

	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

	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 Junio 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 30 de Junio 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 **226** 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 **226** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de vigente en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **223** están satisfechos con la atención recibida y **226** 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	SATISFACCIÓN	RECOMENDACIÓN
URGENCIAS	100%	100%
HOSPITALIZACION	98%	100%
S.AMBULATORIOS	100%	100%
SANTA ROSA	93%	100%
SATIVASUR	100%	100%

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción y recomendación de los servicios prestados por la institución. Cuatro de las cinco sedes o servicios evaluados (Urgencias, Servicios Ambulatorios y Sativasur, además de la recomendación en Hospitalización) alcanzan un 100% de satisfacción o recomendación, evidenciando una percepción muy favorable por parte de los usuarios. El servicio de Hospitalización presenta una satisfacción del 98%, manteniendo igualmente un desempeño sobresaliente, mientras que la sede de Santa Rosa registra una satisfacción del 93%, siendo el resultado más bajo del periodo, aunque continúa ubicándose en un nivel satisfactorio. La recomendación del servicio fue del 100% en todas las sedes, lo que demuestra la confianza de los usuarios y su disposición a recomendar 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.

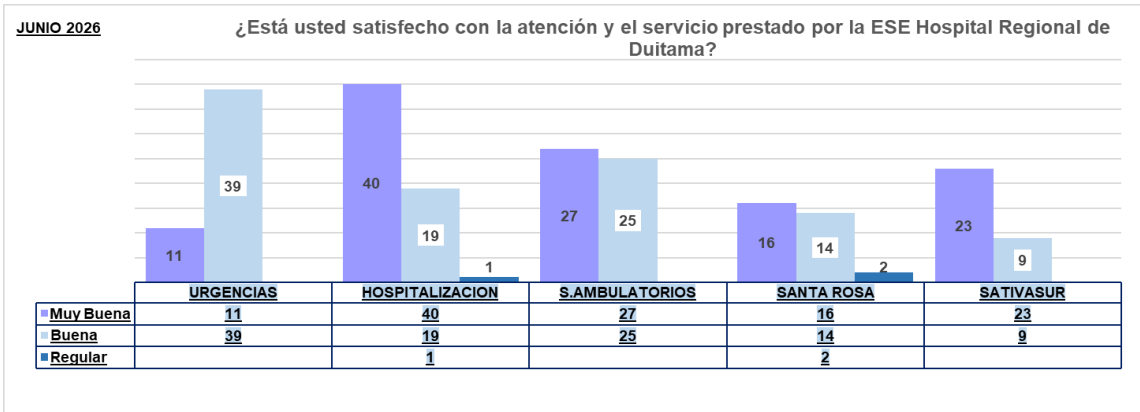
INDICADOR DE SATISFACCIÓN

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
URGENCIAS	11	39	
HOSPITALIZACION	40	19	1
S.AMBULATORIOS	27	25	
SANTA ROSA	16	14	2
SATIVASUR	23	9	

