

	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.	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 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 Agosto 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 Agosto al 31 de Agosto 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 agosto 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

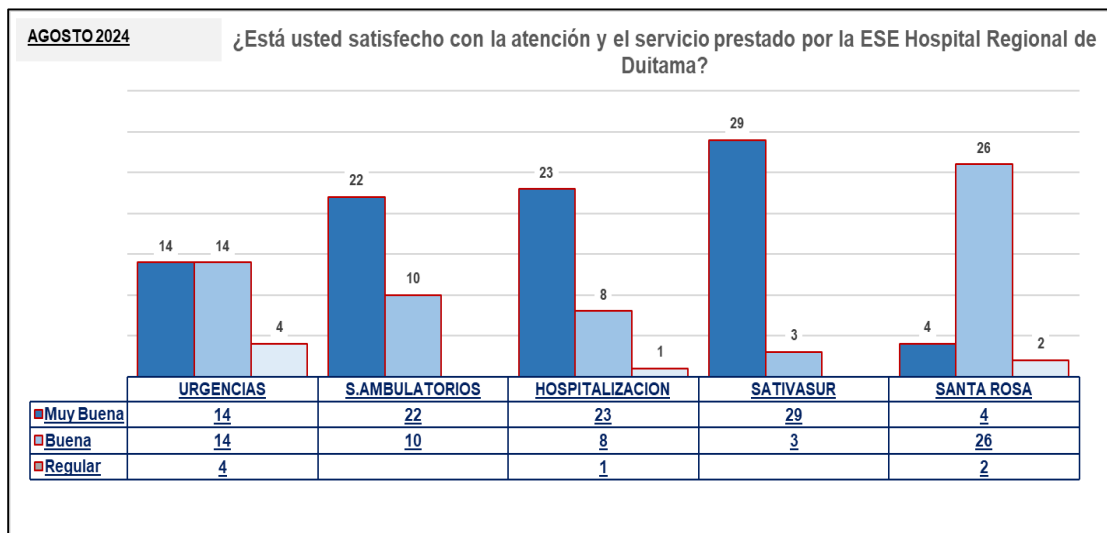
SEDES	SATISFACCION	RECOMENDACION
URGENCIAS	87.5%	100%
S.AMBULATORIOS	100%	100%
HOSPITALIZACION	96.8%	100%
SATIVASUR	100%	100%
SANTA ROSA	93.75%	100%
TOTAL	160 ENCUESTAS	

Se puede determinar que en la actual medición disminuyó la satisfacción en los diferentes 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

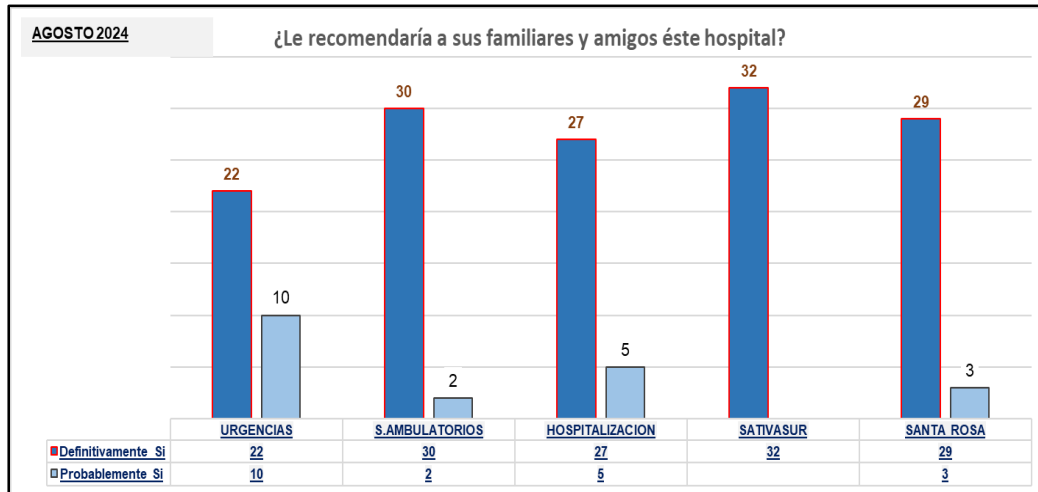


Al medir el indicador de satisfacción promedio se observa una medición estable, sin embargo, con ligera tendencia a la baja en especial en los servicios ambulatorios de Duitama.

