	<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. ....	8
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 Abril 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 30 de Abril 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 **249** 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 **249** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de vigente en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **248** están satisfechos con la atención recibida y **249** 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>

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


Los resultados evidencian un excelente nivel de satisfacción y recomendación en todas las sedes evaluadas. Hospitalización, Servicios Ambulatorios, Sativasur y Santa Rosa alcanzan un 100% tanto en satisfacción como en recomendación, reflejando una percepción altamente positiva de la atención brindada. Urgencias presenta una satisfacción del 98% y una recomendación del 100%, lo que demuestra confianza y aceptación por parte de los usuarios, con mínimas oportunidades de mejora en la experiencia del servicio.

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

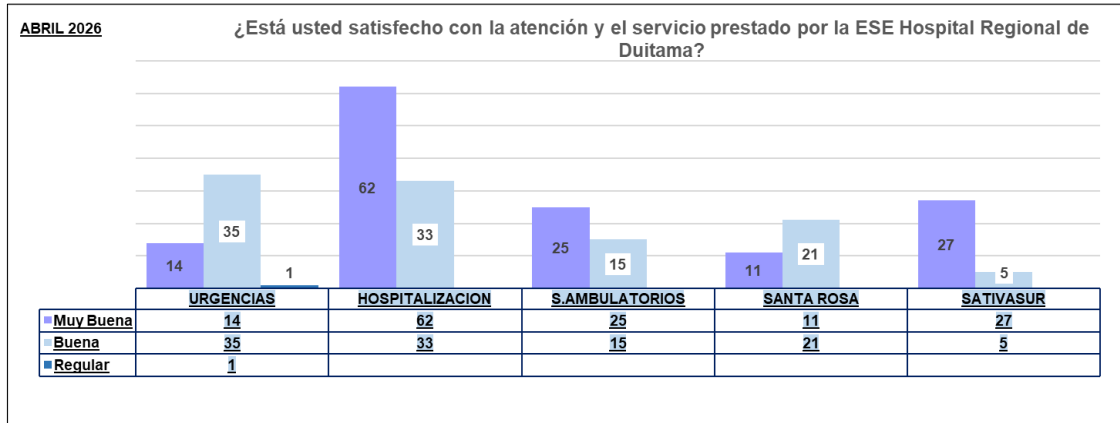
## 6. INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Tabla 1. Satisfacción del servicio

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

Sede	 Muy Buena	Buena	Regular
URGENCIAS	14	35	1
HOSPITALIZACION	62	33	
S.AMBULATORIOS	25	15	
SANTA ROSA	11	21	
SATIVASUR	27	5	

