

	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.....	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 Marzo 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 Marzo al 31 de Marzo 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, **160** están satisfechos con la atención recibida y **160** 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	SATISFACCIÓN	RECOMENDACIÓN
URGENCIAS	100%	100%
S.AMBULATORIOS	100%	100%
HOSPITALIZACION	100%	100%
SANTAROSA	100%	100%
SATIVASUR	100%	100%

Para el mes de Marzo los resultados son favorables frente a la prestación del servicio en la ESE Hospital Regional de Duitama.

A continuación, se relacionan cada uno de los servicios de acuerdo a las respuestas que requieren atención y a los indicadores de calidad correspondientes.

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

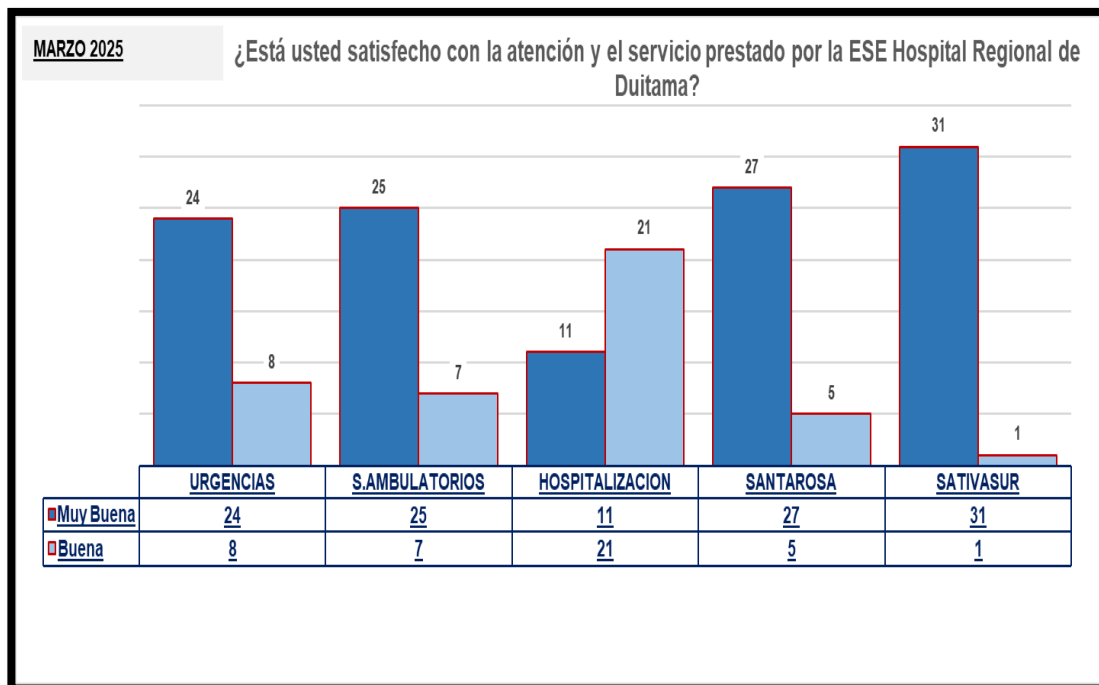
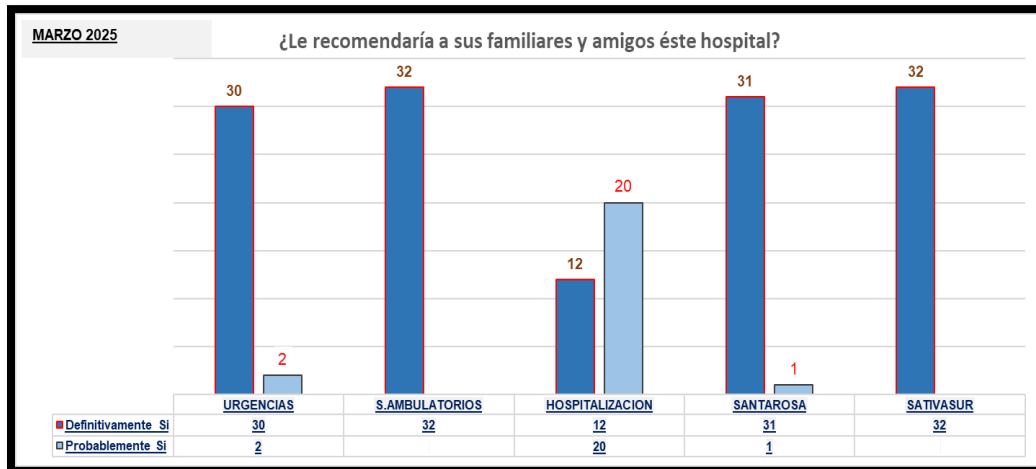


