

	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.	8
11. GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS	8

 <p>E.S.E Hospital Regional de Duitama</p>	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 Octubre 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 septiembre al 31 de Octubre 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 **257** 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 **257** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de vigente en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **244** están satisfechos con la atención recibida y **254** 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.

 <p>E.S.E Hospital Regional de Duitama</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	
	Página 3 de 8	

SEDE	SATISFACCIÓN	RECOMENDACIÓN
URGENCIAS	89%	95%
HOSPITALIZACION	97%	100%
SANTA ROSA	90%	100%
SATIVASUR	100%	100%
S.AMBULATORIOS	97%	100%

Los resultados reflejan niveles muy altos de satisfacción y recomendación en todas las sedes evaluadas, lo que evidencia una percepción positiva de la atención, la confianza institucional y la calidad del servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama.

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

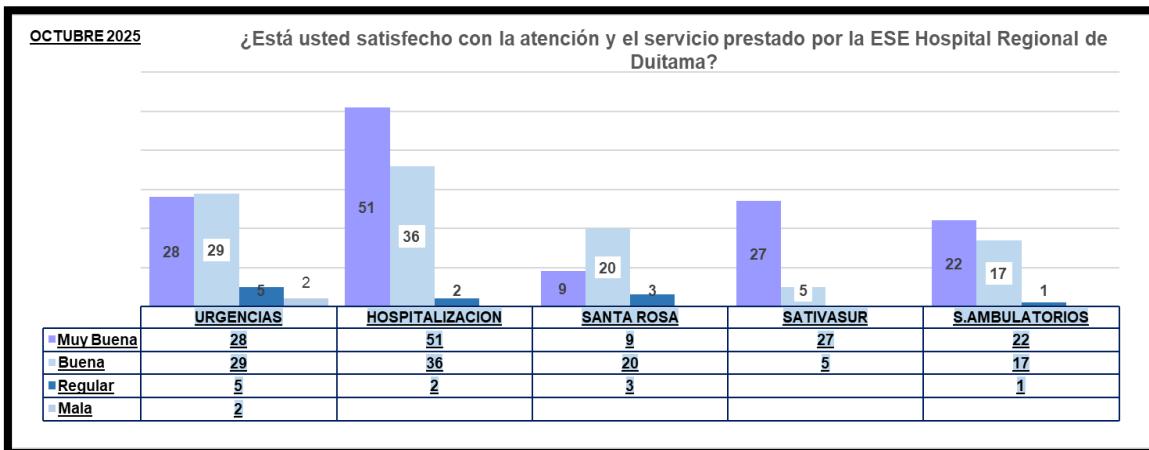
6. INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Tabla 1. Satisfacción del servicio

La satisfacción es muy importante en la prestación de los servicios, se observa que en el mes de Octubre se presentó una disminución del servicio urgencias el cual a estado en emergencia funcional.

Sede	█	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
URGENCIAS		28	29	5	2
HOSPITALIZACION		51	36	2	
SANTA ROSA		9	20	3	
SATIVASUR		27	5		
S.AMBULATORIOS		22	17	1	
Total general		137	107	11	2

 <p>E.S.E Hospital Regional de Duitama</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha: Página 4 de 8



Los resultados evidencian una alta percepción de satisfacción por parte de los usuarios en todos los servicios evaluados. Predominan las calificaciones "Muy Buena" y "Buena", mientras que las respuestas "Regular" y "Mala" son mínimas, lo que refleja una experiencia de atención favorable y consistente.

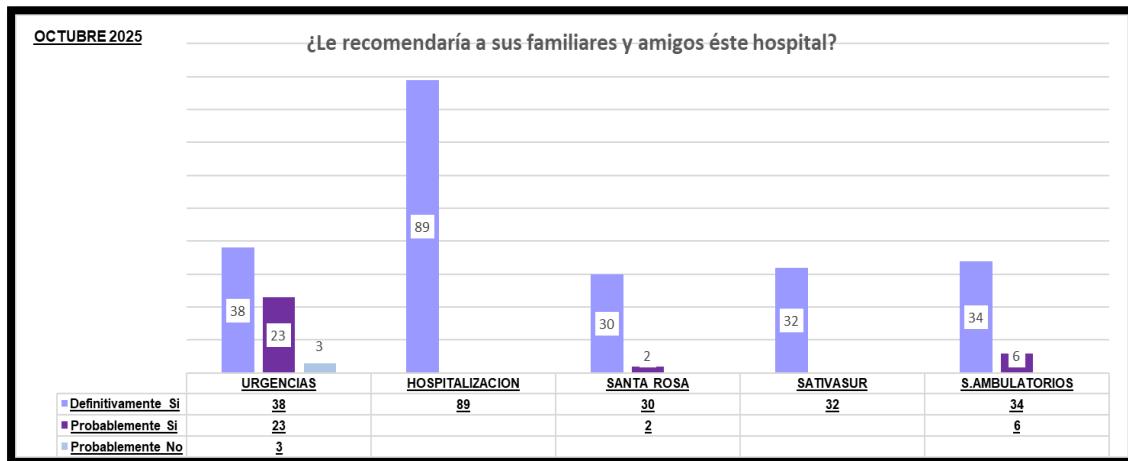
Para el mes de Octubre mejoró la satisfacción en servicios ambulatorios de forma positiva, los disminuyó en urgencias, frente a esto la sobreocupación de este servicios afecta la satisfacción.

