

	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 septiembre 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 septiembre al 30 de septiembre 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, **153** están satisfechos con la atención recibida y **140** 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

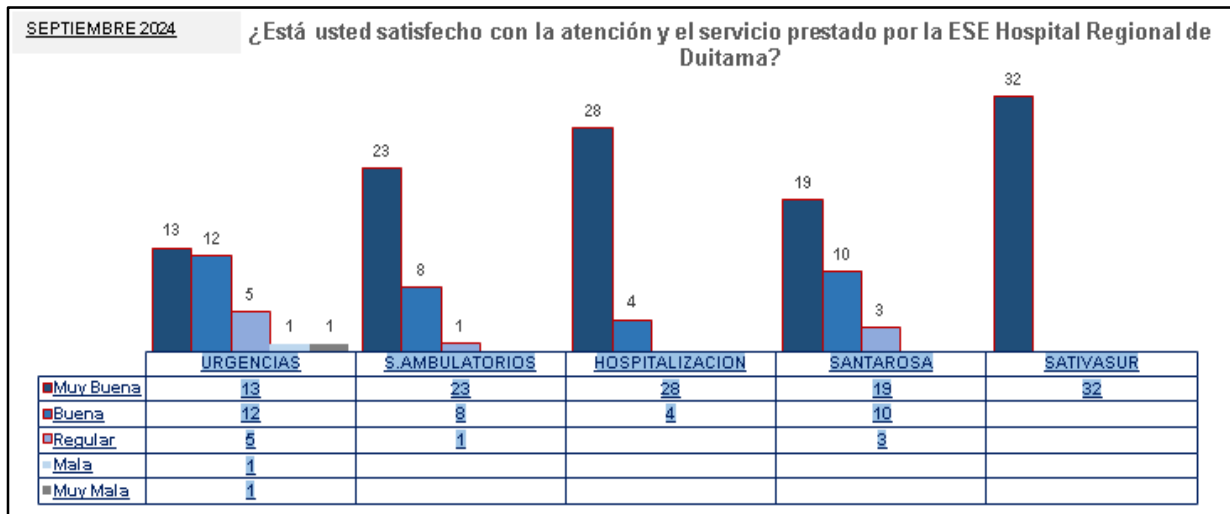
SEDES	SATISFACCION	RECOMENDACIÓN
URGENCIAS	81,25%	84.3%
S.AMBULATORIOS	96.8%	100%
HOSPITALIZACION	100%	100%
SANTAROSA	90.6%	100%
SATIVASUR	100%	100%
TOTAL ENCUESTAS	160	

Se puede determinar que en la actual medición disminuyó la satisfacción en algunos servicios.