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

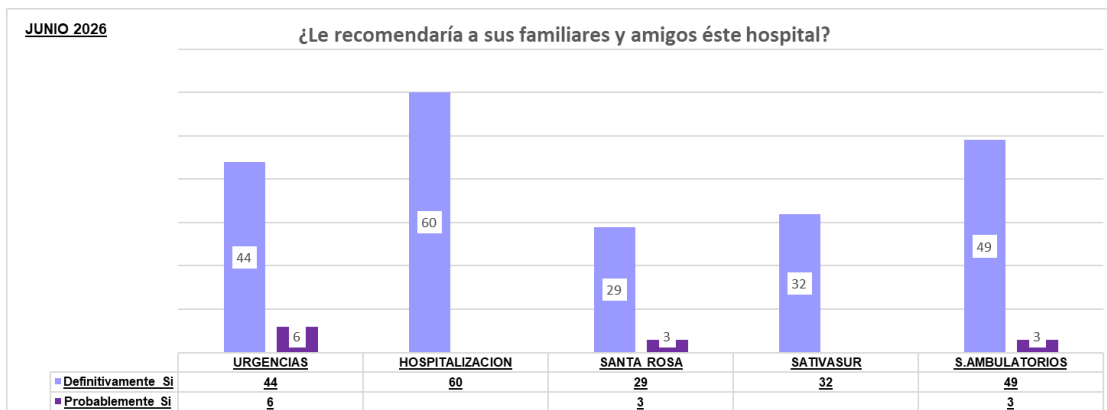


En el mes de junio de 2026 evidencian una percepción altamente positiva de los usuarios frente a la atención y los servicios prestados por la E.S.E. Hospital Regional de Duitama. La mayoría de las respuestas se concentran en la calificación de "Muy buena", seguida de "Buena", mientras que las valoraciones "Regular" son mínimas y se presentan únicamente en Hospitalización y Santa Rosa. En términos generales, los resultados reflejan un elevado nivel de satisfacción en todos los servicios y sedes evaluadas, destacando el compromiso institucional con la calidad y la humanización de la atención.

INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio

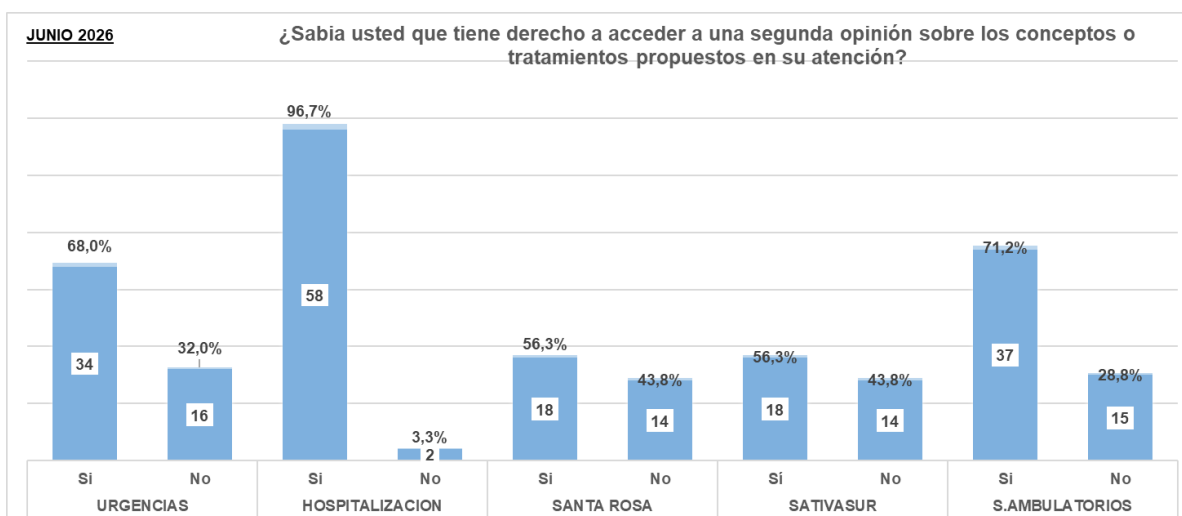
Sede	 Definitivamente Si	Probablemente Si
URGENCIAS	44	6
HOSPITALIZACION	60	
SANTA ROSA	29	3
SATIVASUR	32	
S.AMBULATORIOS	49	3



Los resultados de junio de 2026 muestran una excelente percepción de los usuarios frente a la recomendación de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama. La gran mayoría de los encuestados respondió "Definitivamente sí", destacándose Hospitalización, Servicios Ambulatorios y Urgencias como los servicios con mayor número de recomendaciones. Las respuestas "Probablemente sí" fueron mínimas y solo se presentaron en Urgencias, Santa Rosa y Servicios Ambulatorios, mientras que Hospitalización y Sativasur obtuvieron el 100% de respuestas en "Definitivamente sí". En términos generales, estos resultados evidencian un alto nivel de confianza y satisfacción de los usuarios con la atención recibida, fortaleciendo la imagen institucional y reflejando la calidad de los servicios prestados.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión

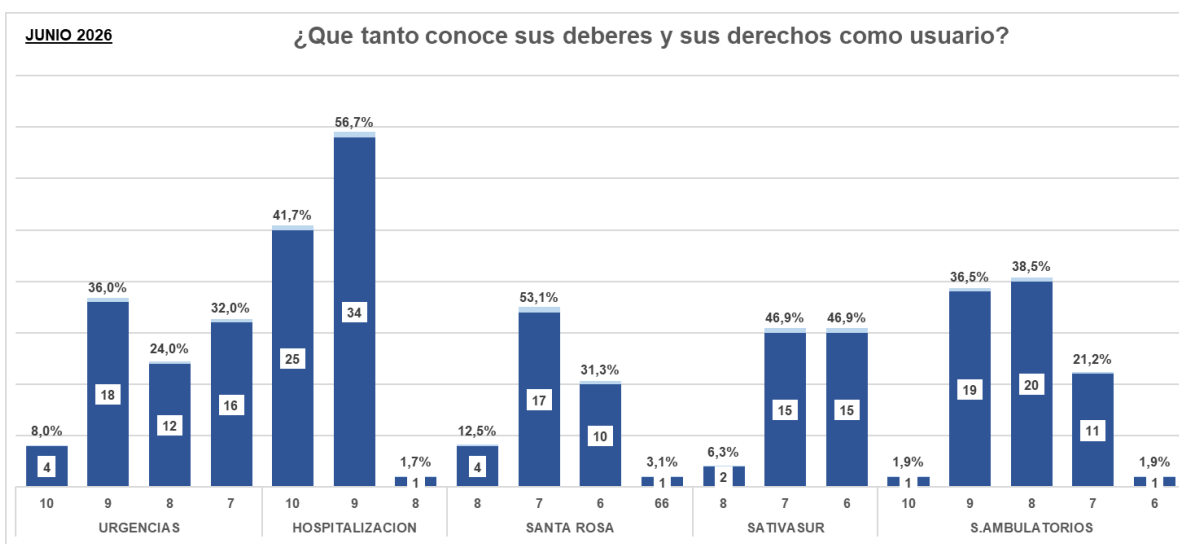


En cuanto a el conocimiento de los usuarios sobre su derecho a solicitar una segunda opinión médica en el servicio de Hospitalización presenta el mayor nivel de conocimiento, con un 96,7% de

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

respuestas afirmativas, seguido de Servicios Ambulatorios (71,2%) y Urgencias (68%). En contraste, las sedes de Santa Rosa y Sativasur registran el menor nivel de conocimiento, con un 56,3% de respuestas afirmativas y un 43,8% de usuarios que desconocen este derecho. En términos generales.

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



La evaluación evidencia una percepción favorable por parte de los usuarios respecto al conocimiento de sus derechos y deberes dentro de la institución. En todos los servicios y sedes predominan las calificaciones altas (entre 8 y 10), destacándose Hospitalización, donde la mayoría de los usuarios otorgó puntuaciones de 9 y 10, lo que refleja un mayor nivel de conocimiento. Por su parte, Urgencias, Servicios Ambulatorios, Santa Rosa y Sativasur también presentan una tendencia positiva, aunque con una mayor concentración de respuestas en las calificaciones 7 y 8, lo que indica oportunidades para fortalecer las estrategias de educación y divulgación. En términos generales, los resultados muestran que los usuarios tienen un buen conocimiento de sus derechos y deberes.