7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio

Sede	Definitivamente Si	Probablemente Si	Probablemente No
URGENCIAS	38	23	3
HOSPITALIZACION	89		
SANTA ROSA	30	2	
SATIVASUR	32		
S.AMBULATORIOS	34	6	
Total general	223	31	3

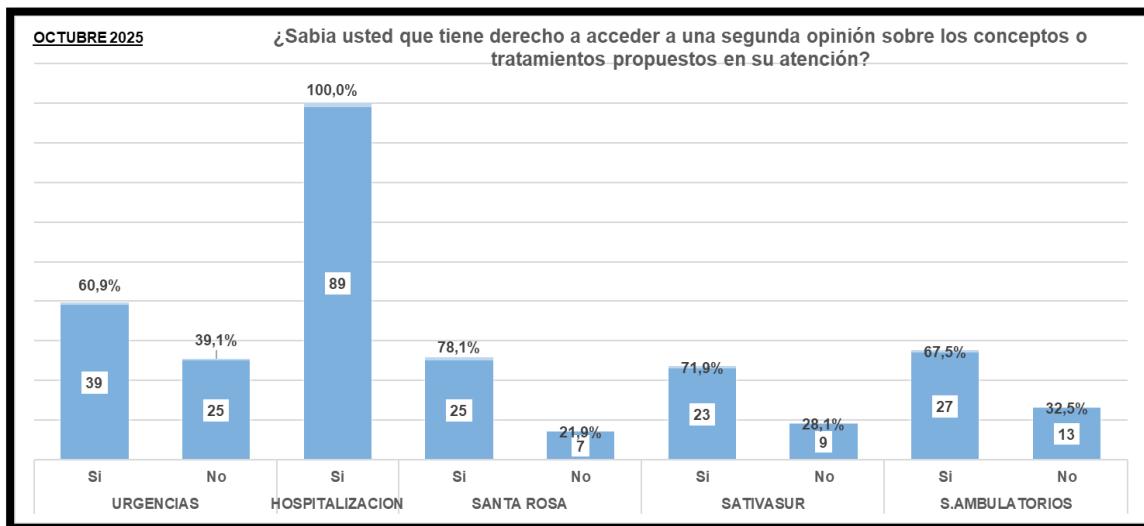
 <p>E.S.E Hospital Regional de Duitama</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha: Página 5 de 8



Los resultados evidencian un alto nivel de recomendación de la ESE Hospital Regional de Duitama por parte de los usuarios. Predomina la respuesta "Definitivamente sí" en todos los servicios, con una participación mínima de respuestas negativas, lo que refleja confianza y buena percepción institucional.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



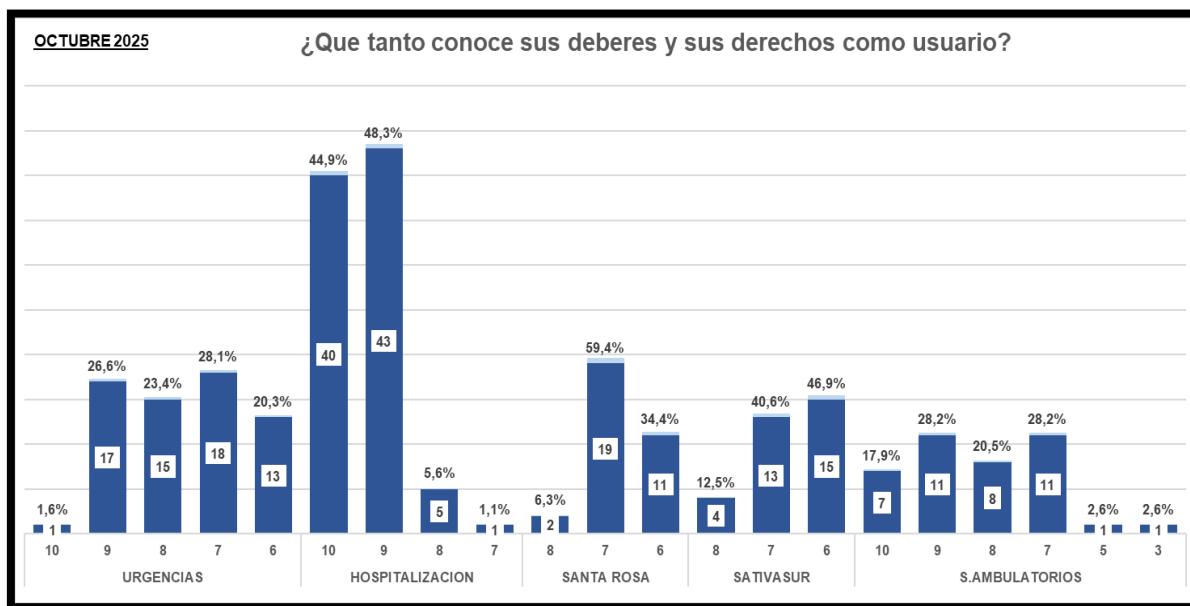
Los resultados evidencian que existe un buen nivel de conocimiento del derecho a una segunda opinión por parte de los usuarios; sin embargo, este conocimiento no es homogéneo entre los servicios.

