

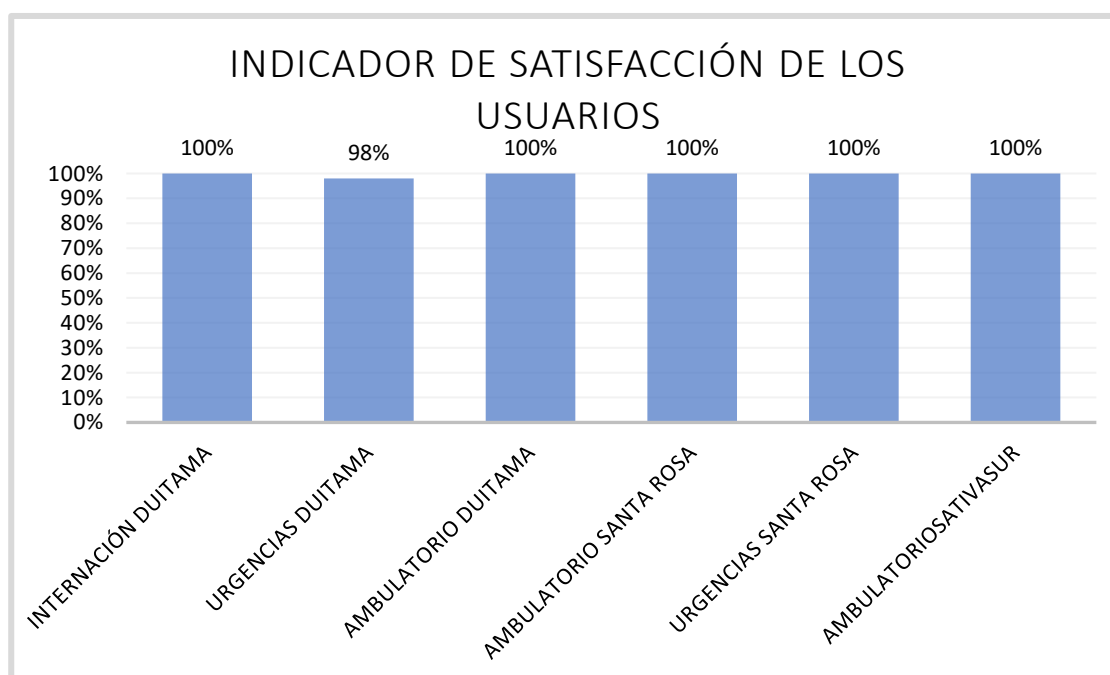
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN ENERO 2021

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 ENERO de 2021 en las tres sedes, 253 satisfechos, 1 usuario manifestó estar insatisfecho.

