

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 1 de 7

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.	6
11.	GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS.....	6

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 2 de 7

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 Noviembre 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 optimizarsu prestación del servicio.

A continuación, se dan a conocer el comportamiento de los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas desde el 1 de Noviembre al 31 de Noviembre 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 **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 **156** 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 7

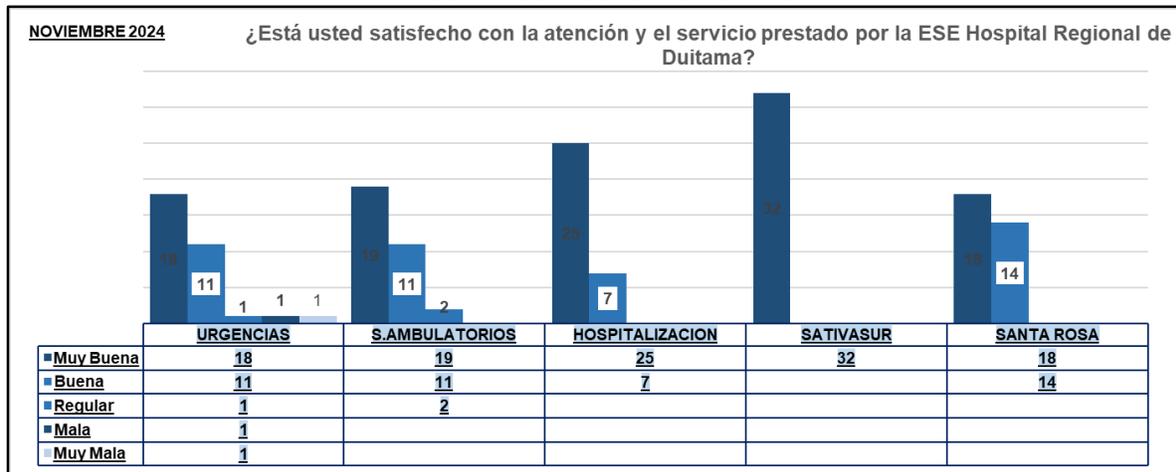
SEDE	SATISFACCION	RECOMENDACIÓN
URGENCIAS	90,6	90.6%
S.AMBULATORIOS	93.7%	100%
HOSPITALIZACION	100%	100%
SATIVASUR	100%	100%
SANTA ROSA	100%	96,80%
TOTAL ENCUESTAS	160	

Para el mes de noviembre la satisfacción en el servicio de urgencia aumento satisfactoriamente es importante recalcar que para este mes el Hospital no se encontraba en Emergencia funcional, realizando una sumatoria la satisfacción en la prestación de los servicios de la sede Duitama esta en un 94%, y en la sede de Sativasur y Santa Rosa un 100%.

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

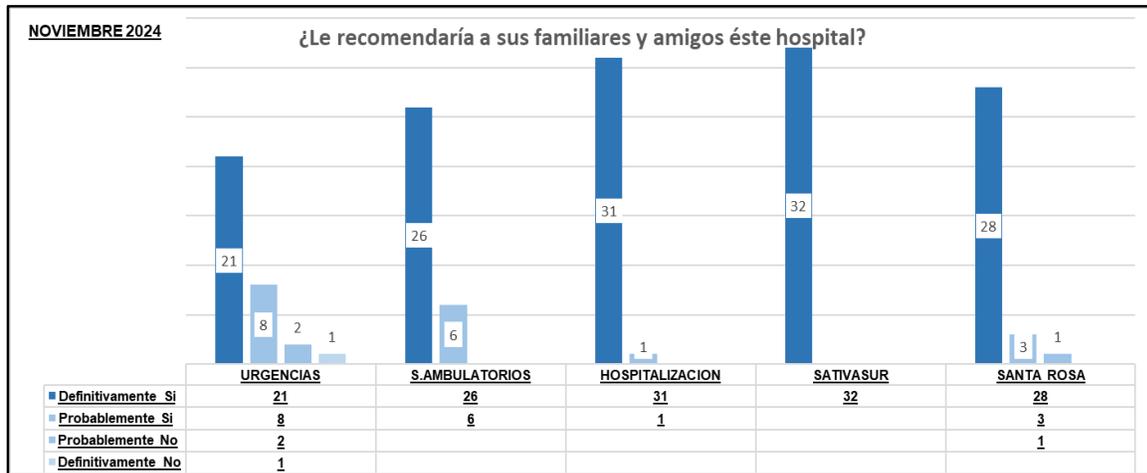


Al medir el indicador de satisfacción promedio se observa una medición estable, sin embargo, con ligera tendencia a la baja en especial en el servicio de urgencias.

