

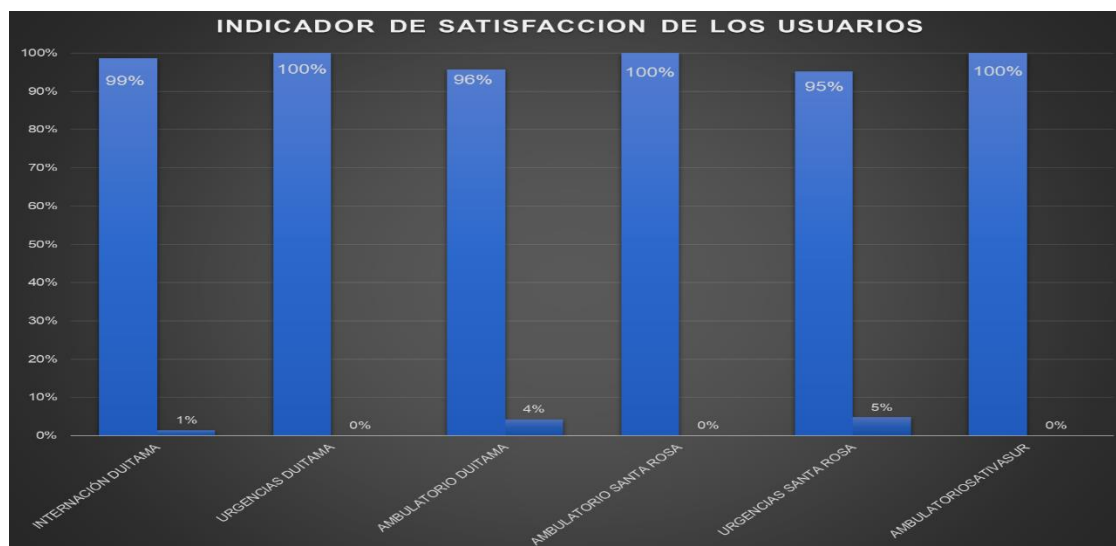
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN JULIO 2021

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 254 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de JULIO de 2021 en las tres sedes, 249 satisfechos, 5 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	42	31	1	0	0	74
URGENCIAS DUITAMA	36	29	0	0	0	65
AMBULATORIO DUITAMA	38	30	3	0	0	71
AMBULATORIO SANTA ROSA	4	7	0	0	0	11
URGENCIAS SANTA ROSA	13	7	1	0	0	21
AMBULATORIOSATIVASUR	1	11	0	0	0	12



Por otra parte, se puede identificar que, de las 249 encuestas realizadas, la totalidad de usuarios recomendarían la Institución a familiares y amigos.

SERVICIO	DEF. SI	PROB. SI	DEF. NO	PROB. NO	NO RESPONDE	TOTAL
	#	#	#	#	#	#
INTERNACIÓN DUITAMA	56	18	0	0	0	74
URGENCIAS DUITAMA	41	24	0	0	0	65
AMBULATORIO DUITAMA	52	19	0	0	0	71
AMBULATORIO SANTA ROSA	11	0	0	0	0	11
URGENCIAS SANTA ROSA	13	8	0	0	0	21
AMBULATORIOSATIVASUR	12	0	0	0	0	12



A continuación, se relaciona la tabla de respuestas obtenida por servicio y sede de la satisfacción del usuario.

DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN 74 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS INTERNACION																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	JULIO DE 2021															
TOTAL	74															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	#	%	#	%
1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	39	53%	33	45%	2	3%	0	0%	0	0%	74	72	97%	2	3%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	52	70%	22	30%	0	0%	0	0%	0	0%	74	74	100%	0	0%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	74	100%	0	0%	0	0%					74	74	100%	0	0%
4	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	71	96%	3	4%	0	0%					74	71	96%	3	4%
5	¿CONSIDERA ADECUADA LA ALIMENTACION EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION DE ACUERDO A SU DIAGNOSTICO?	70	95%	2	3%	2	3%					74	70	95%	4	5%
6	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y RECLAMOS	31	42%	40	54%	3	4%					74	31	42%	43	58%
7	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	67	91%	5	7%	2	3%					74	67	91%	7	9%
8	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	48	65%	24	32%	2	3%					74	48	65%	26	35%
9	EL TRAMITE ADMINISTRATIVO DE LA CUENTA AL RECIBIR EL ALTA HOSPITALARIA FUE EN UN TIEMPO RAZONABLE Y SIN ERRORES	50	68%	0	0%	24	32%					74	74	100%	24	32%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	42	57%	31	42%	1	1%	0	0%	0	0%	74	73	99%	1	1%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESP.						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	56	76%	18	24%	0	0%	0	0%	0	0%	74	74	100%	0	0%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN

- “Muy buena la atención del personal en general”.
- “Felicitamos al personal el día de hoy ya que son personas muy humanitarias y se dejan hablar y contestan con respeto”.
- “Doy gracias a Dios, felicito al personal por la ayuda que me han brindado”.
- “Estamos muy agradecidos con el personal de enfermería quienes han estado muy pendientes y nos han colaborado mucho con la situación de mi papá, muchas gracias”.
- “Estoy muy conforme con la atención brindada a mi familiar”.
- “Tienen buena atención”.
- “Me agrado el servicio de las enfermeras, muy atentas y responsables con sus labores”.
- “Brindan la mejor atención a medida de sus capacidades muy buen servicio y agradecidos por la excelente labor como personal médico, amable y respetuoso”.
- “Muchas gracias por su trabajo tiempo y entrega. dios los bendiga y sigan cuidándose”.
- “Me sentí muy bien con las personas que me atendieron en la B3

▪ PARA MEJORAR:

- “Debo poner queja ya que mi paciente fue dado de alta el lunes 5 de julio y me entregaron la epicrisis incompleta, no imprimieron el cierre de la historia ni la incapacidad y plan de manejo, he tenido que venir dos veces para solucionarlo, hoy es viernes y hasta ahora me entero que mi esposo debe tener terapia física y respiratoria lo cual me parece el colmo pues hemos perdido cuatro días sin estas terapias, por consiguiente, nadie ha hecho seguimiento del uso del oxígeno y su destete. Posdata: mi paciente es pos covid y se llama Wilson Lancheros CC...”
- “Se necesita un sitio más cómodo para que el acompañante del paciente pueda pasar la noche”.
- “Que nos pongan tv”.
- “En el caso de las primerizas ser más pacientes al decirlo y explicarles las cosas para evitarles estrés”.

SERVICIO URGENCIAS DUITAMA 65 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS URGENCIAS																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	JULIO DE 2021															
TOTAL	65															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS											ANALISIS			
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	#	%	#	%
1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	36	55%	28	43%	1	2%	0	0%	0	0%	65	64	98%	1	2%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE	41	63%	24	37%	0	0%	0	0%	0	0%	65	65	100%	0	0%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	62	95%	1	2%	2	3%					65	62	95%	1	2%
4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	60	92%	5	8%	0	0%					65	60	92%	5	8%
5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	29	45%	36	55%	0	0%					65	29	45%	36	55%
6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	60	92%	4	6%	1	2%					65	60	92%	4	6%
7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	35	54%	30	46%	0	0%					65	35	54%	30	46%
8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	50	77%	15	23%	0	0%					65	50	77%	15	23%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL	36	55%	29	45%	0	0%	0	0%	0	0%	65	65	100%	0	0%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO								
		#	%	#	%	#	%	#	%							
10	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	41	63%	24	37%	0	0%	0	0%			65	65	100%	0	0%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE URGENCIAS

- “Las personas de la sala de partos son muy amables y diligentes”.
- “Eternamente agradecidos con el talento humano del hospital regional, dios los bendiga y los proteja en sus labores diarias son los mejores”.
- “La atención y servicio no podría decir la excelencia, pero si es notable su deseo y vocación de servicio. su profesionalismo visto de acuerdo a su procedimiento de urgencia pues se puede decir que salvo la vida de nuestro padre. felicitaciones a los profesionales y auxiliares.”
- La atención es muy buena excelente, los médicos y enfermeros”.

