

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

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.....	7
10.	BUZONES DE SUGERENCIAS.	8
11.	GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS	8

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

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 Septiembre 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 conlleven 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 septiembre al 30 de septiembre 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 **248** 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 **248** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de vigente en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **240** están satisfechos con la atención recibida y **247** 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 8

SEDES	SATISFACCIÓN	RECOMENDACIÓN
URGENCIAS	86%	98%
HOSPITALIZACION	100%	100%
SANTA ROSA	100%	100%
SATIVASUR	100%	100%
S.AMBULATORIOS	100%	100%

Se puede establecer que en la actual medición respecto a la anterior los servicios fueron mejor apreciados por los usuarios en toda la institución, se evidencia un promedio de satisfacción general.

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

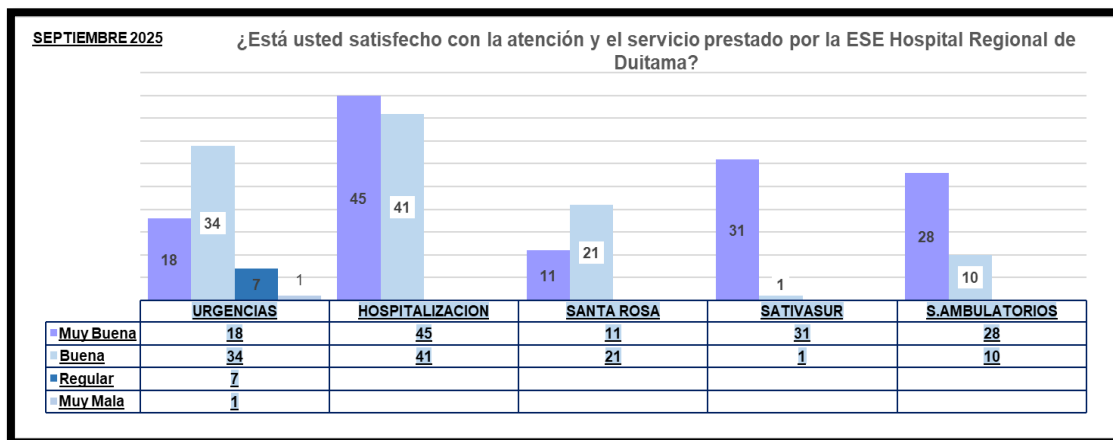
6. INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Tabla 1. Satisfacción del servicio

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

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?					
Sede	Muy Buena	Buena	Regular	Muy Mala	Total general
URGENCIAS	18	34	7	1	60
HOSPITALIZACION	45	41			86
SANTA ROSA	11	21			32
SATIVASUR	31	1			32
S.AMBULATORIOS	28	10			38
Total general	133	107	7	1	248

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



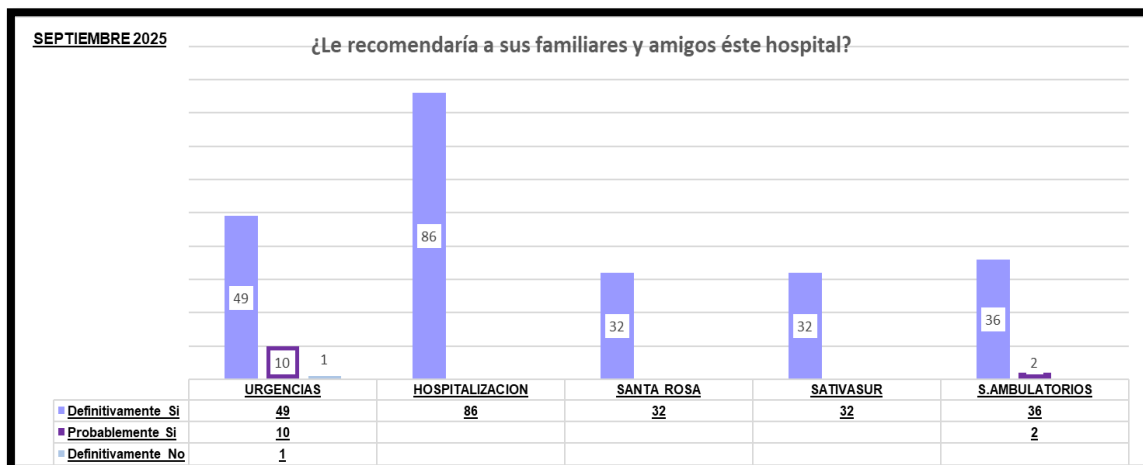
Para el mes de septiembre mejoro la satisfacción en servicios ambulatorios de forma positiva, los disminuyo en urgencias, frente a esto la sobreocupación de este servicios afecta la satisfacción.