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

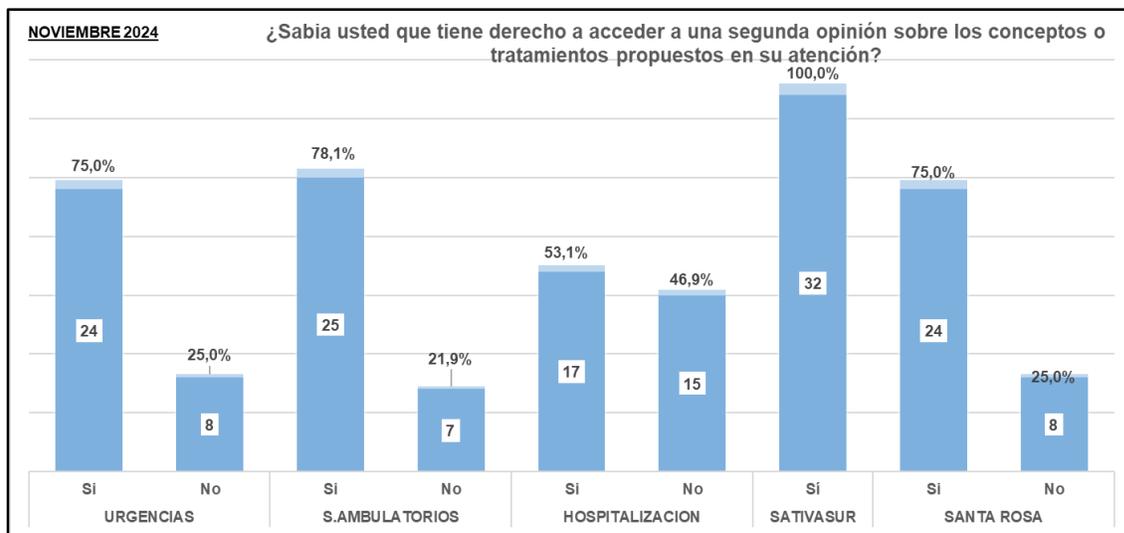
Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio



La recomendación va muy de la mano con la satisfacción, se visualiza un ponderado mínimo para las respuestas negativas..

PARTICIPACION CIUDADANA

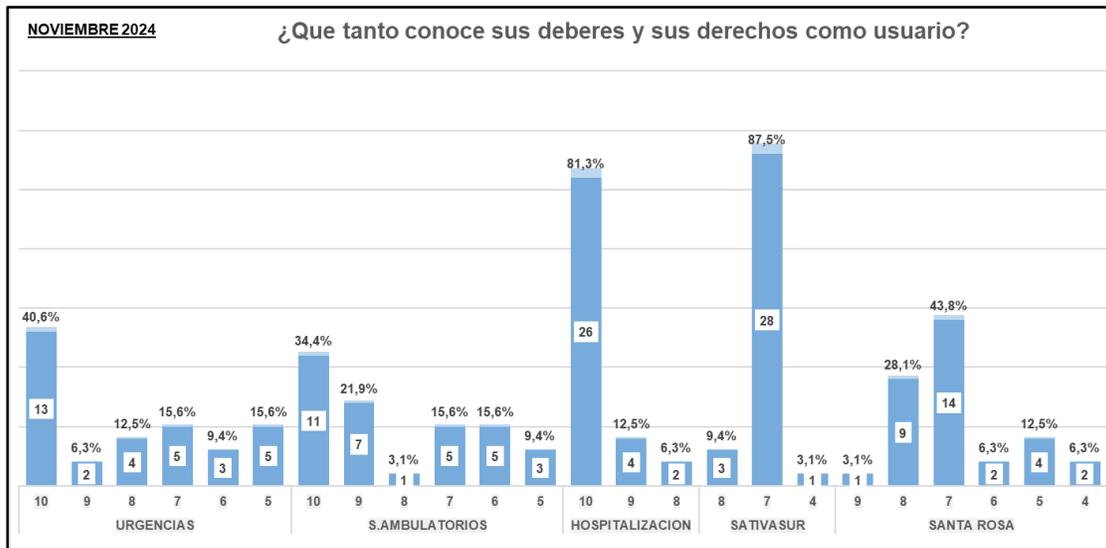
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 5 de 7

En términos generales, los usuarios en su mayoría conocen el derecho a la segunda opinión factor importante en cuanto a la identificación de sus derechos en la institución, no obstante, es importante seguir fortaleciendo estas socializaciones para que los usuarios lo conozcan.

