

## INFORME DE SATISFACCION AÑO 2021

### SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

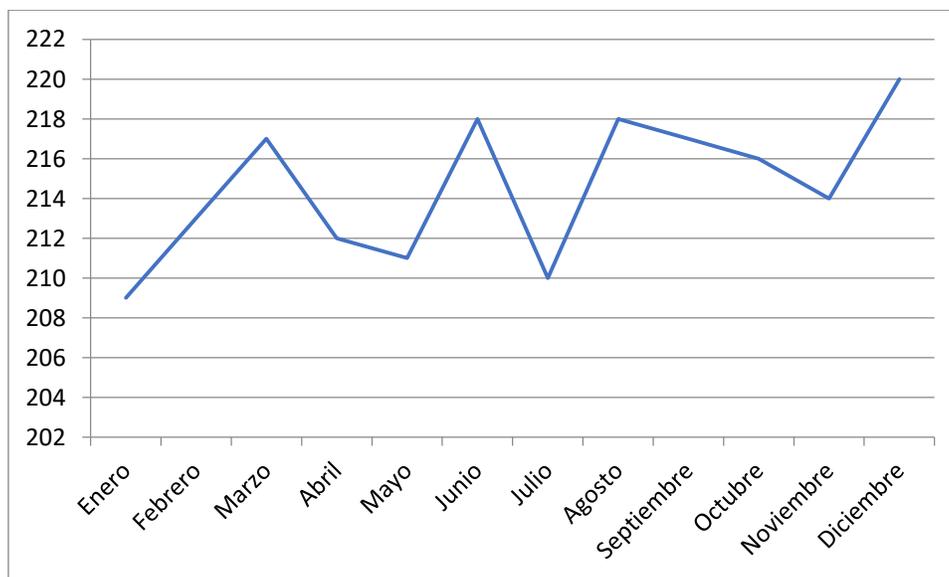
La E.S.E Hospital Regional de Duitama, implementa estrategias que contribuyen al mejoramiento de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta y mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario, determinar la percepción que tienen sobre la calidad de los servicios, lo cual garantiza que se brinde atención en salud integral, humanizada y de calidad.

A continuación, se dan a conocer el comportamiento de los resultados de las encuestas de satisfacción procesadas durante el año 2021.

### DUITAMA

Se aplicaron un total de **2575** encuestas en los servicios de Urgencias, Internación y servicios Ambulatorios, distribuidas mensualmente así:

Gráfica 1. Encuestas aplicadas mensualmente en el año 2021



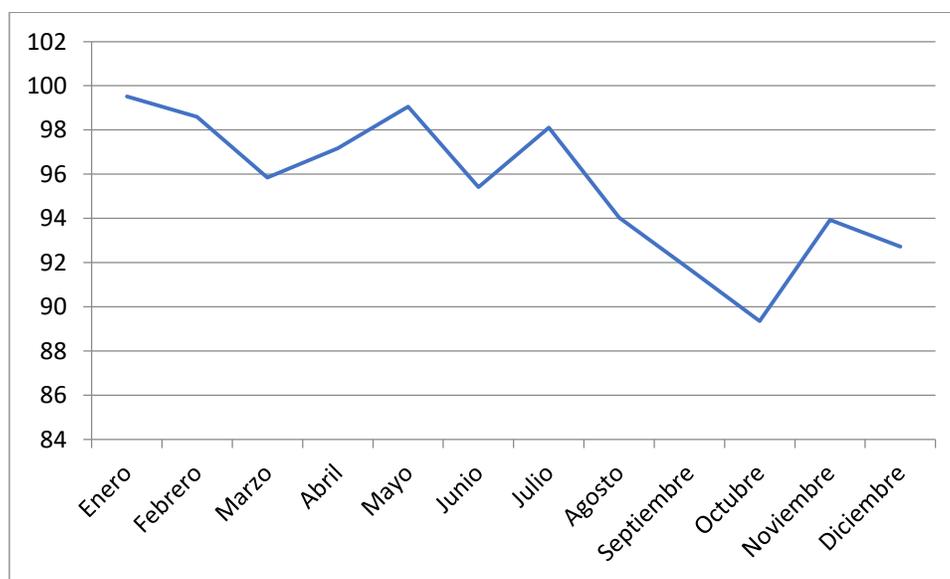
Aunque se presenta una línea irregular, las desviaciones de mes a mes corresponden a menos de 10 encuestas, se puede observar que se están tomando mayor cantidad de encuestas a través del tiempo, mejorando la fiabilidad de los datos obtenidos en la satisfacción de los usuarios.

