

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN ENERO 2024	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.....	8

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN ENERO 2024	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 enero del año 2024 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 enero al 31 de enero del año 2024 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 **120** encuestas de satisfacción en el Hospital Regional de Duitama y sus Unidades Básicas de Atención.

5. INFORME GENERAL.

A continuación, se da a conocer el comportamiento de los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas en el transcurso del año desde el 1 al 31 de Enero del año 2024, en la ESE Hospital Regional de Duitama y sus sedes integradas, identificando los atributos afectados en la prestación de servicios.

El siguiente informe está basado en la información suministrada en 120 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de enero de 2024 en las tres sedes. De los usuarios encuestados, 112 están satisfechos con la atención recibida y 120 recomendarían al Hospital Regional de Duitama y sus Unidades Básicas de Atención con sus amigos o familiares.

A continuación, se relaciona la tabla de semaforización 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 ENERO 2024	Fecha:
		Página 3 de 8

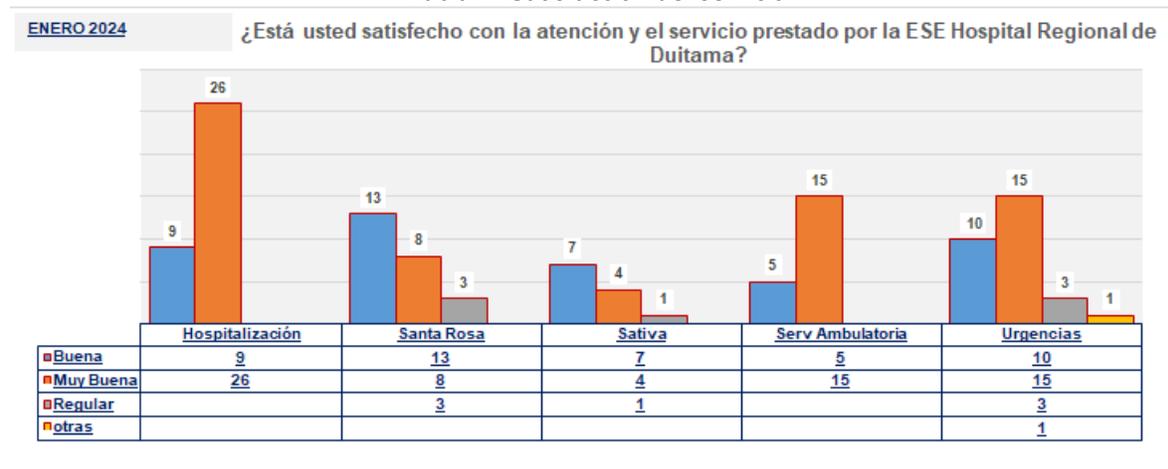
SERVICIO	INDICADOR	
	Satisfacción	Recomendación
DUITAMA URGENCIAS	86.2%	100%
DUITAMA AMBULATORIO	100%	100%
DUITAMA INTERNACIÓN	100%	100%
SANTA ROSA DE VITERBO	87.5%	100%
SATIVA SUR	91.6%	100%
TOTAL		
120 ENCUESTAS		

Se puede determinar que los servicios de Urgencias en Duitama y Santa Rosa de Viterbo se encuentra debajo del indicador de excelencia.

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



	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN ENERO 2024	Fecha: Página 4 de 8

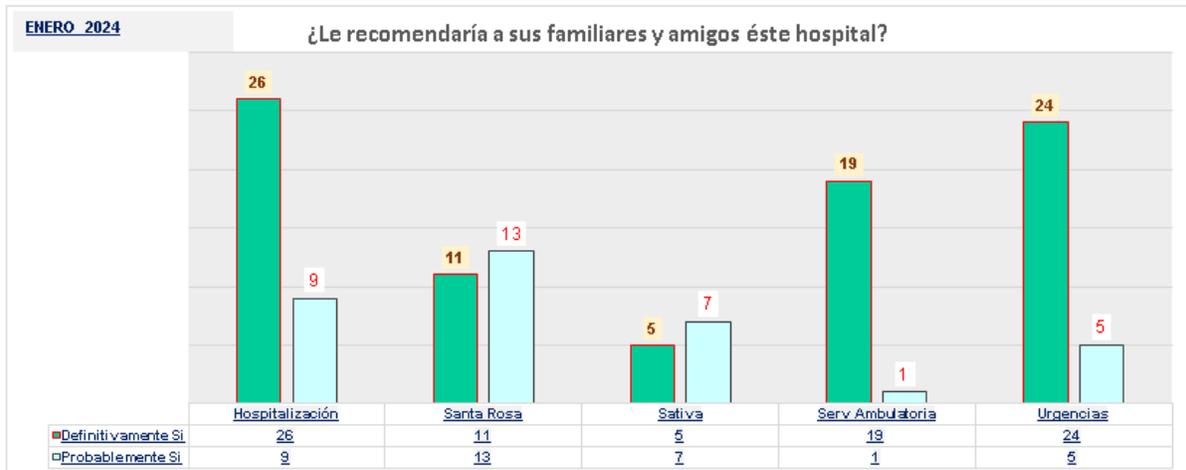
ENCUESTAS ENERO 2024 ¿Está usted satisfecho con <input type="checkbox"/>					
Sede	Buena	Muy Buena	Regular	otras	Total gener
Hospitalización	9	26			35
Santa Rosa	13	8	3		24
Sativa	7	4	1		12
Serv Ambulatoria	5	15			20
Urgencias	10	15	3	1	29
Total general	44	68	7	1	120