PARA MEJORAR

- “Para las personas acompañantes en urgencias debería haber un poco de comodidad básica, en especial para quienes quedan en la noche un tv y sillas un poco más cómodas”
- “Por mi condición de movilidad no tengo como acceder al baño tan fácil y solicite un pato, sé que no es culpa de la enfermera o no sé, pero me para un tarro de plástico el cual en una o dos ocasiones en el baño (inteligible) sea utilizado para orinar puede ser un foco de infección, entiendo la situación que se vive, pero eso no es un recurso adecuado para las necesidades de los pacientes pues debe ser desinfectado. de antemano agradezco el buen trato del personal”

DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO 71 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS															
SEDE	DUITAMA														
PERIODO	JULIO DE 2021														
TOTAL	71														
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS			
		SI		NO		N/A						SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	67	94%	1	1%	3	4%					67	94%	4	6%
	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	66	93%	3	4%	2	3%					66	93%	5	7%
3	¿CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE	70	99%	0	0%	1	1%					70	99%	1	1%
4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y	48	68%	23	32%	0	0%					48	68%	23	32%
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA	60	85%	11	15%	0	0%					60	85%	11	15%
6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE	68	96%	3	4%	0	0%					68	96%	3	4%
7	¿ CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	56	79%	14	20%	1	1%					56	79%	15	21%
8	¿CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA?	57	80%	13	18%	1	1%					57	80%	14	20%
		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	37	52%	14	20%	8	11%	10	14%	2	3%	37	52%	34	48%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%				
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA ?	38	54%	30	42%	3	4%	0	0%	0	0%	38	54%	3	4%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%				
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMGOS ESTA IPS?	52	73%	19	27%	0	0%	0	0%	0	0%	52	73%	0	0%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO

- “Agradecidos por la atención de los médicos y las enfermeras. gracias”.
- “Agradecida por la atención prestada”.
- “Felicitaciones al doctor y todos sus colaboradores y en si a todo el personal que laboran en el hospital”.
- “Agradecido con la atención prestada desde el primer día en que me atendieron hasta hoy porque siempre solucionaron mis dudas”.
- “Es muy bueno el servicio”.
- “Han mejorado mucho el servicio de atención al usuario, felicitaciones”.
- “Buena atención, personal muy humano y solidario, gracias”.
- “Continuen prestando el servicio como lo han venido haciendo”.
- “El hospital tiene un excelente servicio y buenas instalaciones”.
- “La unidad cuenta con un potencial humano sobresaliente ya que la atención por que todo el personal es muy bueno”.
- “Es muy buena la atención pero sugiero que sea más controlado el ingreso porque hay personas mayores con síntomas de tos o embarazadas”.
- “Muy buena atención la doctora que me atendió gran profesional”.
- “El servicio en mi condición de gestantes es muy bueno”.
- “Gracias por su atención pues fui bien tratado.”
- “Muchas felicitaciones al hospital y todos sus colaboradores como médicos enfermeras y de por si todos sus trabajadores sea el trabajo que sea desde el gerente hasta los del aseo muchas gracias por todo”.
- “Muchas gracias por el buen servicio brindado”.
- “Me encanta el servicio muchas gracias por toda la atención prestada, felicitades.”
- “El servicio de todos es bueno pero a veces se demoran en atenderlo en el consultorio pero en general bueno.”
- “Me gustaría que las citas fueran más cerca en la fecha con el especialista. ha mejorado la calidad humana del personal”.

▪ PARA MEJORAR

- “No conozco como sea el proceso de capacitación hacia el personal que conforma la ese hospital regional de Duitama, pero sugiero se refuerce y se recuerde al personal el proporcionar un trato más amable hacia los usuarios; especialmente al personal de

facturación que en la mayoría de ocasiones sus actitudes son muy apáticas, poco amables y en ocasiones no dan la disposición y orientación que los usuarios requieren”.

