

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Fecha:</b>
		<b>Página 1 de 8</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1.	RESPONSABLES .....	2
2.	PRESENTADO A. ....	2
3.	PERIODO DEL INFORME. ....	2
4.	OBJETIVO.....	2
5.	INFORME GENERAL.....	2
6.	INDICADOR DE SATISFACCIÓN .....	3
7.	INDICADOR DE RECOMENDACIÓN .....	4
8.	PARTICIPACION CIUDADANA.....	4
9.	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	5
10.	BUZONES DE SUGERENCIAS. ....	7
11.	GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS.....	7

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Fecha:</b>
		<b>Página 2 de 8</b>

## 1. RESPONSABLES

Oficina de Atención al usuario y ciudadano- Experiencia del usuario

## 2. PRESENTADO A.

Equipo directivo

Comité de líderes administrativos y asistenciales.

Comité de ética hospitalaria.

Asociación de usuarios HRD.

## 3. PERIODO DEL INFORME.

El informe de satisfacción presentado corresponde al mes de Julio del año 2024 en concordancia con las estrategias implementadas por la E.S.E Hospital Regional de Duitama para contribuir al mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta, mediante la aplicación y medición de la satisfacción de nuestros usuarios y a partir de resultados identificar las fortalezas, debilidades y por ende oportunidades de mejora que conllevan a optimizar su prestación del servicio.

A continuación, se dan a conocer el comportamiento de los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas desde el 1 de abril al 31 de Julio del año 2024 en el Hospital Regional de Duitama y sus Unidades Básicas de Atención.

## 4. OBJETIVO.

Dar seguimiento al Plan de mejoramiento continuo en la calidad de prestación del servicio por medio de la aplicación de **174** encuestas de satisfacción en el Hospital Regional de Duitama y sus Unidades Básicas de Atención.

## 5. INFORME GENERAL.

El siguiente informe está basado en la información suministrada en **174** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de vigente en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **171** están satisfechos con la atención recibida y **173 encuestados** recomendarían al Hospital Regional de Duitama y sus Unidades Básicas de Atención con sus amigos o familiares.

A continuación, se relaciona la tabla obtenida por servicio y sede de los indicadores de calidad.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Fecha:</b> <b>Página 3 de 8</b>

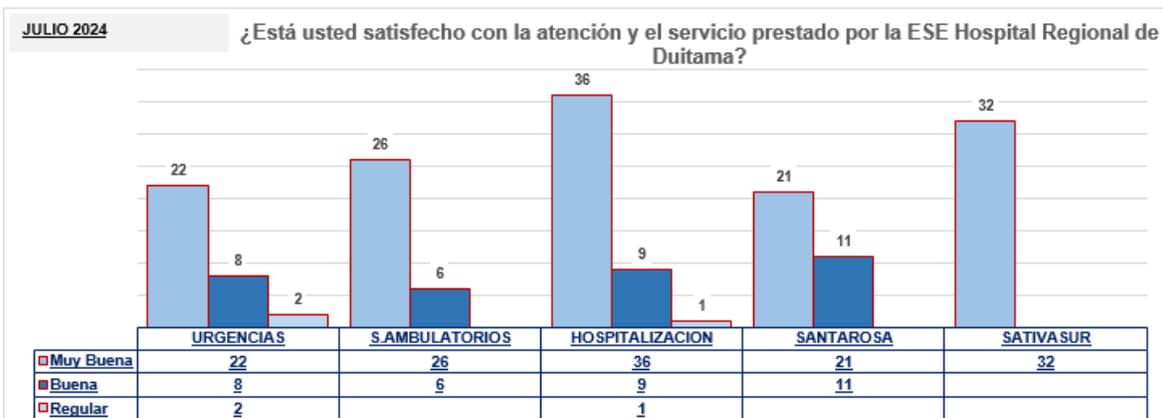
SERVICIO	INDICADOR	
	Satisfacción	Recomendación
DUITAMA URGENCIAS	93.7%	100%
DUITAMA AMBULATORIO	100%	100%
DUITAMA INTERNACIÓN	97.8%	97.8%
SANTA ROSA DE VITERBO	100%	100%
SATIVA SUR	100%	100%
<b>TOTAL</b> 174 ENCUESTAS		

Se puede determinar que en la actual medición respecto a la anterior los servicios fueron mejor apreciados por los usuarios en toda la institución, se evidencia un promedio de satisfacción general.

A continuación se relacionan cada uno de los servicios de acuerdo a las respuestas que requieren atención y a los indicadores de calidad correspondientes.

