38,0%
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	13	81%	3	19%	0	0%					13	81%	3	19%
6	CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER.	12	75%	4	25%	0	0%					12	75%	4	25%
7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	14	88%	2	13%	0	0%					14	88,0%	2	13,0%
8	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	16	100%	0	0%	0	0%					16	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	13	81%	0	0%	2	13%	1	6%	0	0%	16	81%	3	19%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%				
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	8	50%	7	44%	1	6%	0	0%	0	0%	16	94%	1	6%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		O RESPONDE					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%				
11	¿LE RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	10	63%	6	38%	0	0%	0	0%	0	0%	16	100%	0	0%

OBSERVACIONES:

- “El hospital cuenta con los elementos de protección personal y el personal tambien lo hace, muy buena atención”.
- “Siempre me han atendido bien”.
 - PARA MEJORAR:
- “No estoy de acuerdo porque el portero no hace respetar la fila”.

SANTA ROSA URGENCIAS 5 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS URGENCIAS																
SEDE	SANTA ROSA															
PERIODO	MARZO DE 2021															
TOTAL	5															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL		SATISFECHO		INSATISFECHO
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	4	80%	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	5	5	100%	0	0%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	5	100%	0	0%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	5	100%	0	0%	0	0%					5	5	100%	0	0%
4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	5	100%	0	0%	0	0%					5	5	100%	0	0%
5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	3	60%	2	40%	0	0%					5	3	60%	2	40%
6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	5	100%	0	0%	0	0%					5	5	100%	0	0%
7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	4	80%	1	20%	0	0%					5	4	80%	1	20%
8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	5	100%	0	0%	0	0%					5	5	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?	4	80%	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	5	5	100%	0	0%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESP.						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿LE RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	5	100%	0	0%

OBSERVACIONES:

- ✓ “Muy buena la atención”.
- ✓ “Que gracias a la enfermera por la paciencia y respeto que mantuvo hacia mí”.
- ✓ “Excelente servicio, son buenas personas muy humanas”

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en lo corrido del año 2021 se han recibido en la oficina de atención al usuario 19 solicitudes, peticiones y quejas, 12 presenciales en la oficina de atención al usuario, 6 vía correo electrónico y 1 por página web.

Durante el mes de marzo se recepcionaron 7 solicitudes de manera presencial y 4 vía correo electrónico.

MEDIO DE RADICACIÓN	Nº RADICADO	FECHA DE RADICACION	NOMBRE USUARIO Y/O ACUDIENTE	SERVICIO	FECHA DE TRASLADO	FECHA DE RESPUESTA PROCESO	RESPUESTA AL USUARIO	CIERRE QUEJA	# Dias habiles de respuesta	TIPO DE PETICION
PRESENCIAL	1	13/01/2021	ANA CECILIA HERNANDEZ	ambulatorio	14/01/2021	18/01/2021	20/01/2021	20/01/2021	4	QUEJA
PRESENCIAL	2	14/01/2021	RICARDO LEAL PORRAS	vigilancia	18/01/2021	29/01/2021	29/01/2021	29/01/2021	9	QUEJA
PRESENCIAL	3	18/01/2021	DIANA FERNANDEZ	ambulatorio	18/01/2021	9/02/2021	9/02/2021	9/02/2021	17	QUEJA
PRESENCIAL	4	26/01/2021	ALEXANDRA TRIANA IBAÑEZ	ambulatorio	26/01/2021	27/01/2021	27/01/2021	27/01/2021	1	QUEJA
PRESENCIAL	5	26/01/2021	LUISA FERNANDA SABOGAL	rayos X	26/01/2021	29/01/2021	29/01/2021	29/01/2021	3	QUEJA
WEB	148	24/02/2021	65717242	eps externa	24/02/2021	24/02/2021	24/02/2021	24/02/2021	1	PETICION
CORREO		8/01/2021	MARCELA LOZANO	GINECOBSTERICIA	8/01/2021	1/02/2021	1/02/2021	1/02/2021	15	PETICION
CORREO	6	9/02/2021	PABLO MOYANO	CONSULTA EXTERNA	9/02/2021	17/02/2021	17/02/2021	17/02/2021	6	QUEJA
CORREO	7	5/03/2021	OLGA JOHANNA DUARTE MENDOZA	CONSULTA EXTERNA	5/03/2021	10/03/2021	10/03/2021	10/03/2021	3	QUEJA
PRESENCIAL	8	5/03/2021	JOHANNA SANCHEZ	UCI	5/03/2021	25/03/2021	25/03/2021	25/03/2021	13	SOLICITUD
CORREO	9	8/03/2021	JULIA ESTHER MARIÑO RINCÓN	SEDE SATIVASUR	8/03/2021	10/03/2021	10/03/2021	10/03/2021	2	DERECHO DE PETICION
PRESENCIAL	10	15/03/2021	ROMELIA BARON RUIZ	HOSPITALIZACION	15/03/2021	18/03/2021	18/03/2021	18/03/2021	3	QUEJA
PRESENCIAL	11	16/03/2021	YIMMY YODMEY UZCATEGUI	URGENCIAS	16/03/2021	18/03/2021	18/03/2021	18/03/2021	2	QUEJA
PRESENCIAL	12	17/03/2021	MARCELA DIAZ	CIRUGIA Y CONSULTA EXTERNA	17/03/2021	23/03/2021	23/03/2021	26/03/2021	3	QUEJA
PRESENCIAL	13	24/03/2021	GRIMAN YERLEY	CIRUGIA	24/03/2021	25/03/2021	25/03/2021	25/03/2021	2	QUEJA
CORREO	14	26/03/2021	ANDREA CAROLINA ARIAS	CIRUGIA	26/03/2021	29/03/2021	29/03/2021	29/03/2021	1	QUEJA
CORREO	15	27/03/2021	NATALIA PEREZ	CIRUGIA	29/03/2021					QUEJA
PRESENCIAL	16	29/03/2021	LUZ MARINA ROMERO	INTERNACIÓN	29/03/2021					QUEJA
PRESENCIAL	17	31/03/2021	WEIMAR CASTRO	CONSULTA EXTERNA	31/03/2021					QUEJA