- “Falta de personal para facturación”.
- “Cuando están facturando no sabemos cuál es la fila preferencial y la normal y la gente se atiende no hay distanciamiento deberían facturar en más cajas. hay enfermeras que no dan bien la información a las personas mayores y los gritan”.
- “Que el tiempo de espera no sea tan largo ya que me programe con permiso del trabajo y debido a la demora en la atención estoy retrasada es presentarme de mi permiso”.
- “Falta mejorar infraestructura e inyectarle más recursos, recomiendo que el gobierno acabe una serie de eps que se cogen los recursos y estos recursos centralizarlos a hospitales con más presupuesto para equipos e infraestructura”.
- “Siendo entendible que el hospital pasa por una emergencia sanitaria la asignación de citas se posponen en mi experiencia 1 o 2 meses, siendo mi situación de salud media-grave, me gustaría que estas citas se me asignasen con prontitud”.

SERVICIO AMBULATORIO SATIVA SUR 12 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS																
SEDE	SATIVA SUR															
PERIODO	JULIO DE 2021															
TOTAL	12															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		SI		NO		N/A						TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	12	100%	0	0%	0	0%					12	12	100%	0	0%
2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	9	75%	3	25%	0	0%					12	9	75%	3	25%
3	¿CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN?	12	100%	0	0%	0	0%					12	12	100%	0	0%
4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	12	100%	0	0%	0	0%					12	12	100%	0	0%
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	12	100%	0	0%	0	0%					12	12	100%	0	0%
6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER	12	100%	0	0%	0	0%					12	12	100%	0	0%
7	¿CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	12	100%	0	0%	0	0%					12	12	100%	0	0%
8	¿CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA?	12	100%	0	0%	0	0%					12	12	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	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%	12	11	92%	1	8%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA ?	1	8%	11	92%	0	0%	0	0%	0	0%	12	12	100%	0	0%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	12	12	100%	0	0%

SERVICIO AMBULATORIO SANTA ROSA 11 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS															
SEDE	SANTA ROSA														
PERIODO	JULIO DE 2021														
TOTAL	11														
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS			
		SI		NO		N/A						SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%					#	%	#	%
1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	10	91%	1	9%	0	0%					11	100%	0	0%
2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	6	55%	4	36%	1	9%					11	64%	5	45%
3	¿CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN?	11	100%	0	0%	0	0%					11	100%	0	0%
4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	10	91%	1	9%	0	0%					11	91%	1	9%
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	8	73%	3	27%	0	0%					11	73%	3	27%
6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER	9	82%	2	18%	0	0%					11	82%	2	18%
7	¿ CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	9	82%	2	18%	0	0%					11	82%	2	18%
8	¿CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA?	11	100%	0	0%	0	0%					11	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	10	91%	1	9%	0	0%	0	0%	0	0%	11	100%	1	9%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%				
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA ?	4	10%	7	64%	0	0%	0	0%	0	0%	11	100%	0	0%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESPONDE					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%				
11	¿LE RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	11	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	11	100%	0	0%

SANTA ROSA SERVICIO URGENCIAS 21 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS URGENCIAS																
SEDE	SANTA ROSA															
PERIODO	JULIO DE 2021															
TOTAL	21															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS											ANALISIS			
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	#	%	#	%
1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	16	76%	5	24%	0	0%	0	0%	0	0%	21	21	100%	0	0%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	16	76%	5	24%	0	0%	0	0%	0	0%	21	21	100%	0	0%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	21	100%	0	0%	0	0%					21	21	100%	0	0%
4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	21	100%	0	0%	0	0%					21	21	100%	0	0%
5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y RECLAMOS	18	86%	3	14%	0	0%					21	18	86%	3	14%
6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	18	86%	1	5%	2	10%					21	18	86%	3	14%
7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	21	100%	0	0%	0	0%					21	21	100%	0	0%
8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	19	90%	1	5%	1	5%					21	19	90%	2	10%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	13	62%	7	33%	1	5%	0	0%	0	0%	21	20	95%	1	5%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESP.						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿LE RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	13	62%	8	38%	0	0%	0	0%	0	0%	21	21	100%	0	0%