Los informes realizados por las auditorías en calidad internas y externas, han considerado la que la cantidad de encuestas aplicadas es óptima aunque el Sistema de Información y Atención al Usuario constantemente busca mejorar dicha cobertura



Al medir el indicador de satisfacción promedio en el 2021 se obtuvo un promedio ponderado de **93.3%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

**Gráfica 2. Porcentajes de Satisfacción durante el 2021**



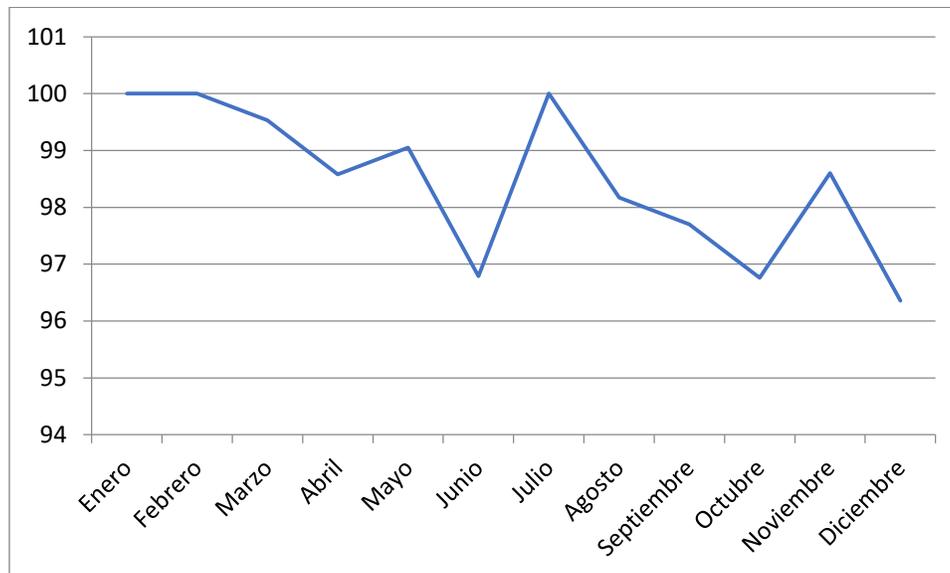
En la gráfica 2. Se puede distinguir que durante el año 2021 se cumplió en la mayoría de los meses con los niveles de excelencia en satisfacción del usuario >90%, identificando un **Satisfacción promedio anual del 95.4%**.

Es importante resaltar que la gráfica 2. Es inversamente proporcional a la gráfica 1. Es decir, a medida que aumenta la cantidad de encuestas tomadas los ponderados tienden a estabilizarse.

Al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Duitama durante año 2021 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **98.4%** y se encuentra distribuido en la gráfica 3.



Gráfica 3 Porcentaje de Recomendación de los Usuarios en el año 2021



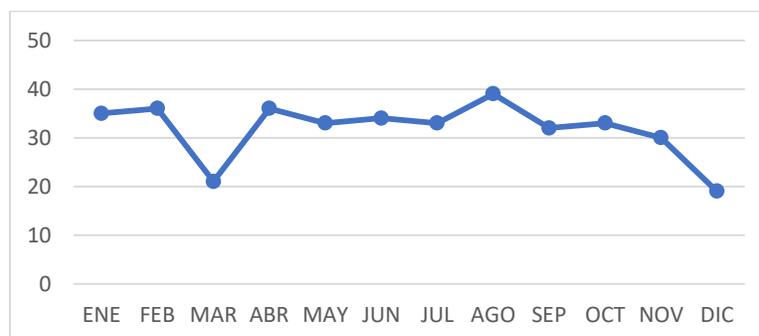
En la gráfica 3. Se puede encontrar cumplimiento óptimo del indicador en Duitama, aunque con tendencia a la baja no muy significativa estadísticamente pues existe diferencia de 3 puntos porcentuales.

### SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL SANTA ROSA DE VITERBO

En la gráfica 4. Se puede evidenciar una moderada disminución a través del año 2021 en la cantidad de usuarios encuestados, requiriendo acciones de mejora en el mismo para tener mejor fidelidad en los datos.