	<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>

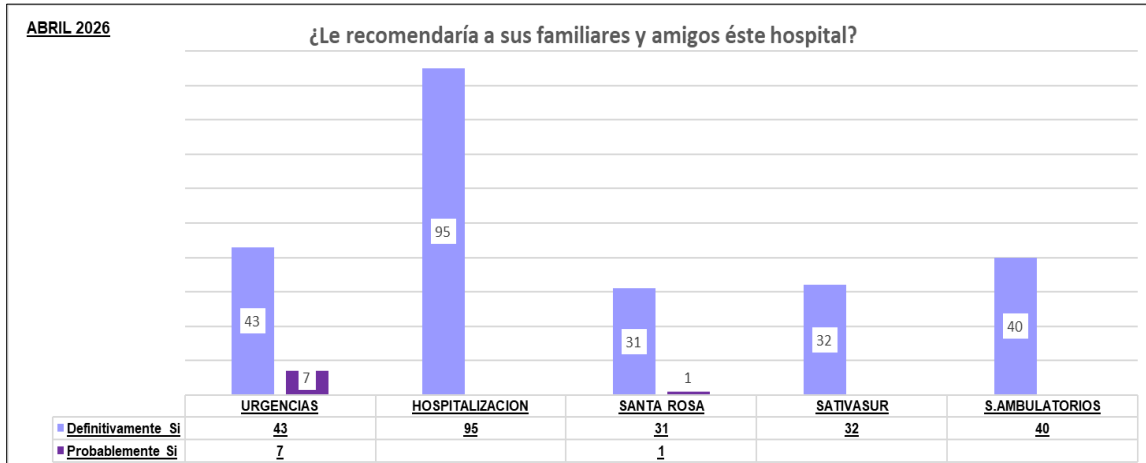


Los resultados de abril de 2026 evidencian una percepción positiva frente a la atención y el servicio prestado en la ESE Hospital Regional de Duitama. La mayoría de los usuarios calificó la atención como "Muy buena", destacándose Hospitalización con 62 respuestas y Sativasur con 27. Urgencias y Santa Rosa presentan una mayor proporción de respuestas "Buenas", mientras que las calificaciones "Regulares" fueron mínimas, reflejando un adecuado nivel de satisfacción general y oportunidades puntuales de fortalecimiento en la experiencia del usuario.

## 7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio

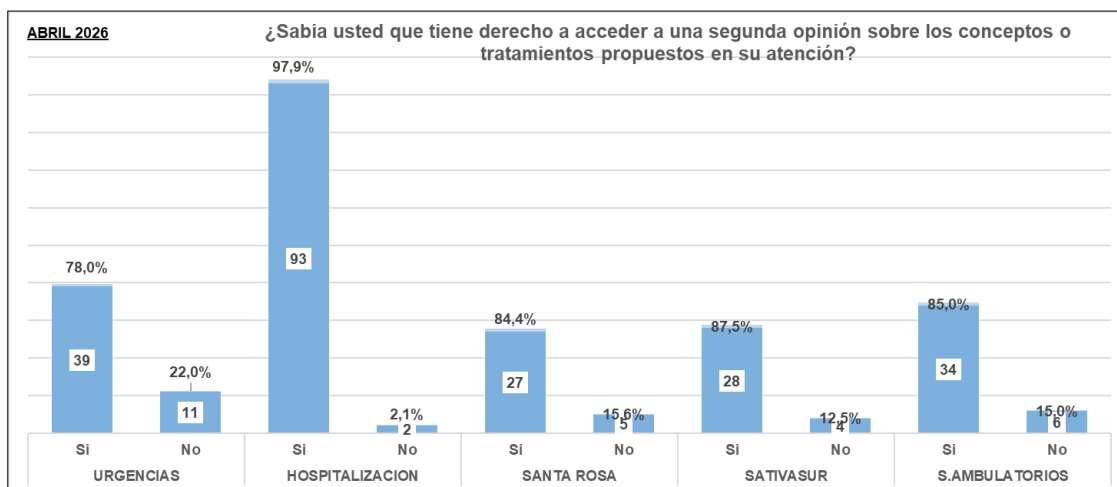
Sede	Definitivamente Si	Probablemente Si
URGENCIAS	43	7
HOSPITALIZACION	95	
SANTA ROSA	31	1
SATIVASUR	32	
S.AMBULATORIOS	40	



En cuanto a si recomendaría a sus familiares y amigos este hospital la mayoría respondió "Definitivamente sí", destacándose Hospitalización con 95 respuestas positivas, seguido de Urgencias con 43 y Servicios Ambulatorios con 40. Las respuestas "Probablemente sí" fueron mínimas en todas las sedes, lo que evidencia confianza, satisfacción y una percepción favorable de la calidad de los servicios prestados.