Al medir el indicador de satisfacción promedio en enero de 2024 se evidencia que el servicio de Hospitalización puntea una calificación de muy buena con un 74,2% al igual que en servicios ambulatorios con un 75% de los usuarios y urgencias con un 51,7%, mientras que en Santa Rosa percibe muy buena satisfacción en la atención con 54,17 y Sativa con 58,33% de buena satisfacción.

Cabe resaltar que en las sedes de Sativa el 8,33% de los usuarios calificó como regular la satisfacción de la atención, así como un 12,5% en Santa Rosa y un 10,34% en Urgencias.

7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio



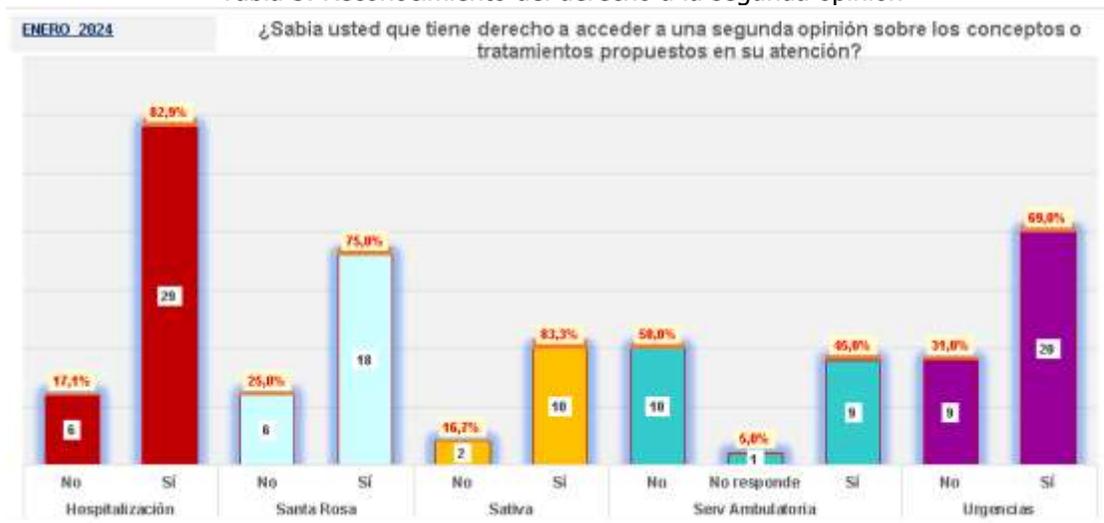
	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN ENERO 2024	Fecha:
		Página 5 de 8

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos éste hospital?			
Cuenta de ¿Le recomenc ¿Le recomendaría a sus fa			
Sede	Definitivamente Si	Probablemente Si	Total general
Hospitalización	26	9	35
Santa Rosa	11	13	24
Sativa	5	7	12
Serv Ambulatoria	19	1	20
Urgencias	24	5	29
Total general	85	35	120

Se puede evidenciar el comportamiento del porcentaje de recomendación puntuando que los usuarios definitivamente si la recomendarían en hospitalización con un 74,2% y probablemente si con un 25,7% , en Santa Rosa definitivamente sí un 45,83% y probablemente sí un 54,1%, en Sativa un 41,6% de los usuarios manifiesta que definitivamente sí lo recomendaría y un 58,3% probablemente lo recomendaría, en servicios ambulatorios un 95% de los usuarios definitivamente si lo recomendaría y un 5% probablemente sí y en urgencias un 82,7% de los usuarios definitivamente si lo recomendarían y un 17,2% probablemente sí.

8. PARTICIPACION CIUDADANA

Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



En términos generales, los usuarios en su mayoría conocen el derecho a la segunda opinión, no obstante las áreas en las cuales se requiere fortalecer la socialización son urgencias y los servicios ambulatorios.

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



Una gran fortaleza se evidencia en hospitalización que un 94% de los usuarios califica con 10 el conocimiento sobre sus derechos y deberes. En adherencia el siguiente servicio en los servicios ambulatorios con un 80% de calificación superior a 8 y en urgencias con un 71% de conocimiento con puntaje entre 8-10 puntos. Se recomienda fortalecer adherencia y socialización en sedes integradas de primer nivel.