Así mismo, se realizó la apertura de buzones en compañía de integrantes de la asociación de usuarios y se encontraron 21 buzones de los cuales 15 son satisfactorios y 6 insatisfactorios.

Nº ORDEN	SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	OBSERVACIONES	FUNCIONARIOS DESTACADOS
1	A1	1	0	1	La señora Yessica Muñoz el día 1 de marzo del año 2021, realiza la siguiente observación: Me ve el médico general, después de haber tenido CX de vesícula, no tengo familiar permanente y le pido el favor a las auxiliares de turno y me responden que lo haga yo misma que por que ya me dieron salida, la actitud de las auxiliares no es la correcta, ya que para eso están ellas acá, para brindar ayuda a sus pacientes las auxiliares del día 1-03-2021, horas de la mañana habitación 203A.	
2	A2	0	0	0		
3	B2	0	0	0		
4	C2	0	0	0		
5	C3	1		1	Duitama marzo 14 de 2021, los familiares de la paciente ROMELIA BARON RUIZ, Habitación C3 313, reportan lo siguiente: Con el presente oficio quiero poner en conocimiento de ustedes las siguientes anomalías que se están presentando al interior de esta prestigiosa institución. Debido a que las habitaciones destinadas para	
6	SALA DE PARTOS	0	0	0		
7	URGENCIAS	3	1	2	Llego desde las diez y veintisiete pm son las dos y treinta am de la mañana con solo cinco pacientes por delante y dos demás de urgencias me parece que no es justo que hagan una cosa de esas hasta se desmayó una señora y ni siquiera miran que pasa, por eso este país esta como esta por eso este país esta como esta no prestan un buen	Una muy buena felicitación al personal médico enfermeras y personal de seguridad, atención excelente, Atentamente: Familia Jaime Zambrano
8	CIRUGIA AMBULATORIA	6	6	0		El señor Jonatan Garcia con fecha de 18 marzo, reporta lo siguiente: Grandes felicitaciones a la enfermera Vilma de Cirugia ambulatoria por su gran carisma a los pacientes, Felicitaciones! El señor Trujillo Trujillo el día 18 de marzo, notifica a la enfermera Vilma; gracias por su colaboración y por su
9	CONSULTA EXTERNA	4	2	2	La señorita del modulo 9 fue bastante imponente porque se le entregaron dos códigos y según ella debía pasar a la cola hasta que tuviera tiempo de verificar la tramitología es bastante pesada para el usuario, Marly Duran. Muy mala atención por parte de la fisiatra Monica Mojica, quien nos atendio despectivamente, mi padre maneja cuadros de dolor muy altos y no vi ningún tipo de empatía en ella, adicional la demora en la atención. Alix Alvarado.G10	<ul style="list-style-type: none"> La señora Luz Edelmira Alvarado, felicita al hospital y al personal Médico y paramédico lo mismo que a la asistencia por la pronta y exacta asistencia en mi requerimiento. La señora Adriana Ibañez reporta: Fui atendida en un inicio por la señora Jhoana Antonio, guarda de seguridad de entrada, la presente tiene como fin felicitar y de cierta manera agradecer la atención y de la orientación que brindo
10	ADMINISTRATIVOS	2	2	0	La señora Dayra Oliveros el pasado 9 de marzo del presente año, reporta: Estaba con mi papá en la habitación C309A y al preguntar por la demora en la interconsulta de gastroenterología y medicina interna y la Dra Peralta me dijo que eso estaba demorada que si quería más rápido tenía que pagarle al médico particular o medicina preparada y que eso era en todo el país, que ella había trabajado en Huila y Bogotá y que era igual y que en el hospital tenía muchos pacientes y mi papá no era el	
11	SATIVASUR	4	4	0		<ul style="list-style-type: none"> La Señora Rosalba Estupiñan comenta que el Personal de Salud muy bien, son personas muy formales. El 10 de marzo quien firma notifica que: Cuando llego al centro de salud el personal que trabaja ahí son personas muy formales.
12	SANTA ROSA	0	0	0		
	TOTAL	21	15	6		

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 marzo 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