

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA | Código: |
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD | Versión: |
| | INFORME DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2024 | Fecha: |
| | | Página 1 de 7 |

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..... | 4 |
| 9. | PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES..... | 6 |
| 10. | BUZONES DE SUGERENCIAS. | 6 |
| 11. | GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS..... | 7 |

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA | Código: |
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD | Versión: |
| | INFORME DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2024 | Fecha: |
| | | Página 2 de 7 |

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 Diciembre 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 diciembre al 31 de diciembre 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 **160** 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 Diciembre 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 160 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de diciembre 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 DICIEMBRE 2024 | Fecha: Página 3 de 7 |

| SEDES | SATISFACCION | RECOMENDACIÓN |
|-----------------|------------------------|---------------|
| URGENCIAS | 90.6% | 90.6% |
| S.AMBULATORIOS | 100% | 100% |
| HOSPITALIZACION | 100% | 100% |
| SATIVA SUR | 96.8% | 100% |
| SANTA ROSA | 87.5% | 96,80% |
| TOTAL | 160 ENCUESTADOS | |

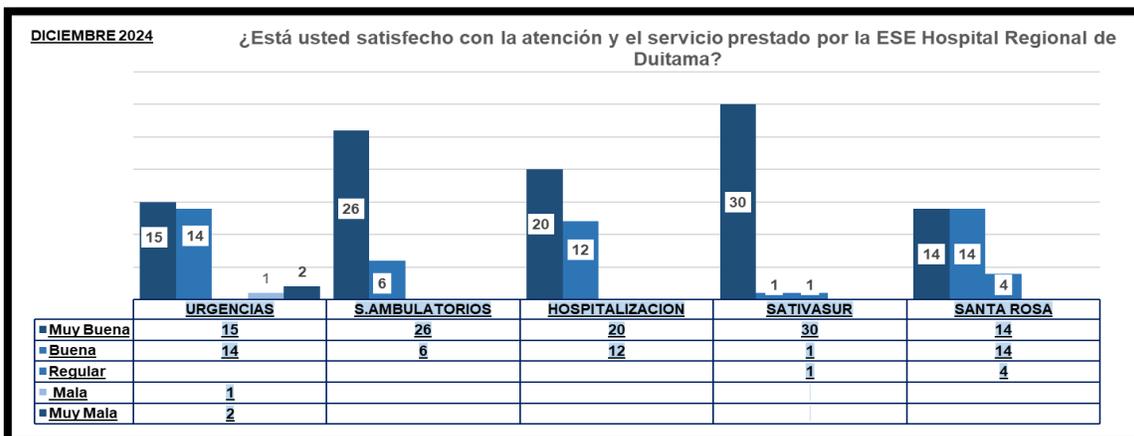
Se puede determinar que para el mes de diciembre la satisfacción disminuyó en las sedes dado que en los anteriores meses los resultados siempre han sido altos, se observa una calificación satisfactoria para la Sede Duitama en general.

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

| ¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama? | | | | | | | |
|--|------------|-----------|----------|----------|----------|---------------|----|
| ENCUESTAS DICIEMBRE ¿Está usted satisfecho? | | | | | | | |
| Sede | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy Mala | Total general | |
| URGENCIAS | 15 | 14 | | | 1 | 2 | 32 |
| S.AMBULATORIOS | | 26 | 6 | | | | 32 |
| HOSPITALIZACION | | 20 | 12 | | | | 32 |
| SATIVA SUR | | 30 | 1 | 1 | | | 32 |
| SANTA ROSA | | 14 | 14 | 4 | | | 32 |
| Total general | 105 | 47 | 5 | 1 | 2 | 160 | |



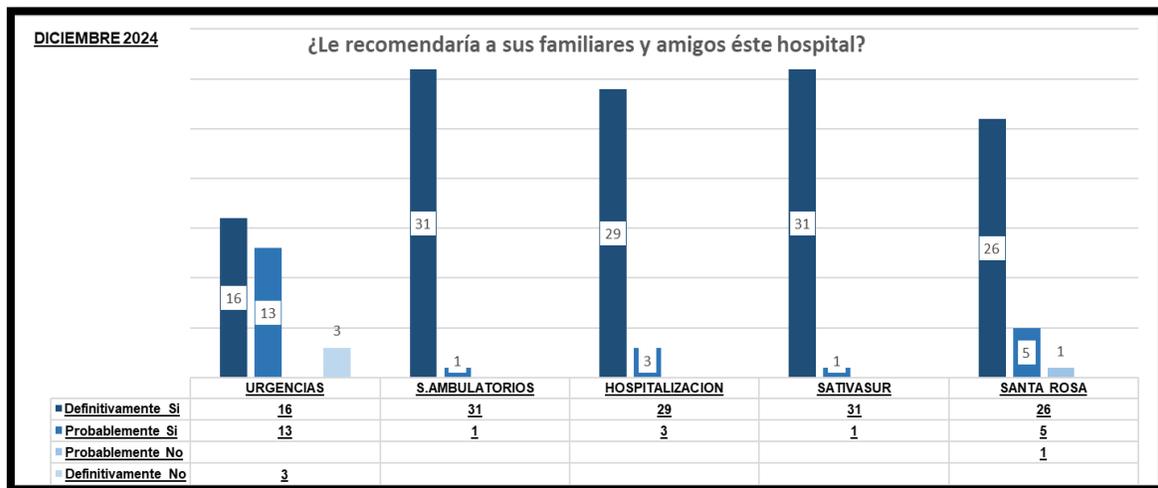
| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA | Código: |
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD | Versión: |
| | INFORME DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2024 | Fecha: Página 4 de 7 |

