

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	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.....	5
10.	BUZONES DE SUGERENCIAS.	6
11.	GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS.....	6

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	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 septiembre 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 optimizarsu prestación del servicio.

A continuación, se dan a conocer el comportamiento de los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas desde el 1 de septiembre al 30 de septiembre 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.

El siguiente informe está basado en la información suministrada en **160** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de vigente en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **153** están satisfechos con la atención recibida y **140** 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 7

SEDE	INDICADOR	
	SATISFACCION	RECOMENDARIA
URGENCIAS HRD	17,5	13,75
S. AMBULATORIOS HRD	17,5	18,75
HOSPITALIZACION HRD	17,5	16,875
SATIVASUR	17,5	20
SANTA ROSA	17,5	14,375
Total, general	87,5	83,75

Se puede determinar que en la actual medición disminuyó la satisfacción en los diferentes servicios.

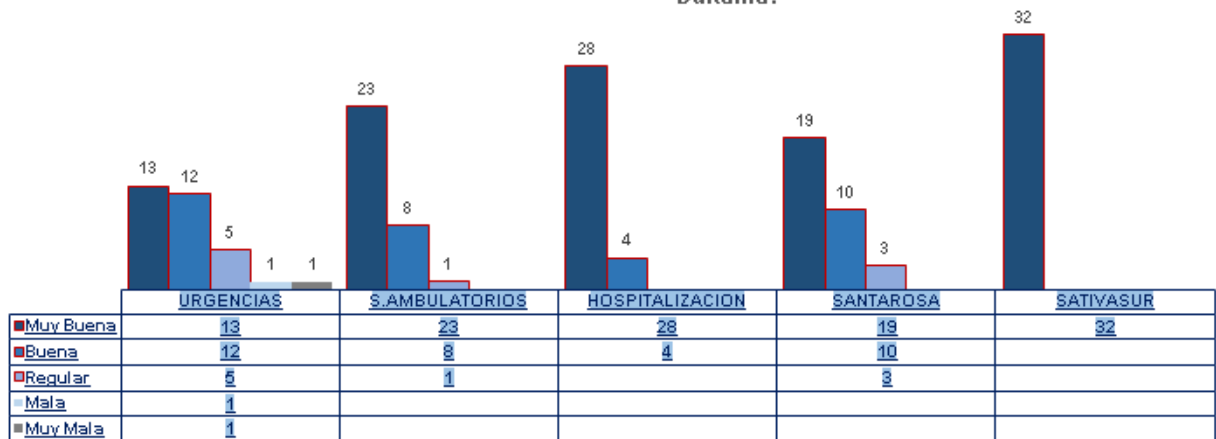
A continuación, se relacionan cada uno de los servicios de acuerdo a las respuestas que requieren atención y a los indicadores de calidad correspondientes.

6. INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Tabla 1. Satisfacción del servicio

SEPTIEMBRE 2024

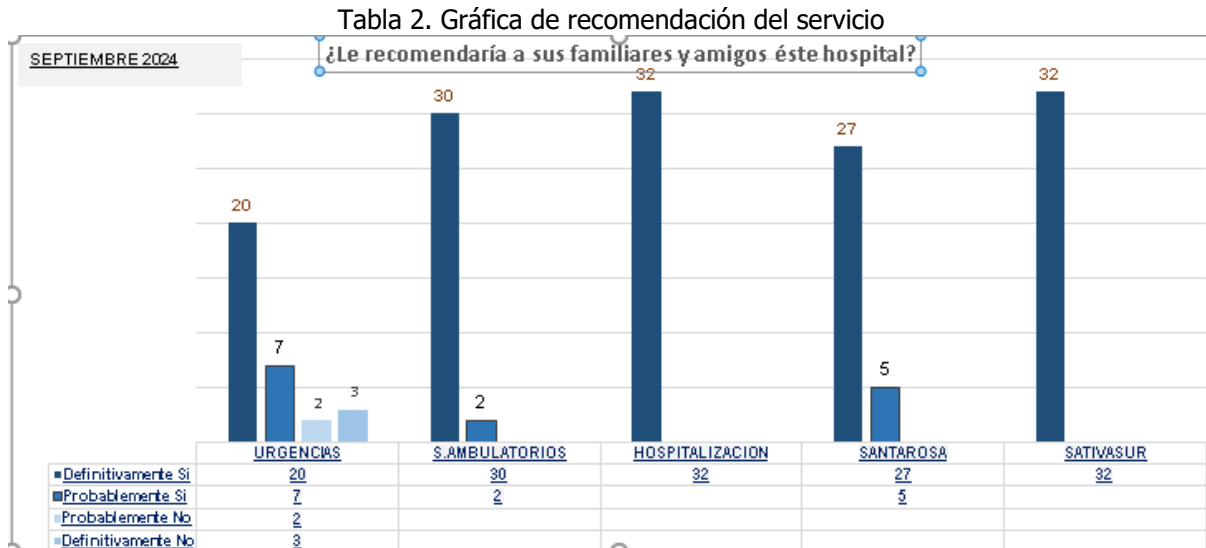
¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?



