

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2024	Fecha:
		Página 1 de 13

TABLA DE CONTENIDO

1.	RESPONSABLES	2
2.	PRESENTADO A.	2
3.	PERIODO DEL INFORME.....	2
4.	OBJETIVO.	2
5.	INFORME GENERAL.....	2
6.	INFORME POR SEDES	3
7.	BUZONES DE SUGERENCIAS.....	9
8.	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS	11
9.	CONCLUSIONES.....	12

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2024	Fecha:
		Página 2 de 13

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 del programa de humanización "Servir es Amar" presentado corresponde al primer semestre del año 2023 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 enero el 30 de junio del año 2024 en el Hospital Regional de Duitama y sus sedes integradas.

4. OBJETIVO.

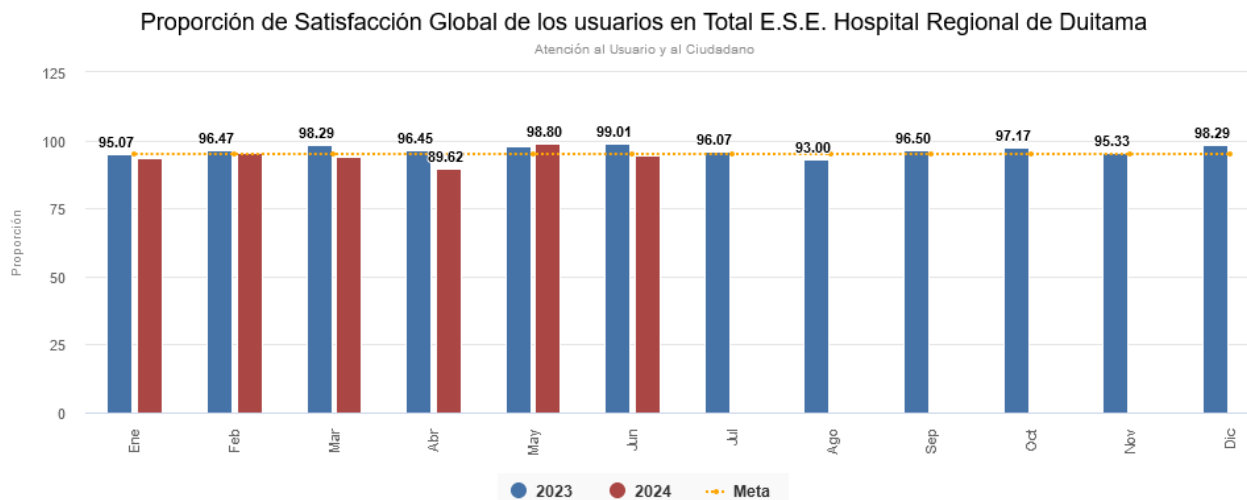
Dar seguimiento al Plan de mejoramiento continuo en la calidad de prestación del servicio por medio de la aplicación de **794** encuestas de satisfacción en el Hospital Regional de Duitama y sus sedes integradas.

5. INFORME GENERAL.

A continuación, se da a conocer el comportamiento de los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas en el transcurso del año desde el 1 de enero al 30 de junio del año 2023, en la ESE Hospital Regional de Duitama y sus sedes integradas, identificando los atributos afectados en la prestación de servicios.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2024	Fecha: Página 3 de 13

Gráfica 1. Porcentajes de Satisfacción 2024 vs Año 2023




En la gráfica 1. Se puede distinguir el comportamiento anual del porcentaje de satisfacción se cumplió en la totalidad de los meses con los niveles de excelencia en satisfacción del usuario mayor a 90% con excepción en el mes de abril donde se detectó una ligera caída, identificando un **Satisfacción promedio semestral del 94,2.**

Durante el primer semestre del 2024 se observa una corta distancia en la satisfacción con tendencia a la disminución en 5 de 6 meses respecto al año anterior, posiblemente porque el instrumento de medición ha cambiado

