

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

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.....	6
10.	BUZONES DE SUGERENCIAS.....	7
11.	GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS.....	7

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

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 Febrero del año 2025 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 Febrero al 28 de febrero del año 2025 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 **160** 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 **160** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de vigente en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **155** están satisfechos con la atención recibida y **158** 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.

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

SEDES	SATISFACCIÓN	RECOMENDACION
URGENCIAS	90%	93%
S.AMBULATORIOS	96%	100%
HOSPITALIZACION	100%	100%
SANTAROSA	96%	96%
SATIVASUR	100%	100%

Para el mes de febrero las sedes y servicios mantuvieron sobre el 90% en la medición,

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

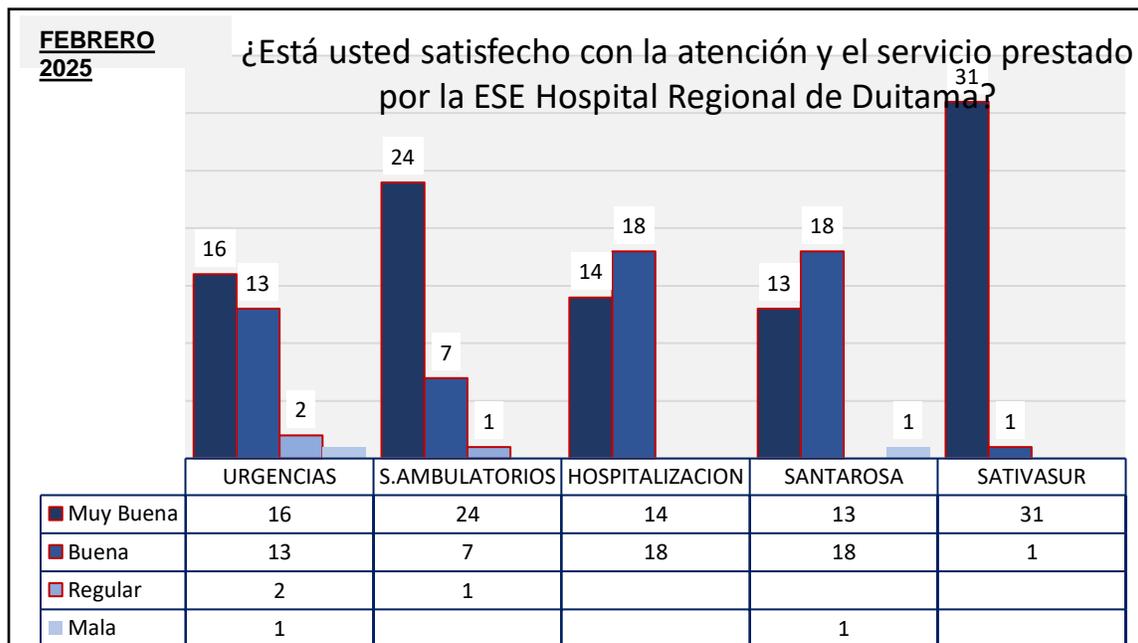
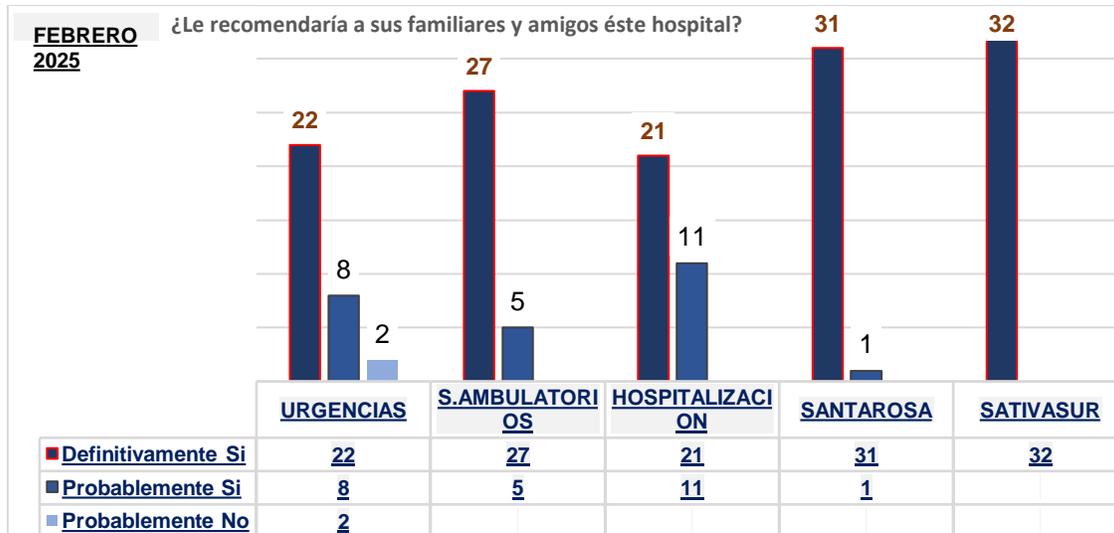