Al medir el indicador de satisfacción promedio en Diciembre de 2024 se evidencia que el servicio de Hospitalización y servicios ambulatorios puntea una calificación del 100%, urgencias con un 90.6% mientras que Santa Rosa con un porcentaje 87.5% y sativa 96.8%.

7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio

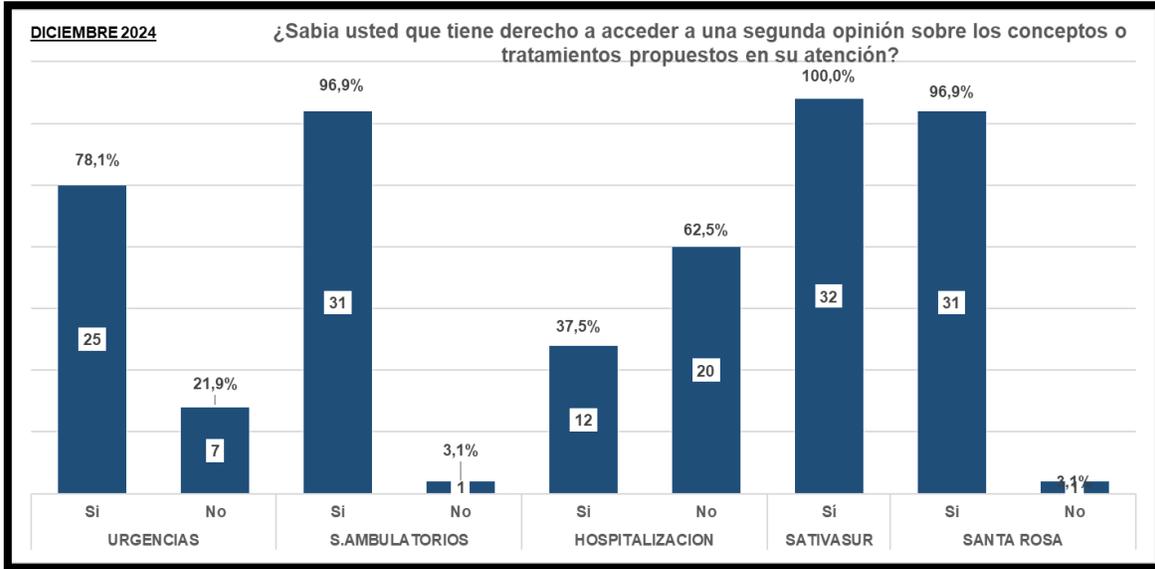
| ¿Le recomendaría a sus familiares y amigos éste hospital? | | | | | |
|---|--------------------|------------------|------------------|--------------------|---------------|
| Cuenta de ¿Le recomendaría? | ¿Le recomendaría? | | | | |
| Sede | Definitivamente Si | Probablemente Si | Probablemente No | Definitivamente No | Total general |
| URGENCIAS | 16 | 13 | | 3 | 32 |
| S.AMBULATORIOS | 31 | 1 | | | 32 |
| HOSPITALIZACION | 29 | 3 | | | 32 |
| SATIVASUR | 31 | 1 | | | 32 |
| SANTA ROSA | 26 | 5 | 1 | | 32 |
| Total general | 133 | 23 | 1 | 3 | 160 |



Se puede evidenciar el comportamiento del porcentaje de recomendación puntuando que los usuarios definitivamente si la recomendarían en hospitalización 90,6%, servicios ambulatorios 96,8%, urgencias 50%, Sede Santa Rosa 87,5% y Sativa 96,8%, en general el 97 % de usuarios entre las respuestas probablemente sí y definitivamente si es del 97,5% un resultado positivo para la ESE Hospital Regional de Duitama.

