

	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 Diciembre del año 2025 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 conlleven 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 2025 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 **257** 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 **252** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de vigente en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **245** están satisfechos con la atención recibida y **250** 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	93%	96%
HOSPITALIZACION	100%	100%
S.AMBULATORIOS	92,50%	100%
SANTA ROSA	100%	100%
SATIVASUR	100%	100%

Se puede establecer que en la actual medición que en la sede de Duitama sobresale el servicio de hospitalización, seguido por el servicio de urgencias, y las sedes de Santa Rosa y Sativa se mantienen con una calificación superior. Se evidencia un promedio de satisfacción general del 97.2%.

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

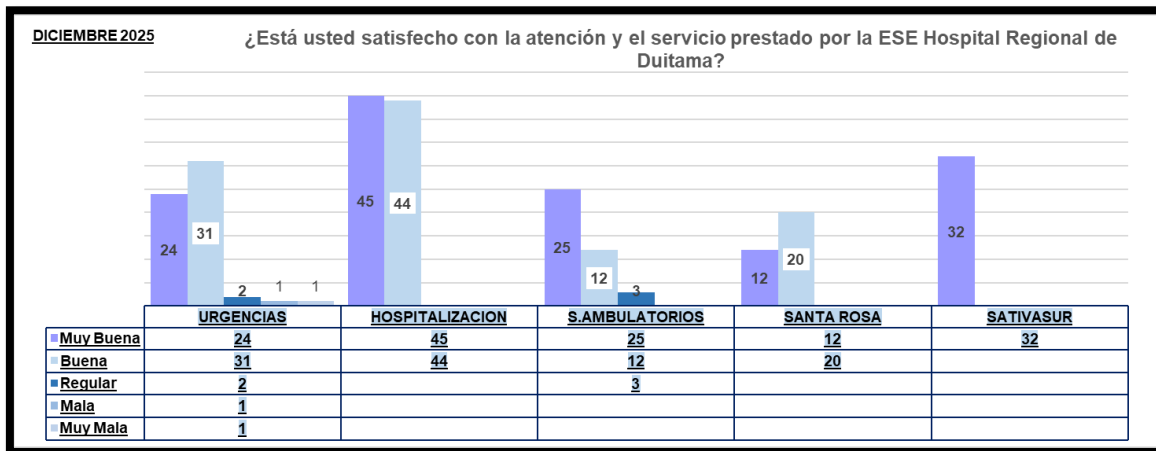
6. INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Tabla 1. Satisfacción del servicio

La satisfacción es muy importante en la prestación de los servicios, se observa que en el mes de agosto se presentó una disminución del servicio de ambulatorios.

Sede	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
URGENCIAS	24	31	2	1	1
HOSPITALIZACION	45	44			
S.AMBULATORIOS	25	12	3		
SANTA ROSA	12	20			
SATIVASUR	32				
Total general	138	107	5	1	1

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



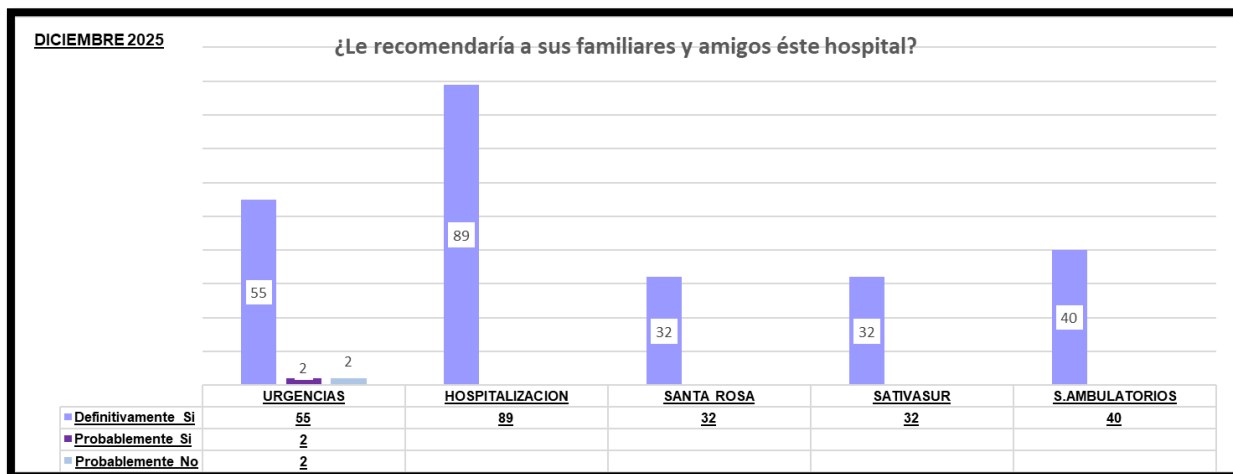
Los resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios, predominando las calificaciones “Muy Buena” y “Buena” en casi todos los servicios evaluados. Las valoraciones “Regular” y “Mala” son bajas, lo que indica oportunidades de mejora puntuales y no generalizadas.

