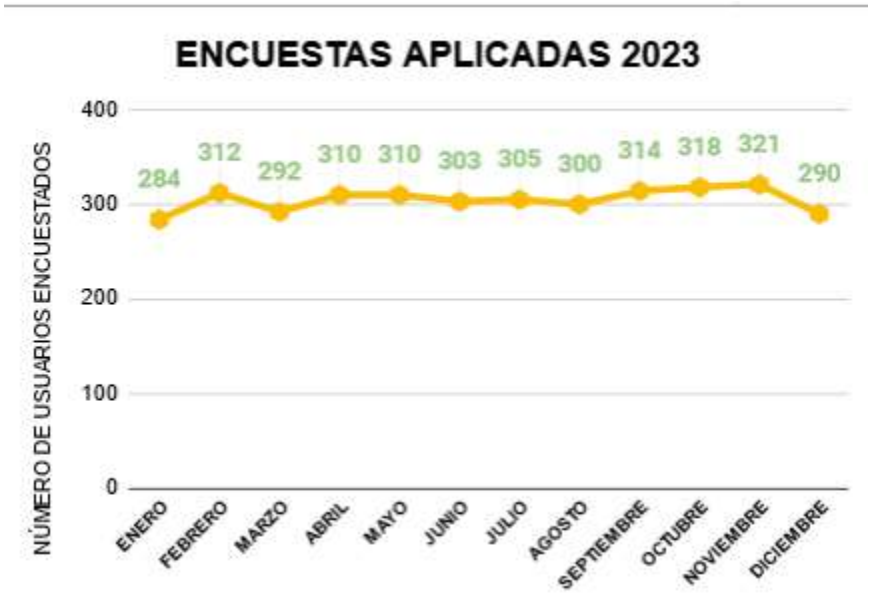
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO Y CIUDADANO – SIAUC
INFORME DE SATISFACCION AÑO 2023

La E.S.E Hospital Regional de Duitama, implementa estrategias para responder a las necesidades y problemáticas de la comunidad, las cuales contribuyen con el control y 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 procesadas durante el primer semestre, desde el 1 de enero el 31 de Diciembre del año 2023, se ha realizado una aplicación de **3659** encuestas de satisfacción en el Hospital Regional de Duitama y sus sedes anexas.

Gráfica 1. Encuestas aplicadas Año 2023



Al medir el indicador de satisfacción promedio en el año 2023 del Hospital Regional de Duitama se obtuvo un promedio ponderado de **96.4%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

Gráfica 1. Porcentajes de Satisfacción Año 2023

En la gráfica 2. Se puede distinguir el comportamiento anual del porcentaje de satisfacción se cumplió en la totalidad de los meses con los niveles de excelencia en satisfacción del usuario mayor a 90%, identificando un **Satisfacción promedio anual del 96,4**

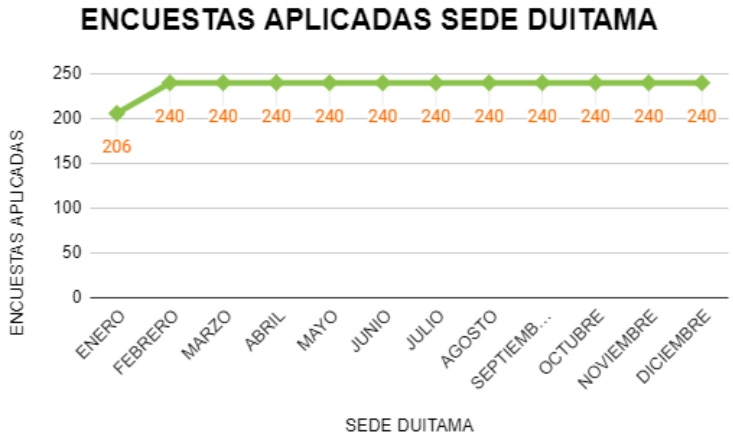
Gráfica 3. Porcentajes de Recomendación Año 2023

