

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 1 de 9

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.	9
11. GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS	9

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 2 de 9

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 Julio 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 Julio 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 **214** 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 **214** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de vigente en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **206** están satisfechos con la atención recibida y **213** 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 9

Sede	SATISFACCIÓN	RECOMENDARIA
URGENCIAS	91,66%	100%
HOSPITALIZACION	100%	100%
S.AMBULATORIOS	100%	96%
SANTA ROSA	87%	100%
SATIVASUR	93%	100%

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, destacándose especialmente el indicador de recomendación, que alcanza niveles iguales o superiores al 96% en todos los servicios.

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

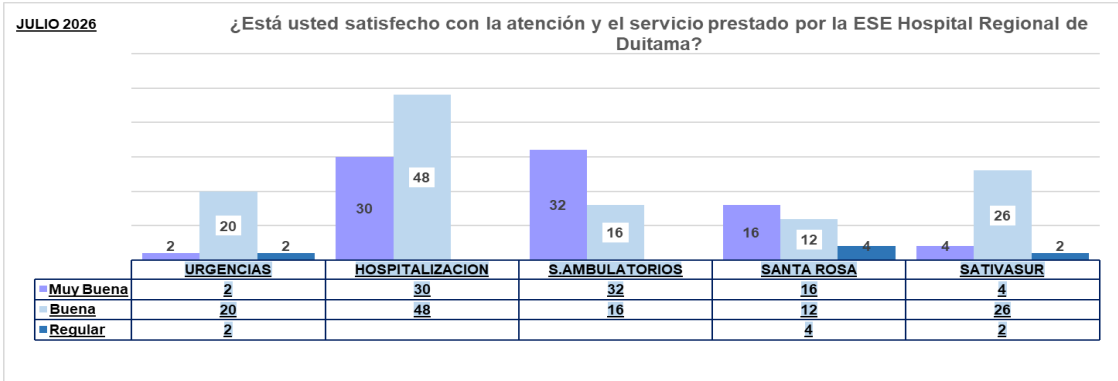
INDICADOR DE SATISFACCIÓN

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
URGENCIAS	2	20	2
HOSPITALIZACION	30	48	
S.AMBULATORIOS	32	16	
SANTA ROSA	16	12	4
SATIVASUR	4	26	2
Total general	84	122	8

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha: Página 4 de 9

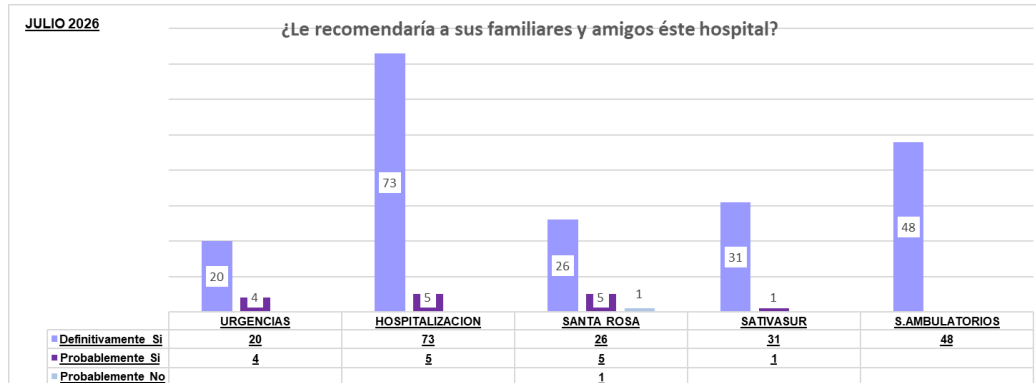


Los resultados obtenidos durante julio de 2026 evidencian una percepción favorable de los usuarios frente a la atención y los servicios prestados por la E.S.E. Hospital Regional de Duitama. De un total de 214 respuestas, 206 calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”, lo que representa una satisfacción global aproximada del 96,3%.

INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio

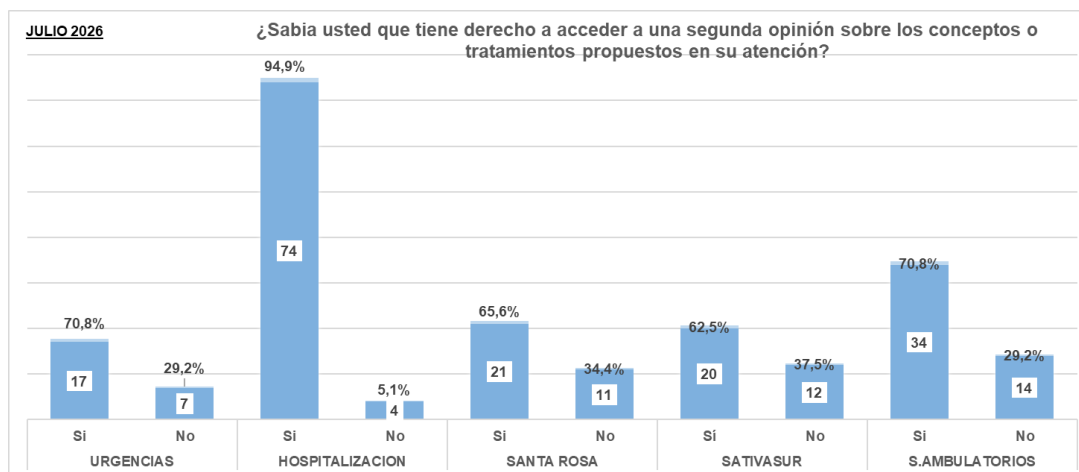
Sede	Definitivamente Si	Probablemente Si	Probablemente No
URGENCIAS	20	4	
HOSPITALIZACION	73	5	
SANTA ROSA	26	5	1
SATIVASUR	31	1	
S.AMBULATORIOS	48		



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. La abrumadora mayoría de los pacientes atendidos manifiesta una disposición entusiasta a recomendar la institución a sus familiares y amigos, destacando que el 92.5% de las respuestas totales se concentran en la categoría de máxima fidelidad ("Definitivamente Sí"). Este comportamiento refleja que la experiencia percibida supera las expectativas básicas de atención, consolidando la confianza depositada en la ESE.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

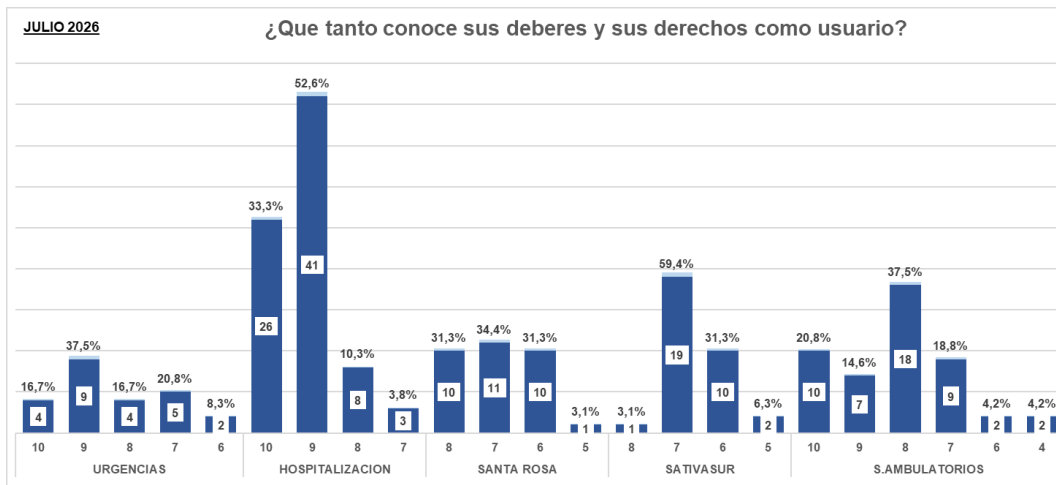
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



El análisis de los resultados correspondientes al mes de julio 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 9

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



Durante el mes de julio 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:

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA		Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN		Fecha:
			Página 7 de 9

Gráfica 5. Listado de PQRS de la vigencia

ID	Código	Fecha creación	Tipo	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Descripción
886	2026-0208	2026-07-01	Reclamo	Flor Marina Naranjo	46351817	Asignacion de citas de imágenes diagnosticas
915	2026-0237	2026-07-17	Queja	Ana Carolina Garcia Duarte	46668567	Asignacion de citas de imágenes diagnosticas
897	2026-0219	2026-07-07	Queja	Paola Yulieth Alvarez	1057595626	Asignacion de citas consulta especializada
894	2026-0216	2026-07-02	Queja	LUIS EDILBERTO RINCON MORALES	9514469	Asignacion de citas de imágenes diagnosticas
912	2026-0234	2026-07-14	Queja	Nidia patricia Ibáñez coronel	46381390	Falta de informacion
916	2026-0238	2026-07-17	Petición	EUGENIO ESTUPIÑAN MESA	4206982	Asignacion de citas de imágenes diagnosticas
896	2026-0218	2026-07-07	Queja	Luz Andrea Robles Robles	52995630	Desconocimiento horarios de atencion
911	2026-0233	2026-07-14	Petición	Caroll Yesenia Blanco Rojas	1053871704	Programacion procedimiento quirurgico
917	2026-0239	2026-07-17	Queja	loreana espindola	1046552764	Inconformidad por la prestacion del servicio
913	2026-0235	2026-07-14	Queja	ANGELICA DAYANA ALFONSO PEÑA	1007395416	Inconformidad por la prestacion del servicio
920	2026-0242	2026-07-21	Queja	Wilber Alvarez Sierra	7185283	Inconformidad por la prestacion del servicio
924	2026-0246	2026-07-22	Petición	Ángela Daniela Corredor Nova	1052406553	DELIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD
914	2026-0236	2026-07-16	Denuncia	YENNY PAOLA GOMEZ	1052394177	Inconformidad por la prestacion del servicio
898	2026-0220	2026-07-08	Reclamo	José Salomón Cáceres Sierra	9528397	Asignacion de citas de imágenes diagnosticas
899	2026-0221	2026-07-08	Queja	Johans Sebastian Vanegas Sanchez	1013103269	Cambio de asegurador
900	2026-0222	2026-07-08	Queja	Juan Fajardo	1192770725	Asignacion de citas de imágenes diagnosticas
918	2026-0240	2026-07-17	Felicitación	loreana espindola	1056552764	Reconocimiento
921	2026-0243	2026-07-21	Petición	VITERMINIA MORA DE VARGAS	24142728	Asignacion de citas consulta especializada
922	2026-0244	2026-07-21	Queja	SULMA YAZMIN NIÑO MANRIQUE	46671198	Inconformidad por trato
889	2026-0211	2026-07-01	Felicitación	Adriana María gallo	1052411870	Reconocimiento
888	2026-0210	2026-07-01	Queja	Paola Andrea León Ostos	52421158	Asignacion de citas de imágenes diagnosticas