En la sede de primer nivel se aplicaron un total de **381** encuestas distribuidas mensualmente así

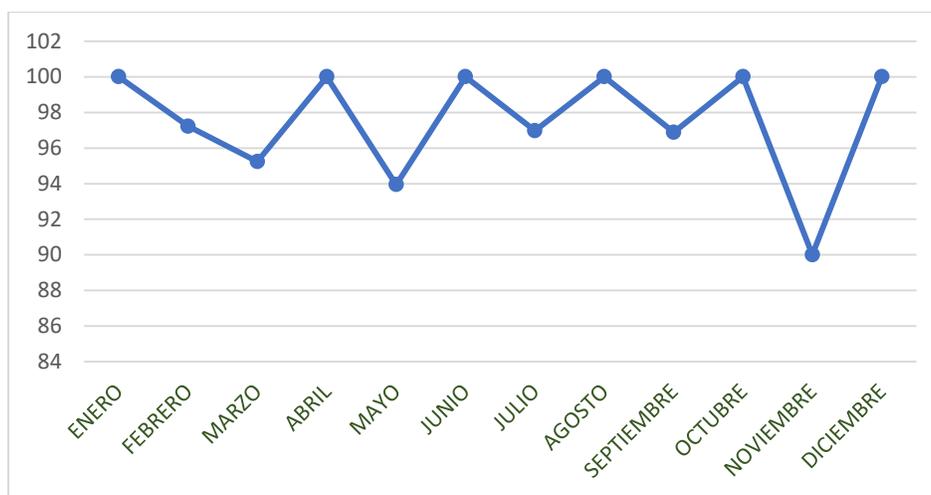
Gráfica 4. Total de encuestas aplicadas en Santa Rosa de Viterbo



En la gráfica 4. Se puede observar que en el último trimestre del año ha decaído la aplicación de encuestas en la Sede pues se encuentra por debajo del promedio anual de **32** encuestas mensuales.

Al medir el indicador de satisfacción promedio en la sede Santa Rosa de Viterbo del año 2021 se obtuvo un promedio ponderado de **97.5%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

Gráfica 5. Distribución de Porcentajes de Satisfacción

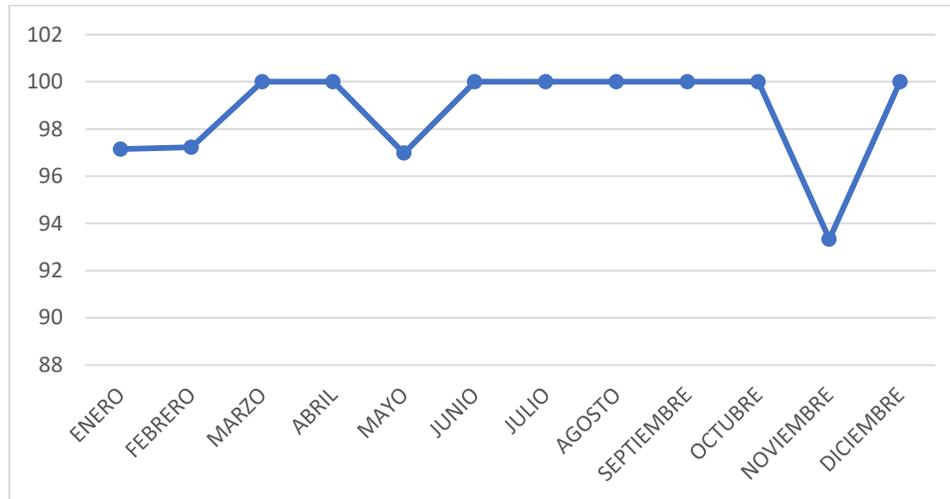


En la gráfica 5. Se puede distinguir que durante el transcurso del año se ha cumplido con el indicador de excelencia en satisfacción de los usuarios (>90%).

Al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Santa Rosa de Viterbo durante el año 2021 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **98.8%** y se encuentra distribuido en la gráfica 6.