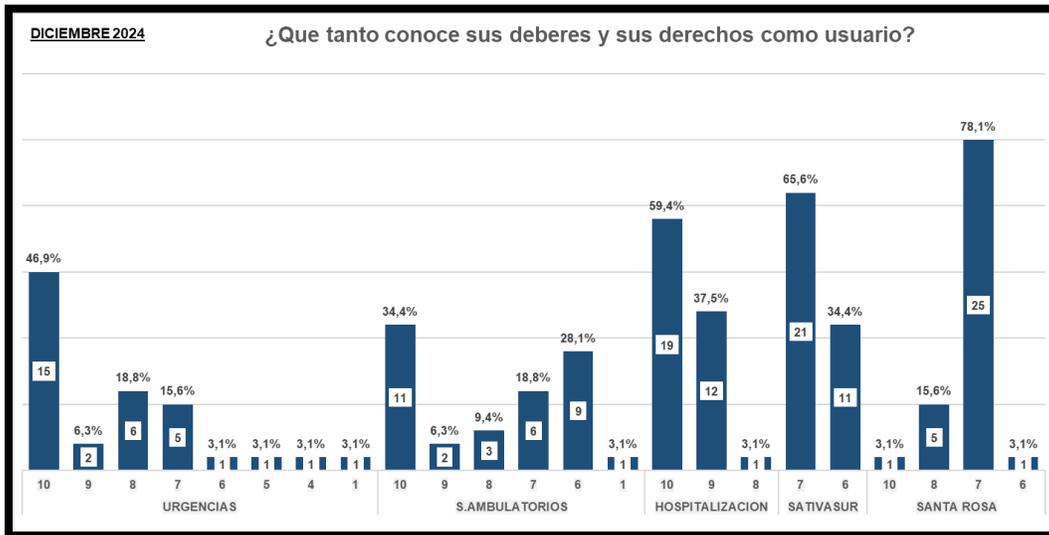
PARTICIPACION CIUDADANA

Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



En términos generales, los usuarios en su mayoría conocen el derecho a la segunda opinión, aunque el servicio de hospitalización tiene un gran porcentaje en la no identificación.

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA | Código: |
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD | Versión: |
| | INFORME DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2024 | Fecha: Página 6 de 7 |

Una gran fortaleza se evidencia en hospitalización que un 96.8% de los usuarios califica con 10 y 9 el conocimiento sobre sus derechos y deberes. En adherencia el siguiente servicio en los servicios ambulatorios con un 40,6% de calificación y en el servicio de urgencias un 53.1% califica de 10 y 9 la identificación de sus derechos y deberes. Se recomienda fortalecer adherencia y socialización en sedes integradas de primer nivel.

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 gráfica 5. Se muestra la cantidad de PQRSDF recibidas en el transcurso del mes de enero del 2024 con un total de 8 **manifestaciones**. Lo anterior se puede observar representado así:

| Tipo | Municipio | Número de Identificación | Correo electrónico | Dirección de correspondencia: | Teléfono móvil | Seguridad Social (EPS) |
|--------------|-----------|--------------------------|--------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| Queja | SOGAMOSO | 1007196180 | john.sanche | CALLE 5B # 18- | 3105079651 | sanitas |
| Felicitación | DUITAMA | 24079770 | abaezblanco | calle 29a#16-77 | 3182262910 | FOMAG |
| Felicitación | Duitama | 1052380768 | ivonchisoz@ | Calle 12 n37a - | 3183559547 | Fomag |
| Petición | SOCHA | 4258153 | claudia.mes | vereda de | 3103184206 | coosalud |
| Queja | Duitama | 1052394904 | andreachsant | Carrera 27 n.2b- | 3229462817 | Famisanar |
| Queja | duitama | 46669936 | olgalu0712 | calle 12 N.38.36 | 3133722609 | particular |
| Petición | DUITAMA | 39760368 | admsolicitu | CALLE 63 # 70B | 3125893405 | SANITAS |
| Queja | Duitama | 1052396885 | danitobov@ | Calle 5#45-04 | 3209559309 | Sanitas |

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.

9. BUZONES DE SUGERENCIAS.

A través de la vigencia 2024, se realizó la apertura de buzones mensualmente en compañía de un representante de la asociación de usuarios de la Institución y un representante del programa de humanización.

Se encontraron en total **98 manifestaciones** en los buzones de sugerencias en las 3 sedes.

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.

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA | Código: |
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD | Versión: |
| | INFORME DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2024 | Fecha: |
| | | Página 7 de 7 |

10. GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS

Así mismo durante el mes de Diciembre del 2024, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 189 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 mayores gestiones apoyadas para este periodo fueron:

| BARRERAS ADMINISTRATIVAS | |
|---------------------------------|----|
| Gestión orden medica | 74 |
| Gestión programación cita | 21 |
| Corrección, ajustes incapacidad | 13 |
| Otros trámites administrativos | 81 |