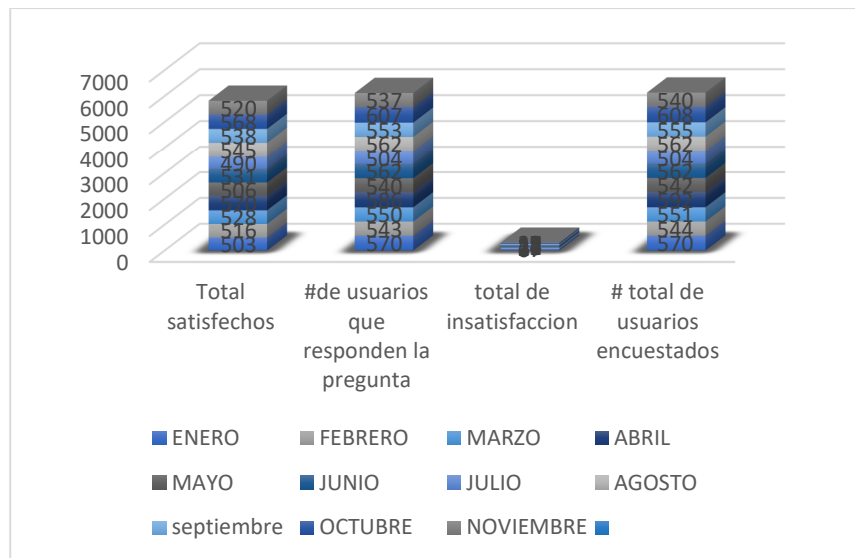


INDICADORES DE SATISFACCIÓN NOVIEMBRE 2019

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

A continuación, se dan a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción del mes de Noviembre 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.

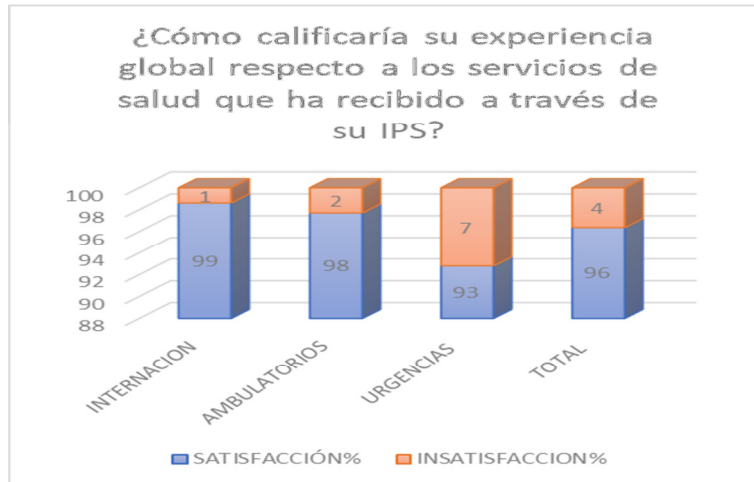


Se aplicaron un total de 540 encuestas en las tres sedes en donde se evidencia un promedio de **97%** de satisfacción, de los cuales 520 usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida y 17 usuarios se encuentran insatisfechos, de los 537 que respondieron a la pregunta global con él 3%.

	NoResponde	MuyBuena	Buena	Regular	Mala	MuyMala	Total	satis	total respuestas	insatis	suma total	NO TOTAL RESPONDEN
Internacion Duitama	0	51	92	2	0	0	145	387	401	14	401	0
Ambulatorios Duitama	0	49	79	3	0	0	131					
Urgencias Duitama	0	25	91	8	1	0	125					
Ambulatorios sativa	0	0	18	2	0	0	20	18	20	2	20	0
Ambulatorios santa r	3	22	32	1	0	0	58	115	116	1	119	3
Urgencias santa r	0	31	30	0	0	0	61	520	537	17	540	3
	3	178	342	16	1	0	540					



DUITAMA



¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION
INTERNACION	143	2
AMBULATORIOS	128	3
URGENCIAS	116	9
TOTAL	387	14

