

	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

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 Marzo 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 Marzo del año 2026 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 **233** 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 **233** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de vigente en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **226** están satisfechos con la atención recibida y **233** 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	SATISFACCION	RECOMENDACIÓN
URGENCIAS	92%	100%
HOSPITALIZACION	100%	100%
S.AMBULATORIOS	93%	100%
SANTA ROSA	100%	100%
SATIVASUR	100%	100%

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción y recomendación en las diferentes sedes evaluadas. Hospitalización, Santa Rosa y Sativasur alcanzan un 100% tanto en satisfacción como en recomendación, evidenciando una percepción muy positiva del servicio. Urgencias presenta una satisfacción del 92% y Servicios Ambulatorios del 93%, aunque mantienen un 100% en recomendación, lo que indica oportunidades de mejora en la experiencia del usuario sin afectar la confianza en la atención brindada.

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

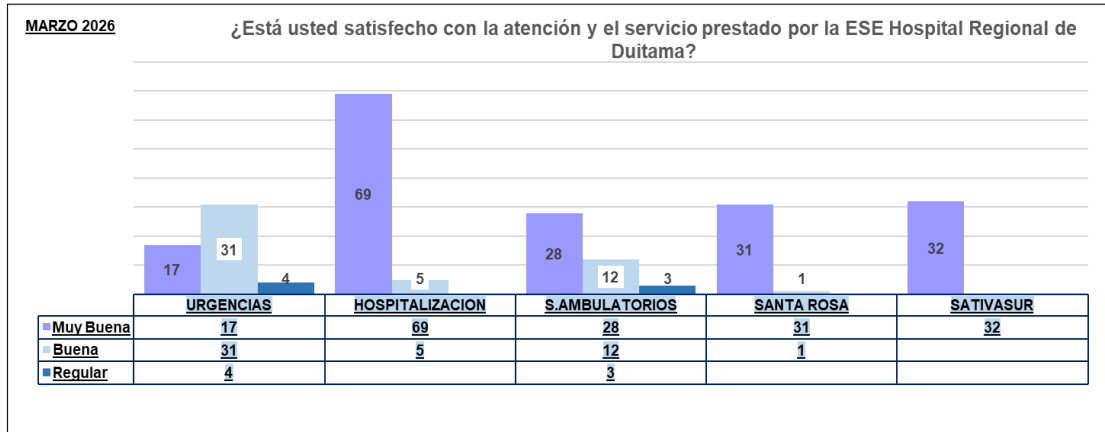
6. INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Tabla 1. Satisfacción del servicio

La satisfacción es muy importante en la prestación de los servicios, se observa que en el mes de Marzo se presentaron usuarios insatisfechos en el servicio de urgencias y servicios ambulatorios.

Sede	Muy Buena	Buena	Regular
URGENCIAS	17	31	4
HOSPITALIZACION	69	5	
S.AMBULATORIOS	28	12	3
SANTA ROSA	31	1	
SATIVASUR	32		

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

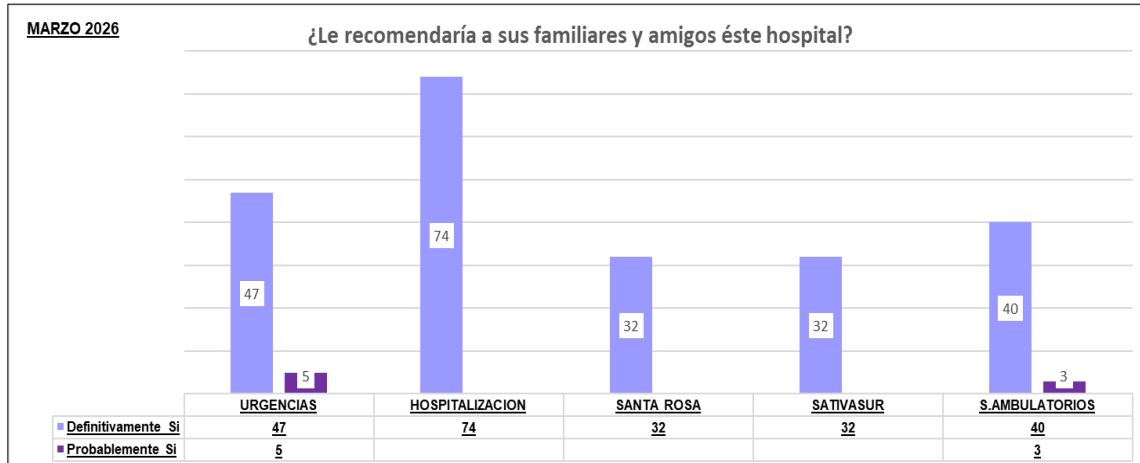


Se evidencia una percepción positiva de la atención y el servicio prestado en las diferentes sedes de la ESE Hospital Regional de Duitama durante marzo de 2026. La mayoría de los usuarios calificaron la atención como "Muy buena", destacándose Hospitalización con 69 respuestas positivas y Sativasur con 32. Urgencias y Servicios Ambulatorios presentan algunas calificaciones "Regulares", lo que sugiere oportunidades de fortalecimiento en la experiencia del usuario. En general, se observa un alto nivel de satisfacción institucional y una percepción favorable de la calidad en la atención brindada.