Tabla 1. Satisfacción del servicio

Al medir el indicador de satisfacción promedio se observa una medición estable. En la comparación de las respuestas entre muy buena y buena, las respuestas –Muy buena- tienen mayor incidencia en los servicios prestados en la sede de Sativasur y el servicio de hospitalización.

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 SÍ** recomendarían la institución y cada uno de los servicios en especial en las Unidades Básicas de Atención.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

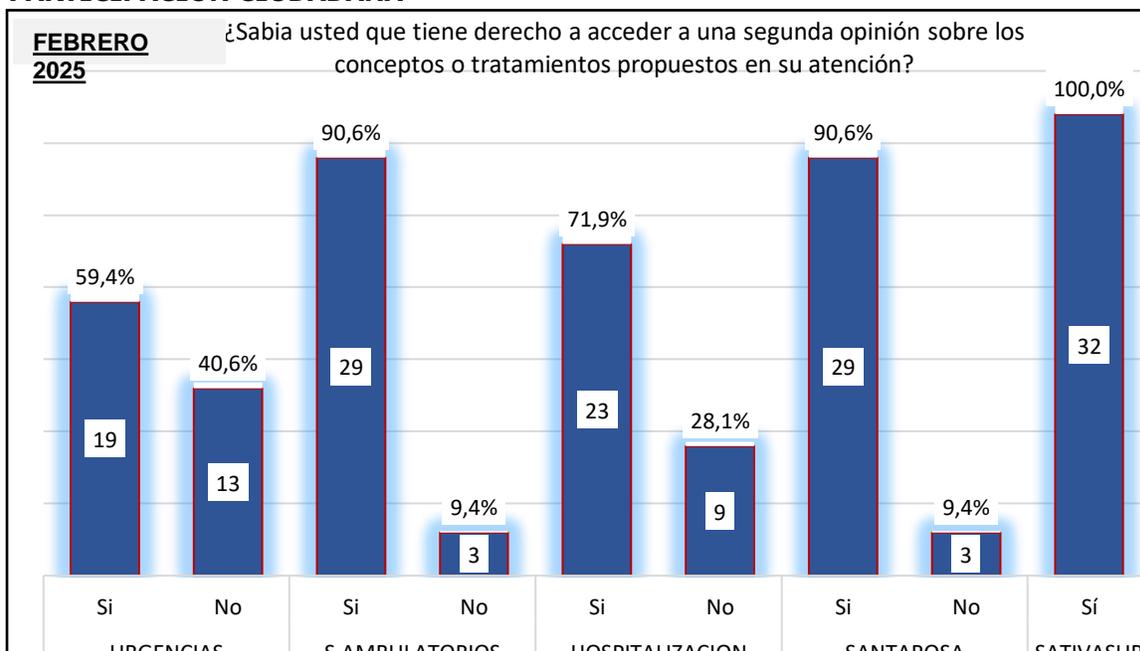


Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión

En términos generales, la mayoría de los usuarios conoce el derecho a la segunda opinión factor fundamental en cuanto a la identificación de sus derechos en la institución, sin embargo, es importante continuar fortaleciendo estas socializaciones para que los usuarios lo conozcan.

