

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Fecha:</b>
		<b>Página 1 de 8</b>

## 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.....	5
9.	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	6
10.	BUZONES DE SUGERENCIAS. ....	7
11.	GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS.....	8

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Fecha:</b>
		<b>Página 2 de 8</b>

## 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 Febrero del año 2026 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 al 28 de febrero del año 2026 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 **241** 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 **208** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de vigente en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **191** están satisfechos con la atención recibida y **207** 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.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Fecha:</b>
		<b>Página 3 de 8</b>

SEDES	SATISFACCION	RECOMENDARIA
URGENCIAS	74%	100%
HOSPITALIZACION	100%	100%
S.AMBULATORIOS	97,60%	100,00%
SANTA ROSA	87%	96,80%
SATIVASUR	100%	100%

El nivel de satisfacción general es alto en todas las sedes, destacándose Hospitalización y Sativasur con un 100%, lo que refleja una experiencia muy positiva para los usuarios. Urgencias presenta el porcentaje más bajo (74%) estando este servicio en emergencia funcional por sobreocupación. En cuanto a la recomendación, los resultados son sobresalientes (cerca o iguales al 100%), lo que sugiere que, a pesar de algunas brechas en satisfacción, los usuarios mantienen una percepción favorable del servicio.

La institución muestra un desempeño sólido, pero debe priorizar acciones de mejora en el área de Urgencias para fortalecer la experiencia del usuario.

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

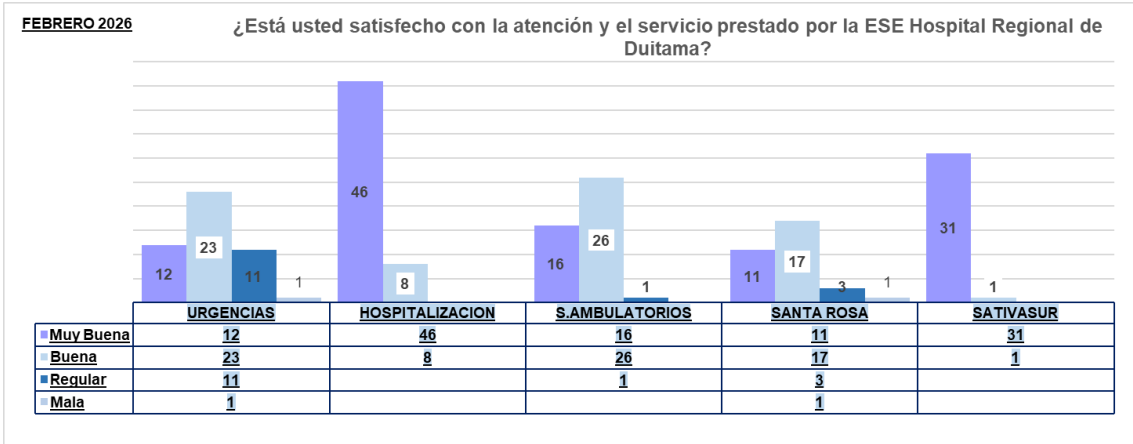
## 6. INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Tabla 1. Satisfacción del servicio

La satisfacción es muy importante en la prestación de los servicios, se observa que en el mes de Febrero se presentó una disminución del servicio de ambulatorios.

Sede	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
URGENCIAS	12	23	11	1
HOSPITALIZACION	46	8		
S.AMBULATORIOS	16	26	1	
SANTA ROSA	11	17	3	1
SATIVASUR	31	1		
<b>Total general</b>	<b>116</b>	<b>75</b>	<b>15</b>	<b>2</b>

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Fecha:</b> <b>Página 4 de 8</b>