OBSERVACIONES SANTA ROSA SERVICIO URGENCIAS

- “Los felicito porque a pesar de la pandemia las doctoras y todo el equipo del hospital de Santa Rosa se esmeran por atender la comunidad y lo tratan increíble. doy gracias a ellos su labor es exitosa”.
- “la atención es excelente.”
- “Seccional santa rosa, al señor celador por la calidad de persona por el servicio que hoy en día están prestando, espero que continúen con esa amabilidad y humanidad que tienen y que se les brinde una felicitación o condecoraron a las personas ya mencionadas”
- “Excelente servicio recibido por parte del personal de enfermería y el personal de vigilancia, ojalá siempre sea así de especial por el personal de vigilancia que no siempre es así”.
- “Es muy excelente el servicio brindado por sus servidores son muy amables y respetuosos y el personal de vigilancia en muy excelente”.
- “Perfecto el servicio, de manera ágil inmediata”.
- “El servicio me pareció muy bueno gracias por su atención”.
- “Agradecer al hospital por sus servicios, es muy excelente”.
- Buena atención”.

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que al mes de julio del año 2021 se han recibido en la oficina de atención al usuario 74 solicitudes, 38 peticiones y quejas de manera presenciales en la oficina de atención al usuario, 19 vía correo electrónico y 17 por página web.

Durante el mes de julio se recibieron 9 en total, de las cuales 4 fueron solicitudes de manera presencial, 3 vía correo electrónico y 2 vía WEB.

MEDIO DE RADICACIÓN	Nº RADICACIÓN	FECHA DE RADICACIÓN	NOMBRE USUARIO Y/O ACUDIENTE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	EPS/SEGURIDAD	TIPO DE AFILIACIÓN	SERVICIO	CIERRE QUEJA	TIPO DE PETICION
PRESENCIAL	57	7/07/2021	ELIANA XIMENA RINCON	1052384662		Subsidiado	CONSULTA EXTERNA	12/07/2021	RECLAMO
CORREO	58	7/07/2021	BLANCA NIDIA REY VELANDIA	23553817	MEDIMAS	Subsidiado	URGENCIAS	114/07/2021	QUEJA
PRESENCIAL	59	9/07/2021	EDWIN ARNULFO HERNANDEZ	4253263	POLICIA	Especial	CONSULTA EXTERNA	15/07/2021	QUEJA
CORREO	62	8/07/2021	MARIA LEONOR BAYONA CHAPARRO	33447438	comfamiliar	Subsidiado	CONSULTA EXTERNA	13/07/2021	INFORMACION
PRESENCIAL	61	15/07/2021	ARMANDO PARRA MONTAÑEZ	7210220	COMFAMILIAR	Subsidiado	HOSPITALIZACION	28/07/2021	QUEJA
CORREO	62	26/07/2021	DORA MARÍA MORENO LEON	1050200810	NUEVA EPS	contributivo	SUBGERENCIA CIENTIFICA		SOLICITUD
WEB	63/ 165	26/07/2021	ELVIA BARRERA PALENCIA	24048133	nueva eps	Subsidiado	COORDINACIÓN SEDE SANTA ROSA	30/07/2021	QUEJA
PRESENCIAL	64	30/07/2021	ANA ROCIO BOLIVAR GOMEZ	33369143	sanidad militar	Especial	CONSULTA EXTERNA		QUEJA
WEB	166	12/07/2021	ROMEL ERWIN SANDOVAL	1052396808	COMFAMILIAR	Subsidiado	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	2/08/2021	QUEJA

Así mismo, se realizó la apertura de buzones en compañía de usuarios de la institución y se encontraron 23 buzones en la sede Duitama, ningún buzón en la sede Santa Rosa y 5 buzones en la sede Sativa sur.

SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
A1	0	0	0
A2	0	0	0
B2	0	0	0
C2	1	1	0
C3	2	2	0
SALA DE PARTOS	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0
CIRUGIA AMBULATORIA	12	12	0
CONSULTA EXTERNA	6	5	1
ADMINISTRATIVOS	2	0	2
SATIVASUR	5	5	0
SANTA ROSA	0	0	0

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 junio 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