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 41 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 8

Gráfica 5. Listado de PQRS de la vigencia

ID	CODIGO	FECHA DE CREACION	TIPO	NOMBRES Y APELLIDOS	NUMERO DE IDENTIFICACION	DESCRIPCION
869	2026-0191	2026-06-24	Queja	RAUL EFRAIN OCHOA GUERRERO	1676457	Programacion de cita con especialista
860	2026-0182	2026-06-17	Sugerencia	Roberto Augusto Vargas Márquez	91222357	Sugerencia uso tapabocas
870	2026-0192	2026-06-25	Queja	Mía Cataleya Fonseca Tovar	1053619511	Ambientes humanizados
847	2026-0169	2026-06-05	Felicitación	Yolima Archila fonseca		Reconocimiento
852	2026-0174	2026-06-10	Felicitación	Jairo Andrés solano		Reconocimiento
855	2026-0177	2026-06-11	Queja	MAURICIO LEMUS FARIAS	4283939	Programacion de cita con especialista
856	2026-0178	2026-06-13	Queja	Diana Marcela Merchán Rincón	46456975	Demora en la atencion
848	2026-0170	2026-06-06	Queja	Elsa Edith Morales Robles	52306817	Demora en la atencion
839	2026-0161	2026-06-01	Felicitación	Maria Pérez	0000000000	Reconocimiento
871	2026-0193	2026-06-25	Queja	nolberto verdugo cardenas	74302271	Inconformidad en la atencion
853	2026-0175	2026-06-10	Queja	Luz Verónica González corredor	63305658	Inconformidad en la atencion
843	2026-0165	2026-06-02	Petición	BLANCA INES PLAZAS PARDO	40012805	Programacion de cita con especialista
857	2026-0179	2026-06-13	Queja	Micheth Yuliana Lopez Ramirez	1193124449	Programacion de cita con especialista
849	2026-0171	2026-06-08	Queja	Yohanna Espitia	46453717	Inconformidad en la atencion
872	2026-0194	2026-06-25	Queja	erika perez	1002331886	Programacion de cita con especialista
840	2026-0162	2026-06-01	Queja	Tancredo puerto Salamanca	4190659	Orientacion Programacion salas de cirugia
873	2026-0195	2026-06-26	Reclamo	Aurora Soto de Diaz	23548714	Inconformidad en la atencion
863	2026-0185	2026-06-20	Queja	Juan Climaco Rodríguez Rodríguez	19177036	Demora en la atencion
841	2026-0163	2026-06-01	Petición	Alexandra Bustamante Bárcenas	1233910882	Programacion de imágenes diagnosticas
854	2026-0176	2026-06-11	Queja	AURA CRISTINA GONZALEZ LOZANO	1053512899	Programacion de cita con especialista
845	2026-0167	2026-06-04	Reclamo	Silvia Milena Olarte León	46450568	Correccion Formula medica
851	2026-0173	2026-06-10	Reclamo	Yessica Guio	1055273168	Inconformidad en la atencion
858	2026-0180	2026-06-13	Reclamo	Luisa Fernanda Melo Prada	1000241858	Solicitud atencion ambulatoria
859	2026-0181	2026-06-17	Queja	yeni Nathalie Vargas cantor	46683706	Demora en la atencion
861	2026-0183	2026-06-19	Queja	VITERMINIA MORA DE VARGAS	24142728	Programacion de cita con especialista
862	2026-0184	2026-06-19	Queja	Luisa Fernanda Araque Pita	1052409066	Inconformidad en la atencion
846	2026-0168	2026-06-04	Felicitación	Yesid Salazar perez		Reconocimiento
844	2026-0166	2026-06-04	Queja	Eduardo Alberto Peláez Mesa	9526997	Trato no humanizado
842	2026-0164	2026-06-02	Petición	Blanca inés plazas pardo	40012805	Programacion de cita con especialista
850	2026-0172	2026-06-08	Reclamo	Hernando Buitrago Perez	3981217	Inconformidad servicio de alimentacion
864	2026-0186	2026-06-22	Queja	Maria Isabel Becerra	23547349	Demora en la atencion
865	2026-0187	2026-06-23	Petición	José Orlando González González	4272202	Programacion de cita con especialista

	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 6,94 días.

BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de Junio se realizó la apertura de buzones de forma mensual y se recibieron 146 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 Junio del 2026, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 355 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