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

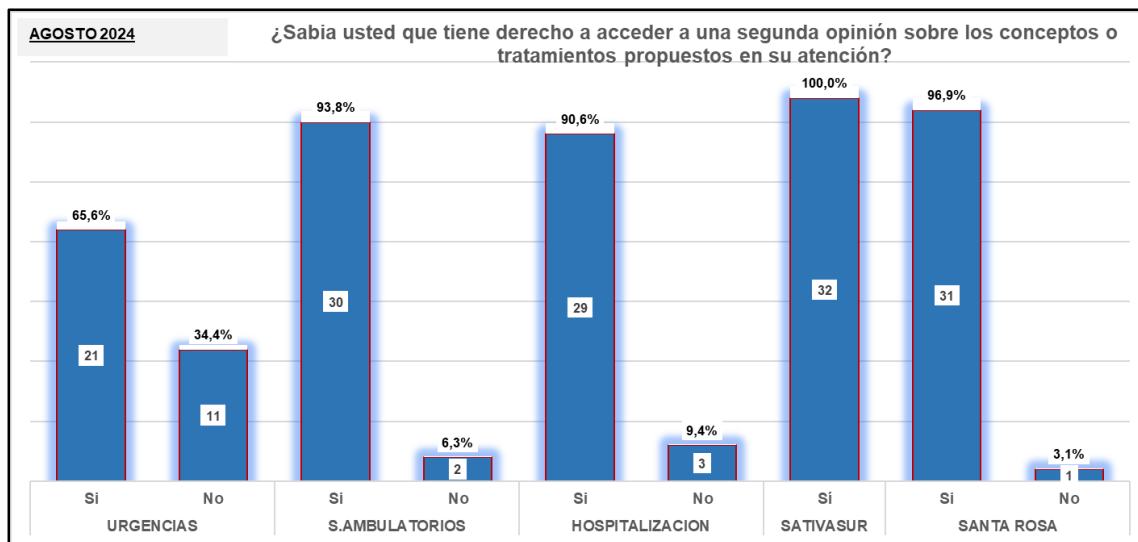
Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio



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

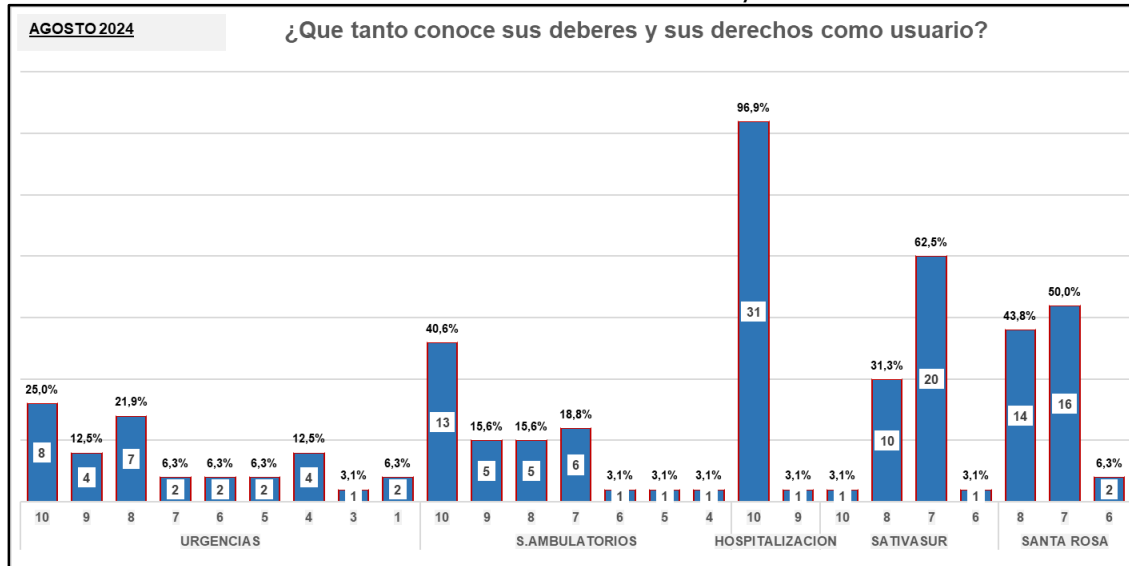
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