7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio

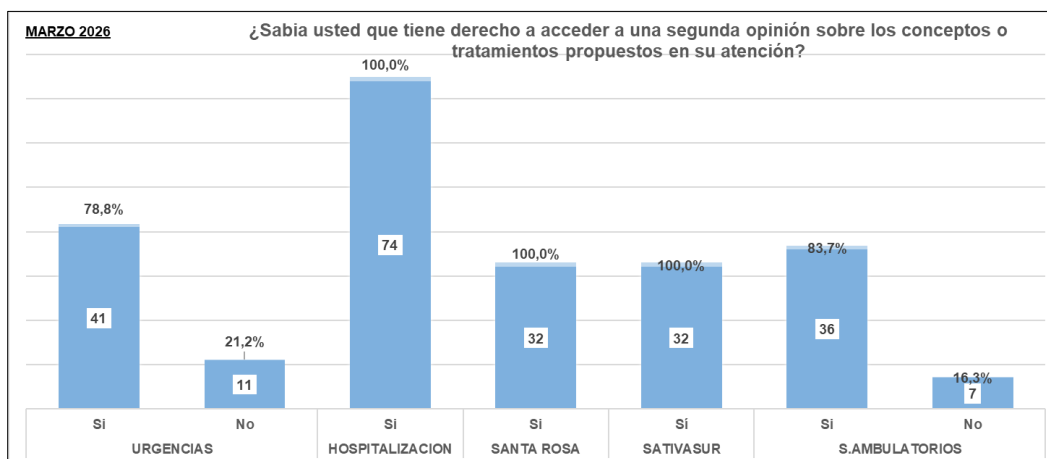
Sede	Definitivamente Si	Probablemente Si
URGENCIAS	47	5
HOSPITALIZACION	74	
SANTA ROSA	32	
SATIVASUR	32	
S.AMBULATORIOS	40	3



Existe una percepción altamente positiva frente a la recomendación del hospital por parte de los usuarios. La mayoría respondió "Definitivamente sí", destacándose Hospitalización con 74 respuestas, seguido de Urgencias con 47 y Servicios Ambulatorios con 40. Las respuestas "Probablemente sí" fueron mínimas en todas las sedes, lo que evidencia confianza y satisfacción con los servicios prestados. En general, se refleja una imagen institucional favorable y un alto nivel de aceptación por parte de los usuarios y sus familias.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión

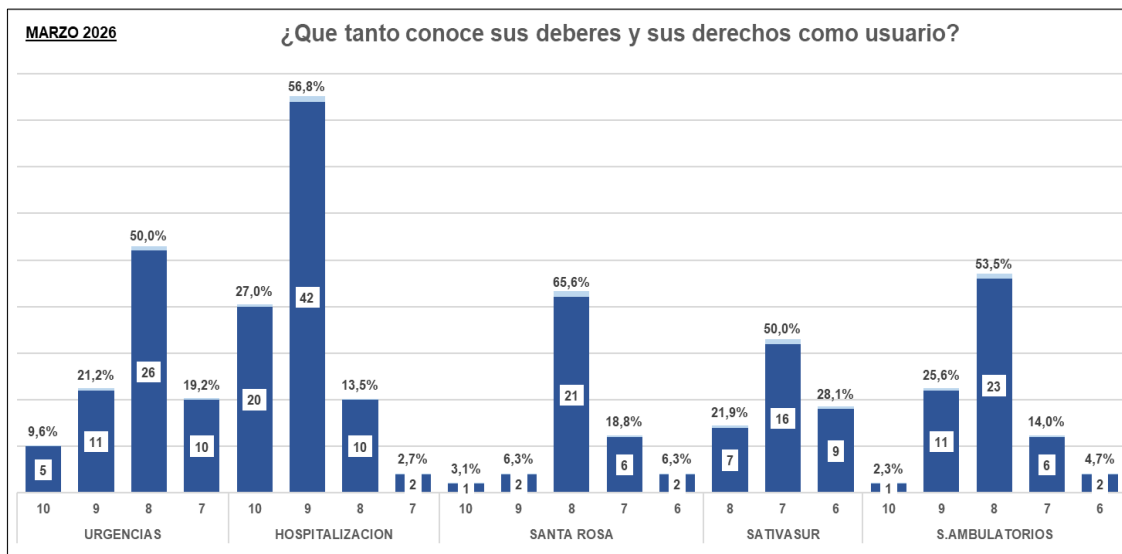


Para la ESE Hospital regional de Duitama es muy importante satisfacer las necesidades de los usuarios por ende el derecho a una segunda opinión aporta al bienestar de los usuarios buscando garantizar que el paciente pueda consultar a otro profesional de la salud para confirmar, complementar o aclarar un diagnóstico, tratamiento o procedimiento médico propuesto.