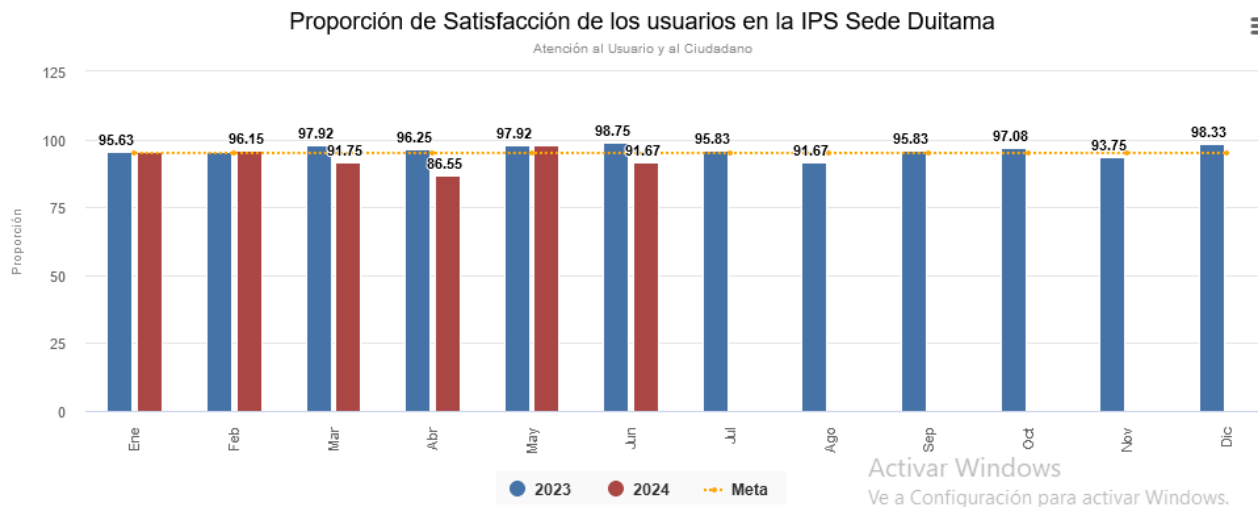
6. INFORME POR SEDES

DUITAMA

Al medir el indicador de satisfacción semestral en la sede se obtuvo un promedio ponderado de **93.6%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2024	Fecha:
		Página 4 de 13

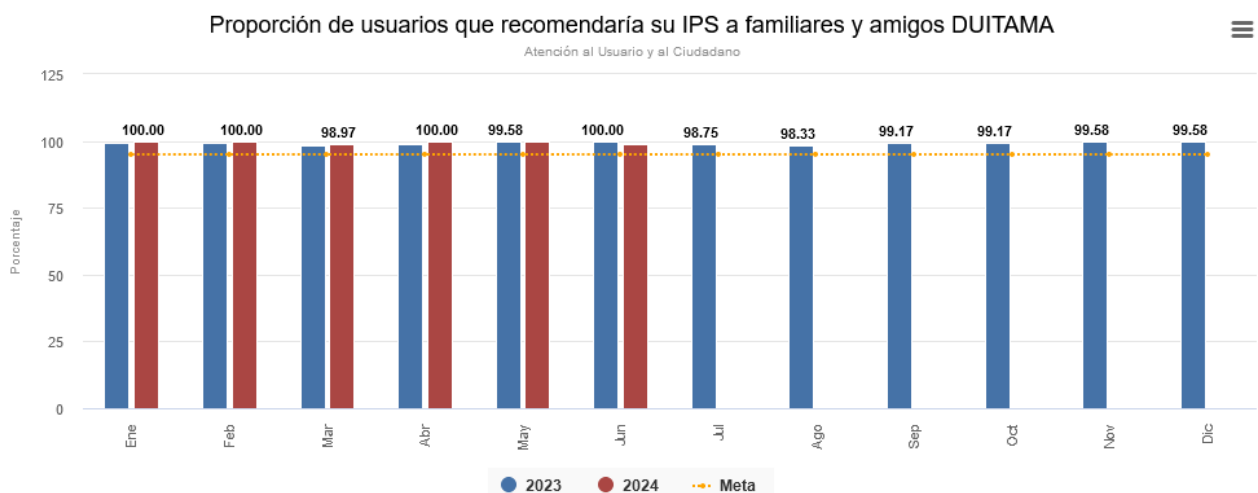
Gráfica 2. Porcentajes de Satisfacción Duitama 2024 vs Año 2023




En la gráfica 2. Se puede distinguir que durante el semestre se cumplió en la totalidad de los con los niveles de excelencia en satisfacción del usuario >90% con excepción del mes de abril que cerró con 86%, identificando un **Satisfacción promedio semestral del 93.6%**

Al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Duitama durante primer semestre 2024 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **99.7%** y se encuentra distribuido en la gráfica 3.

Gráfica 3. Porcentaje de Recomendación semestral - Duitama



En la gráfica 3. Se puede encontrar cumplimiento óptimo del indicador en Duitama, en ninguno de los meses evaluados se observa disminución del 98% cuando el nivel de excelencia en recomendación del usuario a la IPS debe ser >90%

