



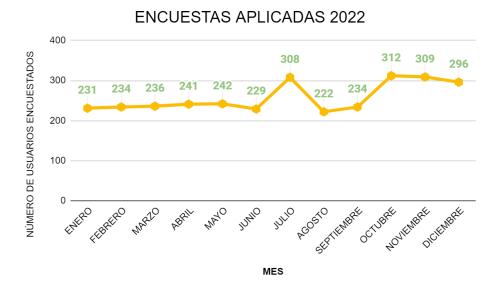


SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO Y CIUDADANO – SIAUC INFORME DE SATISFACCION AÑO 2022

La E.S.E Hospital Regional de Duitama, implementa estrategias para responder a las necesidades y problemáticas de la comunidad, las cuales contribuyen con el control y 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 procesadas desde el 1 de Enero hasta el 31 de Diciembre del año 2022, con un total de **3094** encuestas aplicadas, distribuidas de la siguiente manera:

Gráfica 1. Encuestas aplicadas Año 2022



Al medir el indicador de satisfacción promedio en el año 2022 del Hospital Regional de Duitama se obtuvo un promedio ponderado de **95.5%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:









Gráfica 1. Porcentajes de Satisfacción Año 2022



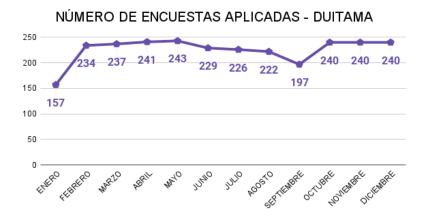
En la gráfica 2. Se puede distinguir el comportamiento anual del porcentaje de satisfacción se cumplió en la totalidad de los meses con los niveles de excelencia en satisfacción del usuario >93%, identificando un **Satisfacción promedio anual del 95.5%.**

Respecto al semestre evaluado anteriormente, se permite conocer que ha mejorado el promedio de satisfacción, encontrándose el aumento de un punto porcentual pues el promedio del **primer semestre del año cerró en el 94.5%** de satisfacción total.

DUITAMA

Se aplicaron un total de **2773** encuestas en los servicios de Urgencias, Internación y servicios Ambulatorios, distribuidas mensualmente así:

Gráfica 3. Encuestas aplicadas Duitama - 2022



E.S.E Hospital Regional de Duitama



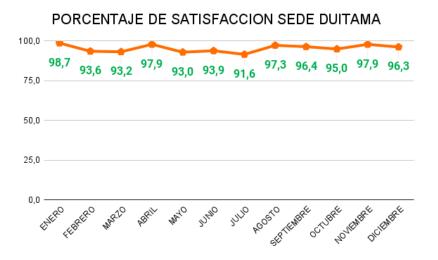






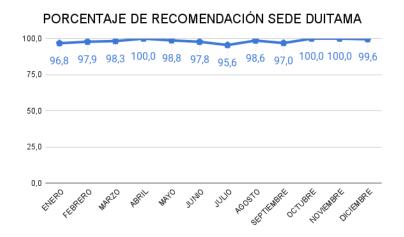
Se evidencia en la gráfica 3, una estabilidad de las encuestas aplicadas a partir del mes de Febrero contemplando una muestra aceptable que se mantiene con una disminución en el mes de Septiembre y desde allí se ha mejorado la medición lo cual ha permitido la estabilidad de los resultados mensualmente, a continuación se observa el porcentaje de satisfacción en la gráfica 4.

Gráfica 4. Porcentaje de Satisfacción Anual - Duitama



El porcentaje de satisfacción es positivo se encuentran sobre el 91% de satisfacción, al medir los indicadores de satisfacción de los usuarios en Duitama durante año 2022 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **95.3%**

Gráfica 5. Porcentaje de Recomendación Anual - Duitama



En la gráfica 5. Se puede encontrar cumplimiento óptimo del indicador en Duitama, en ninguno de los meses evaluados se observa disminución del 95% cuando los niveles de excelencia en









recomendación del usuario a la IPS debe ser >90%, identificando un **Recomendación promedio anual del 98.4%**

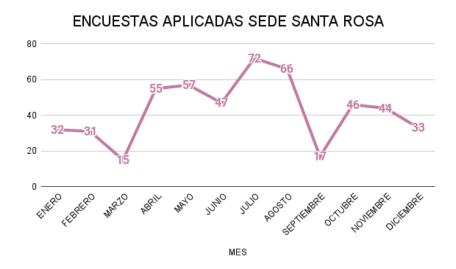
Respecto al semestre evaluado anteriormente, se permite conocer que ha mejorado el promedio de recomendación, encontrándose el aumento de un puntos porcentuales pues el promedio del **semestre anterior cerró en el 98.2%** de recomendación de la IPS.

SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL SANTA ROSA DE VITERBO

En la gráfica 6. Se puede evidenciar un aumento y disminución a través del año 2022 en la cantidad de usuarios encuestados, requiriendo acciones de estabilidad en el mismo para tener mejor fidelidad en los datos.

En la sede de primer nivel se aplicaron un total de 515 encuestas distribuidas mensualmente así

Gráfica 6. Total de encuestas aplicadas en Santa Rosa de Viterbo



En la gráfica 6. Se puede observar que en el año se cuenta con una variación constante en las aplicaciones realizadas, en el mes de Marzo se registra una muestra de 15 encuestas que sube significativamente en el mes de Abril y Mayo, y así continua hasta el mes de Julio aplicando una muestra de 72 encuestas con un descenso en Septiembre y con un aumento estabilizando la muestra.

Al medir el indicador de satisfacción promedio en la sede Santa Rosa de Viterbo 2022 se obtuvo un promedio ponderado de **95.5%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:









Gráfica 7. Distribución de Porcentajes de Satisfacción

PORCENTAJE DE SATISFACIÓN SEDE SANTA ROSA

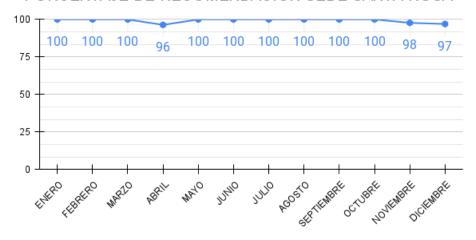


En la gráfica 7. Se puede distinguir que durante el trascurso del semestre se ha cumplido con el indicador de excelencia en satisfacción de los usuarios. El promedio de la evaluación anual es del **96,7%** en el indicador de satisfacción en Santa Rosa de Viterbo.

Al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Santa Rosa de Viterbo durante el año 2022 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **99.2%** y se encuentra distribuido en la gráfica 8.

Gráfica 8. Porcentajes de Recomendación Santa Rosa de Viterbo

PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN SEDE SANTA ROSA











SATIVASUR

Se aplicaron en la sede de primer nivel, Sativa Sur un total de encuestas distribuidas mensualmente así

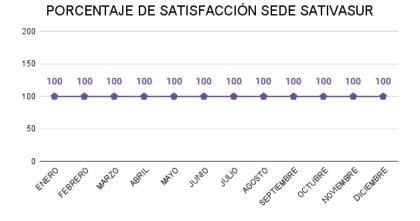
Gráfica 9. Encuestas a los usuarios en Sativa-Sur



En la gráfica 9. Se puede evidenciar que la muestra de encuestas aplicadas ha sido estable en el año en el periodo de enero a Septiembre y ha tenido un aumento significativo a partir de octubre mejorando la fiabilidad de los resultados.

Al medir el indicador de satisfacción promedio en la sede Sativa Sur durante el primer semestre 2022 se obtuvo un promedio ponderado de **100%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

Gráfica 10. Satisfacción de los usuarios en Sativa Sur





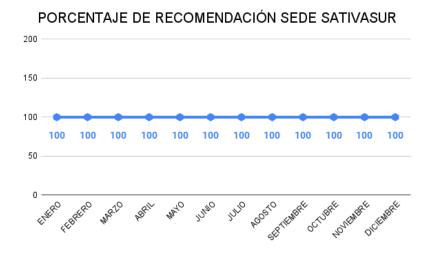






En la gráfica 10. Se puede distinguir que en lo trascurrido del año 2022 se cumplió totalmente con los niveles de excelencia en satisfacción y la tendencia de la gráfica tiende a mantenerse estable. Al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Sativa Sur durante el año 2022 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **100%** y se encuentra distribuido en la gráfica 11.

Gráfica 11. Porcentajes de Recomendación Sativasur



En la gráfica 11. Se puede encontrar cumplimiento del indicador en Sativa Sur, se demuestra estabilidad en los datos mostrados con observancia total. Evidenciamos que se cuenta con una estabilidad del 100% en la recomendación de la IPS.