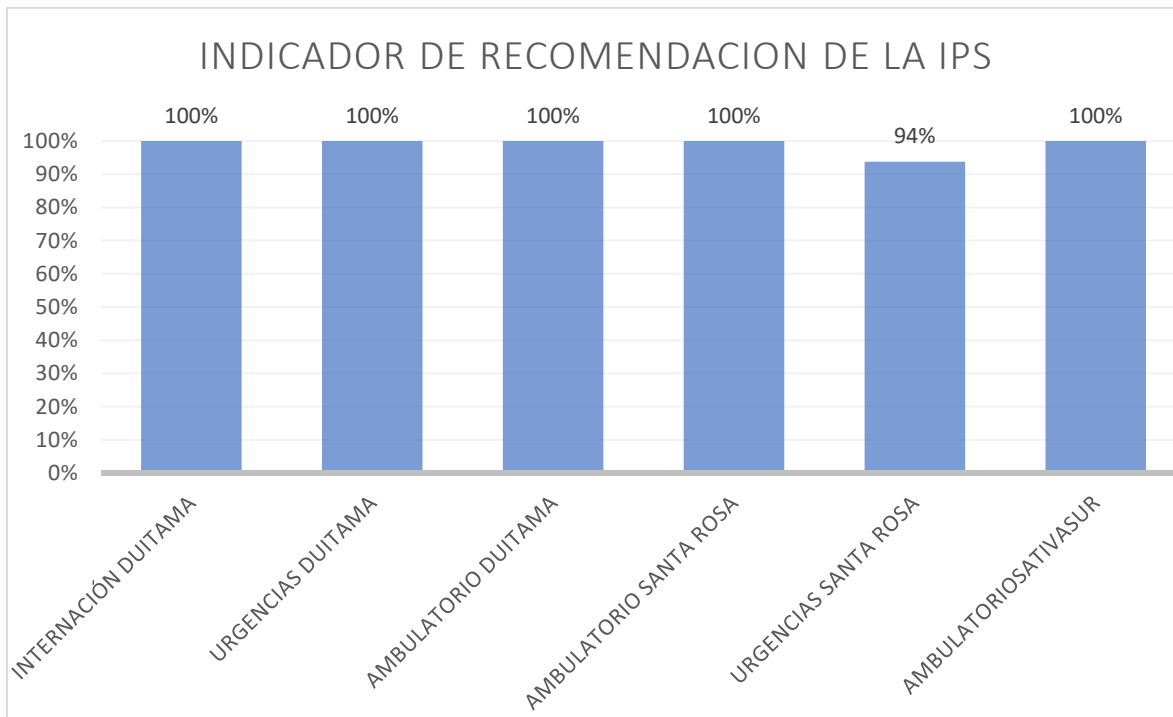
A continuación, se relaciona la tabla de respuestas obtenida por servicio y sede de la satisfacción del usuario.

SERVICIO	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
	#	#	#	#	#	#
INTERNACIÓN DUITAMA	56	16	0	0	0	72
URGENCIAS DUITAMA	30	30	1	0	0	61
AMBULATORIO DUITAMA	44	32	0	0	0	76
AMBULATORIO SANTA ROSA	14	5	0	0	0	19
URGENCIAS SANTA ROSA	10	6	0	0	0	16
AMBULATORIO SATIVASUR	5	5	0	0	0	10



Por otra parte, se puede identificar que, de las 254 encuestas realizadas, 253 usuarios recomendarían la Institución a familiares y amigos y solo 1 no respondió a la pregunta.

SERVICIO	DEF. SI	PROB. SI	DEF. NO	PROB. NO	NO RESPONDE	TOTAL
	#	#	#	#	#	#
INTERNACIÓN URGENCIAS	72	0	0	0	0	72
URGENCIAS DUITAMA	60	1		0	0	61
AMBULATORIO DUITAMA	75	1	0	0	0	76
AMBULATORIO SANTA ROSA	16	3	0	0	0	19
URGENCIAS SANTA ROSA	12	3		0	1	16
AMBULATORIO SATIVASUR	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 72 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS INTERNACION																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	ENERO DE 2021															
TOTAL	72															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	#	%	#	%
1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	25	35%	47	65%	0	0%	0	0%	0	0%	72	72	100%	0	0%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	40	56%	31	43%	1	1%	0	0%	0	0%	72	71	99%	1	1%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	72	100%	0	0%	0	0%					72	72	100%	0	0%
4	INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE	71	99%	1	1%	0	0%					72	71	99%	1	1%
5	ALIMENTACION EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION DE ACUERDO A SU DIAGNOSTICO?	69	96%	3	4%	0	0%					72	69	96%	3	4%
6	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y RECLAMOS	62	86%	10	14%	0	0%					72	62	86%	10	14%
7	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	72	100%	0	0%	0	0%					72	72	100%	0	0%
8	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	66	92%	6	8%	0	0%					72	66	92%	6	8%
9	EL TRAMITE ADMINISTRATIVO DE LA CUENTA AL RECIBIR EL ALTA HOSPITALARIA FUE EN UN TIEMPO RAZONABLE Y SIN ERRORES	59	82%	3	4%	10	14%					72	69	96%	3	4%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	56	78%	16	22%	0	0%	0	0%	0	0%	72	72	100%	0	0%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESP.						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	72	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	72	72	100%	0	0%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN

- ✓ “Buena atención y están pendientes de nosotros”
- ✓ “el personal del área de hospitalización cuenta con una calidad humana extraordinaria”.
- ✓ “el personal es muy atento, bendiciones para todos”
- ✓ Atención oportuna
- ✓ “excelente la atención que nos han brindado por su calidad humana y acompañamiento
- ✓ “personal muy humano”.
- ✓ El personal que nos brinda acompañamiento de humanización muy amable y servicial.
- ✓ Atención oportuna e información adecuada por parte del personal médico.

▪ PARA MEJORAR:

- Horarios de entrega de alimentación acorde a dieta requerida por diagnóstico
- Claridad en la información.
- “Que la información que nos brinden en el área de caja al momento de hospitalización sea más clara”
- Demora en trámite de salida.
- Solicitan más amabilidad por parte del personal de enfermería
- “En el área de enfermería por parte de la señora Alicia c2 que por favor este menos pendiente de su celular para que nos pueda colaborar a nosotros como usuarios, para cuando solicitemos su ayuda”.

SERVICIO URGENCIAS 61 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS URGENCIAS																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	ENERO DE 2021															
TOTAL	61															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	#	%	#	%
1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	18	30%	43	70%	0	0%	0	0%	0	0%	61	61	100%	0	0%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE	16	26%	42	69%	3	5%	0	0%	0	0%	61	58	95%	3	5%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	60	98%	1	2%	0	0%					61	60	98%	1	2%
4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	59	97%	2	3%	0	0%					61	59	97%	2	3%
5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y RECLAMOS	33	54%	28	46%	0	0%					61	33	54%	28	46%
6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	58	95%	3	5%	0	0%					61	58	95%	3	5%
7	DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	39	64%	22	36%	0	0%					61	39	64%	22	36%
8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	46	75%	15	25%	0	0%					61	46	75%	15	25%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL	30	49%	30	49%	1	2%	0	0%	0	0%	61	60	98%	1	2%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO								
		#	%	#	%	#	%	#	%							
10	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	60	98%	1	2%		0%	0	0%			61	61	100%	0	0%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE URGENCIAS

- ✓ “Personal muy atento, bendiciones”.
 - ✓ “Personal muy humano”.
 - ✓ “extraordinaria calidad humana”.
 - ✓ Atención oportuna.
 - ✓ “Muy buena la atención que nos brindaron”.
 - ✓ Muy buena la atención.
 - ✓ “Agradecimientos con todo el personal médico, enfermería y el grupo de humanización”.
 - ✓ Excelente la atención recibida en el área de urgencias”.
 - ✓ Excelente la atención por parte de médicos.
- PARA MEJORAR:
 - “Me pareció regular la atención por parte del personal de jefe de enfermería el día 21 de diciembre porque sin saber la situación familiar por la que he pasado con mi hija tanto médicos como enfermeros me juzgaban”.
 - Calidad humana por parte del personal de enfermería.
 - “La información en Urgencias no es clara”
 - “En el área de rayos X tanto médico como auxiliar ser un poco más amables respecto al trato con el paciente”.
 - “Un poco demorado el ingreso a mi cirugía”.
 - “Un poco demorado para entrega de resultados de exámenes”.