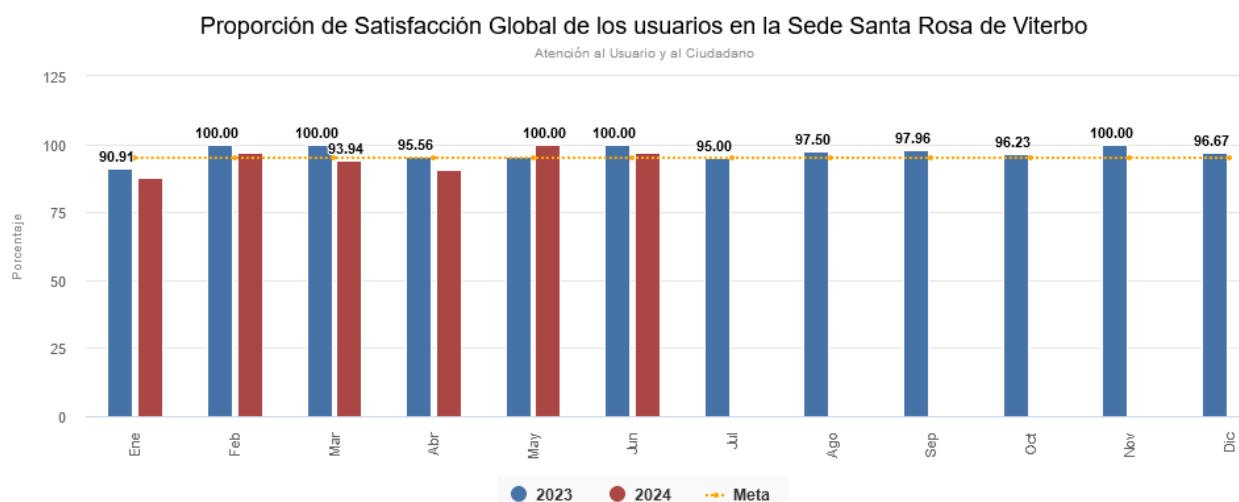
	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE	Fecha:
	AÑO 2024	Página 5 de 13

En retrospectiva con el año anterior, se permite conocer que ha mejorado el promedio de recomendación ligeramente respecto al primer semestre del año anterior.

SEDE INTEGRADA DE PRIMER NIVEL SANTA ROSA DE VITERBO

Al medir el indicador de satisfacción semestral en la sede Santa Rosa de Viterbo se obtuvo un promedio ponderado de **96.1%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

Gráfica 4. Distribución de Porcentajes de Satisfacción Santa Rosa de Viterbo vs 2023



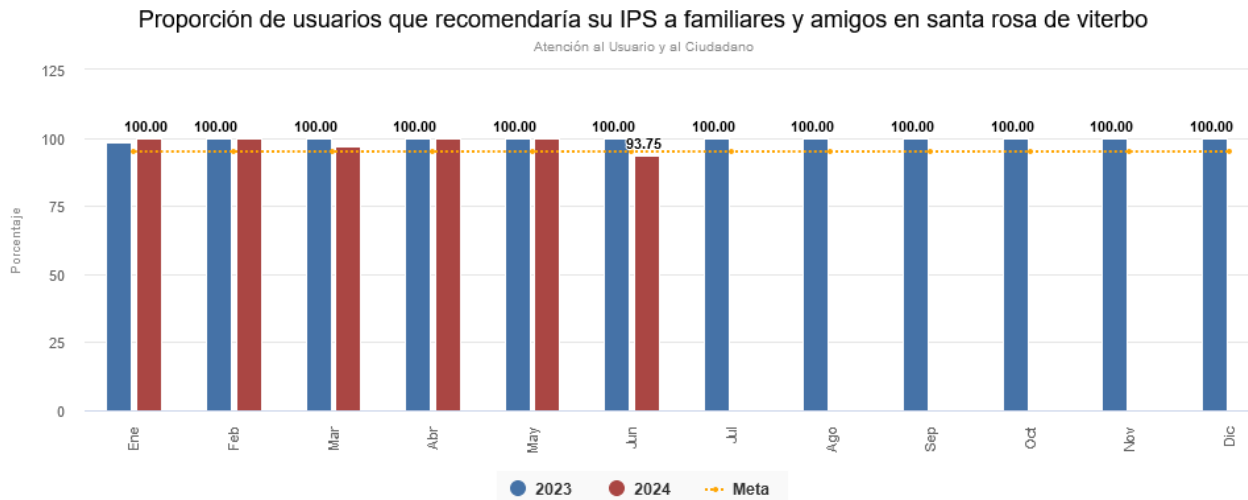
En la gráfica 4. Se puede distinguir que durante el transcurso del semestre se ha cumplido con el indicador de excelencia en satisfacción de los usuarios (>90%) generando una satisfacción adecuada.

El promedio de la evaluación semestral es del **96.1 %** en el indicador de satisfacción en Santa Rosa de Viterbo.