Como se observa en la gráfica 3. Se puede evidencia el comportamiento anual del porcentaje de recomendación puntuando la Recomendación del promedio anual en **98.6%.** cumpliendo en la totalidad de los meses con los niveles de excelencia por encima del <90%

DUITAMA

Se aplicaron un total de **2846** encuestas en los servicios de Urgencias, Internación y servicios Ambulatorios, distribuidas mensualmente así:

Gráfica 4. Encuestas aplicadas Duitama - 2023

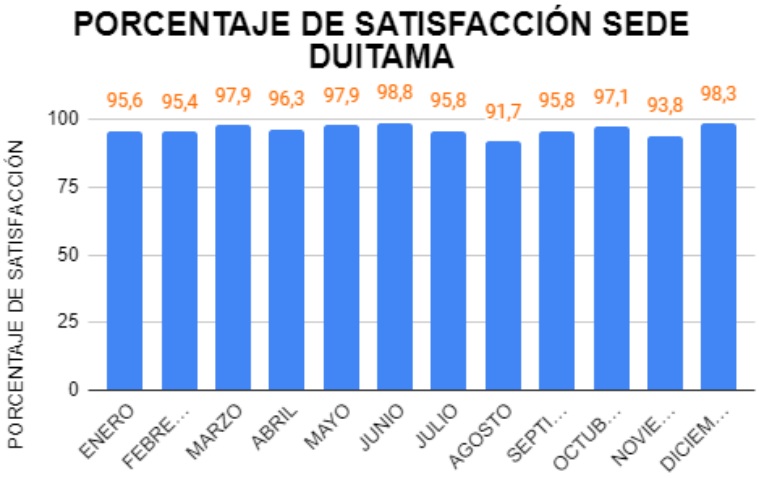


Se presenta una línea regular estática, con congruencia estadística, las desviaciones de mes a mes corresponden a un aumento lineal a partir del segundo mes, se puede observar que se ha tomado mayor cantidad de encuestas a partir del mes de Febrero y desde allí se logra mantener la muestra, mejorando la fiabilidad de los datos obtenidos en la satisfacción de los usuarios.

Se evidencia que a pesar que en periodos anteriores se contemplaba una muestra aceptable de encuestas, se ha mejorado la medición lo cual ha permitido la estabilidad de los resultados mensualmente.

Al medir el indicador de satisfacción anual se obtuvo un promedio ponderado de **96.2%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

Gráfica 5. Porcentajes de Satisfacción Anual - Duitama



En la gráfica 5. Se puede distinguir que durante el año se cumplió en la totalidad de los con los niveles de excelencia en satisfacción del usuario >91%, identificando un **Satisfacción promedio anual del 96.2%**

Respecto al año vigente evaluado anteriormente, se permite conocer que ha mejorado el promedio de satisfacción, encontrándose el aumento de dos puntos porcentuales pues el promedio del **semestre anterior** cerro en el **94.5%** de satisfacción total

Al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Duitama durante año 2023 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **99.1%** y se encuentra distribuido en la gráfica 6.

Gráfica 6. Porcentaje de Recomendación Anual - Duitama

En la gráfica 6. Se puede encontrar cumplimiento óptimo del indicador en Duitama, en ninguno de los meses evaluados se observa disminución del 98% cuando los niveles de excelencia en recomendación del usuario a la IPS debe ser >90%, identificando una **Recomendación promedio del 99.1%**

En retrospectiva con el año anterior, se permite conocer que ha mejorado el promedio de recomendación, encontrándose el aumento de en promedio de una unidad porcentual pues el promedio del **semestre anterior cerró en el 98.2%** de recomendación de la IPS.

SEDE INTEGRADA DE PRIMER NIVEL
SANTA ROSA DE VITERBO

En la gráfica 7. Se puede evidenciar una muestra variable a través del año 2023 en la cantidad de usuarios encuestados, requiriendo estabilizar el número de encuestas en el mismo para tener mejor fidelidad en los datos.