SERVICIO AMBULATORIO 76 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS																
SEDE	DUITAMA															
PERIODO	ENERO 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	76	100%	0	0%	0	0%					76	76	100%	0	0%
2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU CONSIDERA CONFOR TABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCION	76	100%	0	0%	0	0%					76	76	100%	0	0%
3	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y ¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA	75	99%	1	1%	0	0%					76	75	99%	1	1%
4	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER.	46	61%	30	39%	0	0%					76	46	61%	30	39%
5	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	76	100%	0	0%	0	0%					76	76	100%	0	0%
6	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	73	96%	3	4%	0	0%					76	73	96%	3	4%
7		45	59%	31	41%	0	0%					76	45	59%	31	41%
8		74	97%	2	3%	0	0%					76	74	97%	2	3%
		HORA ASIGNADA DESPUES DE 20 MIN DESPUES DE 40 MIN MAS DE UNA HORA O RESPONDI														
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
9	EL TIEMPO DE ESPERA FUE RAZONABLE DESDE QUE LLEGO HASTA QUE FUE ATENDIDO	48	63%	24	32%	2	3%	2	3%	0	0%	76	48	63%	28	37%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	44	58%	32	42%	0	0%	0	0%	0	0%	76	76	100%	0	0%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		O RESPONDI						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	75	99%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	76	76	100%	0	0%

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO

- ✓ Buena atención médica.
 - ✓ Información adecuada sobre tratamiento y diagnóstico, resuelven dudas.
 - ✓ Información clara.
 - ✓ Información adecuada por parte del médico, muy amable.
 - ✓ “Muy buena la atención por parte del doctor Tautiva”
 - ✓ “Buena la atención de parte de la anestesióloga”.
 - ✓ “Muy contento con la atención que me brindó el urologo”.
 - ✓ Excelentes médicos.
 - ✓ Excelente profesionales.
 - ✓ El servicio excelente
 - ✓ “Agradecimiento a todo el personal del hospital por su atención”.
 - ✓ “La atención brindada por pediatría es excelente”
 - ✓ “Gracias por la atención humanizada”.
 - ✓ “Muy amables los médicos y en el área de asignación de citas”.
- PARA MEJORAR:
- “Que por favor nos entreguen correctamente los papeles para que nos autorice la EPS”.
 - “Faltaban batas en el consultorio para realizar examen”.
 - “Más humanización en la atención de parte de la doctora”.
 - “Que la doctora de medicina interna sea un poco más amable con los pacientes”.
 - “Que al momento de salir de la cita nos expliquen claramente todo lo que se requiere para la próxima cita”.

TABLA DE TABULACION SATIVA SUR 10 AMBULTARIOS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS																
SEDE	SATIVA SUR															
PERIODO	ENERO DE 2021															
TOTAL	10															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		SI		NO		N/A						TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%					#	%	#	%	
1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO RECIBIO USTED Y SU FAMILIA	10	100%	0	0%	0	0%					10	10	100%	0	0%
2	INFORMACION SOBRE SU CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCION	10	100%	0	0%	0	0%					10	10	100%	0	0%
3	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y	7	70%	3	30%	0	0%					10	7	70%	3	30%
4	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA	10	100%	0	0%	0	0%					10	10	100%	0	0%
5	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE	10	100%	0	0%	0	0%					10	10	100%	0	0%
6	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	9	90%	1	10%	0	0%					10	9	90%	1	10%
7	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	10	100%	0	0%	0	0%					10	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	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10	7	70%	3	30%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10	10	100%	0	0%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	10	100%	0	0%

TABLA DE TABULACION SANTA ROSA 19 AMBULTARIOS

TABULACION ENCUESTAS AMBULATORIAS																
SEDE	SANTA ROSA															
PERIODO	ENERO DE 2021															
TOTAL	19															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		SI		NO		N/A						TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%					#	%	#	%	
1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	19	100%	0	0%	0	0%					19	19	100%	0	0%
2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU	19	100%	0	0%	0	0%					19	19	100%	0	0%
3	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	19	100%	0	0%	0	0%					19	19	100%	0	0%
4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y RECLAMOS	19	100%	0	0%	0	0%					19	19	100%	0	0%
5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	19	100%	0	0%	0	0%					19	19	100%	0	0%
6	CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER.	19	100%	0	0%	0	0%					19	19	100%	0	0%
7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	19	100%	0	0%	0	0%					19	19	100%	0	0%
8	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	19	100%	0	0%	0	0%					19	19	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	17	89%	2	11%	0	0%	0	0%	0	0%	19	17	89%	2	11%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	14	74%	5	26%	0	0%	0	0%	0	0%	19	19	100%	0	0%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		O RESPOND						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	16	84%	3	16%	0	0%	0	0%	0	0%	19	19	100%	0	0%

OBSERVACIONES:

- Buen servicio.

