

	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 Julio 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 julio al 31 de julio 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.

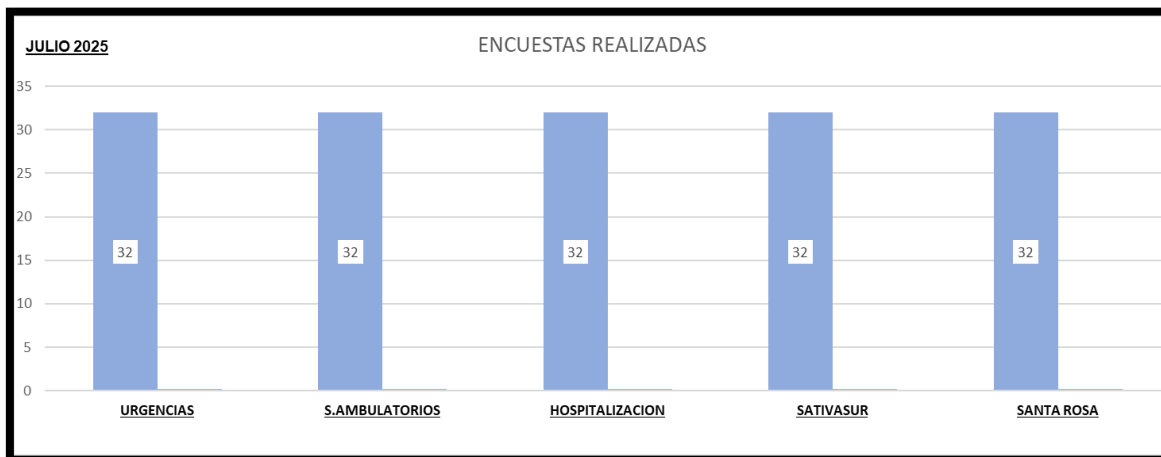
5. INFORME GENERAL.

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, **151** están satisfechos con la atención recibida y **156** 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

Sede	SATISFACCIÓN	RECOMENDACIÓN
URGENCIAS	93,00%	97,00%
S.AMBULATORIOS	78,00%	90,60%
HOSPITALIZACION	100%	100%
SATIVASUR	100%	100%
SANTA ROSA	100%	100%



Se puede determinar que en la actual medición se abarcó de forma equitativa la muestra de población seleccionada para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios.

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

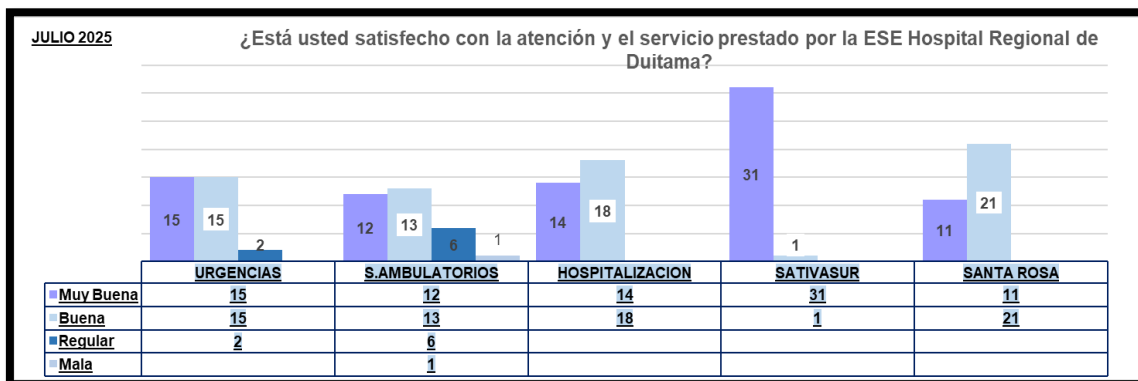
6. INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Tabla 1. Satisfacción del servicio

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

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

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?					
ENCUESTAS JULIO 2025	¿Está usted satisfecho?				
Sede	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Total general
URGENCIAS	15	15	2		32
S.AMBULATORIOS	12	13	6	1	32
HOSPITALIZACION	14	18			32
SATIVASUR	31	1			32
SANTA ROSA	11	21			32
Total general	83	68	8	1	160