## 6. INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Tabla 1. Satisfacción del servicio

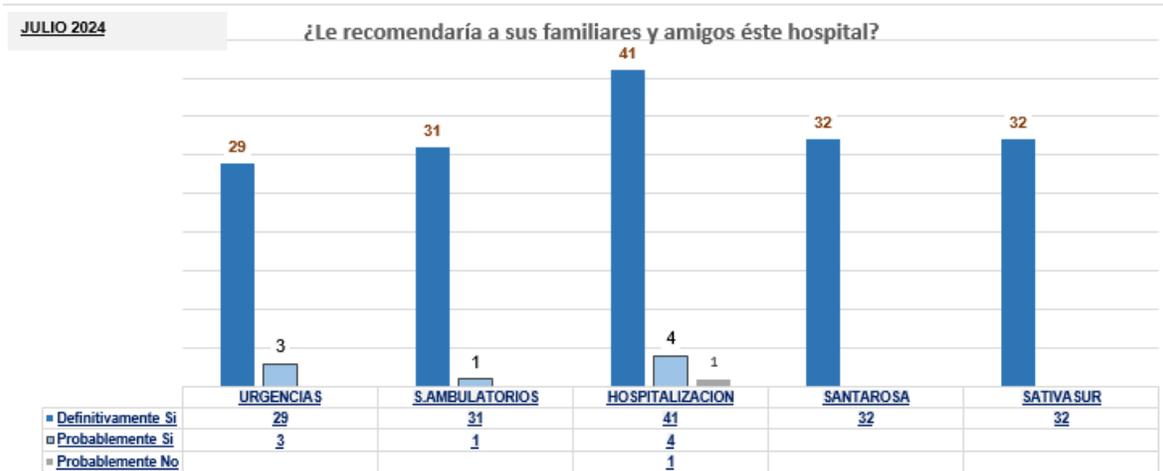


Al medir el indicador de satisfacción promedio se observa una medición estable con altos estándares de calidad y de satisfacción con los servicios

En la comparación de las respuestas entre muy buena y buena, las respuestas –Bueno- tienen mayor incidencia en los servicios ambulatorios de Duitama.

## 7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

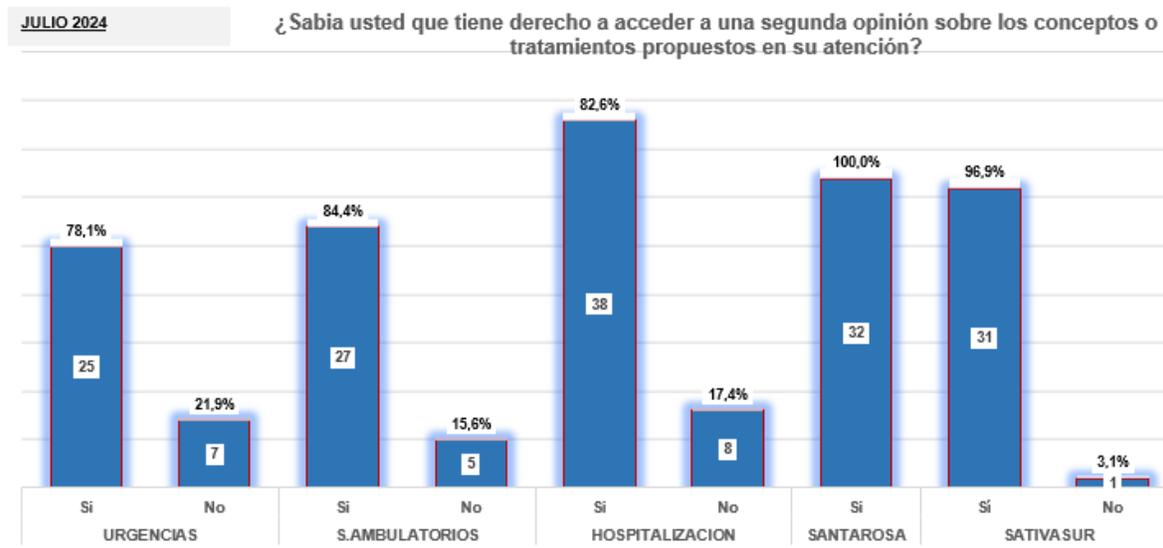
Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio



Se puede observar en el gráfico que existe una mayor proporción de usuarios que indican que definitivamente recomendarían la institución y cada uno de los servicios especialmente en las unidades básicas de atención, el comportamiento de este indicador es relativamente similar y replicable en todos los servicios y sedes pues en todos existe una calificación del 100% o cercana.