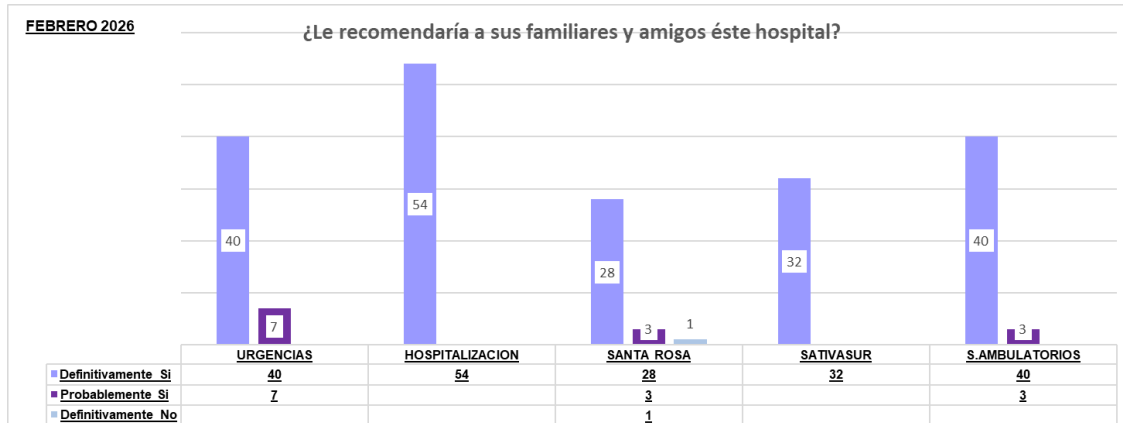
Se observa una percepción positiva del servicio en la mayoría de las sedes, con predominio de calificaciones "Muy buena" y "Buena". Se destacan Hospitalización y Sativasur, donde la valoración es ampliamente favorable, reflejando alta satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, Urgencias y Santa Rosa presentan mayor presencia de calificaciones "Regular" y algunos casos "Mala".

## 7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio

Sede	Definitivamente Si	Probablemente Si	Definitivamente
URGENCIAS	40		7
HOSPITALIZACION	54		
SANTA ROSA	28		3
SATIVASUR	32		
S.AMBULATORIOS	40		3
<b>Total general</b>	<b>194</b>	<b>13</b>	<b>1</b>

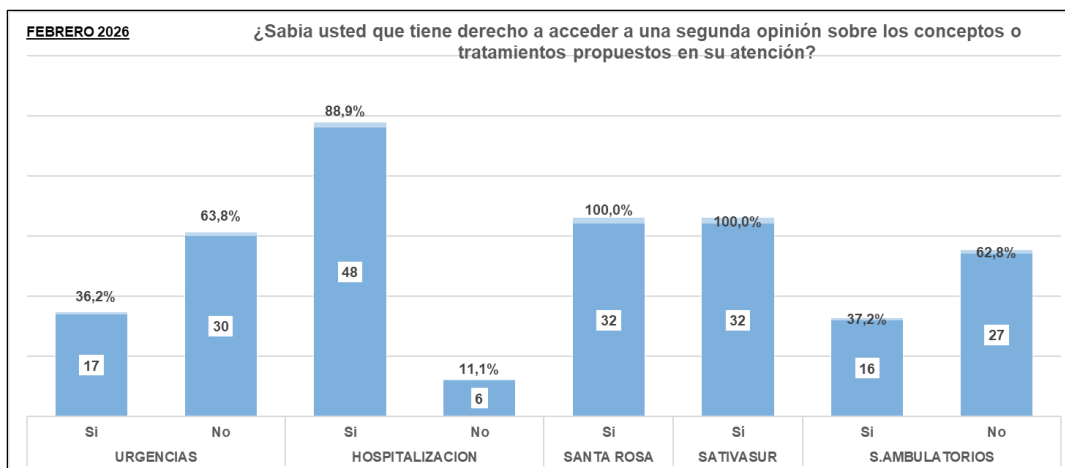


Se observa una alta intención de recomendación en todas las sedes, predominando la opción “Definitivamente sí”. Hospitalización y S. Ambulatorios presentan los mejores resultados, reflejando mayor confianza de los usuarios.

Las respuestas “Probablemente sí” y “No” son mínimas, lo que indica una percepción general positiva. En conclusión, el hospital cuenta con buena aceptación, aunque puede seguir fortaleciendo la experiencia del usuario para mantener y mejorar estos niveles.