**Gráfica 6. Porcentajes de Recomendación Santa Rosa de Viterbo**

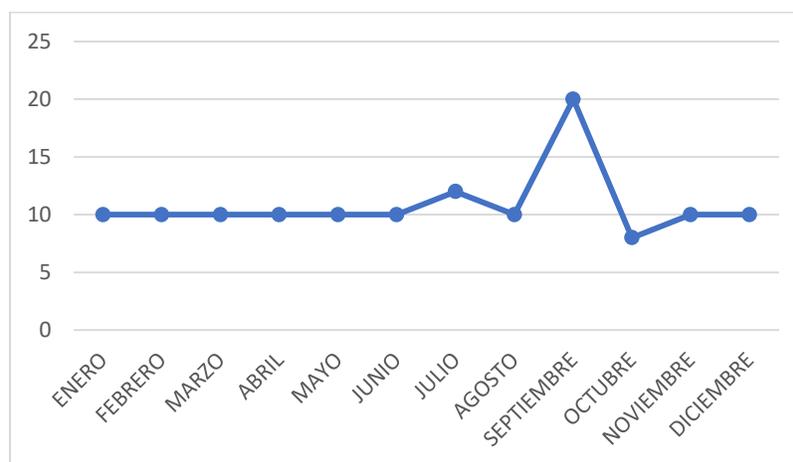


En la gráfica 6. Se puede encontrar un cumplimiento óptimo del indicador en Santa Rosa de Viterbo, se demuestra estabilidad en los datos mostrados, el pico en descenso del mes de Noviembre demuestra que al haber muestra escasa, los datos se ven severamente afectados aunque las cifras sean consistentes.

### SATIVA-SUR

Se aplicaron en la sede de primer nivel, Sativa Sur un total de **130** encuestas distribuidas mensualmente así

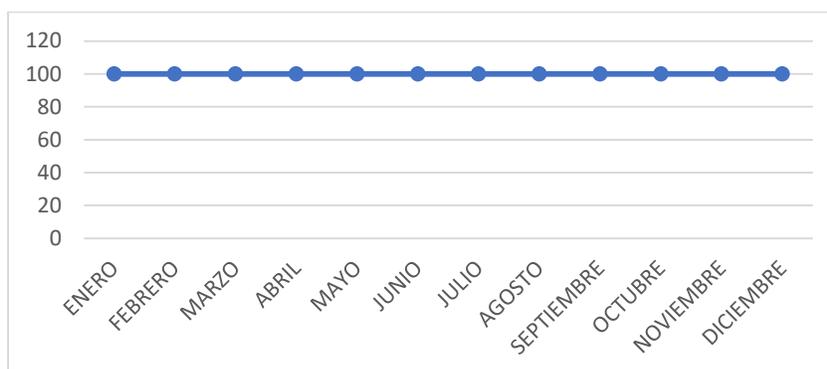
**Gráfica 7. Encuestas a los usuarios en Sativa-Sur**



En la gráfica 7. Se puede evidenciar que la muestra ha sido estable a través del año 2021 con excepción del mes de Septiembre en la cantidad de usuarios encuestados en Sativa Sur, requiriendo acciones de mejora en el mismo para tener mejor fidelidad en los datos.

Al medir el indicador de satisfacción promedio en la sede Sativa Sur durante el año 2021 se obtuvo un promedio ponderado de **100%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

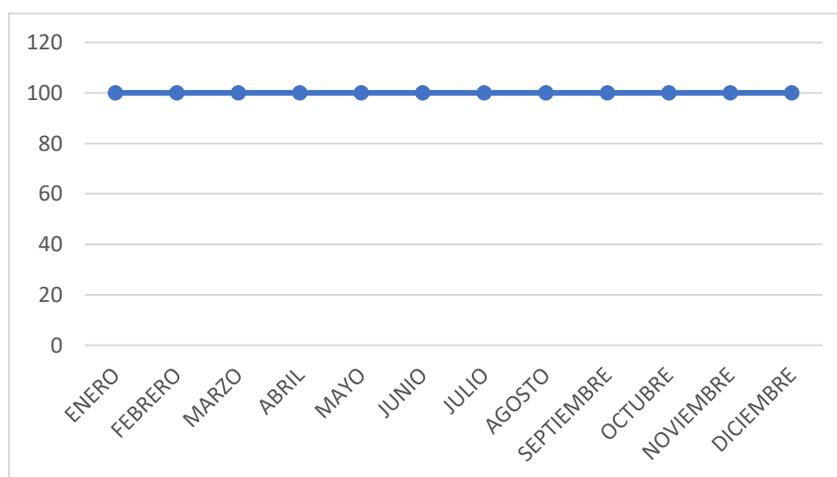
Gráfica 8. Satisfacción de los usuarios en Sativa Sur



En la gráfica 8. Se puede distinguir que durante el año 2021 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 2021 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **100%** y se encuentra distribuido en la gráfica 9.