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión

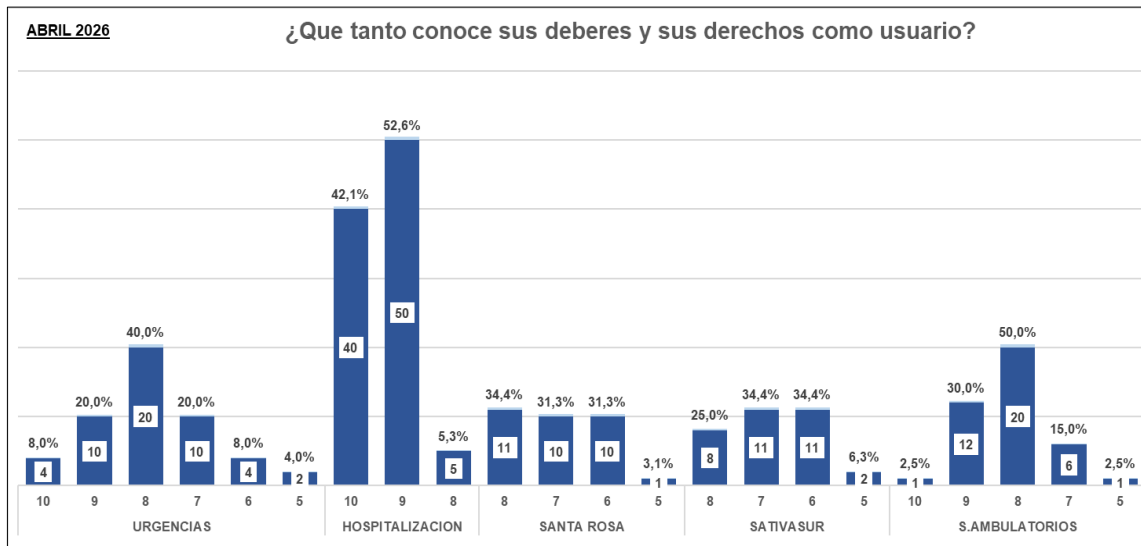


Se evidencia un alto nivel de conocimiento por parte de los usuarios sobre el derecho a acceder a una segunda opinión médica. Hospitalización presenta el mayor porcentaje de reconocimiento con 97,9%, seguido de Satisfasur con 87,5%, Servicios Ambulatorios con 85,0% y Santa Rosa con 84,4%. Urgencias registra el porcentaje más bajo con 78,0%, además del mayor número de

	<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>

respuestas negativas, lo que indica la necesidad de fortalecer las estrategias de información y educación sobre los derechos de los usuarios en este servicio.

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



Los resultados de abril de 2026 muestran un nivel favorable de conocimiento de los deberes y derechos por parte de los usuarios, especialmente en Hospitalización, donde predominan las calificaciones altas de 9 y 10. Servicios Ambulatorios también presenta una percepción positiva, con mayor concentración en calificaciones de 8 y 9. En Urgencias, Santa Rosa y Sativasur se observa una distribución más variada de respuestas, incluyendo puntuaciones medias.