9. 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 5. Se muestra la cantidad de PQRSDf recibidas en el transcurso del mes de enero del 2024 con un total de 15 **manifestaciones**. Lo anterior se puede observar representado así:

ID	Código	Fecha creación	Usuario	Días salida	Tipo	Nombres y Apellidos	Numero de Identificación Seguridad Social (EPS)	Descripción
204	2024-0001	2024-01-03	Usuario Externo	13	Queja	Mercedes del Carmen Martínez	3208265945	Policía Nacional Informa que no está conforme con el trámite que se le dio al egreso de un usuario en finalización de atención clínica por defunción
205	2024-0002	2024-01-08	Usuario Externo	5	Reclamo	Janeth Araque Perico	1052313584	Nueva eps Informa malestar con demoras y espera prolongada para la gestión de procedimiento quirúrgico para un usuario hospitalizado
206	2024-0003	2024-01-10	Daniel Sebastian Fuentes Martínez	3	Queja	Jhonny Becerra Grijalba	1090420735	nr Informa que médico se negó a dar información y ayuda respecto a un certificado de acompañamiento de paciente en urgencias

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA		Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN ENERO 2024		Fecha: Página 7 de 8

207	2024-0004	2024-01-10	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	3	Queja	Sandra Esperanza Higuera	24065213	Famisanar	Informa desacuerdo con estancia en sala de egreso y dificultad con jefe de enfermería
208	2024-0005	2024-01-10	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	9	Queja	Antonella Cuellar	1014315900	salud total	Informa que recibió mala atención por parte de jefe de enfermería
209	2024-0006	2024-01-10	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	13	Queja	Paola Andrea Silva	1052401379	nr	Informa que las asignación de las citas no se están dando a la hora exacta y esto le causo mayor tiempo de espera para la consulta
210	2024-0007	2024-01-15	Usuario Externo	6	Queja	Vladimir Castiblanco Bermudez	1053608195	Nueva EPS	Familiar de paciente informa que tuvo dificultades con la entrega de alimentos en observacion de urgencias
211	2024-0008	2024-01-16	Usuario Externo	6	Queja	ALONSO RODRIGUEZ RIOS	19457205	Policía Nacional	Manifiesta que se le realizaron cobros que considea irregulares en el parqueadero
212	2024-0009	2024-01-17	Usuario Externo	5	Felicitación	María Alejandra Silva Rodriguez	1049638000	medisalut	Agradece la atención oportuna, y humanizada brindada a su Madre, en la intervención quirúrgica de urgencia por el Dr. Perez Chaparro (ortopedista y Traumatologo) y por el Dr. Blanco (especialista en anestesiologia.
213	2024-0010	2024-01-19	Usuario Externo	3	Queja	nubia Esther rodriguez niño	40010287	medisalud	Informa que no estuvo de acuerdo con la forma como se le aplicó anestesia en preparacion de cirugia
214	2024-0011	2024-01-19	Usuario Externo	5	Información	DENISSE TATIANA HERRERA DELGADO	1096950531	SALUD TOTAL	Solicita copia de facturas y documentos administrativos relacionados con su atención
215	2024-0012	2024-01-21	Usuario Externo	4	Felicitación	ALONSO RODRIGUEZ RIOS	19457205	Sanidad Nacional Policía	Felicita y agradece al personal de cirugia general y anestesiologia por intervenciones humanas y consideradas
216	2024-0013	2024-01-26	Usuario Externo	13	Sugerencia	Nildrey Johanna Castro Diaz	1052388900	SANITAS	Informa malestar con la forma de contestar de funcionaria de admisiones
217	2024-0014	2024-01-30	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	0	Queja	Cristina Fabiola Hernández Cocunubo	No refiere	No Refiere	Informa inconformidad con cobros excesivos en el parqueadero
219	2024-0015	2024-01-31	Usuario Externo	10	Queja	. Claudia Elena Álvarez Daza	46670590	Nueva eps	Colaboradora reporta conducta no humanizante por parte de profesional de enfermería en contra de vigilante

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de Enero del 2024 es de 6.5 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

10. 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 **75 manifestaciones** en los buzones de sugerencias en las 3 sedes.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN ENERO 2024	Fecha:
		Página 8 de 8

Gráfica 6. Top 3 de los servicios más reconocidos a través de los buzones de sugerencias

SERVICIOS MAS FELICITADOS
A1- Pediatría
Bloque de Hospitalización C3
C2-Gineco-obstetricia

Nota: En la vigencia no se reconoce el top 3 de los colaboradores más felicitados pues de los 30 colaboradores felicitados, cada uno cuenta con 1 felicitación.

Las manifestaciones de agradecimiento y los reconocimientos que los usuarios realizan a los servicios son publicadas en el mural de felicitaciones de la Institución, 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.

11. GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS

Así mismo durante el mes de Enero del 2024, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 197 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.