 <p>E.S.E Hospital Regional de Duitama</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha: Página 6 de 8

En hospitalización se evidencia un conocimiento total del derecho, reflejando una adecuada socialización de la información y acompañamiento permanente al usuario durante la estancia hospitalaria.

Aunque la mayoría de los usuarios conoce este derecho, un porcentaje importante aún lo desconoce, lo que sugiere reforzar la información sobre derechos del paciente durante el proceso de atención en urgencias.

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



Es importante que los usuarios conozcan sus derechos porque esto les permite participar de manera informada en las decisiones que afectan su atención, exigir un trato digno y respetuoso, acceder a servicios oportunos y de calidad, prevenir abusos o malas prácticas y fortalecer una relación basada en la corresponsabilidad y la confianza con las instituciones, contribuyendo así a una atención más justa, humana y centrada en la persona.

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 20 manifestaciones. Lo anterior se puede observar representado así:

 E.S.E Hospital Regional de Duitama	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha: Página 7 de 8

Gráfica 5. Listado de PQRS de la vigencia

ID	Código	Consecutivo	Fecha creación	Tipo	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Descripción
622	2025-0233	233	2025-10-16	Petición	JAVIER LEDESMA FUQUEN	74181169	Solicitud a cartera
623	2025-0234	234	2025-10-17	Queja	Rafael Antonio Lopez	80654850	Inconformidad por la atención
616	2025-0227	227	2025-10-06	Felicitación	Laura Arias	1057587323	Felicitación
624	2025-0235	235	2025-10-17	Queja	FAER ANTONIO TRIANA PERICO	9590311	Inconformidad por la atención
618	2025-0229	229	2025-10-07	Queja	Maria de Jesus Gomez Martinez	46674586	Programación de cita
614	2025-0225	225	2025-10-01	Reclamo	Plácida Soto Carvajal	24090607	Inconformidad programación de cirugía
615	2025-0226	226	2025-10-03	Queja	Segunda René Durán	46672516	Inconformidad canales de comunicación
619	2025-0230	230	2025-10-08	Petición	martha lucia Cipagauta Correa	51999539	Solicitud infomacion contratación
625	2025-0236	236	2025-10-20	Queja	VITERMINIA MORA DE VARGAS	24142728	Inconformidad programación de cita con especialista
626	2025-0237	237	2025-10-22	Petición	CARLOS EMERIO PRECIADO PRECIADO	9519974	Inconformidad programacion cita de medicina especializada
627	2025-0238	238	2025-10-23	Petición	alba nelly prieto rios	46383364	Inconformidad programacion cita de medicina especializada
629	2025-0240	240	2025-10-28	Petición	VITERMINIA MORA DE VARGAS	24142728	Solicitud de autorización
617	2025-0228	228	2025-10-06	Queja	Julia Herminda Quintero Sandoval	41309553	Solicitud
620	2025-0231	231	2025-10-11	Queja	Hugo Ferney Uyaban Rivera	1032498839	Parto Humanizado
628	2025-0239	239	2025-10-25	Denuncia	Osman Alberto Gualteros Matallana	74389971	Derecho de peticion
630	2025-0241	241	2025-10-28	Queja	Karen Estefany Sanchez Hernandez	1052417020	Inconformidad por la atención
631	2025-0242	242	2025-10-29	Queja	Ruth Yolanda Prieto	52174098	Inconformidad programacion cita de medicina especializada
632	2025-0243	243	2025-10-31	Queja	Diana Carolina Rincón Martinez	1052397238	Inconformidad barreras administrativas
633	2025-0244	244	2025-10-31	Reclamo	Diana Carolina Rincón Martinez	1052397238	Inconformidad barreras administrativas
621	2025-0232	232	2025-10-15	Reclamo	PABLINA GOMEZ MARTINEZ	23660627	Inconformidad programacion cita de medicina especializada

 <p>E.S.E Hospital Regional de Duitama</p>	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 8,2 días.

9. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de Octubre 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 Octubre 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 trámites administrativos
Corrección orden médica