## 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 41 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 creac	Tipo	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Descripción
787	2026-0109	2026-04-16	Queja	Mayra Alejandra Salinas Gonzalez	1052403636	Inconformidad por la atención
776	2026-0098	2026-04-07	Queja	JOSÉ VICENTE SUÁREZ ALVARADO	4122526	Inconformidad por la programación de citas especializadas
775	2026-0097	2026-04-07	Reclamo	Héctor suarez	1053611710	Inconformidad por la programación de cirugía ambulatoria
794	2026-0116	2026-04-24	Queja	Eloidina Moreno Rodríguez	24091525	Inconformidad por la atención
795	2026-0117	2026-04-25	Felicitación	Tatiana Martinez	1118560180	Reconocimiento
773	2026-0095	2026-04-01	Queja	Sandra Liliana Vargas Becerra	46671244	Inconformidad por la atención
771	2026-0093	2026-04-01	Queja	María José Chiquillo Vargas	1052380937	Inconformidad por la atención
774	2026-0096	2026-04-04	Denuncia	Eliana Vivas	1052406133	Inconformidad trato funcionario- usuario
796	2026-0118	2026-04-25	Petición	William fonseca jimenez	7224919	Inconformidad tramites administrativos
801	2026-0123	2026-04-27	Queja	Fernando Villa	9867744	Demora en la atención
772	2026-0094	2026-04-01	Petición	ANA OFELIA CARDENAS DE RODRIGUEZ	23972676	Inconformidad por la programación de cirugía ambulatoria
778	2026-0100	2026-04-09	Petición	Erika Julieth Novoa	1049797328	Entrega de resultados
797	2026-0119	2026-04-26	Petición	Angela Daniela Corredor Nova	1052406553	Red de apoyo
798	2026-0120	2026-04-26	Información	Alejandra Corredor Nova	1002458180	Red de apoyo
799	2026-0121	2026-04-27	Queja	María Camila Torres Castro	1052391999	Inconformidad por la programación de citas especializadas
788	2026-0110	2026-04-16	Queja	ANA ROSA CRISTANCHO SUAREZ	23596243	Inconformidad por la programación de citas especializadas
800	2026-0122	2026-04-27	Felicitación	GEOVANA FAJARDO	1052394016	Reconocimiento
802	2026-0124	2026-04-27	Queja	Jersain Estupinan	74377089	Inconformidad funcionario - usuario
789	2026-0111	2026-04-20	Queja	BLANCA HERNANDEZ	65707874	Inconformidad por la programación de citas especializadas
780	2026-0102	2026-04-10	Petición	Mario Sanabria Ariza	19259642	Inconformidad por la programación de citas especializadas
793	2026-0115	2026-04-23	Reclamo	Gieneth Neydu Morales Bautista	1052407075	Inconformidad tramites administrativos
803	2026-0125	2026-04-28	Queja	fredy giovany rojas rojas	1049637636	Inconformidad por la programación de citas especializadas
779	2026-0101	2026-04-09	Denuncia	Edmy Lorena Cuervo Celis	1002527391	Correccion licencia maternidad
805	2026-0127	2026-04-28	Petición	Adriana Catherine Raba cruz	1049615319	Inconformidad por la programación de citas especializadas
804	2026-0126	2026-04-28	Petición	José Orlando González González	4272202	Inconformidad por la programación de citas especializadas
777	2026-0099	2026-04-08	Queja	Yenny andrea higuera fonseca	1052398596	Inconformidad tramites administrativos
806	2026-0128	2026-04-29	Queja	MARIO ABRAHAN DIAZ CELY	4120104	Inconformidad por la programación de citas especializadas
781	2026-0103	2026-04-12	Queja	Fernando Sánchez López	80392421	Inconformidad trato funcionario- usuario
790	2026-0112	2026-04-20	Felicitación	María Leticia Agudelo	23545400	Reconocimiento
792	2026-0114	2026-04-22	Queja	VITERMINIA MORA DE VARGAS	24142728	Inconformidad por la programación de citas especializadas
791	2026-0113	2026-04-20	Felicitación	leidy Johanna Garzon Carrillo	1075627640	Reconocimiento
807	2026-0129	2026-04-29	Queja	HEIDY NATALIA MONROY SANCHEZ	1118546252	Inconformidad por la programación de citas especializadas
782	2026-0104	2026-04-13	Queja	Vivian Carreño	46455318	Inconformidad prestacion del servicios
808	2026-0130	2026-04-29	Denuncia	José Ignacio Murillo Sepúlveda	4058718	Inconformidad hacia funcionario
809	2026-0131	2026-04-29	Denuncia	Andrea Yael Lemus vergara	1052383418	Inconformidad hacia funcionario
783	2026-0105	2026-04-13	Sugerencia	María Alviana Perea Albarracin	35468751	Reconocimiento- Inconformidad asignacion de citas
786	2026-0108	2026-04-16	Petición	Juan José Becerra Herrera	1052846666	Inconformidad por la programación de citas especializadas
810	2026-0132	2026-04-29	Reclamo	Teresa Torres	23554708	Inconformidad por la programación de citas especializadas
811	2026-0133	2026-04-30	Queja	Tatiana Mendoza	1090442445	Inconformidad prestacion del servicios
784	2026-0106	2026-04-13	Petición	David Francisco Cuervo Mosquera	1050630911	Inconformidad por la programación de citas especializadas
785	2026-0107	2026-04-13	Petición	David Francisco Cuervo Mosquera	1050630911	Inconformidad tramites administrativos

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de 7,17 días.

	<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>

## 9. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de Abril se realizó la apertura de buzones de forma mensual y se recibieron 128 PQRS 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 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 Abril 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