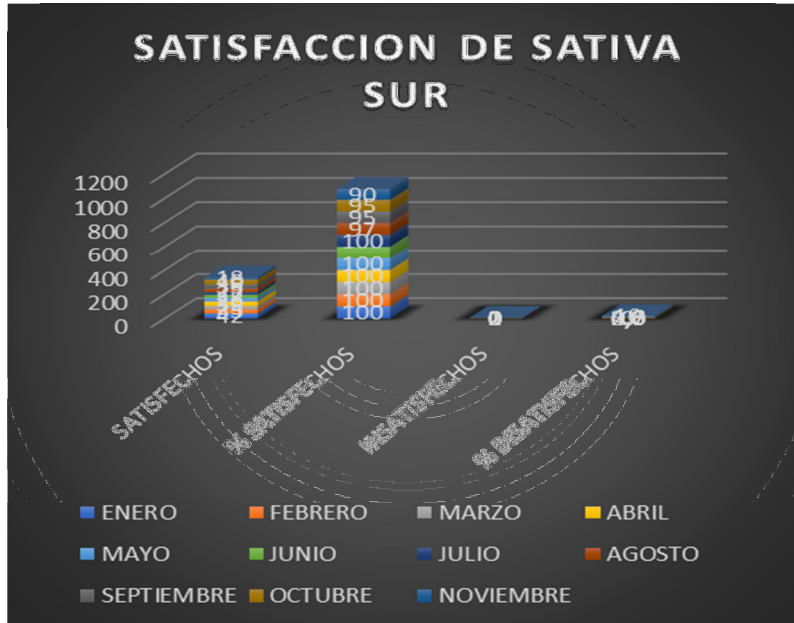
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

SERVICIO	SATISFACCIÓN%	INSATISFACCION%
INTERNACION	99	1
AMBULATORIOS	98	2
URGENCIAS	93	7
TOTAL	96	4

En la sede de Duitama se aplicaron 401 encuestas de las cuales 387 usuarios con el **97%** están satisfechos y 14 usuarios se encuentran insatisfechos.



SATIVA SUR

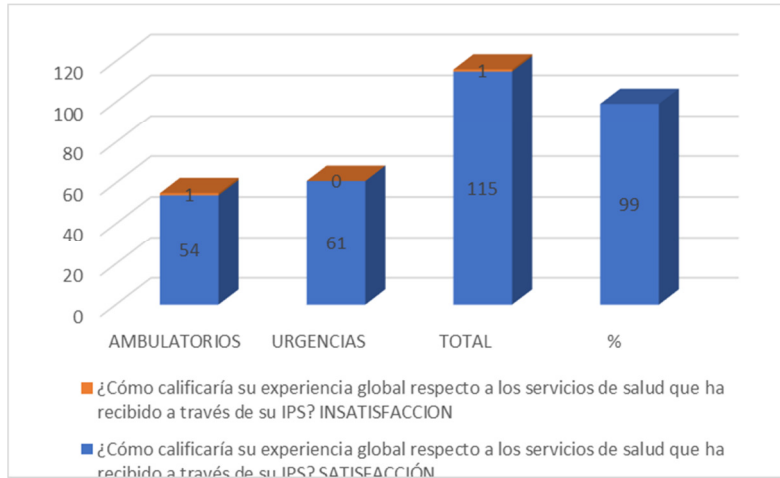


Para La Sede de Sativa Sur se aplicaron 20 encuestas de las cuales 18 usuarios se encuentra satisfechos.

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	54	1
URGENCIAS	61	0
TOTAL	115	1
%	99	





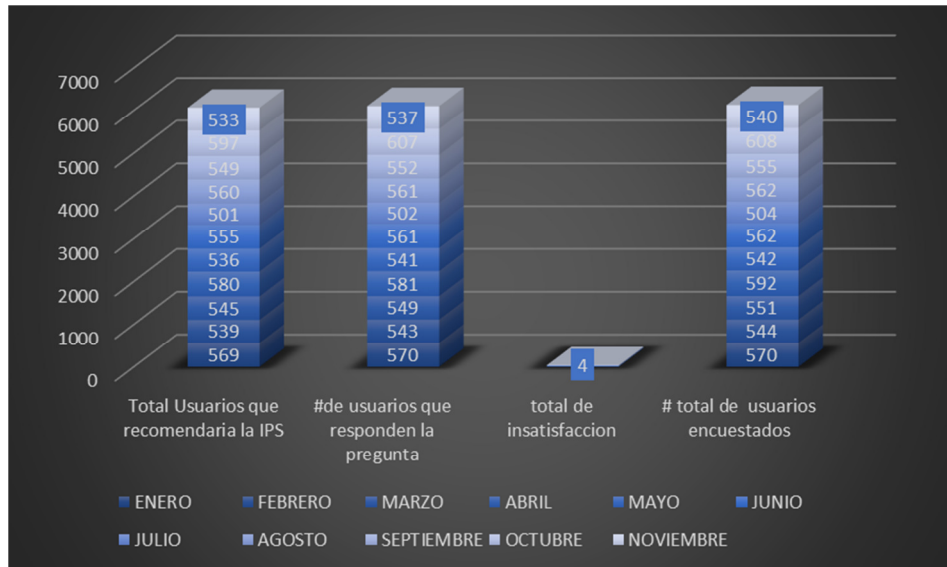
En la sede de Santa Rosa se aplicaron 119 encuestas de las cuales 115 usuarios con el **99%** de 116 que respondieron la encuesta se encuentra satisfecho con la atención que recibieron.

¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?"

Se puede evidenciar que, de las 533 encuestas aplicadas, 537 usuarios recomendarían la institución, 3 usuarios no responden la pregunta.

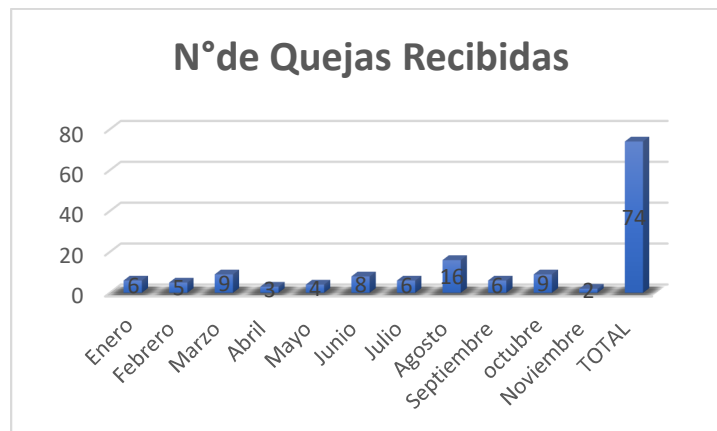
	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	141	4	0	0	145	400	401	1	401	0
Ambulatorios Duitama	0	127	4	0	0	131					
Urgencias Duitama	0	112	12	0	1	125					
Ambulatorios sativa	0	16	2	2	0	20	18	20	2	20	0
Ambulatorios santa r	3	37	18	0	0	58	115	116	1	119	3
Urgencias santa r	0	40	20	1	0	61					
	3	473	60	3	1	540	533	537	4	540	3





Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de NOVIEMBRE de 2019 se recibieron en la oficina de atención de atención al usuario 2 PQRSD, de las cuales hasta la fecha se ha dado respuesta dentro de los plazos establecido con promedio de respuesta de 11 días.

74	1/11/2019	Barbara Dolores Perez	compensar	consulta externa	2	subgerencia cientifica	1/11/2019	3/12/2019	3/12/2019	3/12/2019
75	28/11/2019	anonimo buzón		urgencias		subgerencia cientifica	3/12/2019	3/12/2019	3/11/2019	3/11/2019



Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes de los usuarios en donde se recolectaron un total 154 de buzones en Duitama de los cuales 136 son satisfactorios resaltando la labor del personal y 17 sugerencias, en sativa 3 buzones y 2 en Santa Rosa de Viterbo

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CALIDAD																						
PERIODO - NOVIEMBRE 2019				CALIDAD Y SERVICIO												INFRAESTRUCTURA						
No. Orden	SERVICIO	TOTAL	SATISFECHA	INSATISFECHA	DERECHOS		DEBERES		INFORMACION				OPORTUNIDAD				DOTACION	ASEO	MANTENIMIENTO			
					SATISF.	INSAT.	SATISF.	INSAT.	SATISF.	INSAT.	SATISF.	INSAT.	SATISF.	INSAT.	HOTELERIA				PLANTA FISICA			
															SATISF.	INSAT.			SATISF.	INSAT.		
1	A1	11	10	1	0	0	0	0	0	4	0	2	0	0	0	3	2	0	0	0	0	
2	A2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	B1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	B2	14	10	4	0	0	0	1	0	3	1	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	
5	C2	28	28	0	0	0	3	0	5	0	1	0	0	0	18	0	0	0	0	1	0	
6	C3	18	16	2	0	0	2	0	3	1	3	0	0	0	8	0	0	0	0	0	1	
7	SALAS DE PARTOS	11	8	3	0	0	0	0	0	1	7	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	
11	URG. ADULTOS	4	1	3	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
	CONSULTA EXTERNA	30	29	1	0	0	2	0	14	0	3	0	0	1	10	0	0	0	0	0	0	
9	ADMINISTRATIVOS	4	1	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	
10	CX AMBULATORIA	33	33	0	0	0	1	0	9	0	8	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL	154	136	17	0	0	9	0	35	6	26	2	0	2	65	6	0	0	1	0	1	
12	SATIVASUR	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
13	SANTA ROSA	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	