Las sedes se sigue manteniendo con una satisfacción alta.

7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio

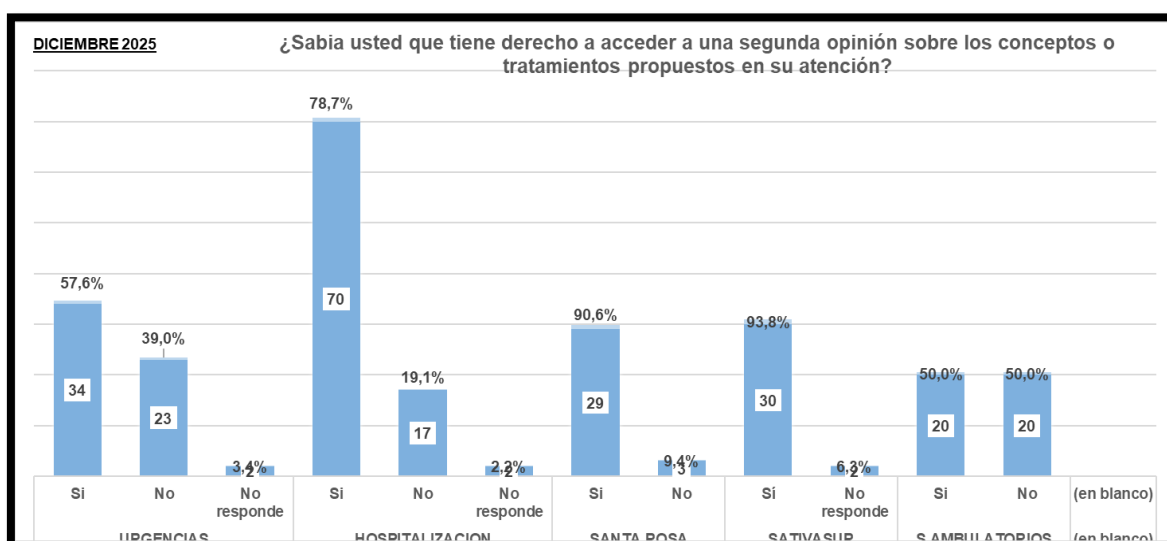
Sede	Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Probablemente No
URGENCIAS	55	2	2
HOSPITALIZACION	89		
SANTA ROSA	32		
SATIVASUR	32		
S.AMBULATORIOS	40		
Total general	248	2	2



Los resultados evidencian un alto nivel de recomendación de la ESE Hospital Regional de Duitama por parte de los usuarios. Predomina ampliamente la respuesta “Definitivamente sí”, seguida de “Probablemente sí”, mientras que las opciones negativas (“Definitivamente no” y “Probablemente no”) son mínimas, lo que refleja confianza institucional y buena percepción del servicio.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

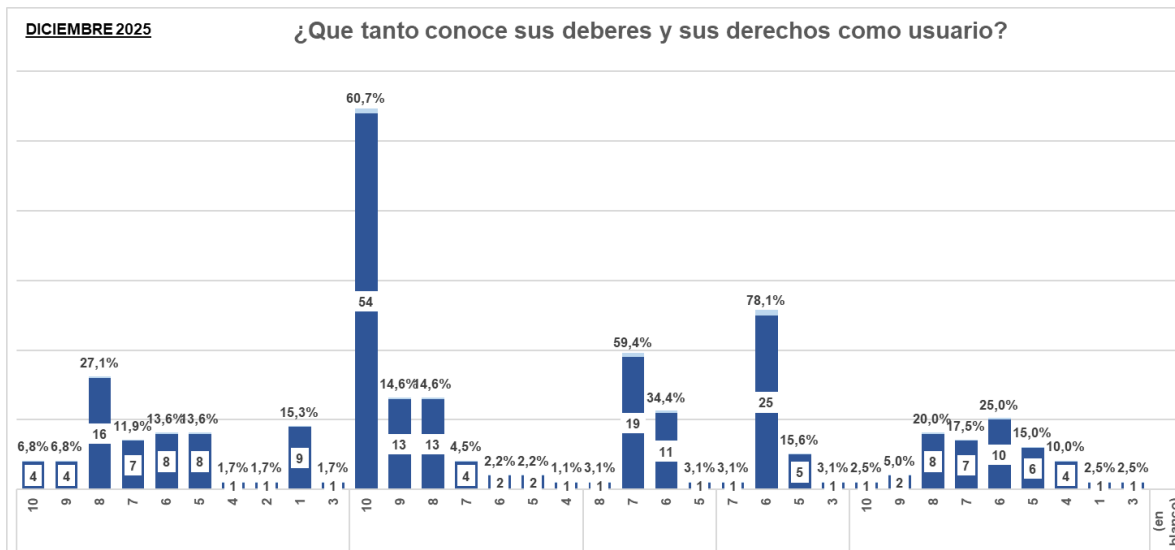
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



Aunque los resultados no son superiores, se evidencia que la gran mayoría de los encuestados manifiesta tener conocimiento sobre este derecho, lo cual constituye un aspecto favorable para la garantía y promoción de los derechos de nuestros usuarios.

