


Red, 11-VII-2022  
*[Signature]*

 <b>HRO</b> E.S.E HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página 1 de 11
	<b>INFORME SATISFACCION</b>	CODIGO: 309 - 32.01
		VERSION: 01
		002


Cáchira 11 de julio de 2022

Doctor  
**JAIME ALFONSO ROSALES NUÑEZ**  
Gerente ESE Hospital Regional Occidente  
Cáchira Norte de Santander

Por medio del presente hago llegar el de la ESE Hospital Regional Occidente, indicador de satisfacción IPS Miguel Duran Duran y consolidado de la tabulación de las encuestas de satisfacción del segundo trimestre 2022 de la IPS Miguel Duran Duran, con el fin de que tenga en cuenta la satisfacción de los usuarios con el servicio que prestamos.


Sin otro particular,

*[Signature]*  
**MARIA NELLY AGEVEDO RINCÓN**  
Auxiliar SIAU

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página 3 de 11
		CODIGO: 309 - 32.01
	<b>INFORME SATISFACCION</b>	VERSION: 01
		002

**INDICADOR SE SATISFACCIÓN  
SEGUNDO TRIMESTRE  
IPS MIGUEL DURAN DURAN**

INDICADOR		Cantidad	Porcentaje
<b>PROPORCION DE SATISFACCION GLOBAL DE USUARIOS DE IPS</b>	# Usuarios que respondieron "Muy Buena" y Buena a la pregunta: cómo calificaría su experiencia global respecto de los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	44	94%
	# Usuarios que respondieron "Regular"	1	2%
	# Usuarios que respondieron "Mala"	0	0%
	# Usuarios que respondieron "Muy Mala"	0	0%
	# Usuarios que no respondieron a la pregunta	2	4%
<b>TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS</b>		<b>47</b>	<b>100%</b>
<b>PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A UN FAMILIAR O AMIGO</b>	# Usuarios que respondieron "definitivamente Si" a la pregunta: ¿Recomendaría a sus familiares o amigos esta IPS?	41	88%
	# Usuarios que respondieron "probablemente Si"	3	6%
	# Usuarios que respondieron "definitivamente no"	0	0%
	# Usuarios que respondieron "probablemente no"	0	0%
	# Usuarios que no respondieron a la pregunta	3	6%
<b>TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS</b>		<b>47</b>	<b>100%</b>

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página 2 de 11
		CODIGO: 309 - 32.01
	<b>INFORME SATISFACCION</b>	VERSION: 01
		002

**INFORME SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE 2022**

**INDICADOR SE SATISFACCIÓN  
SEGUNDO TRIEMSTRE ESE HRO**

INDICADOR		Cantidad	Porcentaje
<b>PROPORCION DE SATISFACCION GLOBAL DE USUARIOS DE IPS</b>	# Usuarios que respondieron “Muy Buena” y Buena a la pregunta: cómo calificaría su experiencia global respecto de los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	197	87%
	# Usuarios que respondieron “Regular”	16	7%
	# Usuarios que respondieron “Mala”	3	1%
	# Usuarios que respondieron “Muy Mala”	1	1%
	# Usuarios que no respondieron a la pregunta	9	4%
<b>TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS</b>		<b>226</b>	<b>100%</b>
<b>PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A UN FAMILIAR O AMIGO</b>	# Usuarios que respondieron “definitivamente Sí” a la pregunta: ¿Recomendaría a sus familiares o amigos esta IPS?	79	35%
	# Usuarios que respondieron “probablemente Sí”	128	57%
	# Usuarios que respondieron “definitivamente no”	3	1%
	# Usuarios que respondieron “probablemente no”	9	4%
	# Usuarios que no respondieron a la pregunta	7	3%
<b>TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS</b>		<b>226</b>	<b>100%</b>

**CONTROL DE ASISTENCIA**

INSTITUCIÓN: ESE HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE FECHA: 15-JULIO-2022


EVENTO: SOCIALIZACIÓN QUEPAS SEGUNDO TRIMESTRE 2022

LUGAR: IPÓ MIGUEL DULAN DULAN HORA: 8-12 M.