En la sede de primer nivel se aplicaron un total de **534** encuestas distribuidas mensualmente así:

Gráfica 7. Total de encuestas aplicadas en Santa Rosa de Viterbo

En la gráfica 7. Se puede observar que en el semestre evaluado se han realizado cambios organizacionales que permiten mejorar la muestra mensual por lo tanto se evidencian variaciones en las encuestas realizadas.

Se evidencia que a pesar que en periodos anteriores se contemplaba una muestra aceptable de encuestas, se ha mejorado la medición lo cual ha permitido la estabilidad de los resultados mensualmente.

Al medir el indicador de satisfacción promedio anual en la sede Santa Rosa de Viterbo se obtuvo un promedio ponderado de **97.5%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

Gráfica 8. Distribución de Porcentajes de Satisfacción

En la gráfica 8. Se puede distinguir que durante el trascurso del semestre se ha cumplido con el indicador de excelencia en satisfacción de los usuarios (>90%) generando una satisfacción

El promedio de la evaluación semestral es del **97 %** en el indicador de satisfacción en Santa Rosa de Viterbo.

Al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Santa Rosa de Viterbo durante el año 2023 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **99.7%** y se encuentra distribuido en la gráfica 6.

Gráfica 9. Porcentajes de Recomendación Santa Rosa de Viterbo

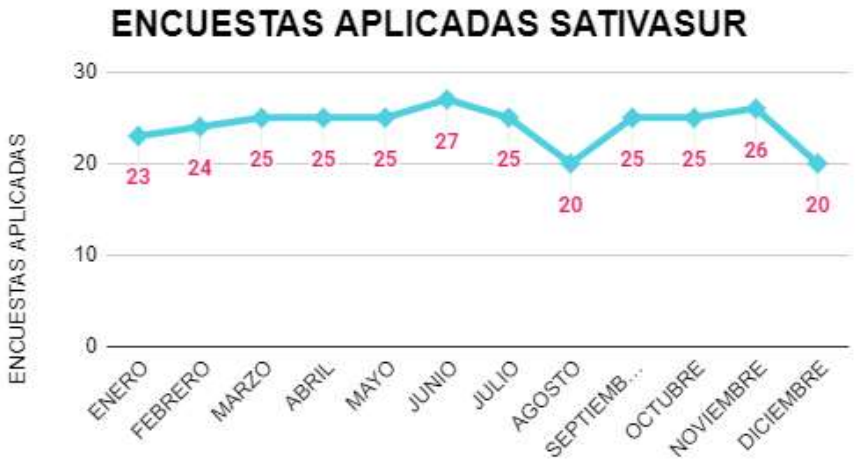
En la gráfica 9. Se puede encontrar un cumplimiento óptimo del indicador en Santa Rosa de Viterbo, se demuestra estabilidad en los datos mostrados, a pesar de la variación en las encuestas tomadas.

Respecto al semestre anterior, el indicador ha mejorado pues se encontró un cumplimiento del **100%** de recomendación a la IPS

SEDE INTEGRADA DE PRIMER NIVEL
SATIVASUR

Se aplicaron en la sede de primer nivel, Sativa Sur un total de **290** encuestas distribuidas mensualmente así

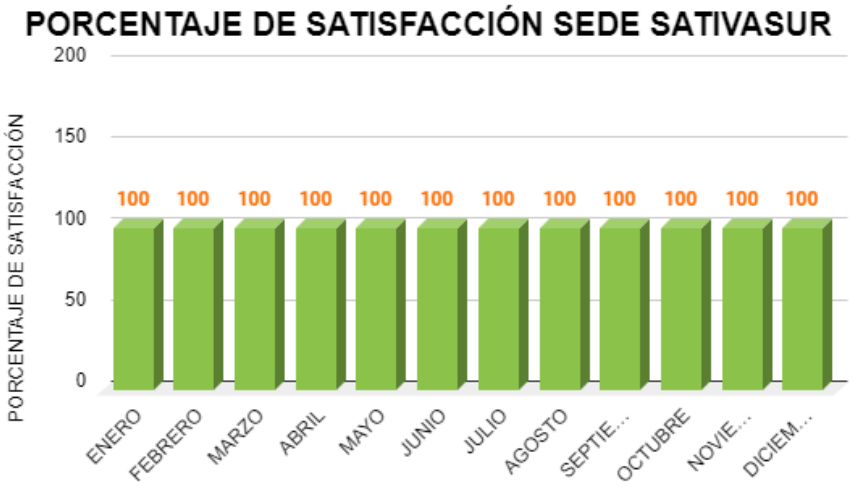
Gráfica 10. Encuestas a los usuarios en Sativa-Sur