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

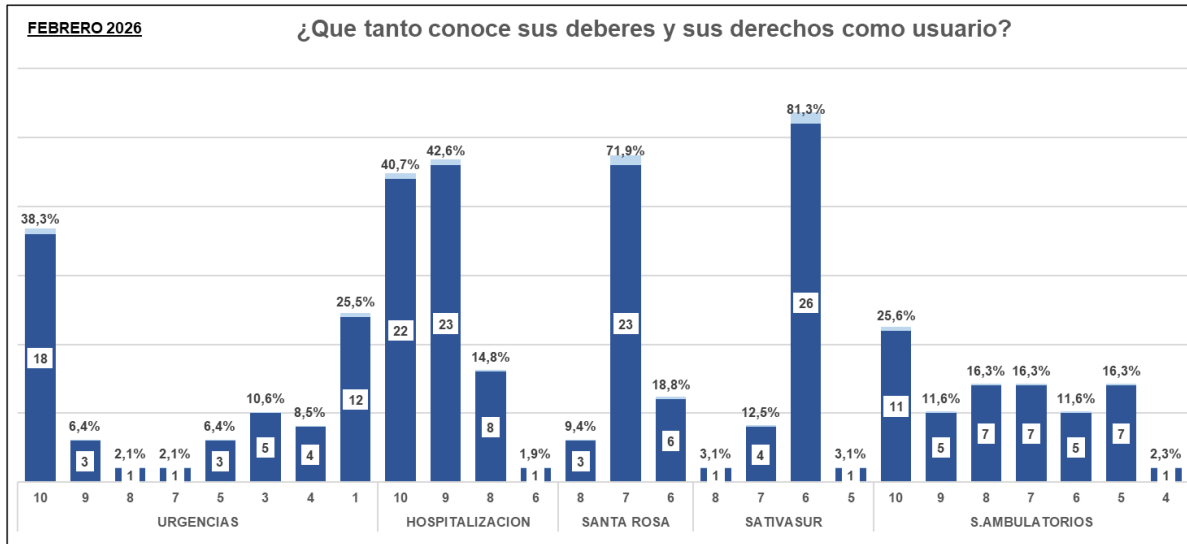
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



El conocimiento sobre el derecho a una segunda opinión es alto en la mayoría de las sedes, destacándose Hospitalización, Santa Rosa y Sativasur con porcentajes muy elevados.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Fecha:</b>
		<b>Página 6 de 8</b>

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes




La mayoría de los usuarios tiene un buen conocimiento de sus deberes y derechos, con calificaciones altas (principalmente entre 7 y 10), destacándose Sativasur y Santa Rosa.

Sin embargo, en Urgencias y Servicios Ambulatorios se observan más calificaciones bajas, lo que indica menor conocimiento en estos 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 Tabla 5. Se muestra la cantidad de PQRSDf recibidas en el transcurso del mes con un total 37 manifestaciones. Lo anterior se puede observar representado así:

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Fecha:</b> <b>Página 7 de 8</b>