Gráfica 9. Porcentajes de Recomendación Sativasur



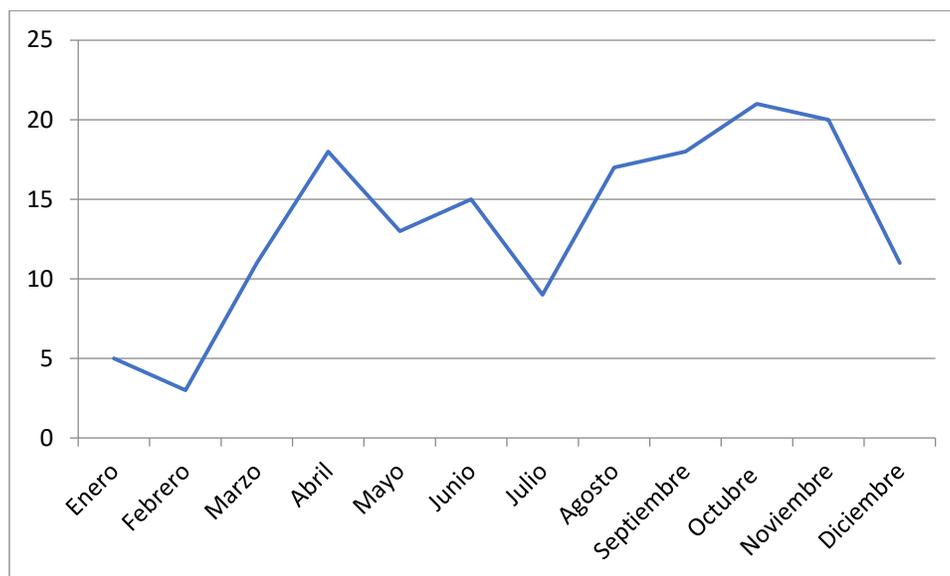
En la gráfica 9. Se puede encontrar cumplimiento del indicador en Sativa Sur, se demuestra estabilidad en los datos mostrados con observancia total.

## 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 10. Se muestra la cantidad de PQRSD recibidas en el transcurso del año 2021 con un total de **148 manifestaciones** aunque se dio trámite a **161 manifestaciones** correspondientes a las faltantes del año 2020. Lo anterior se puede observar representado mes a mes así:

Gráfica 10. PQRSD recibidas en el año 2021

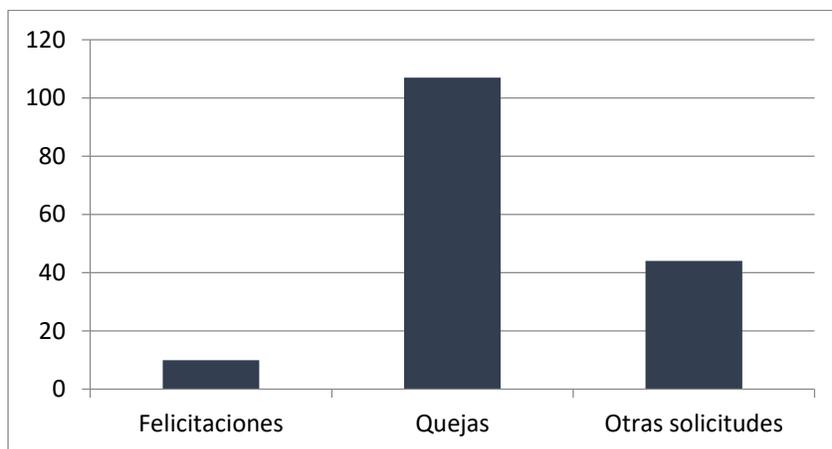


En la gráfica 10. Se puede observar dos picos anuales de presentación PQRSD, el primero a inicio del segundo trimestre del 2021 y el segundo al inicio del cuarto trimestre del año, con un promedio semestral de **13** manifestaciones mensuales.



A continuación se relaciona 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 año 2021.

Gráfica 11. Proporción de manifestaciones recibidas en el año 2021



Respecto a la gráfica 11. Se puede observar que la mayor cantidad de manifestaciones ingresadas y tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario en el año 2021 fueron quejas y reclamos representando el **66%** 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.