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

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



Se observa respuestas en rangos medios y bajos, lo que señala la necesidad de fortalecer las estrategias pedagógicas y comunicativas, especialmente dirigidas a aquellos usuarios que aún presentan desconocimiento parcial sobre sus derechos y deberes. Este hallazgo representa una oportunidad de mejora continua para reforzar la cultura de participación, autocuidado y corresponsabilidad en la prestación de los servicios de salud.

En conclusión, a pesar de que los resultados no son superiores en su totalidad, el alto porcentaje de usuarios que manifiesta conocer sus derechos y deberes constituye un aspecto favorable y relevante, alineado con los principios de humanización, calidad y participación social en salud.

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 26 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

659	2025-0270	270	2025-12-08	Queja	Cristian Manuel agudelo Fernández	74376237	Mal servicio
671	2025-0282	282	2025-12-27	Queja	Jacobo Rincón Cely	17120075	Entrega de medicamento
654	2025-0265	265	2025-12-02	Reclamo	Andrea Albarracín	1016048330	Demora en la atención
653	2025-0264	264	2025-12-01	Queja	Interna	X	Inconformidad visitas
661	2025-0272	272	2025-12-10	Petición	Becerra Herrera Juan José	1052846666	rogramacion cita consulta externa
652	2025-0263	263	2025-12-01	Queja	Karen juliana salamanca	1057604820	Inconformidad entre colaboradores
676	2025-0287	287	2025-12-30	Queja	William forero	19432144	Entrega de resultados
677	2025-0288	288	2025-12-31	Queja	David Pérez	1052396234	Queja aplicación normas de ingreso al hospital
672	2025-0283	283	2025-12-29	Queja	Alejandra Salinas	1052403636	Inconformidad por la atencion
673	2025-0284	284	2025-12-29	Queja	Lilia Ines Nuñez de Osuna	23543419	Inconformidad por la atencion
674	2025-0285	285	2025-12-29	Queja	Andrea Carolina Bohórquez Jiménez	1049654164	Entrega de ordenes incompletas
662	2025-0273	273	2025-12-10	Petición	William Orlando Cáceres Pinto	74082843	certificacion cita
655	2025-0266	266	2025-12-05	Queja	Nubia Velandia Alarcón	46453292	
663	2025-0274	274	2025-12-12	Queja	Ana Liliana Rivera Torres	1052400681	Queja por negación de ingreso
656	2025-0267	267	2025-12-05	Queja	Martha tapias	1052383553	
667	2025-0278	278	2025-12-18	Queja	Erika Beltrán	1193231443	Demora en la atención
665	2025-0276	276	2025-12-15	Petición	nelson mendivelso	74376654	Inconformidad Por demora en programación
664	2025-0275	275	2025-12-12	Queja	Nicolás Vega	1007854540	Horarios de atención
666	2025-0277	277	2025-12-18	Queja	Sonia Carolina Medina Pinzón	1052415292	Demora en la atención
669	2025-0280	280	2025-12-22	Petición	William Orlando Cáceres Agudelo	74082843	Certificado cita
657	2025-0268	268	2025-12-05	Petición	Diana Camila Peña Poveda	1057610676	Programacion de imágenes diagnosticas
668	2025-0279	279	2025-12-18	Reclamo	Juan Gabriel Ojeda Cely	1048690211	Solicitud de certificado de gastos médicos
675	2025-0286	286	2025-12-29	Reclamo	Fernando mesa	74084650	Inconformidad trato
658	2025-0269	269	2025-12-07	Queja	Daniel Felipe Rodríguez Dorado	1024575491	Inconformidad horario de visitas en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales
670	2025-0281	281	2025-12-24	Queja	Jaime Humberto Prieto Piñeros	1110529021	Inconformidad trato
660	2025-0271	271	2025-12-09	Queja	Francisco Javier Suesca	1049602342	Ausentismo de funciones

	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 6,08 días.

9. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de Diciembre 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 176 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 Noviembre del 2025, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 220 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 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 GESTIONES DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS
Gestion administrativa externa (ordenes medicas, autorizaciones, certificados, MIPRES)
Orientacion al usuario acerca de tramites administrativos
Correccion orden medica
Orientacion ubicación servicios
Impresiones ordenes e incapacidades medicas