CALIDAD Y SERVICIO	TOTAL	A1		A2		B0		C0		C1		CONSULTA EXTERNA		SALA DE PARTOS		URGENCIAS ADULTOS		GRUJA AMBULATORIA		ADMINISTRATIVOS		SATIVASUR		SANTA ROSA	
		SATISFECHAS	INSATISFECHAS	SATISFECHAS	INSATISFECHAS	SATISFECHAS	INSATISFECHAS	SATISFECHAS	INSATISFECHAS	SATISFECHAS	INSATISFECHAS	SATISFECHAS	INSATISFECHAS	SATISFECHAS	INSATISFECHAS	SATISFECHAS	INSATISFECHAS	SATISFECHAS	INSATISFECHAS	SATISFECHAS	INSATISFECHAS	SATISFECHAS	INSATISFECHAS	SATISFECHAS	INSATISFECHAS
INFORMACION MERCADO	10	0																							
INFORMACION INTERNA	41																								
OPORTUNIDAD EN PRESTACION DEL SERVICIO	20																								
DEMORA EN PRESTACION DEL SERVICIO	3																								
ACTIVO DEL PRESTADOR	72																								
INFRAESTRUCTURA DE DOTACION	0																								
MANTENIMIENTO HOTELERA	1																								
MANTENIMIENTO PLANTA FISICA	1																								
TOTAL																									



		N° DE INASISTENCIA DUITAMA										
MES		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
EPS	COMPARTA	15	13	19	15	14	15	16	12	8	10	11
	COMFAMILIAR	13	3	3	3	4	5	8	6	0	1	1
	NUEVA EPS	1	2	1	1	1	0	1	1	0	0	0
	EMDISALUD	0	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0
	SANIDAD MILITAR	0	1	1	2	3	5	3	0	2	1	1
	POLICIA	5	2	0	0	0	0	0	0	2	1	0
	PARTICULAR	3	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0
	SALUD TOTAL	1	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	MEDIMAS	1	1	0	4	4	0	1	0	0	0	0
	COMPENSAR	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
	SOAT	0	0	0	0	3	1	2	0	0	0	2
COOSALUD	0	4	1	0	1	0	1	2	2	2	1	
TOTAL		39	31	27	28	31	29	32	23	14	16	16

Por Especialidad:

		INASISTENCIA A CONSULTA ESPECIALIZADA																				
ESPECIALIDAD		ORTOPEDIA	GINECOLOGIA	CARDIOLOGIA	PEDIATRIA	PSICOLOGIA	PSIQUIATRIA	OTORRINO	FISIATRIA	CIRUGIA	MEDICINA INTERNA	UROLOGIA	OFTALMO	NUTRICION	ECOGRAFIAS	TERAPIA FIS	TERAPIA LEN	NEUROCIRU	CURACIONE	ANESTESIA	TOTAL	
MES	ENERO	5	9	5	1	7	1	2	3	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
	FEBRERO	1	3	3	2	5	2	2	3	3	0	3	1	2	1	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	1	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	0	2	2	0	31
	JUNIO	3	4	0	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	0	185
	JULIO	2	1	1	2	3	0	1	2	1	8	1	0	3	2	0	0	2	0	0	0	32
	AGOSTO	2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	23
	SEPTIEMBRE	1	1	0	1	1	1	1	0	2	1	2	0	2	0	0	0	0	1	0	1	14
	OCTUBRE	3	0	1	2	1	0	2	1	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	16
	NOVIEMBRE	3	0	1	2	2	0	3	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	16

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 Noviembre 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