SANTA ROSA URGENCIAS 16 ENCUESTAS

TABULACION ENCUESTAS URGENCIAS																
SEDE	SANTA ROSA															
PERIODO	ENERO DE 2021															
TOTAL	16															
#	PREGUNTA	RESPUESTAS										ANALISIS				
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL	SATISFECHO		INSATISFECHO	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	#	%	#	%
1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	7	44%	8	50%	1	6%	0	0%	0	0%	16	15	94%	1	6%
2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	9	56%	7	44%	0	0%	0	0%	0	0%	16	16	100%	0	0%
		SI		NO		N/A										
		#	%	#	%	#	%									
3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	16	100%	0	0%	0	0%					16	16	100%	0	0%
4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	16	100%	0	0%	0	0%					16	16	100%	0	0%
5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	8	50%	8	50%	0	0%					16	8	50%	8	50%
6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	13	81%	3	19%	0	0%					16	13	81%	3	19%
7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	12	75%	4	25%	0	0%					16	12	75%	4	25%
8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	15	94%	1	6%	0	0%					16	15	94%	1	6%
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	10	63%	6	38%	0	0%	0	0%	0	0%	16	16	100%	0	0%
		DEF. SI		PROB. SI		DEF. NO		PROB. NO		NO RESP.						
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%					
10	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	12	75%	3	19%		0%	0	0%	1	6%	16	15	94%	0	0%

OBSERVACIONES:

- ✓ Buena atención.
- ✓ Excelente servicio.
- ✓ “muy buena la atención en esta ips, quedo satisfecha de todo”.
- ✓ La atención muy buena.
- ✓ “Buena atención y orientación”.

Para mejorar:

- “Algunos médicos deberían tomarse más enserio a los pacientes porque muchas veces sus diagnósticos son erróneos o por el malgenio con que atienden no permiten ninguna explicación”

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 5 quejas presencial en la oficina de atención al usuario.