En la gráfica 10. Se puede evidenciar que la muestra cuenta con una línea ascendentes de Enero a Junio encontrándose una muestra mayor en aplicación del instrumento con descenso en Agosto y Diciembre en la cantidad de usuarios encuestados en Sativa Sur, observando una muestra variable del mismo.

Al medir el indicador de satisfacción promedio en la sede Sativa Sur durante el periodo 2023 se obtuvo un promedio ponderado de **100%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

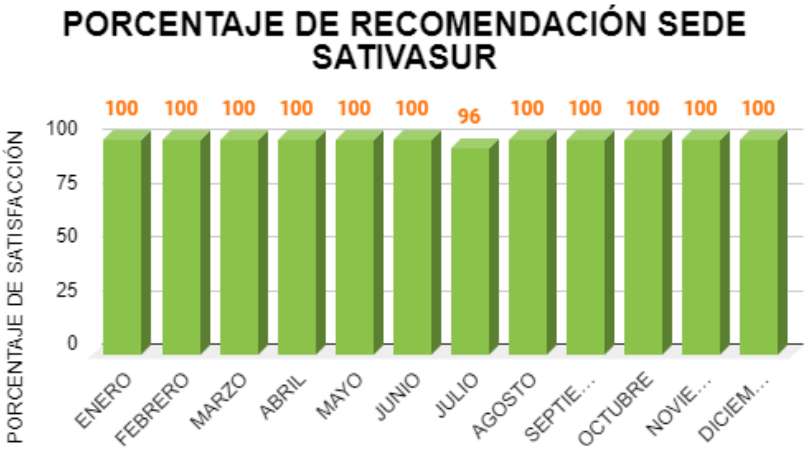
Gráfica 11. Satisfacción de los usuarios en Sativa Sur



En la gráfica 11. Se puede distinguir que en lo trascurrido del año 2023 se cumplió totalmente con los niveles de excelencia en satisfacción y la tendencia de la gráfica tiende a mantenerse estable.

Al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Sativa Sur durante el año 2023 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **100%** y se encuentra distribuido en la gráfica 12.

Gráfica 12. Porcentajes de Recomendación Sativasur



En la gráfica 12. Se puede encontrar cumplimiento del indicador en Sativa Sur, se demuestra estabilidad en los datos mostrados con observancia total y teniendo una recomendación mayor a 96%

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 gráfica 13. Se muestra la cantidad de PQRSDF recibidas en el trascurso del 2023 con un total de **169 manifestaciones**. Lo anterior se puede observar representado mes a mes así:

Gráfica 13. PQRSDF recibidas vigencia 2023

En la gráfica 13. Se puede observar un comportamiento oscilante de la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o felicitaciones, que se reciben mensualmente en la institución con un promedio mensual de **14** manifestaciones mensuales.

Lo anterior se observa un aumento respecto a la medición del año 2022, donde el promedio fue de **12** manifestaciones mensuales. Se resalta que en el periodo medido, a través de todos los meses el medio donde mayoritariamente se reportan PQRSDF es el portal WEB Institucional seguido de la vía presencial.

Así mismo, se conserva el tiempo de oportunidad de respuesta a los recursos expuestos en la institución, pues en promedio durante el año se conservó en **5.7** días hábiles mejorando la medición anterior que se ubicaba en 6.4 dias

A continuación se relación un gráfico comparativo entre la cantidad de quejas recibidas, felicitaciones recibidas y otras solicitudes tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario durante el periodo 2023.