Al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Santa Rosa de Viterbo durante el primer semestre de 2024 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **99.7%** y se encuentra distribuido en la gráfica 5.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2024	Fecha: Página 6 de 13

Gráfica 5. Porcentajes de Recomendación Santa Rosa de Viterbo vs 2023



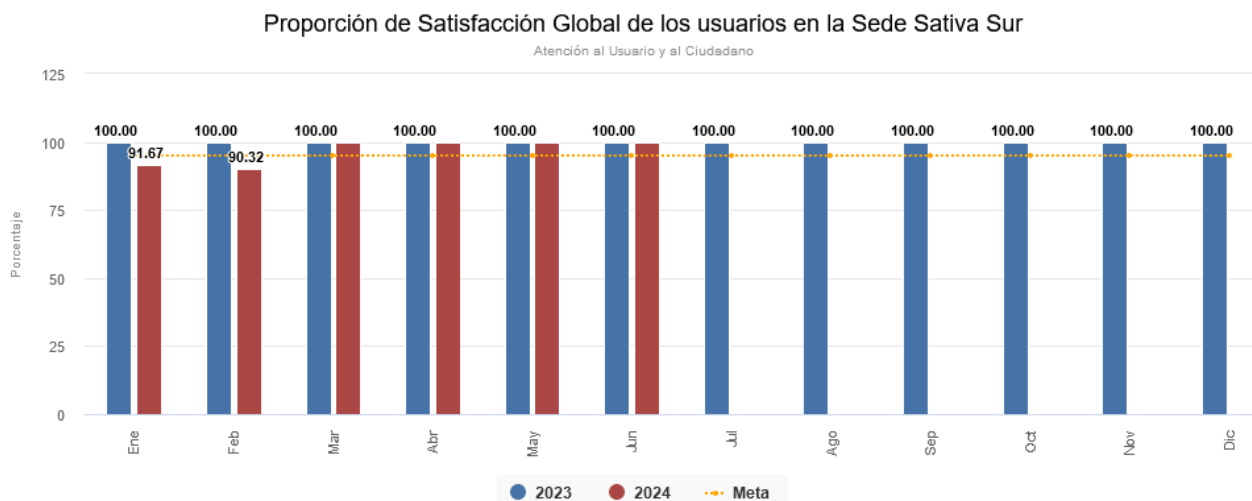
En la gráfica 5. Se puede encontrar un cumplimiento óptimo del indicador en Santa Rosa de Viterbo, se demuestra estabilidad en los datos mostrados, a pesar de la variación en las encuestas tomadas.


Respecto al semestre anterior, el indicador ha mejorado pues se encontró un cumplimiento ideal en la recomendación a la IPS.

SEDE INTEGRADA DE PRIMER NIVEL SATIVASUR

Al medir el indicador de satisfacción promedio en la sede Sativa Sur durante el periodo 2023 se obtuvo un promedio ponderado de **97%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

Gráfica 6. Satisfacción de los usuarios en Sativa Sur

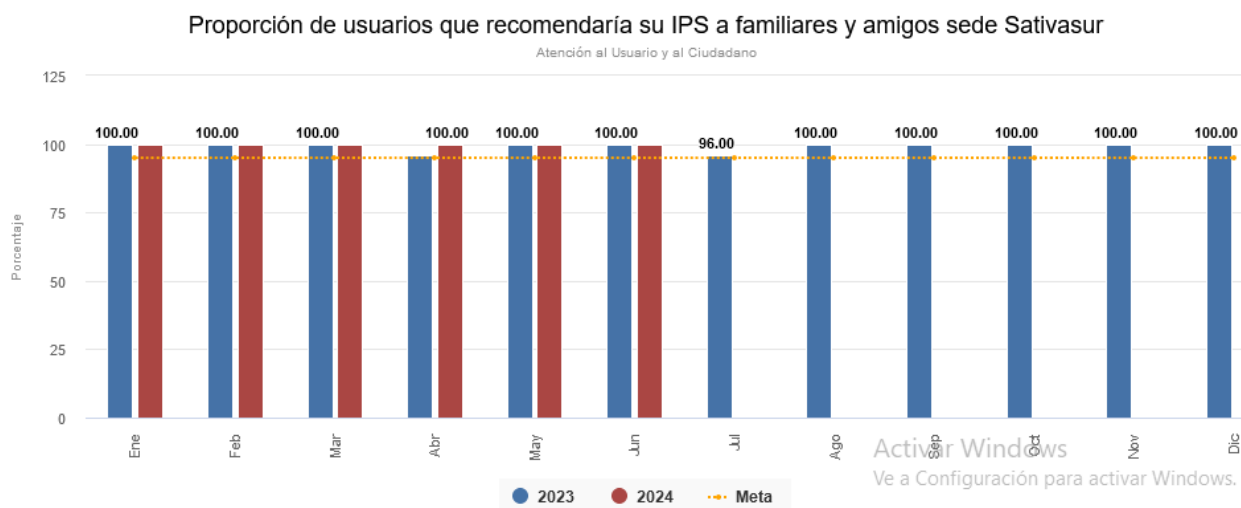


	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2024	Fecha:
		Página 7 de 13

En la gráfica 6. Se puede distinguir que en lo transcurrido del año 2024 se cumplió totalmente con los niveles de excelencia en satisfacción y la tendencia de la gráfica tiende a mantenerse estable.