Tabla 1. Satisfacción del servicio

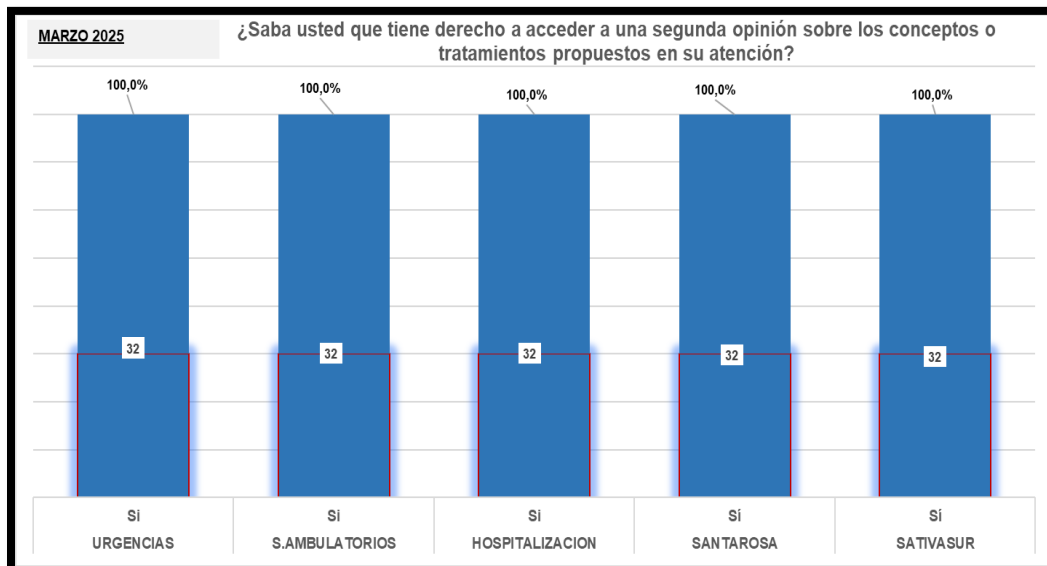
Al medir el indicador de satisfacción promedio se observa una medición positiva, sobresalieron las respuestas muy buena y buena en las sedes y en los diferentes servicios prestados en la sede de Duitama.

6. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio



Para el mes de marzo se observa que los usuarios votaron positivamente, con las respuestas de definitivamente si y probablemente si, logrando tener cifras del 100%.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

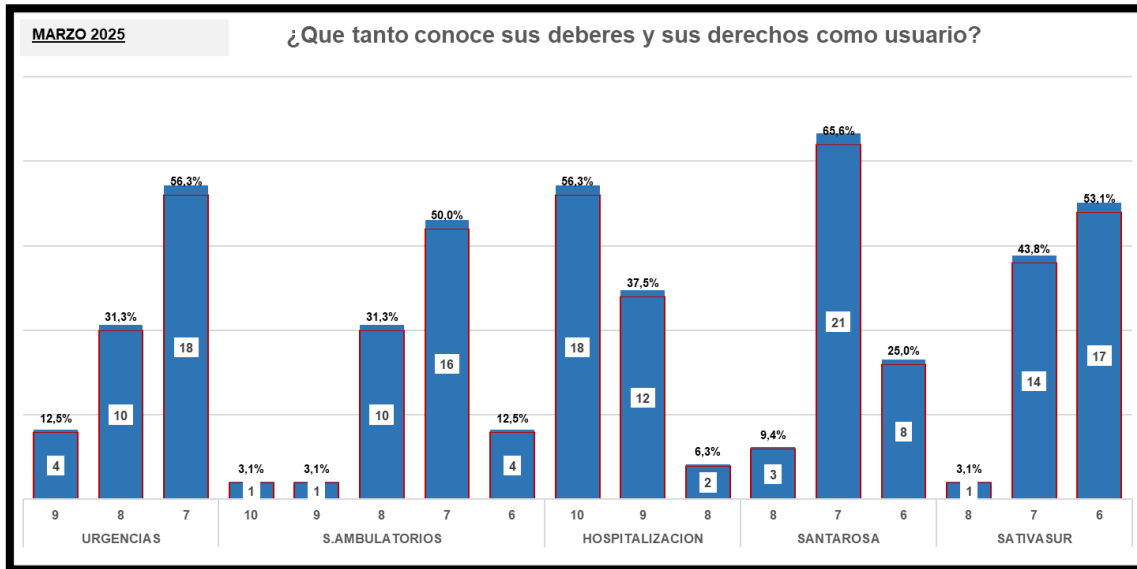
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión

La identificación de los derechos y los deberes en nuestros usuarios son un calificativo muy importante dado que ratifica el sentido de pertenencia por sus tramites, y confianzan que nuestros

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

usuarios depositan en la prestación de los servicios, para el mes de marzo todos los usuarios encuestados saben que tienen derecho a acceder a una segunda opinión en los tratamientos médicos.

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes




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.

7. 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 23 manifestaciones. Lo anterior se puede observar representado así:

Gráfica 5. Listado de PQRSDF de la vigencia

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

ID	Código	Fecha creación	Días salida	Tipo	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Descripción
438	2025-0049	2025-03-06	16	Queja	Fany López	.	inconformidad sobre Sobreocupacion y sugerencia para cargas laborales de los colaboradores
440	2025-0051	2025-03-07	15	Petición	Maria Leonor Rincon Cogaria	23551727	Inconformidad programacion cita
437	2025-0048	2025-03-06	0	Felicitación	Victor Alfonso Acevedo	98766578	La presenté es para felicitar a la unidad hospitalaria de Satisfasur por contratar
441	2025-0052	2025-03-10	14	Petición	angel david hernandez	1067901370	Solicitar una cita por especialistas por dermatologia por primera vez
442	2025-0053	2025-03-10	14	Reclamo	Adriana Maritza Cabezas Gómez	65759175	Inconformidad programacion cita
443	2025-0054	2025-03-10	14	Queja	Yessica Farley Cruz Lugo	36.304.884 - 11.435.742	Inconformidad sobre cambio de informacion
444	2025-0055	2025-03-10	14	Petición	JOSE DE JESUS BOHORQUEZ	4251205	Inconformidad programacion cita
439	2025-0050	2025-03-07	15	Queja	Alonso Tibaduiza	1056552464	Inconformidad trato
446	2025-0057	2025-03-13	17	Queja	Luz Angelica yepes aparicio	1053442206	Demoras en la atencion
445	2025-0056	2025-03-11	13	Denuncia	Usuario Preocupado	1234567	Inconformidad Rendicion de cuentas.
448	2025-0059	2025-03-14	16	Queja	Catalina Rodríguez	1000590102	Inconformidad trato
451	2025-0062	2025-03-16	16	Denuncia	Carlos Aparicio Ortiz	1000032584	Inconformidad trato
453	2025-0064	2025-03-18	14	Queja	GLORIA PRIETO	.	Inconformidad trato deshumanizado
454	2025-0065	2025-03-19	13	Queja	Maria Carvajal		Trato deshumanizado
447	2025-0058	2025-03-13	9	Queja	Victor moya	74359463	Inconformidad programacion cita de especialista terapia física
452	2025-0063	2025-03-18	15	Queja	Dulce María Riveros Arias	1052411237	Inconformidad prestacion de servicios
455	2025-0066	2025-03-20	13	Queja	Miguel Ángel Balaguera	74302201	Trato deshumanizado
450	2025-0061	2025-03-16	16	Queja	Yolanda roncancio	52114487	Inconformidad programacion de cita de otorrino
456	2025-0067	2025-03-27	0	Felicitación	Leandro Valbuena	1002479579	Felicitación
449	2025-0060	2025-03-16	16	Reclamo	X	X	Inconformidad atencion
457	2025-0068	2025-03-31	10	Felicitación	GLADYS MERCEDES	24.074.504	Felicitation
435	2025-0046	2025-03-01	18	Queja	Zulay Avila	1052400329	Inconformidad atencion
436	2025-0047	2025-03-04	16	Petición	Emely Xiomara Barrera Cardozo	1058461934	Inconformidad programacion cita anestesiologia

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de **9** días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

8. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de **Marzo** 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 **173 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.

9. GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS

Así mismo durante el mes de Marzo del 2025, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 205 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
Orientación al usuario acerca de trámites médico/administrativos.
Gestión administrativa externa (ordenes medicas de otras instituciones, autorizaciones, certificados, MIPRES, programación de citas,etc)
Corrección de orden médica *especialidad*
Impresión órdenes médicas (órdenes, incapacidades)
Ampliación de HC