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

Se observa que en su mayoría los usuarios tienen conocimiento, hay vacíos en urgencias y servicios ambulatorios.

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



Se observa que en su mayoría los usuarios identifican sus derechos y deberes mayormente en hospitalización, las sedes y servicios ambulatorios, ningún servicios fue calificado en cifras bajas.

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 27 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	Código	Fecha creación	Tipo	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Descripción
760	2026-0082	2026-03-27	Queja	María evelina chaparro	46620006	Inconformidad programacion de cita con especialista
746	2026-0068	2026-03-11	Queja	JULIETH NATALIA ROJAS PEDRAZA	1002458329	Inconformidad trato Funcionario-usuario
752	2026-0074	2026-03-20	Queja	FRANCY MOROY PIRE	40038831	Inconformidad programacion de cita con especialista
761	2026-0083	2026-03-27	Petición	Rubíela Acevedo Carreño	46386742	Arreglo de licencia de maternidad
768	2026-0090	2026-03-31	Petición	María Yaneth Sierra	46375794	Inconformidad programacion de cita con especialista
747	2026-0069	2026-03-12	Queja	YEFER ORLANDO BECERRA RODRIGUEZ	6774614	Inconformidad programacion de cita con especialista
764	2026-0086	2026-03-30	Felicitación	Nelcy Riveros Leon	23336996	Reconocimiento
770	2026-0092	2026-03-31	Queja	Brayan smith romero Goyeneche	1007475477	Solicitud segunda opinion
748	2026-0070	2026-03-16	Queja	NANCY PIÑA PEDRAZA	46667095	Solicitud incapacidad
749	2026-0071	2026-03-17	Queja	Luz Mireya Lopez Calderon	46453225	Inconformidad por la no atención
762	2026-0084	2026-03-30	Petición	Carmen Milena Estupiñan Bernal	37556788	Devolucion copago
744	2026-0066	2026-03-04	Petición	AN AISABEL COY MELO	23556712	Inconformidad demora en programacion cirugia
765	2026-0087	2026-03-30	Queja	Gloria Esperanza Barrera Tibađuiza	23914445	Inconformidad programacion de cita con especialista
766	2026-0088	2026-03-30	Petición	Edmy Lorena Cuervo Celis	1002527391	Solicitud corrección licencia maternidad
755	2026-0077	2026-03-25	Petición	Marina Chacón Avella	46661525	Inconformidad programacion de cita con especialista
757	2026-0079	2026-03-25	Queja	Madein cardenas	1052413136	Demora en la atención
753	2026-0075	2026-03-24	Queja	Bianca Eddy Rosales Bohórquez	63393918	Inconformidad programacion de cita con especialista
754	2026-0076	2026-03-25	Felicitación	María Graciela Gil Cardenas	23555387	Inconformidad programacion de cita con especialista
750	2026-0072	2026-03-17	Petición	William Orlando Cáceres Pinto	74082843	Solicitud programacion exámenes de laboratorio
745	2026-0067	2026-03-05	Queja	Alicia lorena diaz	1052313505	Trato no humanizado
751	2026-0073	2026-03-18	Queja	Adriana Medina cristancho	1052314931	Inconformidad entrega de resultados de laboratorio
758	2026-0080	2026-03-26	Petición	Paula Andrea Calderón Barrera	1052391772	Inconformidad programacion de cita con especialista
763	2026-0085	2026-03-30	Petición	Genith Castro	51592740	Inconformidad programacion de resonancia magnetica
759	2026-0081	2026-03-26	Queja	Carmen Oliva Granados	24048924	Inconformidad tramites administrativos
769	2026-0091	2026-03-31	Queja	José Indalecio Garzón camargo	4190000	Demora en la atención
767	2026-0089	2026-03-30	Petición	Lucila barrera de alvarado	24110259	Inconformidad programacion de resonancia magnetica
756	2026-0078	2026-03-25	Petición	Marina Chacón Avella	46661525	Inconformidad programacion de cita con especialista

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de 4,63 días.

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

9. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de Marzo 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 140 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 Marzo del 2026, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 628 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 BARRERAS ADMINISTRATIVAS
CORRECCION ORDENES MEDICAS
IMPRESIÓN ORDENES
ORIENTACION PROGRAMACION DE CITAS
PROGRAMACIÓN CONTROL POSOPERATORIO
GESTIÓN AUTORIZACION CON LA EPS