Al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Sativa Sur durante el año 2024 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **100%** y se encuentra distribuido en la gráfica 7.

Gráfica 7. Porcentajes de Recomendación Sativasur



En la gráfica 7. Se puede encontrar cumplimiento del indicador en Sativa Sur, se demuestra estabilidad en los datos mostrados con observancia total y teniendo una recomendación en todos los meses del 100%

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.

La cantidad de PQRSDF recibidas en el transcurso del primer semestre de 2024 con un total de **88 manifestaciones**.

Se puede observar un comportamiento oscilante de la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o felicitaciones, que se reciben mensualmente en la institución con un promedio mensual de **14** manifestaciones mensuales.

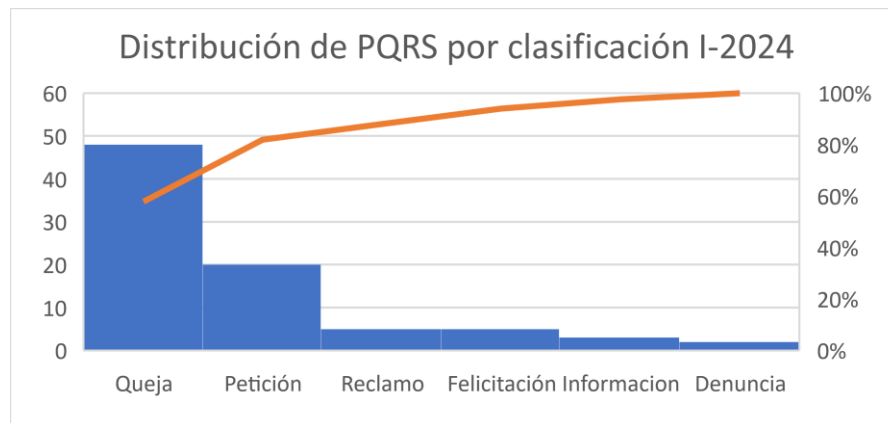
Lo anterior se observa una medición similar la medición del año 2023, donde el promedio fue de **14** manifestaciones mensuales. Se resalta que, en el periodo medido a través de todos los meses el medio donde mayoritariamente se reportan PQRSDF es el portal WEB Institucional seguido de la vía presencial.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2024	Fecha:
		Página 8 de 13

Así mismo, se conserva el tiempo de oportunidad de respuesta a los recursos expuestos en la institución, pues en promedio durante el año se conservó en **7.3** días hábiles.

A continuación, se relaciona un gráfico comparativo entre la cantidad de quejas recibidas, felicitaciones recibidas y otras solicitudes tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario durante el periodo I-2024.

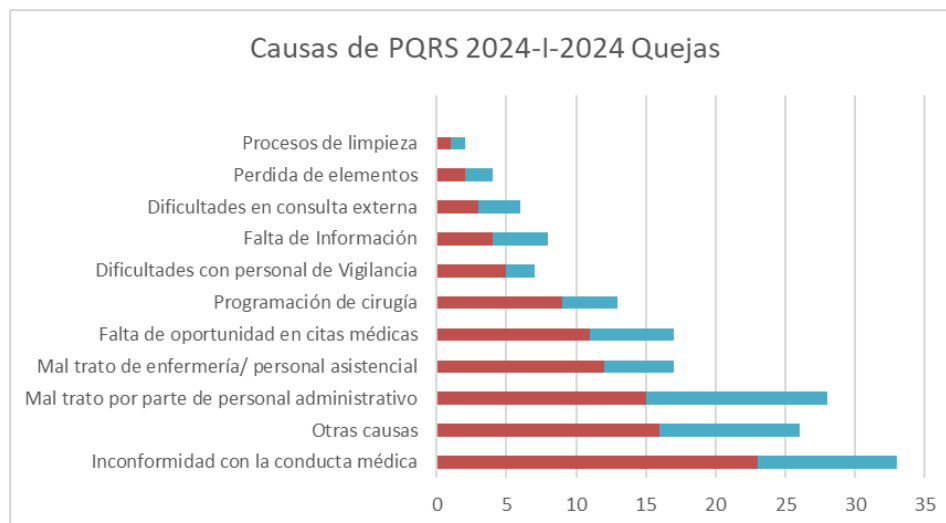
Gráfica 8. Proporción de PQRSDF recibidas en el I-2024



Respecto a la gráfica 8. Se puede observar que la mayor cantidad de solicitudes ingresadas y tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario en el 2023 fueron quejas y peticiones, seguido por otras solicitudes de información, derechos de petición, historias clínicas, cambios o correcciones y menor medida por felicitaciones que cumplieron los criterios para dar respuesta al usuario.