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

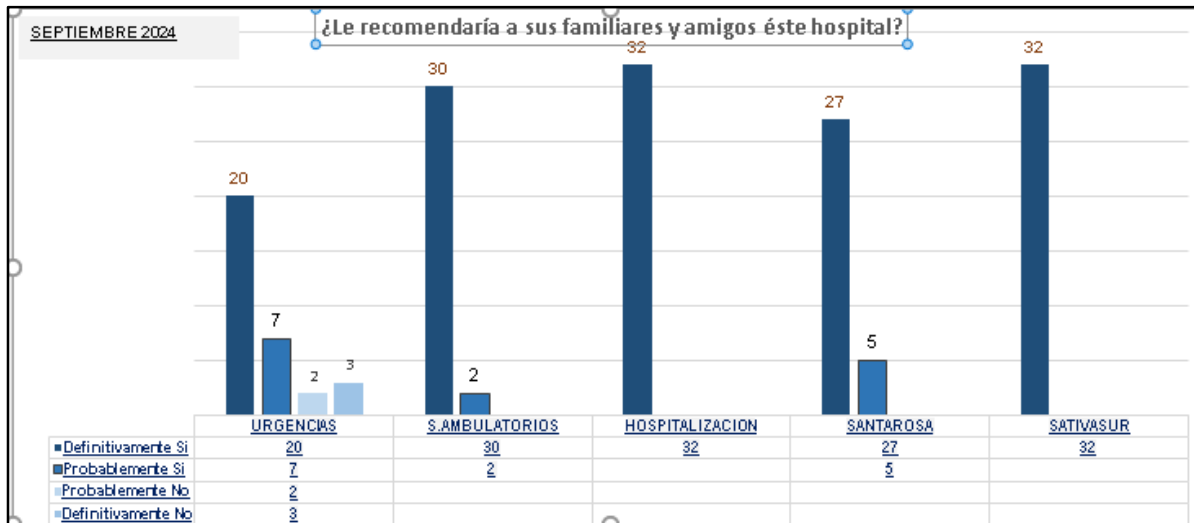


Al medir el indicador de satisfacción promedio se observa una medición estable, sin embargo, con ligera tendencia a la baja en especial en los servicios ambulatorios de Duitama.

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

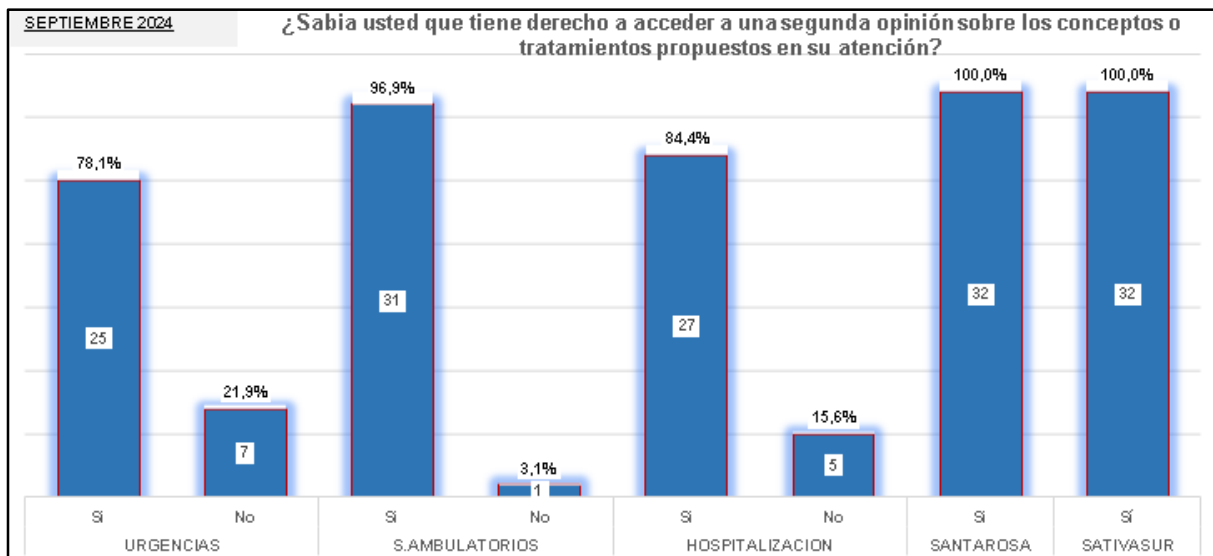
Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio



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.

PARTICIPACION CIUDADANA

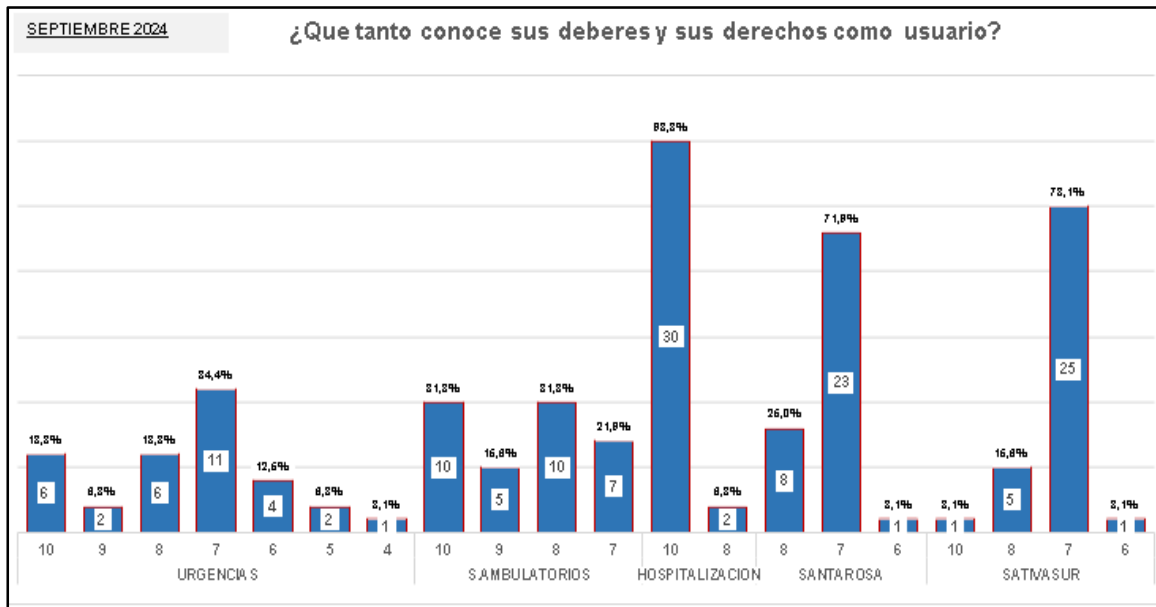
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