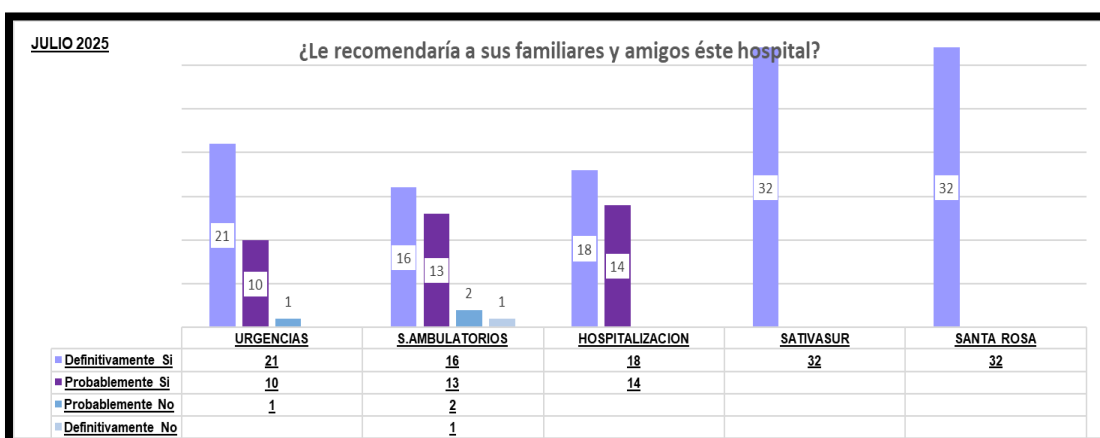
En los servicios ambulatorios se observa que sigue disminuyendo la satisfacción en comparación del mes anterior. las UBAS se siguen manteniendo en un 100%, para este mes ingresa en esa meta hospitalización y urgencias aumento a diferencia del mes anterior.

7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio

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

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos éste hospital?				
Sede	Definitivamente Si	Probablemente Si	Probablemente No	Definitivamente No
URGENCIAS	21	10	1	
S.AMBULATORIOS	16	13	2	1
HOSPITALIZACION	18	14		
SATIVASUR	32			
SANTA ROSA	32			

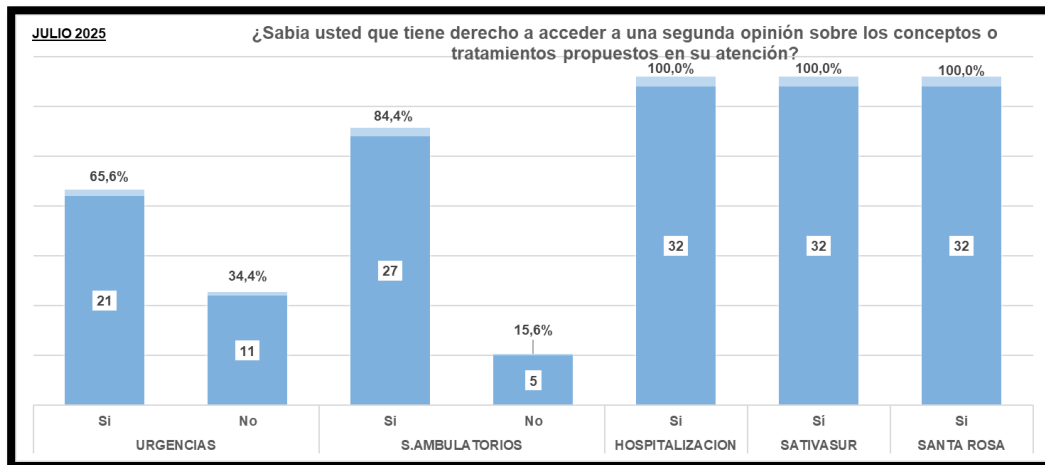


La recomendación es un factor muy importante dado que esto motiva a los colaboradores, a seguir prestando servicios de calidad con una atención adecuada, profesional y segura, que cumpliendo con los estándares de calidad adaptándose a las necesidades de los usuarios. Para el mes de julio se observa que sigue presentando una disminución en servicios ambulatorios, bajo urgencias la calificación y hospitalización y las UBAS se siguen manteniendo en el 100%.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

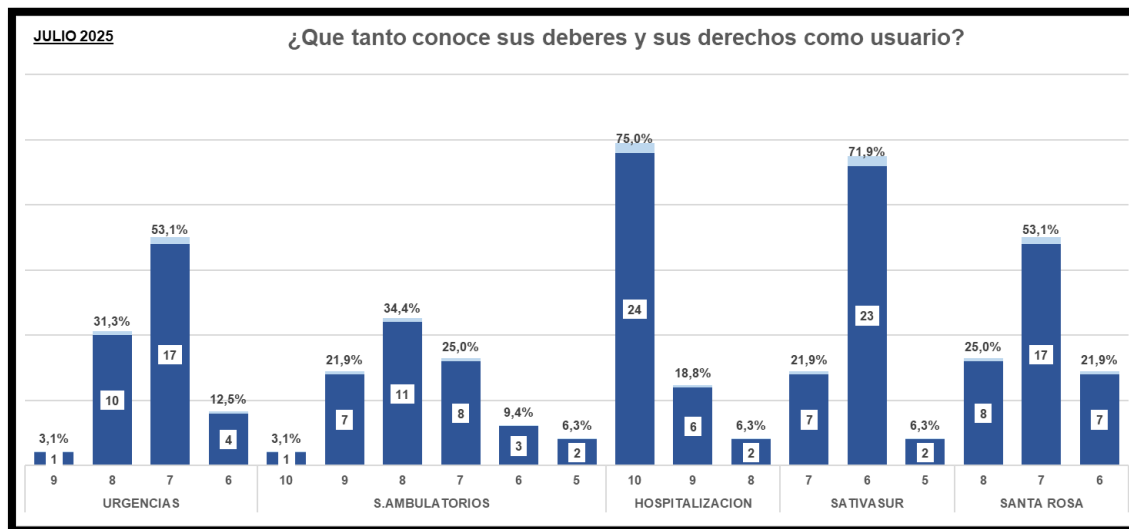
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión

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



En la ESE Hospital Regional de Duitama **existe el derecho a una segunda opinión en salud**, y hace parte del respeto a la autonomía del paciente y de la atención segura y con calidad, para el mes de julio se un aumento significativo en el servicio de atención ambulatoria.

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



Para la ESE Hospital Regional de Duitama es muy importante conocer sus derechos permitiendo que los usuarios participen de manera informada en las decisiones sobre su salud, favoreciendo la autonomía y la capacidad de exigir una atención segura, oportuna y digna.

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

Para el mes de julio se observa una disminución de la identificación en el servicio de urgencias, un aumento significativo en ambulatorios.

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 30 manifestaciones. Lo anterior se puede observar representado así:

Gráfica 5. Listado de PQRS de la vigencia

ID	Código	Consecutivo	Fecha creación	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Descripción
511	2025-0122	122	2025-06-12	YENI	46683706	Solicitud plan de partos
509	2025-0120	120	2025-06-12	Johana	1116615766	Solicitud cita
512	2025-0123	123	2025-06-13	YENI	46683706	Inconformidad atencion consulta externa
515	2025-0126	126	2025-06-16	Angela	1052411392	Adjunto archivo de los hechos.
516	2025-0127	127	2025-06-18	Friedrich	1049629667	Conductas no humanizantes por parte de los
505	2025-0116	116	2025-06-04	Sara Liliana	46376461	Solicitud cita consulta externa
521	2025-0132	132	2025-06-24	Henry	1052413531	conducta no humanizantes
522	2025-0133	133	2025-06-24	Gabriel	79313072	Error en la formulacion
506	2025-0117	117	2025-06-05	Yenith	52317929	Demora en la atencion
507	2025-0118	118	2025-06-05	Jaime	74369887	Inconformidad en visitas
523	2025-0134	134	2025-06-24	meritos	politiqueria	Inconformidad colaboradores
524	2025-0135	135	2025-06-25	Geraldine	1052416333	Inconformidad por atencion
525	2025-0136	136	2025-06-25	Lina Ruiz	1002460599	Demora en programacion cita clinica de
526	2025-0137	137	2025-06-27	Yeimi	1053609302	Inconformidad en la atencion
527	2025-0138	138	2025-06-28	DERLY	.	Inconformidad en la atencion
531	2025-0142	142	2025-06-29	Miguel	4168640	Inconformidad agendamiento de citas
532	2025-0143	143	2025-06-29	Miguel	4168640	Inconformidad agendamiento de citas
520	2025-0131	131	2025-06-24	Paula	1052405074	Demora en la atencion
528	2025-0139	139	2025-06-28	Gloria	1.017.204.000	Inconformidad agendamiento de citas
508	2025-0119	119	2025-06-09	Erika Rocio	1026563319	Demora en la atencion
510	2025-0121	121	2025-06-12	Heiner	74375985	Demora en facturacion
519	2025-0130	130	2025-06-20	Monica	1052380303	Demora en entrega de resultados
513	2025-0124	124	2025-06-16	BRAYAN	1002591871	Inconformidad por atencion
514	2025-0125	125	2025-06-16	María	1052387327	Inconformidad por cancelacion de citas
517	2025-0128	128	2025-06-18	Robert	1052400460	No entrega de resultado de laboratorio
518	2025-0129	129	2025-06-19	Luisa	1053610001	Copia historia clinica
529	2025-0140	140	2025-06-28	Astrid Gil	1052403249	Inconformidad formulacion
530	2025-0141	141	2025-06-28	Astrid	1052403249	Inconformidad formulacion
533	2025-0144	144	2025-06-29	María Camila	1010046339	Inconformidad servicio de ginecologia
534	2025-0145	145	2025-06-29	María Camila	1010046339	Inconformidad servicio de ginecologia

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

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de 9,65 días.

9. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de julio 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 **171 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 julio del 2025, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 263 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
Gestión administrativa externa (ordenes medicas de otras instituciones, autorizaciones, certificados, MIPRES, programación de citas,etc)
Orientación al usuario acerca de trámites médico/administrativos.
Corrección de orden médica
Impresiones médicas (órdenes, incapacidades)
Actualizacion Historia clinica