

	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.....	6
10. BUZONES DE SUGERENCIAS.	7
11. GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS	7

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

RESPONSABLES

Oficina de Atención al usuario y ciudadano- Experiencia del usuario

PRESENTADO A.

Equipo directivo

Comité de líderes administrativos y asistenciales.

Comité de ética hospitalaria.

Asociación de usuarios HRD.

PERIODO DEL INFORME.

El informe de satisfacción presentado corresponde al mes de Agosto 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 31 de Agosto del año 2026 en el Hospital Regional de Duitama y sus Unidades Básicas de Atención.

OBJETIVO.

Dar seguimiento al Plan de mejoramiento continuo en la calidad de prestación del servicio por medio de la aplicación de **209** encuestas de satisfacción en el Hospital Regional de Duitama y sus Unidades Básicas de Atención.

INFORME GENERAL.

El siguiente informe está basado en la información suministrada en **209** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de agosto en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **207** están satisfechos con la atención recibida y **209** 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	SATISFACCION	RECOMENDACIÓN
URGENCIAS	88%	88%
HOSPITALIZACION	98%	100%
S.AMBULATORIOS	88%	100%
SANTA ROSA	100%	100%
SATIVASUR	100%	88%

Los resultados evidencian un comportamiento favorable de los indicadores de satisfacción y recomendación en las diferentes sedes y servicios de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama. En términos generales, se observa una percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida.

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

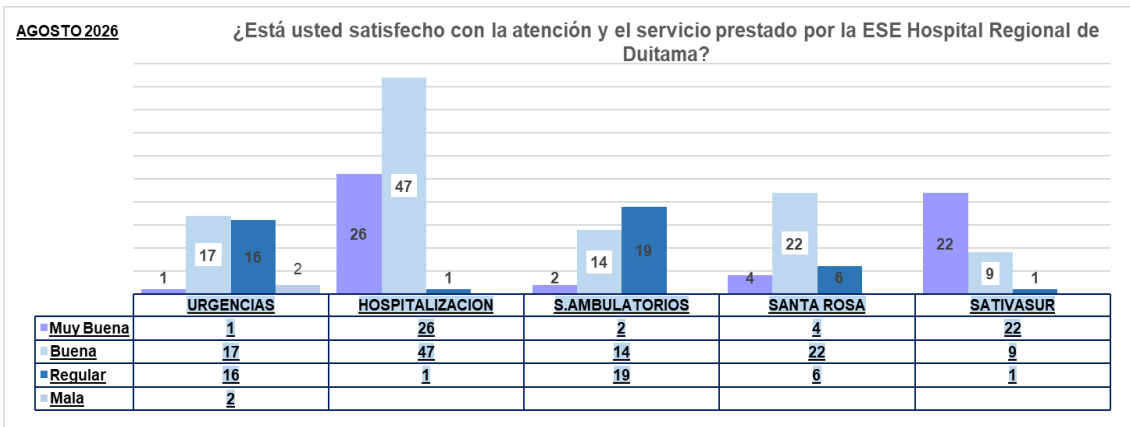
INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Tabla 1. Satisfacción del servicio

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

Sede	 Muy Buena	Buena	Regular	Mala
URGENCIAS	1	17	16	2
HOSPITALIZACIC	26	47	1	
S.AMBULATORIC	2	14	19	
SANTA ROSA	4	22	6	
SATIVASUR	22	9	1	
Total gener	55	109	43	2

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



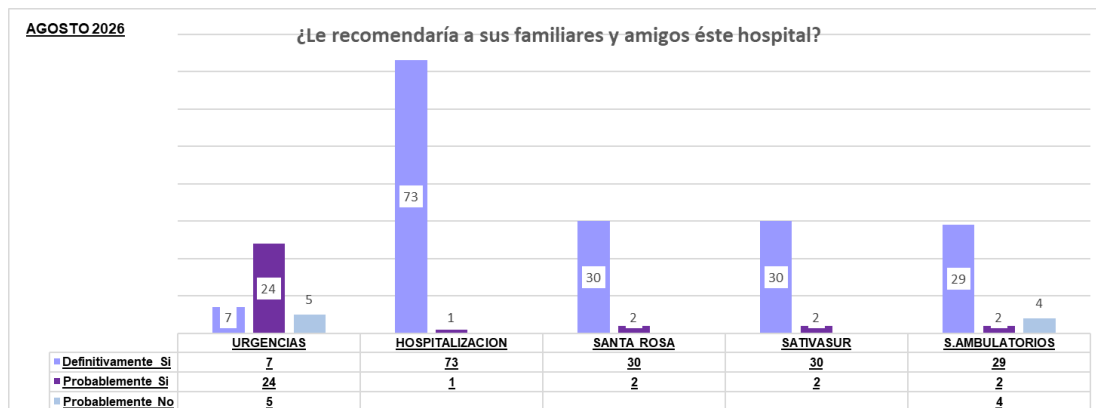
Los resultados obtenidos durante el mes de Agosto de 2026 evidencian una percepción favorable de los usuarios frente a la atención y los servicios prestados por la E.S.E. Hospital Regional de Duitama. De un total de 209 respuestas, 207 calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena” o regular.

INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio

Sede	Definitivamente Si	Probablemente Si	Probablemente No
URGENCIAS	7	24	5
HOSPITALIZACION	73	1	
SANTA ROSA	30	2	
SATIVASUR	30	2	
S.AMBULATORIOS	29	2	4
Total general	169	31	9

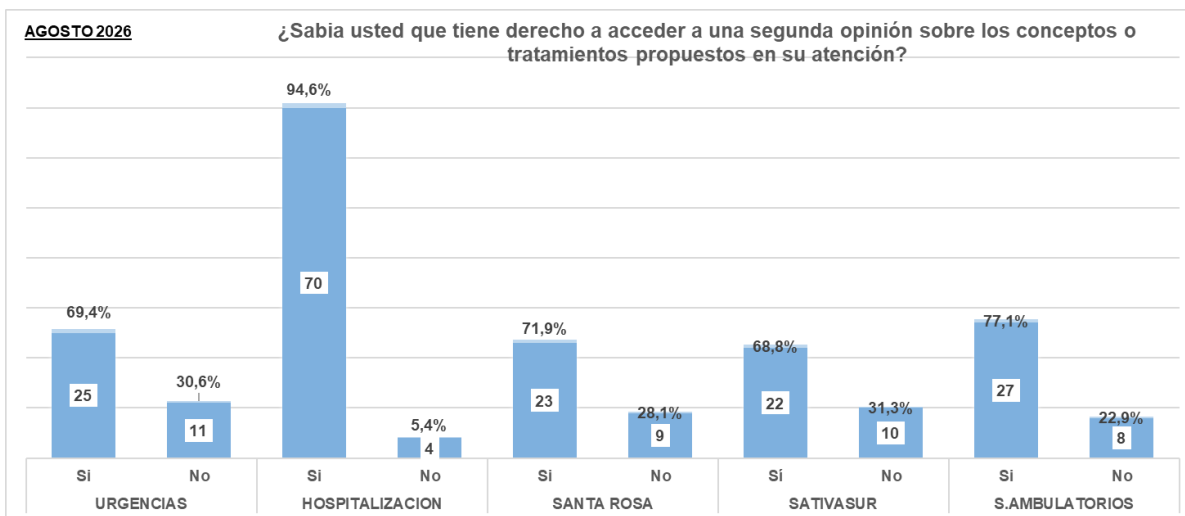
	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 5 de 8



Frente a la pregunta recomendaría a sus familiares y amigos este hospital, las respuestas de los usuarios demuestra un nivel de recomendación altamente positivo y una sólida percepción de calidad en todas las áreas evaluadas de la ESE Hospital Regional de Duitama..

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

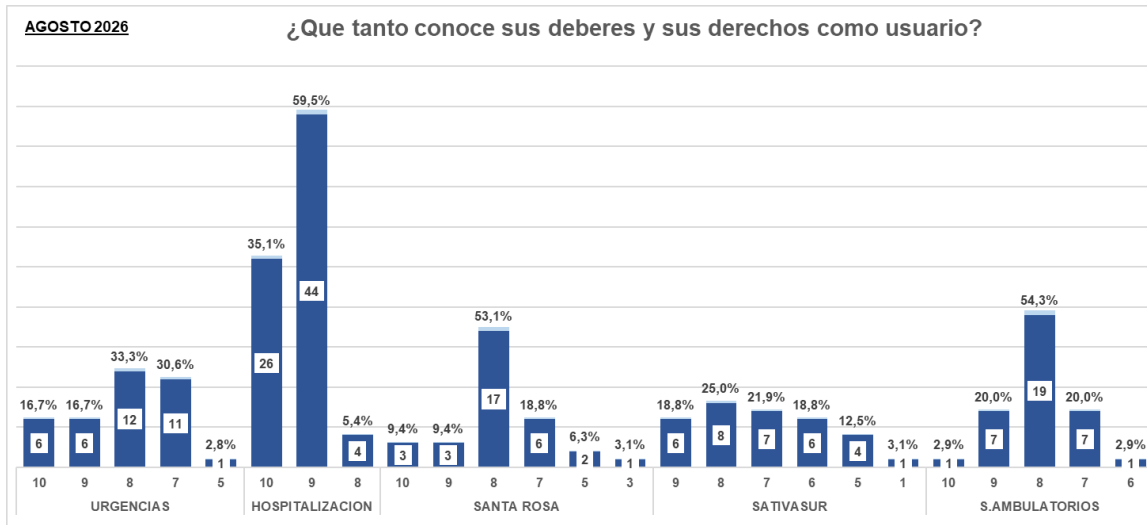
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