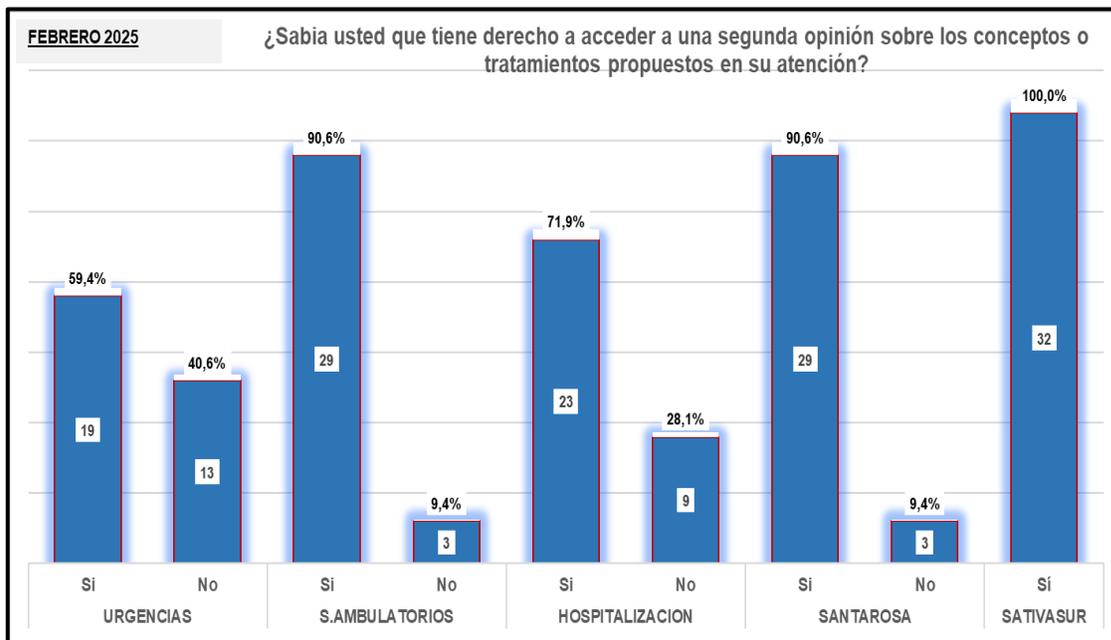
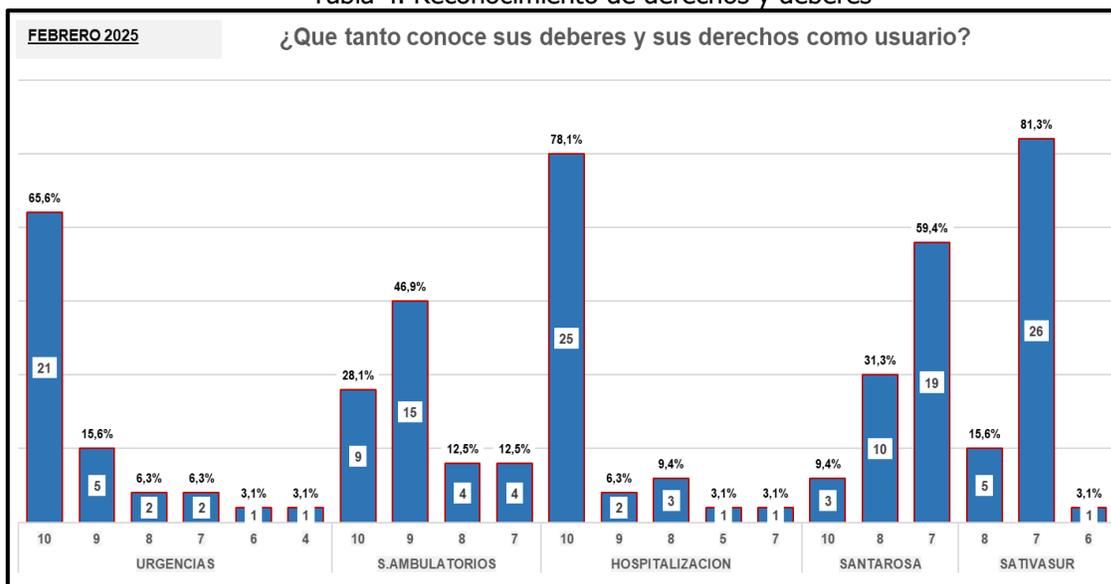


Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



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

En el marco del abordaje de esta pregunta se destaca que la gran mayoría de los usuarios conocen sus derechos y deberes, no obstante, de debe continuar fortaleciendo la identificación de los mismos en los distintos servicios.

8. 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 Tabla 5. Se muestra la cantidad de PQRSDf recibidas en el transcurso del mes con un total 32 manifestaciones. Lo anterior se puede observar representado así:

Gráfica 5. Listado de PQRs de la vigencia

ID	Código	Fecha creación	Días salido	Tipo	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Descripción
429	2025-0040	2025-02-28	8	Queja	Yeimy Elisabeth africano leal	46381383	Conducta no humanizantes hacia colaboradores
430	2025-0041	2025-02-28	11	Queja	Edisson Gustavo rincón zea	1052393452	Horarios de visita
431	2025-0042	2025-02-28	11	Queja	Sebastian Medina	1007395259	Demora en la atencion consulta externa
424	2025-0035	2025-02-25	10	Queja	Gloria emilcen osorno manco	43600364	Demora en la programacion de cita medica
416	2025-0027	2025-02-18	8	Queja	Jhon Jairo Mesa Guauque	1052384142	Demora en la atencion
417	2025-0028	2025-02-18	9	Queja	Martina Catalina Corredor Gutiérrez	52961029	Conductas no humanizantes
410	2025-0021	2025-02-11	12	Queja	MAGDA ROCIO MARTINEZ DIAZ	1053607730	Demora en la atencion
412	2025-0023	2025-02-11	14	Queja	CLAUDIA ESPERANZA RODRIGUEZ GALVIS	33378904	Demora en la programacion de cita medica
405	2025-0016	2025-02-05	9	Queja	LEONARDO MUÑOZ BECERRA	80417709	Demora en la programacion de cita medica
414	2025-0025	2025-02-14	11	Queja	Liliana Reyes	1052409172	Conducta no humanizante
404	2025-0015	2025-02-04	10	Queja	Ashley Melissa Montañez	1002462554	Demora en la programacion de cita medica

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

420	2025-0031	2025-02-22	11	Queja	WILLIAMSILVA	313742	Aclaracion de diagnostico
408	2025-0019	2025-02-09	9	Queja	Ana victoria cardenas	46665725	Demora en atencion de urgencias
407	2025-0018	2025-02-06	11	Queja	Ángela Daniela Corredor Nova - Alejandra Corredor Nova	1052406553 - 1002458180	Conductas no humanizantes
418	2025-0029	2025-02-19	8	Queja	Marcela Andrea Corredor Gutierrez	46.671.138	Conductas no humanizantes
411	2025-0022	2025-02-11	7	Queja	Giovanna Moreno	1030674280	Mala presentacion de aseo general
419	2025-0030	2025-02-21	16	Queja	LUZ MARINA BALAGUERA AMADO	23555855	Demora en la programacion de cita medica
432	2025-0043	2025-02-28	0	Queja	Luis Fonseca	.	Conductas no humanizantes

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de **7 días hábiles** cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

9. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de **febrero** 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 **154 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.

10. GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS

Así mismo durante el mes de Febrero del 2025, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **188** 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 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.

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

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 8. Top de gestión de barreras administrativas

TOP DE GESTIÓN DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS
Orientación al usuario acerca de trámites médico/administrativos.
Gestión administrativa externa (órdenes medicas de otras instituciones, autorizaciones, certificados, MIPRES, programación de citas, etc)
Corrección de orden médica *especialidad*
Impresión órdenes médicas (órdenes, incapacidades)
Ampliación de HC