Al medir el indicador de satisfacción promedio se observa una medición estable, sin embargo, con ligera tendencia a la baja en especial en los servicios ambulatorios de Duitama.

En la comparación de las respuestas entre muy buena y buena, las respuestas –Bueno- tienen mayor incidencia en los servicios ambulatorios de Duitama

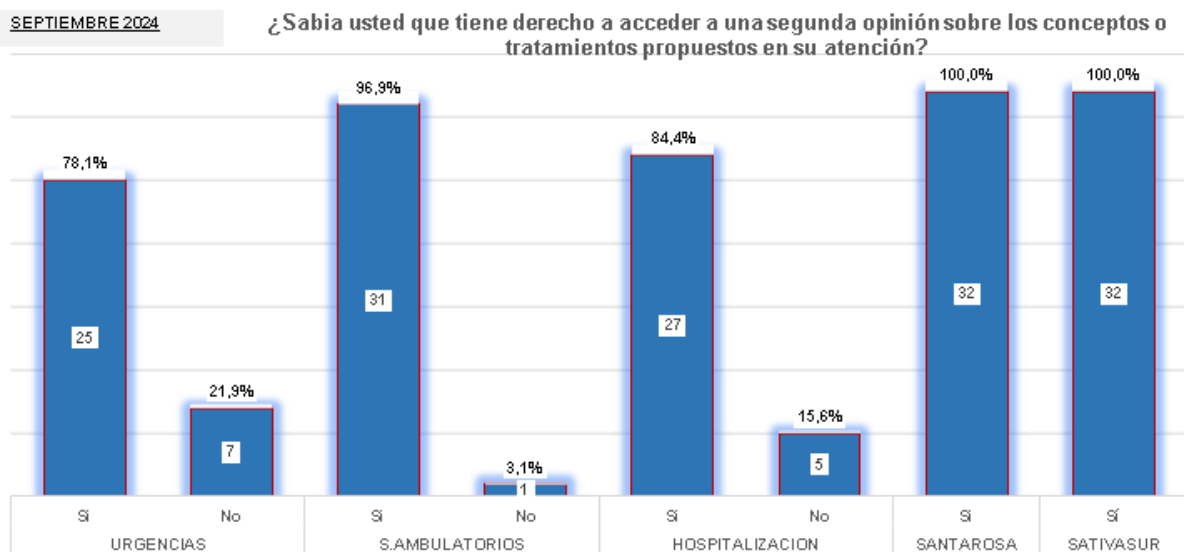
7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN



Se puede observar en el gráfico que existe una mayor proporción de usuarios que indican que definitivamente recomendarían la institución y cada uno de los servicios especialmente en las unidades básicas de atención.