En la gráfica 9. se observa la proporción de los atributos que se vieron afectados por las PQRS de los usuarios en el año I-2024

Gráfica 9. Prevalencia de afectación por causas



	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2024	Fecha: Página 9 de 13

En la gráfica 9. Se observa que durante el primer semestre del 2024 y en acumulación con el año 2023 las principales causas de inconformidad puestas por los usuarios a través de los canales de PQRS es la inconsistencia entre las expectativas de los usuarios y las conductas médicas tomadas.

El personal de admisiones, facturación y referencia entre otros administrativos representan la segunda causa más importante por dificultades presentadas con los usuarios, se considera población a priorizar dentro de los procesos de capacitación y formación

7. BUZONES DE SUGERENCIAS.

A través de la vigencia I-2024, se realizó la apertura de buzones mensualmente en compañía y como garantes del proceso, la oficina de Control Interno de la Institución, uno o más representantes de la asociación de usuarios de la Institución y un representante del programa de humanización.

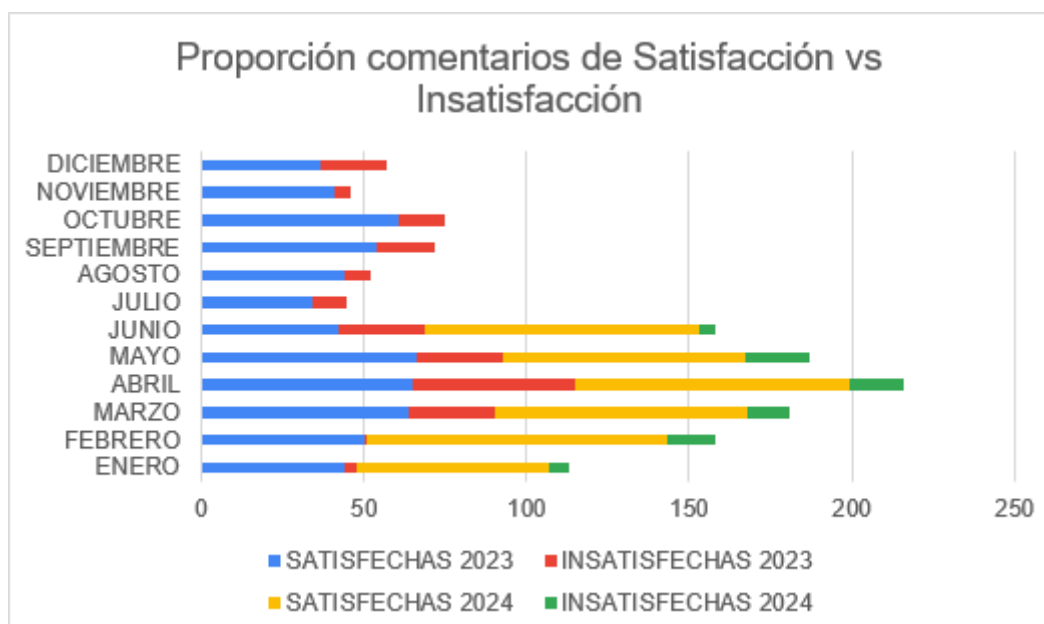
Se encontraron en total **547 manifestaciones** en los buzones de sugerencias de la sede Duitama, sede Santa Rosa y sede Sativa Sur

En promedio se realiza el hallazgo de **91** manifestaciones en los buzones de sugerencias mensualmente y existe un aumento de las manifestaciones pues en la anterior medición el promedio era de **69.5 manifestaciones**

Los comentarios recibidos en los buzones de sugerencias permiten encontrar toda clase de manifestaciones las cuales para efectos de seguimiento en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario se clasifican en 2 tipos, satisfechos e insatisfechos como se visualiza en la gráfica 10.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2024	Fecha:
		Página 10 de 13

Gráfica 10. Comparación de comentarios satisfechos e insatisfechos



Según lo observado en la gráfica anterior, se puede demostrar que durante el año 2023 hubo una relación directa entre los comentarios de usuarios satisfechos e insatisfechos, siempre siendo menor la incidencia de los últimos; esto permite concluir que el instrumento se utiliza mayoritariamente para expresar agradecimiento y afecto por parte de los usuarios de la Entidad.

Se observa mejoramiento en la cercanía que los usuarios de la ESE Hospital Regional de Duitama perciben con los espacios de participación ciudadana razón por la cual se observa mayor participación respecto al mismo periodo del año anterior.