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



La identificación de los derechos y los deberes es primordial, en la ESE HRD los usuarios en su gran mayoría los identifican, claro está que las mediciones son favorables esta estrategia es sistémica y no puede parar.

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 gráfica 5. Se muestra la cantidad de PQRSDf recibidas en el transcurso del mes con un total de **19 manifestaciones**. Lo anterior se puede observar representado así:

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 6 de 7

Gráfica 5. Listado de PQRS de la vigencia

ID	Código	Fecha creación	Días salida	Tipo	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Descripción
375	2024-0165	2024-11-27	5	Queja	Karen Sophia Romero	1013258355	Trato deshumanizado
365	2024-0156	2024-11-15	0	Felicitación	Maria Camila Parra González	1052413271	En nombre mio y de mi familia manifiesto un sincero agradecimiento a todo el equipo del hospital regional de Duitama en especial a pediatría. Tubimos una excelente asistencia.
363	2024-0154	2024-11-12	10	Queja	Paola Yamile Sandoval	1053609912	no contestan el teléfono
361	2024-0152	2024-11-06	14	Petición	JULIÁN LEONARDO CARO	1050200450	corrección de la incapacidad medica
377	2024-0167	2024-11-28	0	Felicitación	Flor de liz acero de salías	23853595	Agradezco enormemente a la Jefe de consulta externa jefe Lina gracias por su humanidad
364	2024-0155	2024-11-14	0	Felicitación	Melissa Sepúlveda	1052836877	quiero resaltar la atención tan espectacular del jefe enfermero
367	2024-0158	2024-11-19	5	Queja	ANGIE YADIRA ESTUPIÑAN	1057604711	QUEJA SOBRE LA JEFE DE ENFERMERIA
366	2024-0157	2024-11-18	14	Queja	javier carabuena	1049622778	Llevo esperando desde mayo de 2024, la programación de la cirugía
368	2024-0159	2024-11-19	15	Queja	Helbert Gersain Carvajal Velandia	1052391745	Me dirijo a usted para expresar mi insatisfacción y decepción con respecto al servicio prestado
378	2024-0168	2024-11-29	13	Queja	Ashley Dahiana rincón	1072678894	Las comidas siguen viviendo con
379	2024-0169	2024-11-29	15	Petición	Jaime Alberto Arias Barrera	7172173	He venido en tres oportunidades a sacar una cita con endocrino no ha sido posible
376	2024-0166	2024-11-27	16	Petición	Nidia Gutierrez Mendivelso	1014178423	cita de otorrinolaringologia de mi papá Santos Gutierrez Leal identificación 4253765,
362	2024-0153	2024-11-08	0	Queja	Alejandra Guauque	1053609016	funcionaria en tono descortes y agresivo ☹️
360	2024-0151	2024-11-06	0	Queja	Ruth Vargas	1052396096	Inconformidad por atencion
373	2024-0163	2024-11-24	16	Queja	Angela	Serrano	Inconformidad por atencion
369	2024-0160	2024-11-21	13	Petición	Lina Maria Niño Parra	1056573367	Solicito por favor me ayuden con una cita de Otorrinolaringologo
371	2024-0161	2024-11-22	3	Petición	Javier jeovanny soraca camargo	74382077	Solicito el registro de vacunas de mi hija
372	2024-0162	2024-11-22	15	Queja	Yudy Galeano Monsalve	43438497	Inconfromidad por trato
374	2024-0164	2024-11-24	8	Felicitación	GERMÁN JOSÉ HERNÁNDEZ COLORADO	79334406	Agradezco infinitamente a todo el equipo de trabajo de B1 Hospitalizacion y Urgencias

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de 8 díashábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

9. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de Noviembre 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 **98 manifestaciones** en los buzones de sugerencias en las 3 sedes de las

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

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 octubre del 2024, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 223 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.

Entre las barreras detectadas los más gestionados ajustes administrativos, orientación entrega de medicamentos entre otras.

TOP DE GESTIÓN DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS	
Apoyo certificados vacunacion	75
Arreglo e impresion ordenes medicas	43
Arreglo e impresion incapacidades	34
Gestion Mipres	2
Correccion formula medica	11
Cambio formula por error de codigos	4
Otros	53
TOTAL	222