## 8. PARTICIPACION CIUDADANA

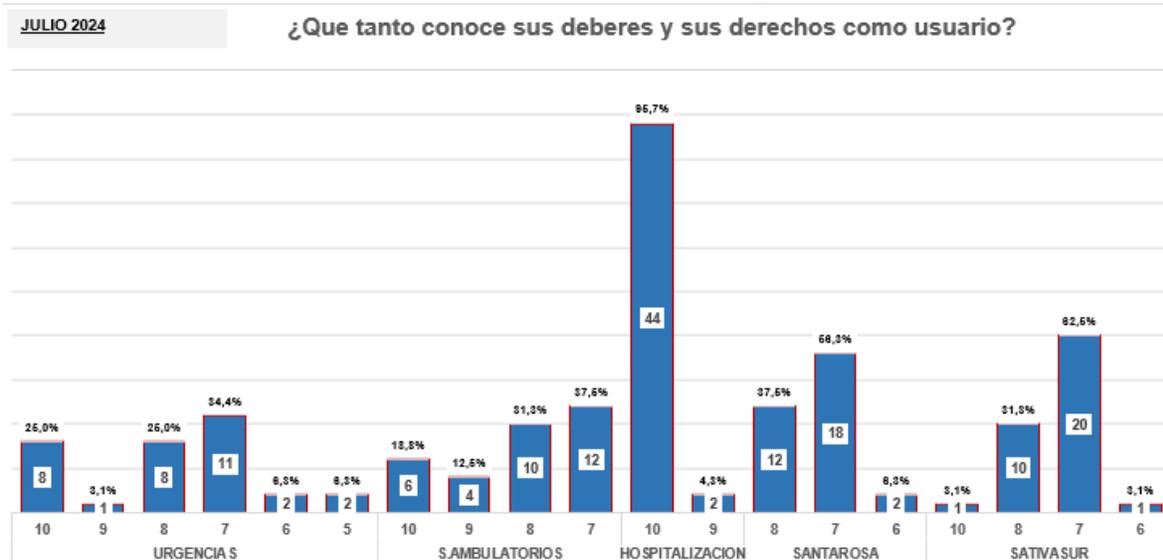
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Fecha:</b>
		<b>Página 5 de 8</b>

En términos generales, los usuarios en su mayoría conocen el derecho a la segunda opinión no obstante, las áreas en las cuales se requiere fortalecer la socialización para esta medición es el servicio de urgencias.

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



En la medición del Ratio entre el auto reconocimiento de los derechos y deberes de los usuarios y la respuesta a la pregunta en el reconocimiento directo del derecho a tener una segunda opinión con la fórmula: Total de pacientes que puntúan 8,9 y 10 en la pregunta de reconocimiento menos Total de pacientes que contestan no conocer el derecho a recibir una segunda opinión sobre el total de usuarios encuestados arroja una puntuación para este mes **0.48** donde 1 es el puntaje óptimo. Se evidencia para este mes una caída del indicador y que se representa por la disminución en la cantidad de material audiovisual disponible.

## 9. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

La ESE Hospital Regional de Duitama recibe, tramita y da respuesta a las manifestaciones de sus usuarios puestas en conocimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario por medio de los diferentes espacios habilitados: Líneas telefónicas, página WEB, Redes Sociales, Buzones de Sugerencias y de forma presencial.

En la gráfica 5. Se muestra la cantidad de PQRSDf recibidas en el transcurso del mes con un total de **18 manifestaciones**. Lo anterior se puede observar representado así:

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Fecha:</b> <b>Página 6 de 8</b>

Gráfica 5. Listado de PQRS de la vigencia

Código	Fecha creación	Usuario	Días salida	Tipo	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Descripción
2024-0089	2024-07-01	Usuario Externo	6	Queja	Erica Paola Torres	1052383541	Informa que tuvo atención no oportuna en el servicio de urgencias de la Unidad Basica de Atención de Santa Rosa de Viterbo
2024-0090	2024-07-02	Usuario Externo	5	Queja	Rosalbina Rojas Cely	46358841	Informa mala atención y conductas no humanizantes en el call center para la solicitud de citas médicas
2024-0091	2024-07-08	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	6	Queja	Rosa Elena Nieto	41511396	Informa trato displicente por parte de auxiliar de enfermería en el proceso de atención
2024-0092	2024-07-08	Usuario Externo	8	Queja	Danitza Domínguez auditor	1106779424	Manifiesta no estar conforme con la atención del especialista en ortopedia por presuntas conductas no humanizantes
2024-0093	2024-07-08	Usuario Externo	6	Queja	Danitza Domínguez auditor	1106779424	Informa no asignación oportuna de citas medicas con otorrinolaringología y trato displicente por colaboradora de call center
2024-0094	2024-07-10	Usuario Externo	9	Queja	Angel David avendaño cepeda	1032436007	Informa el extravío de documento de identidad y solicita que tal documento no se pida original en otras atenciones
2024-0095	2024-07-11	Usuario Externo	15	Queja	WILLMAR SUAREZ REYES	79973913	Informa que no se le informó efectivamente sobre proceso de facturación y que se le solicitó un documento que no era necesario
2024-0096	2024-07-11	Usuario Externo	3	Queja	LUZ MARINA BALAGUERA AMADO	23555855	Solicita cita medica y expone que no se ha logrado establecer agendamiento por medio del call center
2024-0097	2024-07-11	Usuario Externo	0	Queja	Diana Fonseca	1052407931	Realiza manifestación como espacio de escucha activa para colaboradores
2024-0098	2024-07-12	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2	Queja	Nazared Gomez	24065003	Remisión de queja por competencia y solicitud de respuesta por desacuerdo con conducta clinica de odontologa de Sede Sativa Sur
2024-0099	2024-07-18	Usuario Externo	5	Reclamo	Doris Valderram	46663967	Informa no estar de acuerdo con el plan de manejo establecido por la especialidad de psiquiatria
2024-0100	2024-07-22	Usuario Externo	1	Información	Cristian Eduardo Rincón Bosigas	1049637947	Prueba de aceptación de PQRS
2024-0101	2024-07-22	Usuario Externo	5	Petición	matias mancera rodriguez	1052847754	Solicita envio de recibos de pago realizados en su atención
2024-0102	2024-07-26	Usuario Externo	9	Queja	Alfonso Valderrama	7220556	Informa atención no humanizada por parte de funcionario del fichero