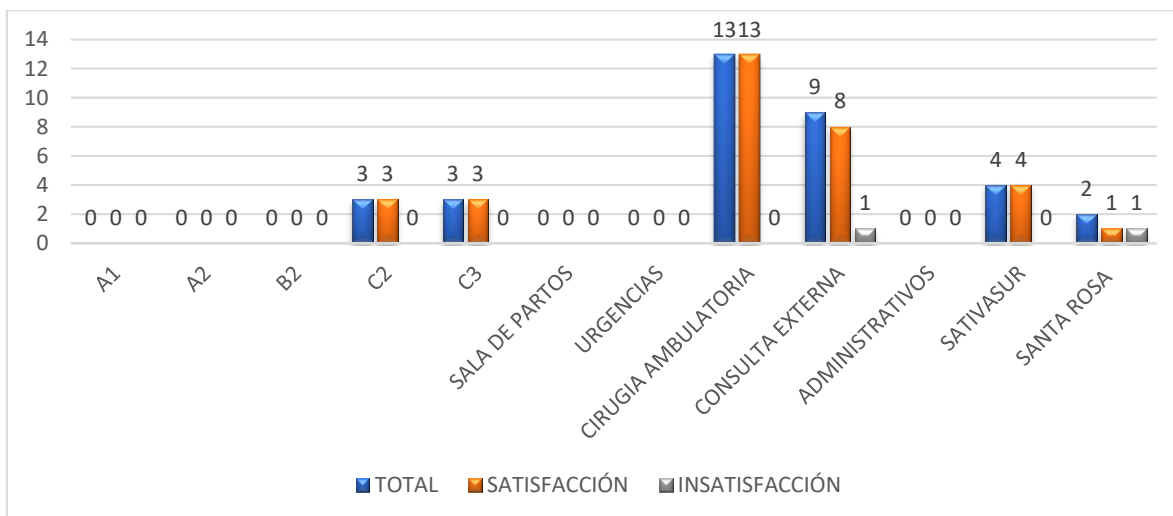
Nº RADICADO	FECHA DE RADICACION	NOMBRE USUARIO Y/O ACUDIENTE	SERVICIO	PROCESO	FECHA DE TRASLADO	FECHA DE RESPUESTA PROCESO	RESPUESTA AL USUARIO	CIERRE QUEJA	# Días de respuesta	OBSERVACION
1	13/01/2021	ANA CECILIA HERNANDEZ	ambulatorio	subgerencia científica	14/01/2021	18/01/2021	20/01/2021	20/01/2021	7	correo electrónico
2	14/01/2021	RICARDO LEAL PORRAS	vigilancia	subgerencia científica	18/01/2021	29/01/2021	29/01/2021	29/01/2021	11	correo electrónico
3	18/01/2021	DIANA FERNANDEZ	ambulatorio	subgerencia científica	18/01/2021					sin respuesta por parte "Laboramos"
4	26/01/2021	ALEXANDRA TRIANA IBAÑEZ	ambulatorio	subgerencia científica	26/01/2021	27/01/2021	27/01/2021	27/01/2021	1	correo electrónico
5	26/01/2021	LUISA FERNANDA SABOGAL	rayos X	subgerencia científica	26/01/2021	29/01/2021	29/01/2021	29/01/2021	6	correo electrónico

Correo electrónico.

Nº DE RADICADO	FECHA RADICADO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	NOMBRE	SERVICIO	PROCESO	FECHA DE TRASLADO	FECHA DE RESPUESTA PROCESO	RESPUESTA AL USUARIO	CIERRE QUEJA	# días de respuesta	OBSERVACION
1	8/01/2021	1052385861	MARCELA LOZANO	GINECOBSETRICA	COORDINACIÓN HOSPITALIZACIÓN	8/01/2021	1/02/2021	1/02/2021	1/02/2021	23	ORIENTACIÓN PARTO

Así mismo, se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes del comité de Ética en donde se encontraron 34 buzones de los cuales 32 son satisfactorios y 2 insatisfactorios.

N° ORDEN	SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	OBSERVACIONES	FUNCIONARIOS DESTACADOS	QUEJAS
1	A1	0	0	0			
2	A2	0	0	0			
3	B2	0	0	0			
4	C2	3	3	0		Jefes: Eliana Camargo, Carolina osuna, Hilda Correa, Dra. Diana Paramo, Dra. Alejandra Muñoz. Enfermeras Rosalba Castro, Amanda Molina, Lucy Becerra, Rosmery Bustacara, Lizeth Álvarez, Andrea Becerra, Amanda Peralta. Servicios generales Erika Rodríguez.	
5	C3	3	3	0			
6	SALA DE PARTOS	0	0	0			
7	URGENCIAS	0	0	0			
8	CIRUGIA AMBULATORIA	13	13	0		felicitación a la atención que recibí, tanto del doctor Rafael Hernández, como de Rosalba Pérez fueron muy amables conmigo	
9	CONSULTA EXTERNA	9	8	1	• Me siento inconforme porque traía a mi paciente y el Señor Portero no nos colabora. Mientras facturaba la guarda de seguridad si nos colaboro	• Buenos días el doctor Horacio en cuanto a las vacunas de mi hija fue y será una excelente persona	
10	ADMINISTRATIVOS	0	0	0			
11	SATIVASUR	4	4	0			
12	SANTA ROSA	2	1	1	• A veces hay mucha demora o lo devuelven a uno.	• La doctora Sandra es excelente en su trabajo y responsable	
	TOTAL	34	32	2			



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 enero 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