Gráfica 14. Proporción de PQRSDF recibidas en el 2023

Respecto a la gráfica 14. Se puede observar que la mayor cantidad de solicitudes ingresadas y tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario en el 2023 fueron quejas y reclamos, seguido por otras solicitudes de información, derechos de petición, historias clínicas, cambios o correcciones y menor medida por felicitaciones que cumplieron los criterios para dar respuesta al usuario.

De los 169 recursos interpuestos por los usuarios, 66 correspondieron a otras solicitudes que requirieron de atención y respuesta por parte de la entidad.

BUZONES DE SUGERENCIAS.

A través de la vigencia 2023, se realizó la apertura de buzones mensualmente en compañía y como garantes del proceso, la oficina de Control Interno de la Institución, uno o más representantes de la asociación de usuarios de la Institución y un representante del programa de humanización.

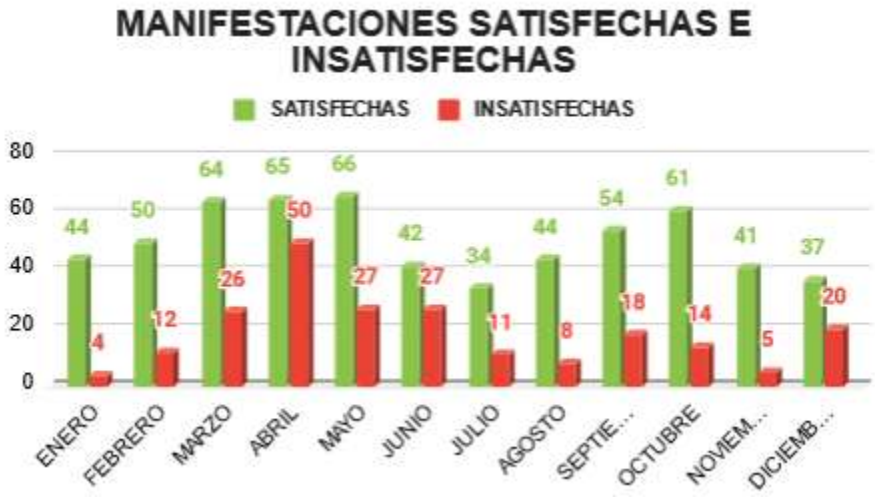
Se encontraron en total **835 manifestaciones** en los buzones de sugerencias de la sede Duitama, sede Santa Rosa y sede Sativa Sur, los datos se encuentran representados así:

Gráfica 15. Proporción de manifestaciones recibidas en los buzones

Según lo observado en la gráfica anterior, se puede dilucidar que en promedio se realiza el hallazgo de **69.5** manifestaciones en los buzones de sugerencias mensualmente y se puede evidenciar que de Enero a Abril existe un aumento de las manifestaciones registrándose como la mayor cantidad de manifestaciones y posteriormente se estabiliza.

Los comentarios recibidos en los buzones de sugerencias permiten encontrar toda clase de manifestaciones las cuales para efectos de seguimiento en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario se clasifican en 2 tipos, satisfechos e insatisfechos como se visibiliza en la gráfica 15.

Gráfica 16. Comparación de comentarios satisfechos e insatisfechos



Según lo observado en la gráfica anterior, se puede demostrar que durante el año 2023 hubo una relación directa entre los comentarios de usuarios satisfechos e insatisfechos, siempre siendo menor la incidencia de los últimos; esto permite concluir que el instrumento se utiliza mayoritariamente para expresar agradecimiento y afecto por parte de los usuarios de la Entidad.

Se observa mejoramiento en la cercanía que los usuarios de la ESE Hospital Regional de Duitama perciben con los espacios de participación ciudadana razón por la cual se observa mayor participación respecto al mismo periodo del año anterior.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

En el año 2023 se realizó la socialización de **Deberes y Derechos** a los Usuarios de la ESE Hospital Regional de Duitama a través material audiovisual distribuido en diversos espacios y representado de forma directa por medio de capacitaciones llevadas a cabo por funcionarios y miembros de la asociación de Usuarios de la Institución, por medio de comparendos pedagógicos para los usuarios que no asisten a las consultas de consulta externa y a través de la labor cotidiana del equipo de Atención al Usuario y Humanización a un total de **4079** usuarios registrados en listados al cliente externo de la institución se ha realizado capacitación a través del plan de capacitación institucional en este semestre se ha brindado inducción y re inducción a **548** colaboradores y a través del funcionamiento de las áreas misionales conforme el plan de divulgación establecido, representando los avances de la consolidación en la gráfica 14:

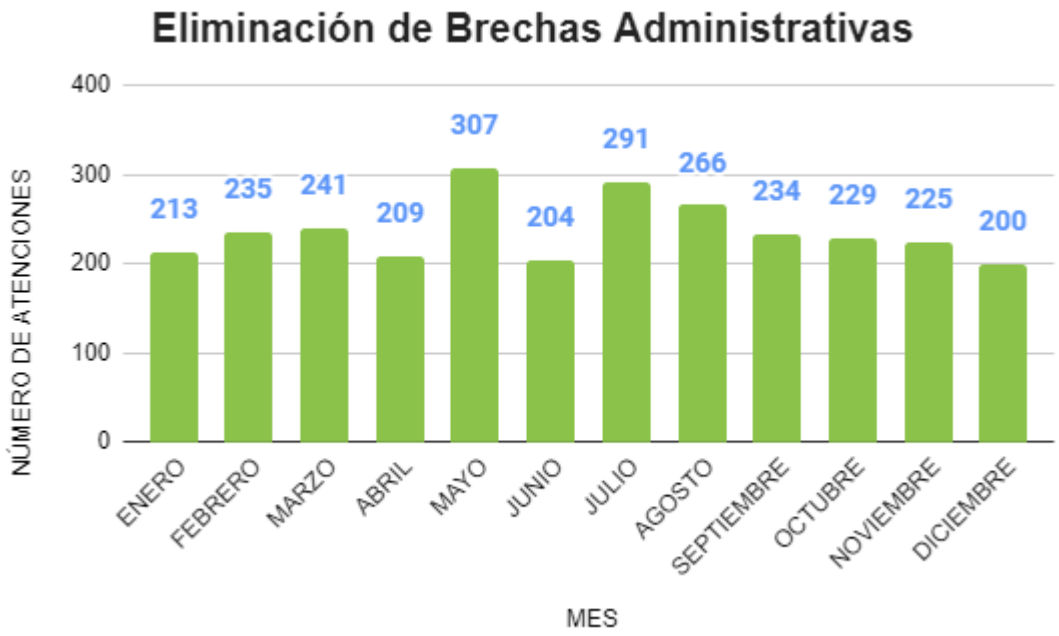
Gráfica 17. Porcentaje de Usuarios a quienes se socializaron derechos y deberes

En la grafica 17. Muestra la socialización directa con el usuario en los múltiples servicios. Lo anterior excluye los procesos de saludo y bienvenida realizados en la institución con los pacientes y sus familias de los servicios de internación, cirugía programada, UCI, consulta externa y urgencias

Así mismo durante el año 2023, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó **1409** acciones de gestión, información y orientación sobre servicios estableciendo puentes de comunicación y vinculación entre los pacientes, sus familiares y la ESE Hospital Regional de Duitama, sus sedes de primer nivel. Las gestiones incluyen 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 donde se puede evidenciar una mayor atención puesto que en el **anterior semestre** 2022 se brindó **908** atenciones en eliminación de brechas administrativas.

Gráfica 18. Atención y eliminación de brechas administrativas



Se invita perseverantemente a la comunidad y los grupos de valor de la ESE Hospital Regional de Duitama y sus Sedes Integradas de Primer Nivel a participar de los espacios que en este informe han sido puestos en manifiesto, resaltando que la Institución se construye cotidianamente gracias a los aportes y la retroalimentación que sus usuarios otorgan a los servicios recibidos, pues es el insumo más importante para la mejora continua. La información relacionada en este documento fue tomada de los soportes que reposan en carpetas y en el archivo web del proceso de atención al usuario de la Institución.

Amablemente

Experiencia del Usuario
ESE Hospital Regional de Duitama