*Gráfica 5. Listado de PQRS de la vigencia*

ID	Código	Fecha creación	Tipo	Nombres y Apellidos	Documento identidad	Descripción
713	2026-0036	2026-02-07	Petición	CLARA EUGENIA	52324795	Programación de cita
714	2026-0037	2026-02-07	Felicitación	Javier Silva	1055272977	Reconocimiento
711	2026-0034	2026-02-05	Denuncia	Gloria S	123456789	Inconformidad trato funcionario y
709	2026-0032	2026-02-05	Queja	Renzo adam	743807232	Inconformidad Programacion cirugia
706	2026-0029	2026-02-02	Queja	Ángela Patricia	1053607954	Programación de cita
708	2026-0031	2026-02-04	Reclamo	David Santiago	1052414101	Inconformidad en la prestacion del
742	2026-0064	2026-02-26	Petición	Pedro Antonio	7219216	Programación de cita
743	2026-0065	2026-02-26	Denuncia	Catalina Pérez	46379197	Programación de cita
707	2026-0030	2026-02-02	Información	Claudia Pinto Socha	51993578	Programación de cita
712	2026-0035	2026-02-06	Queja	MARTHA ISABEL	30206106	Inconformidad por el traslado
721	2026-0044	2026-02-11	Petición	Heidi Pinzón	46450994	Peticion apertura historia clinica
722	2026-0045	2026-02-11	Petición	josefa beatriz	33449112	Programación de cita
715	2026-0038	2026-02-07	Felicitación	Adrián Mejía	1052397904	Reconocimiento
720	2026-0043	2026-02-10	Petición	Leidy Mariana Silva	1049652867	Solicitud de Parto Humanizado
716	2026-0039	2026-02-07	Queja	David perez	1052396234	Inconformidad por protocolo de visita
724	2026-0047	2026-02-13	Queja	Edgar Román	9398943	Programación de cita
723	2026-0046	2026-02-12	Queja	Jorge Enrique Parra	7224237	Programación de cita
725	2026-0048	2026-02-13	Queja	Jorge Enrique Parra	7224237	Inconformidad por demora en la
728	2026-0051	2026-02-14	Petición	Fidel Alfonso	72288668	Solicitud Evidencia fotografica
710	2026-0033	2026-02-05	Denuncia	PEPITO PEREZ	123456789	Inconformidad trato funcionario y
726	2026-0049	2026-02-13	Petición	Nicoll Dayana	1055227181	Peticion apertura historia clinica
729	2026-0052	2026-02-16	Queja	Fabio Enrique	4265792	Programación de cita imagen diagnostica
730	2026-0053	2026-02-17	Queja	Aura Alicia Rincón	46660731	Incoformidad Copago
731	2026-0054	2026-02-17	Queja	Angélica María Rozo	33700594	Inconformidad por demora en la
717	2026-0040	2026-02-08	Reclamo	Edna Rocio Palencia	1057589410	Peticion Perdida de documento
732	2026-0055	2026-02-17	Petición	Edmy Lorena Cuervo	1002527391	Historia clinica- resultado patologia
718	2026-0041	2026-02-09	Petición	Intendente Cristian	1053331350	Citacion
737	2026-0059	2026-02-19	Queja	Karen Camargo	1052402903	Inconformidad por entrega de ordenes
738	2026-0060	2026-02-23	Queja	KAREN MELISA	1052402903	Inconformidad en la prestacion del
739	2026-0061	2026-02-23	Queja	KAREN MELISA	1052402903	Inconformidad por la atencion
733	2026-0056	2026-02-18	Denuncia	Catalina Pérez	46379197	Inconformidad por atención
734	2026-0057	2026-02-18	Queja	Silvano Rodríguez	9514387	Programacion de cita
740	2026-0062	2026-02-23	Petición	HECTOR MAURICIO	74344739	Inconformidad Programacion cirugia
735	2026-0058	2026-02-18	Queja	JOSE LEONARDO	79974135	Inconformidad por tramite
741	2026-0063	2026-02-23	Petición	Lorena Rocio	1053640494	Inconformidad por tramite
727	2026-0050	2026-02-13	Queja	Irenilda Castro	1001867408	Programacion de imagen diagnostica.
719	2026-0042	2026-02-10	Queja	Javier Limas Monroy	7226139	Inconformidad por tramite

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de 9,24 días.

## 9. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de Febrero 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 60 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

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Fecha:</b>
		<b>Página 8 de 8</b>

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 febrero del 2026, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 401 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 de orden médica, impresión de ordenes diagnósticas, información citas y cambio código fórmulas, programación de controles posoperatorios, información de citas médicas.

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*

<b>TOP DE GESTIONES BARRERAS ADMINISTRATIVAS</b>
Gestion administrativa (Ordenes medicas, autorizaciones)
Correccion de Orden Medica
Impresión de Ordees Medicas
POP (Programacion controles posoperatorios)
Informacion cita medica