	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



Dentro de esta pregunta se resalta que la gran mayoría de los usuarios los conocen pero se debe seguir fortaleciendo la identificación de los mismos en los diferentes 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 gráfica 5. Se muestra la cantidad de PQRSDF recibidas en el transcurso del mes con un total de **15 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
340	2024-0132	2024-09-27	18	Queja	Dimelsa Lucena Martinez moreno	24183298	Llegué a la cita de Urología de mi hija, y me informan que no me atienden porque el urólogo no atiende niños,
339	2024-0131	2024-09-26	19	Petición	Geimar Pastor Rincón Pedraza	1052382595	Cambio incapacidad
341	2024-0133	2024-09-27	10	Petición	ANA ISABEL PRIETO TIBAMOSO	23554324	Cambio de especialista tratante
342	2024-0134	2024-09-27	17	Reclamo	MARGRETH BERDUGO CARRASCAL	1095937395	Inconformidad por la atencion
337	2024-0129	2024-09-24	13	Queja	Oscar Daniel García Martínez	1002606159	demora en la atención de urgencias
334	2024-0126	2024-09-20	15	Queja	Paola Andrea Agudelo castañeda	1057596710	inconformidad por la demora en la realizacion del procedimiento
335	2024-0127	2024-09-21	15	Petición	jordis parejo acosta	1083569929	Solicitu informacion acerca del registro de nacimiento en el hospital
336	2024-0128	2024-09-23	14	Queja	FANY TRIANA SISSA	46457702	trato deshumanizado
326	2024-0120	2024-09-02	16	Petición	Neithan David Nuñez Rodríguez	1053452284	Gestion ingreso de menor de edad al hospital
330	2024-0122	2024-09-08	15	Queja	Gladis María Díaz Rosero	36752209	En el area de urgencias, personal de caja de facturación que se encuentra de turno el día de hoy 08/09/2024 en horas de la tarde, se muestra hostil y poco colaborador.
332	2024-0124	2024-09-13	15	Petición	Nicolas Alfredo Mogollon Higuera	1007391246	si me pudieran enviar esa información para bajar los resultados
331	2024-0123	2024-09-10	20	Queja	MÓNICA PATRICIA GÁLVEZ RUGELES	63343251	Inconformidad por trato
333	2024-0125	2024-09-18	14	Reclamo	Juan Jairo Alvarado Camacho	13449367	entrega de Mipres
328	2024-0121	2024-09-06	7	Reclamo	ALIX CARDENAS DE LAUREANO	23507843	a insatisfacción y preocupación con el servicio prestado por EPS
338	2024-0130	2024-09-25	12	Queja	Johanna camargo	1052414563	El día miércoles 25 de septiembre ingreso a visitar a mi suegro Llega un hijo de el como visitante y no lo dejan ingresar por que supuestamente habían 2 personas eon el paciente ☹️

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de 10 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

9. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de **Septiembre** 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.

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

Se encontraron en total **90 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 del 2024, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó 259 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.

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
Arreglo orden medica
Gestión orden médica
Impresión órdenes médicas (órdenes, incapacidades)
Gestión administrativa externa (órdenes medicas de otras instituciones, autorizaciones, etc)
Comparendo pedagógico