PARTICIPACION CIUDADANA

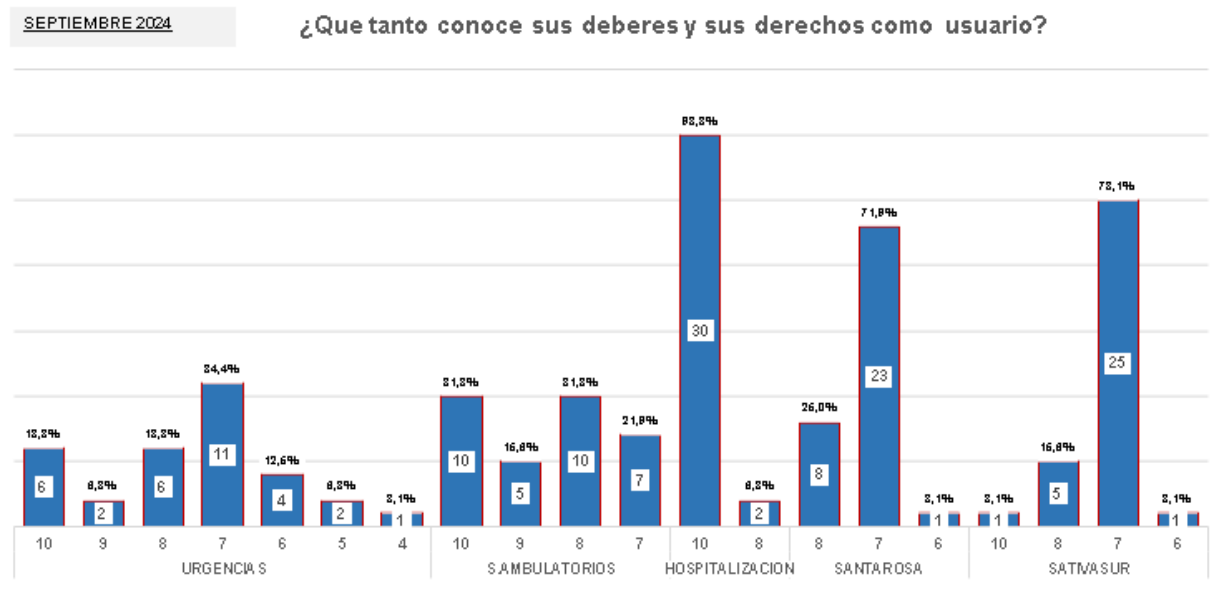
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 5 de 7

En términos generales, los usuarios en su mayoría conocen el derecho a la segunda opinión factor importante en cuanto a la identificación de sus derechos en la institución, no obstante, es importante seguir fortaleciendo estas socializaciones para que los usuarios lo conozcan.

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



Dentro de esta pregunta se resalta que la gran mayoría de los usuarios los conocen pero se debe seguir fortaleciendo la identificación de los mismos en los diferentes servicios.

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 con un total de **19 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 6 de 7

Gráfica 5. Listado de PQRS de la vigencia

ID	Código	Código padre	Consecutivo	Fecha creación	Días salida	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Seguridad Social (EPS)
321	2024-0115		115	2024-08-12	7	Zandra Carolina Silva Gonzalez	1000000	SANIDAD MILITAR
322	2024-0116		116	2024-08-16	5	María Isabel Montañez	1032377618	nueva EPS
316	2024-0110		110	2024-08-08	10	Wilson Buitrago	80189827	Cajacopi
315	2024-0109		109	2024-08-07	11	Yenny Viviana López Calderón	46455848	Nueva eps
313	2024-0107		107	2024-08-02	7	Nancy Rocío Cely Cely	46455105	SOAT
314	2024-0108		108	2024-08-06	11	CLAUDIA LILIANA TORRES TORRES	1052378432	sanitas
318	2024-0112		112	2024-08-12	8	Adriana Milena Vargas	46450124	NR
319	2024-0113		113	2024-08-12	9	Albany Cubides	1012435572	nr
320	2024-0114		114	2024-08-12	12	Laura Lorena Merchan	1052392414	nr
317	2024-0111		111	2024-08-12	12	Adriana Constanza	1090439137	NR

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de 10 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

9. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de **Septiembre** 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 **90 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 del 2024, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 217 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,

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

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 GESTIÓN DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS
Arreglo orden medica*especialidad*
Gestión orden médica *especialidad*
Impresión órdenes médicas (órdenes, incapacidades)
Gestión administrativa externa (órdenes medicas de otras instituciones, autorizaciones, etc)
Comparendo pedagógico