No.	NOMBRE DEL ASISTENTE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	OCCUPACIÓN	PROCEDENCIA	FIRMA
1	Wifredo Guerra G	80130669	Aux Enf	H.R.O	<i>[Signature]</i>
2	Jaime Humberto Ruiz Cambi	80197970	Aux Enfermero	H.R.O	<i>[Signature]</i>
3	Nelson H. Galdano	135035586	Comodoro	H.R.O	<i>[Signature]</i>
4	Natachal Fincedor R.	5420.0736	A.S.E.	M.R.D.	<i>[Signature]</i>
5	Captes Pulcayo Chiriquy	109474843	Psicólogo	H.R.O	<i>[Signature]</i>
6	Marionela Manrique Jimena	1094780928	AUX SUPERMERCIA	H.R.O	<i>[Signature]</i>
7	Milita Campo Bolarino	M41168512	Medica	H.R.O	<i>[Signature]</i>
8	Zoraida Grisales Nota	37847079	Estadística	H.R.O.	<i>[Signature]</i>
9	Elona Ortega Torredo	07600518	Aux. Enfer. UOP	H.GO	<i>[Signature]</i>
10	MARIA NELLY AREVEDO	1.094779199	AUX STAU	H.R.O	<i>[Signature]</i>
11	Angy Toranzo Pérez	1.090.518.330	Enf. Profesional	H.R.O	<i>[Signature]</i>
12	Sonia María Muñoz Gómez	30.050.558	Regente Farmacia	H.R.O.	<i>[Signature]</i>
13	Carmen M. Guisarte L.	1090491.449	Médico	H.R.O	<i>[Signature]</i>
14	Yvonne C	80170374	Aux G.F.C	H.R.O	<i>[Signature]</i>
15	Yadira Clacson	37.399.983	AUX. ENF.	H.R.O.	<i>[Signature]</i>
16					
17					
18					
19					
20					

RESPONSABLE

DES: 11-jul-2022  


	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	PAGINA: 1 de 1
		CODIGO: 309 - 12 -34
	<b>INFORMES SIAU</b>	VERSION: 01
		No 002

Cáchira 11 de julio de 2022

Doctor  
**JAIME ALFONSO ROSALES NUÑEZ**  
Gerente ESE Hospital Regional Occidente  
Cáchira.


Cordial Saludo:

Por medio del presente estoy haciendo llegar a su despacho, Informe de Seguimiento de Quejas, Peticiones, Reclamos y Sugerencias, presentadas por los Usuarios de la ESE. Regional Occidente, Correspondiente al segundo trimestre de 2022, esto con fin de que se tenga en cuenta las falencias existentes en la Institución y poder dar solución a las mismas.

Sin otro particular


Atentamente,

  
**MARÍA NELLY ACEVEDO RINCÓN**  
Auxiliar SIAU.  
Servicio de Información y Atención al Usuario  
IPS Miguel Duran Duran

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		PAGINA: 1 de 1
			CODIGO: 309 – 12 -34
	INFORMES SIAU		VERSION: 01
			No 002


**INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
ESE HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE – SEGUNDO TRIMESTRE 2022**

CANTIDAD	CLASE DE QUEJAS – MEDIO EN QUE SE PRESENTO	MOTIVO DE LA QUEJA	ESE HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE	ESTADO DE LA QUEJA			
			IPS	CLASE DE QUEJA	RESUELTA	EN PROCESO	OBSERVACIÓN
2	QUEJAS ESCRITAS	Inconformidad en atención y valoración en el servicio de urgencias	IPS MIGUEL DURAN DURAN	ASISTENCIAL	X		
		Restricción en el acceso a los servicios de salud	IPS MIGUEL DURAN DURAN	ASISTENCIAL	X		
0	QUEJAS VERBALES						
4	QUEJAS A TRAVÉS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	Inconformidad a la hora de las entregas de las historias clínicas	IPS MIGUEL DURAN DURAN	ASISTENCIAL	X		
		Fui a hacerme una citología en la pedregosa y me dijeron que allá no las asían, me toca pagar pasajes y soy de bajos recursos.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA	ASISTENCIAL	X		
		Yo fui al centro de salud de la pedregosa para tomarme la citología y no me la hicieron, para poder venir me toca buscar plata prestada	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA	ASISTENCIAL	X		
		Me acerque al puesto de salud de la pedregosa para tomarme la citología a lo cual la enfermera me dijo que me tocaba en la esperanza, no tenemos recursos	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA	ASISTENCIAL	X		
ASISTENCIAL	X						

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PAGINA: 1 de 1
		CODIGO: 309 – 12 -34
	INFORMES SIAU	VERSION: 01
		No 002

		para pasajes pudiendo realizarla allá.					
1	SUGERENCIAS	Por qué en la pedregosa no hacen las citologías.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA	ASISTENCIAL	X		
0	QUEJAS A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN						
45	SUGERENCIAS A TRAVÉS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Me gustaría que hubiera médicos más avanzados para no tener que ir a Bucaramanga	IPS MIGUEL DURAN DURAN	ASISTENCIAL	X		
		Falta papel en los baños y jabón	IPS MIGUEL DURAN DURAN	ASISTENCIAL	X		
2	FELICITACIONES A TRAVÉS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Me pareció todo bueno, ha cambiado mucho	IPS MIGUEL DURAN DURAN				
		Eso me tratan mucho lo bien, uno no es mucho estudiado pero es explican así es que es	IPS MIGUEL DURAN DURAN				
		Felicidades por especialidad y forma y el trato los pacientes	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA				