El análisis de los resultados correspondientes al mes de Agosto de 2026 sobre el conocimiento del derecho a solicitar una segunda opinión médica muestra un balance general positivo en la ESE Hospital Regional de Duitama, aunque revela variaciones significativas en la efectividad del flujo informativo según el tipo de servicio y la sede de atención. En términos globales, la mayoría de los usuarios reconocen esta prerrogativa de los derechos del paciente, lo que refleja un esfuerzo institucional visible por promover la autonomía en las decisiones de salud.

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

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



Durante el mes de agosto de 2026, la percepción de conocimiento sobre deberes y derechos en la ESE Hospital Regional de Duitama refleja una apropiación predominantemente alta, aunque con marcadas brechas de intensidad según el servicio. Mientras que el área de Hospitalización lidera la apropiación de la información —concentrando al 85,9% de sus usuarios en los puntajes más altos de conocimiento (9 y 10)—, los Servicios Ambulatorios y Urgencias muestran una dispersión más amplia pero orientada hacia niveles sobresalientes y notables (calificaciones entre 7 y 10).

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 45 manifestaciones. Lo anterior se puede observar representado así:

Gráfica 5. Listado de PQRS de la vigencia

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

ID	Código	Fecha creación	Tipo	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Descripción
930	2026-0252	2026-08-02	Queja	Iván Darío Acosta	1056908498	INCONFORMIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO
931	2026-0253	2026-08-06	Queja	Natalia Molano	46458460	INCONFORMIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO
941	2026-0263	2026-08-28	Queja	jorge luis estupiñan chia	1054283937	DEMORA EN PROGRAMACION DE CIRUGIA
932	2026-0254	2026-08-06	Queja	José Emanuel	1053329563	INCONFORMIDAD POR FALTA DE INFORMACION
933	2026-0255	2026-08-07	Queja	Martha Vanessa Ortiz Ca	46381876	REPROGRAMACION DE CITA
936	2026-0258	2026-08-14	Queja	Joy Daniel Roa Leguizam	1.053.616.288	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION
937	2026-0259	2026-08-22	Queja	Nancy Suarez Suarez	46669372	INCONFORMIDAD PROVEDOR DE ALIMENTACION
939	2026-0261	2026-08-25	Queja	Maria Camila Martinez B	1000944983	CONDUCTA NO HUMANIZANTE
938	2026-0260	2026-08-22	Queja	Andrés zarama	1081273011	INCONFORMIDAD PROVEDOR DE ALIMENTACION
940	2026-0262	2026-08-27	Queja	Valeria Mojica	1000795247	INCONFORMIDAD PROVEDOR DE ALIMENTACION
943	2026-0265	2026-08-31	Queja	Pilar solano	23550746	INCONFORMIDAD TRAMITE FACTURACION
935	2026-0257	2026-08-12	Queja	Henry Sandoval	1052381839	INCONFORMIDAD TRAMITE FACTURACION
934	2026-0256	2026-08-07	Queja	Yolanda Ríos	1032360578	DEMORA EN LA ATENCION
942	2026-0264	2026-08-31	Reclamo	Anonimo	Anonimo	INCONFORMIDAD TRATO

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de 7.93 días.

BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de Julio se realizó la apertura de buzones de forma mensual y se recepcionaron 199 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.

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.

GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS

Así mismo durante el mes de Agosto del 2026, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 424 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:

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

Gráfica 8. Top de gestión de barreras administrativas

TOP DE GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS
Correccion ordenes medicas
Impresión de Ordenes medicas
Informacion general
Comparendo educativo
Creacion de usuario en el sistema