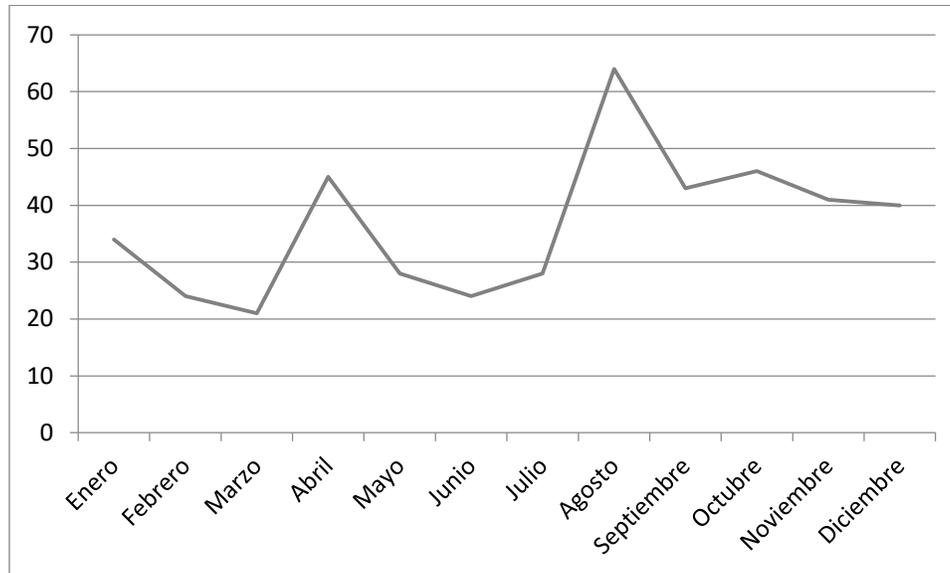
### BUZONES DE SUGERENCIAS.

A través del año 2021, se realizó la apertura de buzones mensualmente en compañía y como garantes del proceso, la oficina de Control Interno de la Institución y un representante de los usuarios de la Institución que se intercambia y elige cada mes.

Se encontraron en total **438 manifestaciones** en los buzones de sugerencias de la sede Duitama, sede Santa Rosa y sede Sativa Sur, los datos se encuentran representados así:



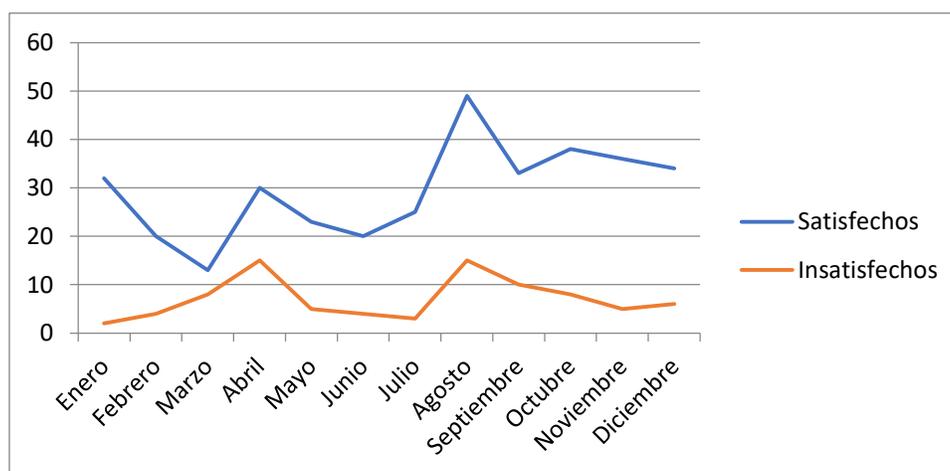
**Gráfica 12. Proporción de manifestaciones recibidas en los buzones**



Según lo observado en la gráfica anterior, se puede dilucidar que en promedio se realiza el hallazgo de **36** manifestaciones en los buzones de sugerencias mensualmente y puede evidenciar que en el inicio del segundo y tercer trimestre respectivamente finalizando el año con mayor cantidad de manifestaciones que al inicio del mismo.

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 se clasifican en 2 tipos, satisfechos e insatisfechos como se visualiza en la gráfica 13.

**Gráfica 13. Comparación de comentarios satisfechos e insatisfechos**



Según lo observado en la gráfica anterior, se puede demostrar que durante el año 2021 hubo una relación directa entre los comentarios de usuarios satisfechos e insatisfechos, siempre siendo menor la incidencia de los últimos; con excepción del periodo de finales del primer trimestre, donde hubo el aproximamiento más importante de ambas variables.

Así mismo durante el año 2021, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **629** 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