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 12. Se muestra la cantidad de PQRSF recibidas en el trascurso del 2022 con un total de 174 **manifestaciones**. Lo anterior se puede observar representado mes a mes así:

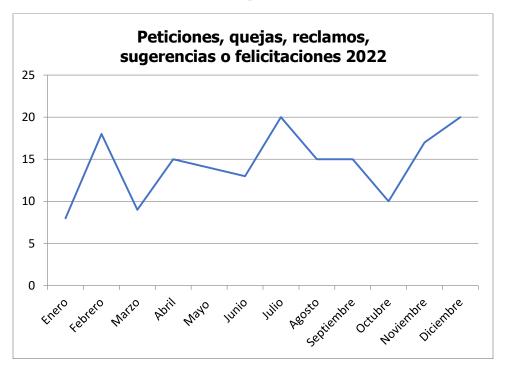








Gráfica 12. PQRSD AÑO 2022



En la gráfica Se puede observar un comportamiento estable de la cantidad de Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o felicitaciones, que se reciben mensualmente en la institución con un promedio anual de **14.5** manifestaciones mensuales.

Lo anterior se conserva respecto a la medición del primer semestre del año 2022, donde el promedio fue de 12.5 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.

Así mismo, se conserva el tiempo de oportunidad de respuesta a los recursos expuestos en la institución, pues en promedio durante el año se mantuvo en **3.6** días hábiles

A continuación se relación 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-2022 y el periodo II-2022

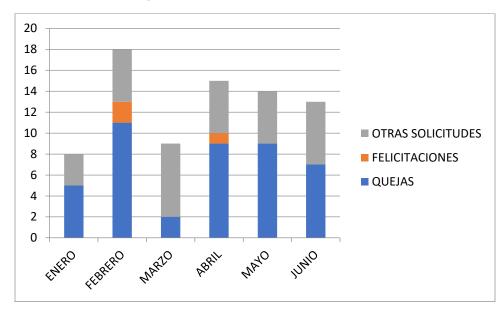








Gráfica 13. Proporción de manifestaciones recibidas en I-2022



MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
QUEJAS	5	11	2	9	9	7
FELICITACIONES	0	2	0	1	0	0
OTRAS SOLICITUDES	3	5	7	5	5	6

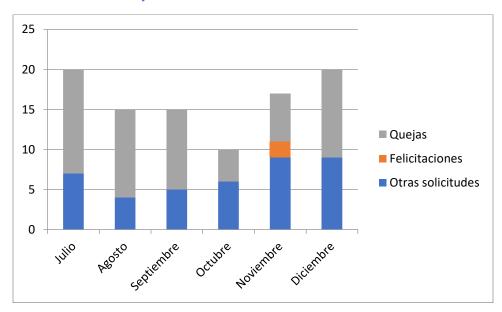








Gráfica 24. Proporción de manifestaciones recibidas en II-2022



MES	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUB.	NOVIEM.	DICIEM.
OTRAS						
SOLICITUDES	7	4	5	6	9	9
FELICITACIONES	0	0	0	0	2	0
QUEJAS	13	11	10	4	6	11

Respecto a la gráfica 13 Y 14. Se puede observar que la mayor cantidad de manifestaciones ingresadas y tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario en el primer y segundo semestre de 2022 fueron quejas y reclamos representando el **55%** de los tramites gestionados, 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.





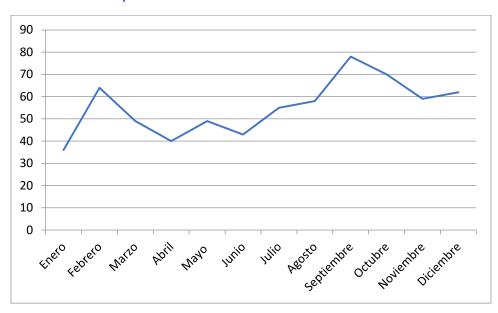




BUZONES DE SUGERENCIAS.

A través del 2022, 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 los usuarios de la Institución y un representante del programa de humanización.

