

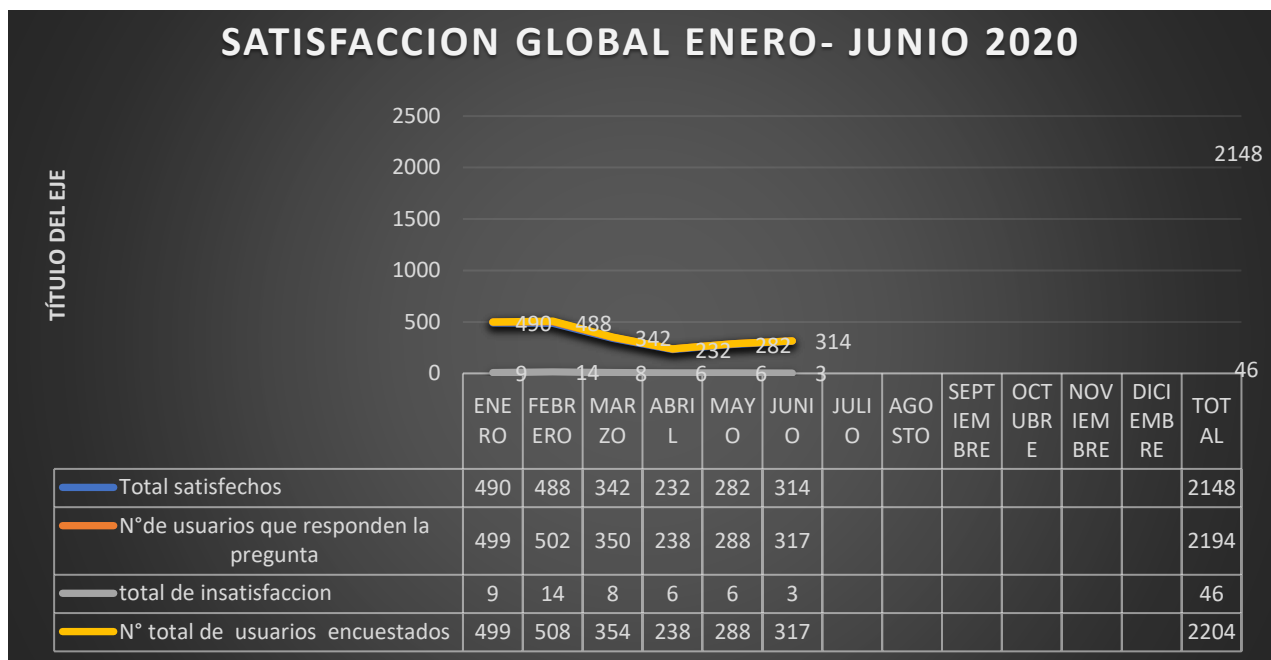
## SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

### INFORME DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE 2020

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 del primer semestre del año 2020

Se aplicaron un total de 2204 encuestas en donde se evidencia un promedio de 97 de satisfacción total, de los cuales 2148 usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida de 2194 que respondieron a la pregunta global.



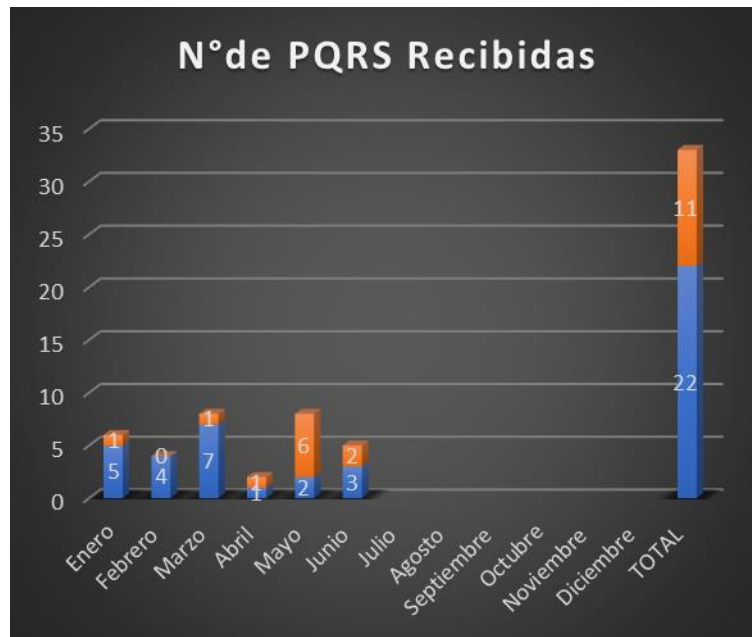
En la ESE Hospital Regional de Duitama en el año 2020 se aplicaron 1553 encuestas de las cuales el 97% de usuarios está satisfecho con la atención prestada, en Santa Rosa se aplicaron 565 encuestas con un 98.% de satisfacción y en Sativa Sur se aplicaron 86 encuestas con un 97% de satisfacción.



SEDE	DUITAMA	SANTA ROSA	SATIVA SUR	TOTAL
TOTAL ENCUESTAS	1553	565	86	2204
TOTAL SATISFECHOS	1514	551	83	2148
%	97	98	97	97
INSA TISFECHOS	39	4	3	46
%	3	1	3	2
NºUSUARIOS QUE NO RESPONDEN LA PREGUNTA	0	10	0	10
%	0,0	1,8	0,0	0,5

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

- La recepción, gestión y tramite de PQRSD. En la oficina de atención al usuario se recibieron 33 PQRSD de las cuales 22 son radicadas presencialmente en el Hospital y 11 por la plataforma web a todas se les dio tramite y respuesta en un tiempo menor de 15 días.



- 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 primer semestre se recogieron 623 de los cuales buzones de los cuales 540 son satisfechos exaltando la labor y atención recibida en los servicios y 83 usuarios refirieron sugerencias las cuales se han analizado en el comité de ética y se han tomado las medidas correspondientes.

SEDE	BUZONES PRIMER TRIMESTRE						BUZONES SATISFECHOS PRIMER SEMESTRE						INSATISFACCION PRIMER TRIMESTRE					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
DUITAMA	149	137	88	46	81	80	135	111	76	41	75	67	14	26	12	5	6	13
SANTA ROSA	2	2	4	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	4	1	0	0
SATIVA	0	0	20	3	7	3	0	0	20	3	7	3	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>151</b>	<b>139</b>	<b>112</b>	<b>50</b>	<b>88</b>	<b>83</b>	<b>136</b>	<b>112</b>	<b>96</b>	<b>44</b>	<b>82</b>	<b>70</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>13</b>
	623						540						83					

- 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.
- 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 y se entrega folleto con los mismos.
- canales de comunicación del Hospital por medio de difusión en página web, redes sociales y folletos.

Ana María Mejía Higuera  
Trabajadora Social  
Líder SIAU