Como se observa en la gráfica anterior, los buzones de sugerencias son el espacio más utilizado para observar aspectos positivos y felicitaciones por las atenciones recibidas de los servicios y de los colaboradores, en las gráficas 17 y 18 se presentan los top 3 por servicios y por colaboradores

Gráfica 11. Top 3 de los servicios más reconocidos a través de los buzones de sugerencias

SERVICIOS MAS FELICITADOS
C3- Bloque de Hospitalización
C2-Gineco-obstetricia
A1- Pediatría

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE	Fecha:
	AÑO 2024	Página 11 de 13

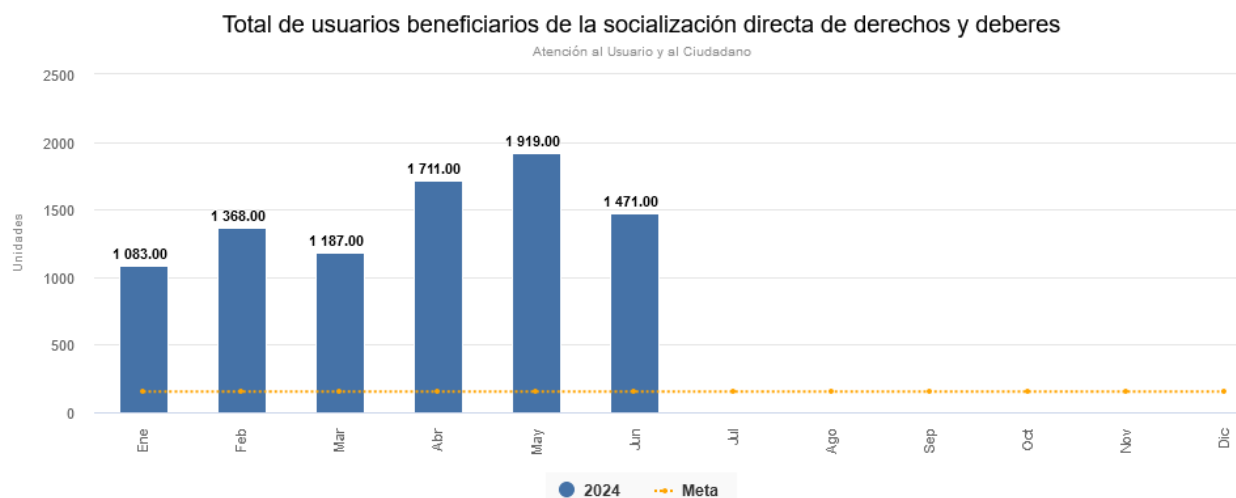
No se realizará actualización de los colaboradores mas felicitados, teniendo en cuenta que solamente el primer lugar, el cual ocupa Vilma Panqueva tiene más felicitaciones que el 2, 3, 4, 5 y 6 lugar donde hay empate.

Las manifestaciones de agradecimiento y los reconocimientos que los usuarios realizan a los servicios son publicadas en el mural de felicitaciones de la Institución, 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.

8. DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS


En el año 2024 se reforzó la estrategia y se realizó la socialización de **Deberes y Derechos** a los Usuarios de la ESE Hospital Regional de Duitama a través material audiovisual distribuido en diversos espacios y representado de forma directa por medio de capacitaciones llevadas a cabo por funcionarios y miembros de la asociación de Usuarios de la Institución, por medio de comparendos pedagógicos para los usuarios que no asisten a las consultas de consulta externa y a través de la labor cotidiana del equipo de Atención al Usuario y Humanización a un total de **8739** usuarios registrados en listados al cliente externo de la institución se ha realizado capacitación a través del plan de capacitación institucional en este semestre se ha brindado inducción y re inducción a **270** colaboradores y a través del funcionamiento de las áreas misionales conforme el plan de divulgación establecido, representando los avances de la consolidación en la gráfica 13:

Gráfica 13. Cantidad de Usuarios a quienes se socializaron derechos y deberes



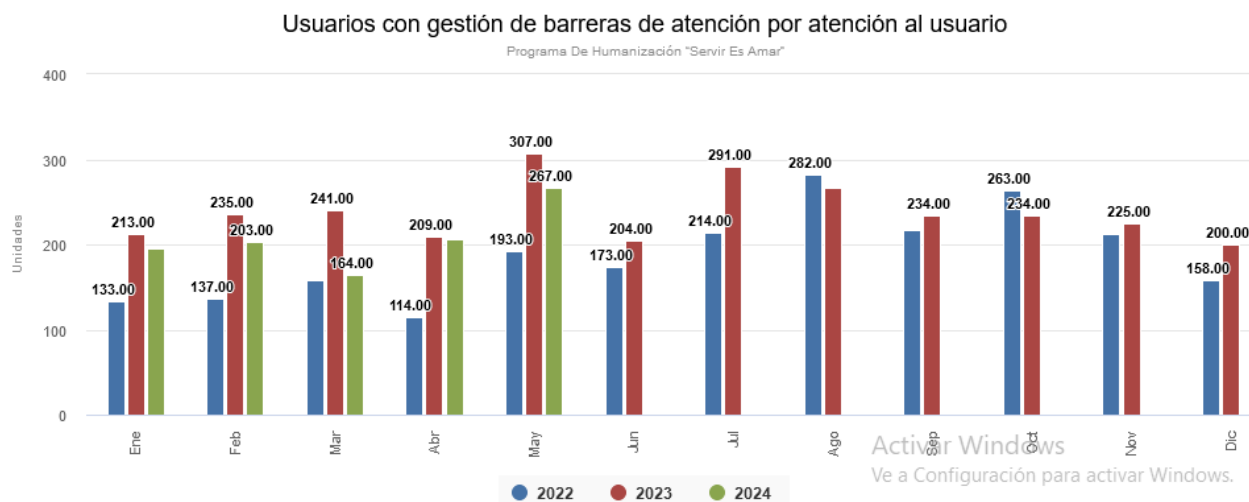
En la grafica 13. Muestra la socialización directa con el usuario en los múltiples servicios. Lo anterior excluye los procesos de salud y bienvenida realizados en la institución con los pacientes y sus familias de los servicios de internación, cirugía programada, UCI, consulta externa y urgencias

Así mismo durante el año 2024, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó **1035** acciones de gestión, información y orientación sobre servicios estableciendo puentes de comunicación y vinculación

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2024	Fecha:
		Página 12 de 13

entre los pacientes, sus familiares y la ESE Hospital Regional de Duitama, sus sedes de primer nivel. Las gestiones incluyen cambios y correcciones, 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 los medios de participación ciudadana habilitados.

Gráfica 14. Atención y eliminación de brechas administrativas



Se invita perseverantemente a la comunidad y los grupos de valor de la ESE Hospital Regional de Duitama y sus Sedes Integradas de Primer Nivel a participar de los espacios que en este informe han sido puestos en manifiesto, resaltando que la Institución se construye cotidianamente gracias a los aportes y la retroalimentación que sus usuarios otorgan a los servicios recibidos, pues es el insumo más importante para la mejora continua. La información relacionada en este documento fue tomada de los soportes que reposan en carpetas y en el archivo web del proceso de atención al usuario de la Institución.

9. CONCLUSIONES

Se puede distinguir el comportamiento anual del porcentaje de satisfacción se cumplió en la totalidad de los meses con los niveles de excelencia en satisfacción del usuario mayor a 90% con excepción en el mes de abril donde se detectó una ligera caída, identificando un **Satisfacción promedio semestral del 94,2**. Durante el semestre se cumplió en la totalidad de los con los niveles de excelencia en satisfacción del usuario >90% con excepción del mes de abril que cerró con 86%, identificando un **Satisfacción promedio semestral en Duitama del 93.6%**. Al medir el indicador de satisfacción semestral en la sede Santa Rosa de Viterbo se obtuvo un promedio ponderado de **96.1%** y al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Santa Rosa de Viterbo durante el primer semestre de 2024 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **99.7%**. El indicador de satisfacción promedio en la sede Sativa Sur durante el periodo 2023 se obtuvo un promedio ponderado de **97%**.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE	Fecha:
	AÑO 2024	Página 13 de 13

Se puede observar que la mayor cantidad de solicitudes ingresadas y tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario en el 2023 fueron quejas y peticiones, seguido por otras solicitudes de información, derechos de petición, historias clínicas, cambios o correcciones y menor medida por felicitaciones que cumplieron los criterios para dar respuesta al usuario.

Se observa que durante el primer semestre del 2024 y en acumulación con el año 2023 las principales causas de inconformidad puestas por los usuarios a través de los canales de PQRS es la inconsistencia entre las expectativas de los usuarios y las conductas médicas tomadas.

Se encontraron en total **547 manifestaciones** en los buzones de sugerencias de la sede Duitama, sede Santa Rosa y sede Sativa Sur

En promedio se realiza el hallazgo de **91** manifestaciones en los buzones de sugerencias mensualmente y existe un aumento de las manifestaciones pues en la anterior medición el promedio era de **69.5 manifestaciones**. Los comentarios recibidos en los buzones de sugerencias permiten encontrar toda clase de manifestaciones las cuales para efectos de seguimiento en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario se clasifican en 2 tipos, satisfechos e insatisfechos

En el año 2024 se reforzó la estrategia y se realizó la socialización de **Deberes y Derechos** a los Usuarios de la ESE Hospital Regional de Duitama a través material audiovisual distribuido en diversos espacios y representado de forma directa por medio de capacitaciones llevadas a cabo por funcionarios y miembros de la asociación de Usuarios de la Institución, por medio de comparendos pedagógicos para los usuarios que no asisten a las consultas de consulta externa y a través de la labor cotidiana del equipo de Atención al Usuario y Humanización a un total de **8739** usuarios.