Se encontraron en total **663 manifestaciones** en los buzones de sugerencias de la sede Duitama, sede Santa Rosa y sede Sativa Sur, los datos se encuentran representados así:



Gráfica 3. Proporción de manifestaciones recibidas en los buzones

Según lo observado en la gráfica anterior, se puede dilucidar que en promedio se realiza el hallazgo de **55** manifestaciones en los buzones de sugerencias mensualmente y puede evidenciar que en el mes de Febrero se contó con mayor cantidad de manifestaciones y esto es congruente con la presentación formal de PQRSDF, pues en el mismo mes se observó un incremento.

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 visibiliza en la gráfica 13.

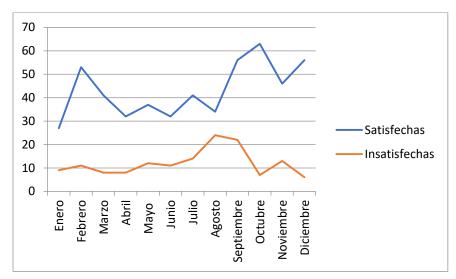








Gráfica 4. Comparación de comentarios satisfechos e insatisfechos



Según lo observado en la gráfica anterior, se puede demostrar que durante el primer semestre del año 2022 hubo una relación directa entre los comentarios de usuarios satisfechos e insatisfechos, siempre siendo menor la incidencia de los últimos; así como se observa mayor distancia entre los comentarios de insatisfacción y satisfacción el último trimestre del año, mejorando sensiblemente la percepción de la calidad de la institución.

Se observa mejoramiento en la cercanía que los usuarios de la ESE Hospital Regional de Duitama perciben con los espacios de participación ciudadana en el segundo semestre, se observa mayor participación respecto al primer semestre del año.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

Durante el periodo del 2022 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 capacitaciones llevadas a cabo por funcionarios y miembros de la asociación de Usuarios de la Institución, por medio de las encuestas de satisfacción aplicadas, a través de la labor cotidiana del equipo de Atención al Usuario y Humanización se llevó a cabo la aplicación de encuestas a 3094 usuarios de los cuales el 90.9% manifiesta conocer sus derechos y deberes en la IPS y a través del funcionamiento de las áreas misionales conforme el plan de divulgación establecido, representando los avances de la consolidación en la gráfica XX a continuación



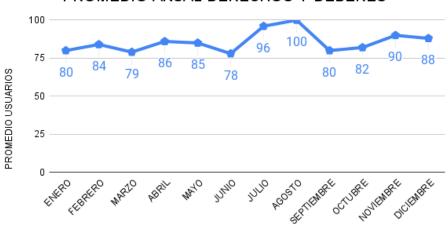






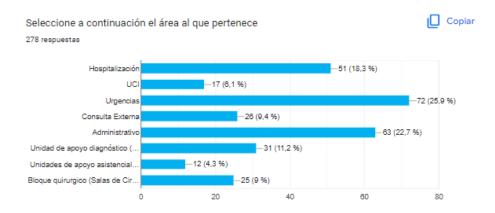
Gráfica 14. Porcentaje de Usuarios que conocen sus deberes y derechos





La grafica 14. Muestra que en promedio el **90.9%** usuarios reconocen cuáles son sus deberes y derechos en la ESE Hospital regional de Duitama y sus sedes integradas, se observa una línea ascendente iniciando año y constante hasta el mes de Junio a partir de allí en el mes de Julio y Agosto aumenta el número de usuarios que conocen sus derechos y deberes, con una disminución en Septiembre e incremento hasta el mes de Diciembre.

Gráfica 15. Porcentaje de participación del cliente interno en encuesta de afianzamiento de deberes y derechos



En el transcurso del año se realizó una participación activa en las jornadas de inducción y re inducción donde se realizó socialización de los derechos y deberes al cliente interno en el mes de septiembre se realiza una encuesta con la participación de **278** colaboradores donde se contó con











la participación de diferentes áreas como se observan en el gráfico cabe resaltar que la respuesta fue oportuna y significativa puesto que se evidencio un adecuado conocimiento de los derechos y deberes.

Así mismo durante el año 2022, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **2265** acciones de gestión, información y orientación sobre servicios estableciendo puentes de comunicación y vinculación 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.

La información relacionada en este documento fue tomada de los soportes que reposan en carpetas y en la web de la Institución.

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.

Amablemente

Daniel Sebastián Fuentes Martínez Líder del Sistema de Información y Atención al Usuario Hospital Regional de Duitama

> Proyectó: Juliana Sofía Herrera Morales Profesional de Apoyo de SIAU