	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 **13 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	Municipio	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Descripción
322	2024-0116	2024-08-16	5	Queja	Duitama	María Isabel Montañez	1032377618	2 horas esperando nada que me atienden se las dan de mucho porque como necesito el servicio.No sean abusivos ya se esta yendo toda la gente del hospital.
321	2024-0115	2024-08-12	7	Reclam o	Duitama	Zandra Carolina Silva Gonzalez	1000000	Estoy a la espera de poder obtener citas con psiquiatría y neurología, están autorizadas para el hospital de Duitama, pero no ha sido posible, llevo varios meses a espera Seguidores:"
313	2024-0107	2024-08-02	7	Queja	Duitama	Nancy Rocío Cely Cely	46455105	Queja sobre la señora del cubículo #5 de autorización, no puedo especificar el nombre xq ayer no portaba carnet.
316	2024-0110	2024-08-08	10	Queja	Duitama	Wilson Buitrago	80189827	Mi paciente identificado con CC 6766003 Juan de Jesus Martinez hace mas de 1 mes lleva solicitando la cita por urologia, y
314	2024-0108	2024-08-06	11	Petición	DUITAMA	CLAUDIA LILIANA TORRES TORRES	1052378432	Se me indique de manera clara en qué clínica, hospital o institución prestadora de servicios de salud que tenga la especialidad de ortopedia de rodilla
315	2024-0109	2024-08-07	11	Queja	Duitama	Yenny Viviana López Calderón	46455848	Cirugía vesícula
325	2024-0119	2024-08-27	14	Queja	Duitama	Yenny andrea higuera fonseca	1052398596	Soy madre lactante de bebé de 11 meses , el día 27 de agosto cosulto por debilidad a las 740 de la mañana , mantuve toda la mañana en urgencias , y me parece inhumano que aún sin darme salida a las 1230pm pasan con el almuerzo enfrente mio refiriendo no me dejaron dieta ,
318	2024-0112	2024-08-12	8	Queja	Duitama	Adriana Milena Vargas	46450124	Informa que colaboradora de asignación de citas no realiza un cumplimiento adecuado de protocolos de atención
324	2024-0118	2024-08-27	17	Queja	Duitama	VIVIANA KARETINE BARRERA	1049647662	Conductas no humanizantes hacia enfermera de vacunación
319	2024-0113	2024-08-12	9	Queja	Duitama	Albany Cubides	1012435572	Informa conductas no humanizantes por parte de especialista en pediatría
320	2024-0114	2024-08-12	12	Queja	Duitama	Laura Lorena Merchan	1052392414	Informa conductas no humanizantes por parte de enfermera profesional en el servicio de hospitalización
317	2024-0111	2024-08-12	12	Queja		Adriana Constanza Gonzalez	1090439137	Informa que no obtuvo la atención que necesitaba por urgencias
323	2024-0117	2024-08-19	8	Denuncia	Duitama	Mercedes Cáceres de Medina	20543516	un alto grado de gravedad para que se tomen las medidas correctivas que vayan en mejora del servicio.

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

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 **Agosto** 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 **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 Agosto del 2024, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 217 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 GESTION ADMINISTRATIVAS	
Arreglo de ordenes	200
Arreglo de incapacidad	6
Otras gestiones administrativas	11