Quejas Radicadas por EPS	No. QUEJAS
Asmetsalud	0
Comfaorient	1
Nueva ESP	1
Coosalud	1
UT Foscal	0
Ponal	0
Otras ( no registran EPS)	3
TOTAL	6

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PAGINA: 1 de 1
		CODIGO: 309 – 12 -34
	INFORMES SIAU	VERSION: 01
		No 002

Durante el segundo trimestre 2022 se recibió y se diligenció a través de la oficina de Sistemas del SIAU las quejas y sugerencias relacionadas en el cuadro anterior, en resumen las quejas fueron clasificadas de la siguiente manera:

**QUEJAS VERBALES RADICADAS EN EL LIBRO:** en el segundo trimestre de 2022, no se presentaron quejas verbales radicadas.

**QUEJAS ESCRITAS RADICADAS:** en el segundo trimestre de 2022, se radico queja usuaria Nueva EPS, Inconformidad en atención y valoración en el servicio de urgencias, 06/06/2022, IPS Miguel Duran Duran.

Restricción en el acceso a los servicios de salud, 30/06/2022 IPS Miguel Duran Duran.

**QUEJAS A TRAVES DEL BUZON DE SUGERENCIAS:** En la apertura de los buzones de sugerencias en el mes de junio se encontraron diferentes sugerencias

- Inconformidad a la hora de las entregas de las historias clínicas, Queja sin datos para su respectiva respuesta. Apertura buzón 15/06/2022 IPS Miguel Duran Duran.
- Fui a hacerme una citología en la pedregosa y me dijeron que allá no las asían, me toca pagar pasajes y soy de bajos recursos. apertura de buzón 01/07/2022 IPS Centro de Salud la Esperanza
- Yo fui al centro de salud de la pedregosa para tomarme la citología y no me la hicieron, para poder venir me toca buscar plata prestada. apertura de buzón 01/07/2022 IPS Centro de Salud la Esperanza
- Me acerque al puesto de salud de la pedregosa para tomarme la citología a lo cual la enfermera me dijo que me tocaba en la esperanza, no tenemos recursos para pasajes pudiendo realizarla allá. apertura de buzón 01/07/2022 IPS Centro de Salud la Esperanza

**SUGERENCIAS:** se encuentra 1 sugerencia en el buzón de sugerencias IPS Centro de Salud la Esperanza.

- Por qué en la pedregosa no hacen las citologías. apertura de buzón 01/07/2022 IPS Centro de Salud la Esperanza

**QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION:** a través de las encuestas de satisfacción no se presentaron quejas en el segundo trimestre de 2022.

**FELICITACIONES A TRAVES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION:**

Me pareció todo bueno, ha cambiado mucho

Eso me tratan mucho lo bien, uno no es mucho estudiado pero es explican así es que es

**SUGERENCIAS A TRAVES DE ENCUESTAS DE SATISFACCION:**

Me gustaría que hubiera médicos más avanzados para no tener que ir a Bucaramanga – IPS Miguel Duran Duran

Falta papel en los baños y jabón - IPS Miguel Duran Duran

Más ventiladores en la sala de espera – IPS Centro de salud la Esperanza


Que el personal este más atento – IPS Centro de salud la Esperanza

Que se está demorando en urgencias – IPS Centro de salud la Esperanza

Que a veces son muy lentos para atenderlos – IPS Centro de salud la Esperanza

Que coloquen otro médico – IPS Centro de salud la Esperanza



	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	PAGINA: 1 de 1
		CODIGO: 309 – 12 -34
	<b>INFORMES SIAU</b>	VERSION: 01
		No 002

Mucha demora – IPS Centro de salud la Esperanza  
 Que mantengan más informados con los inconvenientes – IPS Centro de salud la Esperanza  
 Que haya medico (6) – IPS Centro de Salud la Vega  
 Atiendan a las personas que vengan a tiempo– IPS Centro de Salud la Vega  
 Que haya odontología (27) – IPS Centro de Salud la Vega  
 Que atiendan más rápido– IPS Centro de Salud la Vega  
 Que vuelvan todos los servicios– IPS Centro de Salud la Vega

**ACCIÓN Y SEGUIMIENTO:**

Socializar en los siguientes días sobre los resultados encontrados en el informe y su compromiso respectivamente con las quejas puntuales halladas.  
 Se recomienda habilitar el servicio de toma de citologías de cuello uterino en el puesto de salud la pedregosa.

Se recomienda seguir prestando buen servicio con calidad a la comunidad.

  
**MARIA NELLY ACEVEDO RINCON**  
 Auxiliar Servicio de Información  
 Y Atención al Usuario SIAU.