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA		Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN		Fecha:
			Página 8 de 9

ID	Código	Fecha creación	Tipo	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Descripción
887	2026-0209	2026-07-01	Queja	Viany lopez	46454140	Asignacion de citas consulta especializada
885	2026-0207	2026-07-01	Petición	Jhon Alexander Martinez Alba	1055314524	Inconformidad asignacion de cita
890	2026-0212	2026-07-01	Queja	Blanca Inés Albarracín Manrique	23429381	información
901	2026-0223	2026-07-09	Queja	Luz Amanda Pérez Rincón	23963323	Inconformidad por trato
902	2026-0224	2026-07-09	Queja	Andrea Liliana Osorio galicia	65633486	Inconformidad por la prestacion del servicio
891	2026-0213	2026-07-01	Petición	LUIS ANTONIO SUPELANO NIÑO	4093836	Apertura historia clinica
923	2026-0245	2026-07-22	Reclamo	Raul Efrain Ochoa Guerrero	1676457	Asignacion de citas consulta especializada
919	2026-0241	2026-07-18	Queja	LUZ STELLA CALDERON FARIAS	23.554.150	Inconformidad diagnostico
925	2026-0247	2026-07-22	Información	Alejandra Corredor Nova	1002458180	DELIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD
908	2026-0230	2026-07-10	Queja	Jairo Moises Suarez	9510906	Inconformidad tramite administrativo
892	2026-0214	2026-07-01	Queja	JERONIMO CASTILLO GUATIBONZA	1057613849	Asignacion cita control posoperatorio
910	2026-0232	2026-07-11	Petición	Lina Marcela Valbuena Estepa	1052387569	Informacion
893	2026-0215	2026-07-02	Queja	Milena Fernández	1056554147	Asignacion de citas consulta especializada
903	2026-0225	2026-07-09	Queja	Flor Marina Naranjo	46351817	Asignacion de citas de imágenes diagnosticas
909	2026-0231	2026-07-10	Información	Subintendente LIZETH CATHERINE ALARCÓN MACIAS	1051522252	Respuesta requerimiento
907	2026-0229	2026-07-10	Queja	Maria Carolina Pulido Tibocha	46382659	Inconformidad por la prestacion del servicio
904	2026-0226	2026-07-09	Petición	Matías Fernández	1053619440	Solicitud orden medica
905	2026-0227	2026-07-09	Información	Angie Catalina Cárdenas Galvis	1052411011	Parto humanizado
926	2026-0248	2026-07-23	Petición	JUAN CARLOS CRUZ ROJAS	CC	SOLICITUD DE INFORMACION
895	2026-0217	2026-07-03	Información	Raul Efrain Ochoa Guerrero	1676457	Asignacion de citas consulta especializada
906	2026-0228	2026-07-10	Queja	Maria Ximena Peña Castiblanco	1052413519	Asignacion de citas de imágenes diagnosticas
927	2026-0249	2026-07-29	Queja	Zulma viviana Hernández Alarcón	1026558124	Inconformidad por trato
928	2026-0250	2026-07-29	Queja	Elena Hurtado de Fuquen	23853390	Asignacion de citas consulta especializada
929	2026-0251	2026-07-31	Queja	Angie Daniela Cepeda Salcedo	1193558765	Asignacion de citas de imágenes diagnosticas

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 9 de 9

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de 5.51 días.

BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de Julio se realizó la apertura de buzones de forma mensual y se recibieron 198 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 Julio del 2026, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 416 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

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