7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos éste hospital?				
Sede	Definitivamente Si	Probablemente Si	Definitivamente No	Total general
URGENCIAS	49	10	1	60
HOSPITALIZACIÓN	86			86
SANTA ROSA	32			32
(en blanco)				
SATIVASUR	32			32
S.AMBULATORIOS	36	2		38
Total general	235	12	1	248

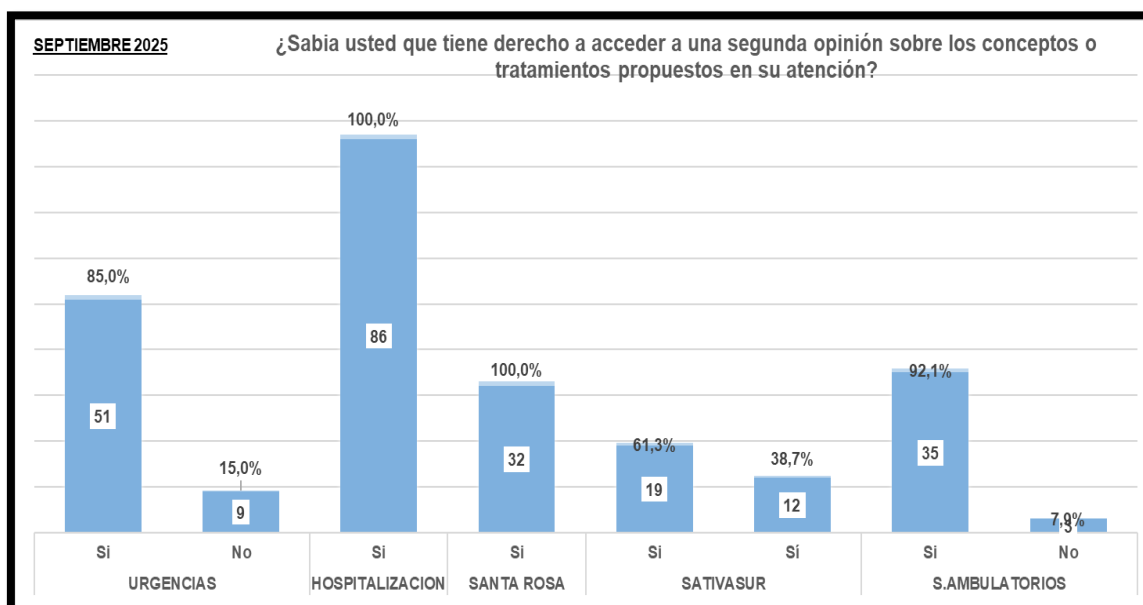
	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 5 de 8



Las recomendaciones de los usuarios son un elemento fundamental para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud. A través de ellas, la institución puede identificar oportunidades de mejora, fortalecer los procesos asistenciales y administrativos, y garantizar una atención humanizada, segura y oportuna.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión

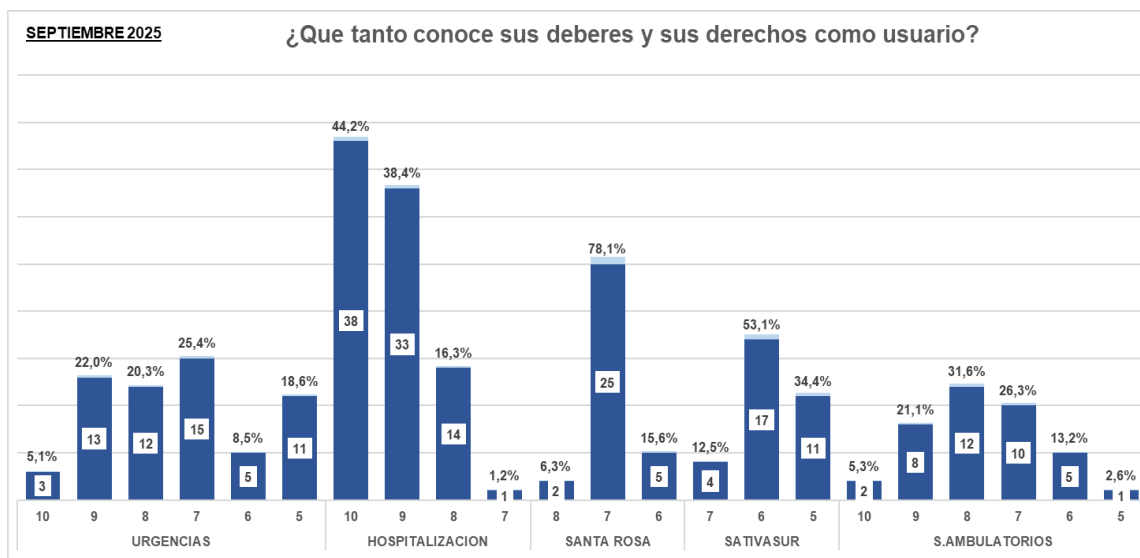


	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 6 de 8

Nuestro usuario tiene derecho a acceder a una segunda opinión sobre los conceptos o tratamientos propuestos en su atención, Su propósito es brindar mayor confianza y seguridad al usuario en las decisiones sobre su estado de salud, promoviendo la transparencia, el respeto por la autonomía del paciente y la calidad en la atención. Las entidades prestadoras de servicios de salud deben facilitar este proceso, garantizando el acceso oportuno y sin represalias, en cumplimiento de la normatividad vigente y del principio de libre elección.

Se observa que en la sede de Duitama y Santa Rosa prevale el conocimiento, a pesar que en Sativa la respuesta fue baja estuvo por encima del si.

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



La identificación y el conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios son fundamentales para garantizar una atención en salud integral, equitativa y de calidad. Reconocer estos principios permite a los usuarios ejercer de manera informada su participación en el sistema, acceder a los servicios de forma oportuna y velar por el respeto a su dignidad y bienestar.

De igual forma, comprender los deberes promueve la corresponsabilidad en el cuidado de la salud, el buen uso de los servicios y el respeto hacia el personal asistencial y las normas institucionales.

El fortalecimiento de esta cultura de derechos y deberes favorece relaciones más humanas, transparentes y solidarias entre los usuarios y las instituciones prestadoras de servicios de salud.

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

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 19 manifestaciones. Lo anterior se puede observar representado así:

Gráfica 5. Listado de PQRS de la vigencia

ID	Código	Consecutivo	Fecha creación	Tipo	Nombres y Apellidos	Cero de Identificación	Descripción
599	2025-0210	210	2025-09-03	Reclamo	ARNULFO	7224738	Fallas en la atención
609	2025-0220	220	2025-09-20	Sugerencia	Sindy Abril	1056554651	Sugerencia
604	2025-0215	215	2025-09-11	Queja	AURA LUCIA SOLANO BAJICA	51797652	Demora en programacion de cirugia
602	2025-0213	213	2025-09-08	Queja	Paula Soraya Díaz	1075275501	Inconformidad con resultados de laboratorio clinico
605	2025-0216	216	2025-09-12	Petición	Eileen Fernanda Avendaño Solano	1053606806	Veracidad de documentos
601	2025-0212	212	2025-09-07	Petición	Karen Alejandra González Tamayo	1052402000	Inconformidad por egreso
606	2025-0217	217	2025-09-15	Petición	OSCAR JAVIER CHAPARRO	74370238	Copia historia clinica
608	2025-0219	219	2025-09-17	Petición	FABIO ANDRES CELY	1052385192	Copia historia clinica
607	2025-0218	218	2025-09-15	Queja	MARCO ANTONIO JIMENEZ SOSA	4109992	Atencion y tramite administrativo
610	2025-0221	221	2025-09-23	Petición	Milton Julio Bolivar Ramon	13346326	Apertura historia clinica
598	2025-0209	209	2025-09-03	Sugerencia	anonimo	1	FALTA DE HIGIENE EN LOS BAÑOS
595	2025-0206	206	2025-09-01	Queja	Maria del Carmen Aponte de Aponte	33445829	Inconformidad por la realizacion de procedimientos
611	2025-0222	222	2025-09-25	Petición	Martha Yaneth Castro	23430234	Reclamo programación de cirugía
612	2025-0223	223	2025-09-25	Queja	David Perez	1052396234	Inconformidad con vigilancia
613	2025-0224	224	2025-09-27	Queja	Milena	Tristancho	Inconformidad por demora en la atención
600	2025-0211	211	2025-09-04	Petición	Martha Cecilia Rodriguez Sanabria	24176530	Inconformidad resultados de laboratorio
597	2025-0208	208	2025-09-02	Queja	Ivonne Iorena Quiroz	1052380768	facturación y acceso a servicios
596	2025-0207	207	2025-09-01	Petición	Marco tulio mora alvarado	5632095	Inconformidad programacion de citas
603	2025-0214	214	2025-09-09	Queja	VIVIAN KATHERINE CARREÑO HERNANDEZ	46455318	Inconformidad en la atención

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de 8,2 días.

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

9. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de Septiembre 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 **175 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 Septiembre del 2025, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 317 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 GESTIONES DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS
Gestion administrativa externa (ordenes medicas, autorizaciones, certificados, MIPRES)
Orientacion al usuario acerca de tramites administrativos
Correccion orden medica
Orientacion ubicación servicios
Impresiones ordenes e incapacidades medicas