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Fecha:</b> <b>Página 7 de 8</b>

Código	Fecha creación	Usuario	Días salida	Tipo	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Descripción
2024-0103	2024-07-26	Usuario Externo	8	Petición	Leidy Andrea Conde Barrera	1052400118	Solicita que se permita el acompañamiento masculino en el cuidado de los menores de edad hospitalizados y manifiesta conductas no humanizantes por parte de profesional de enfermería
2024-0104	2024-07-26	Usuario Externo	*	Queja	Andrés Felipe Camacho Castañeda	1010041658	Informa retraso en el inicio de las agendas de consulta externa con la especialidad de fisioterapia
2024-0105	2024-07-27	Usuario Externo	1	Queja	Guillermo Guezguan naranjo	74084149	Queja usuario- incompleta, se solicita complementar
2024-0106	2024-07-30	Julian David Cepeda Piñeros	5	Queja	Ehidy Karime Garcia Cruz	NR	Informa conductas no humanizantes por parte del especialista en ortopedia en el proceso de atención de su familiar

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de **5.2** días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

## 10. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de **Julio** se realizó la apertura de buzones mensualmente en compañía y como garantes del proceso, la referente de la voz del usuario de la Institución, uno o más representantes de la asociación de usuarios de la Institución y el líder de experiencia del usuario.

Se encontraron en total **101 manifestaciones** en los buzones de sugerencias en las 3 sedes de las cuales se realiza el consolidado para elegir los servicios y colaboradores más felicitados.

Las manifestaciones de agradecimiento y los reconocimientos que los usuarios realizan a los servicios son publicadas en el mural de felicitaciones de la Institución, el top tres se publica en el tablero de honor de manera bimensual como lo describe el programa de humanización promoviendo la cultura de servicio y la humanización a todos los niveles; así mismo las felicitaciones que refieren directamente a un colaborador conllevan agradecimientos proveídos directamente por la gerencia del Hospital.

## 11. GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS

Así mismo durante el mes de Julio del 2024, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 203 acciones de información y orientación sobre servicios estableciendo puentes de comunicación y gestión entre los pacientes y sus familiares y la ESE Hospital Regional de Duitama, sus sedes de primer nivel, incluyendo cambios y correcciones horarios, intermediación con las EPS para citas, autorizaciones y servicios, ubicación de las diferentes áreas y dependencias del hospital o

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Fecha:</b> <b>Página 8 de 8</b>

entidades de la red prestadora de salud, porcentajes de copagos, requisitos para la atención e intermediación con otras entidades, por los medios de participación ciudadana habilitados. Las principales barreras gestionadas por el Sistema de Información y atención al Usuario y Ciudadano corresponden a las siguientes características de acuerdo a los usuarios que solicitaron el servicio así:

*Gráfica 6. Top de gestión de las principales barreras administrativas gestionadas*

<b>TOP DE GESTIÓN DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS</b>
Arreglo orden medica*especialidad*
Gestión orden médica *especialidad*
Impresión órdenes médicas (ordenes, incapacidades)
Gestión administrativa externa (ordenes medicas de otras instituciones, autorizaciones, etc)
Comparendo pedagógico

Continúa la misma cantidad en proporción de las gestiones realizadas por atención al usuario, siendo la primera y continuando el histórico, los errores que se comenten en las formulaciones y planes de manejo externos de usuarios.