

	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 Enero 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 enero 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 **241** 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 **241** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de vigente en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **237** están satisfechos con la atención recibida y **207** 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	94,87%	100,00%
HOSPITALIZACION	100%	100,00%
S.AMBULATORIOS	99,91%	100,00%
SANTA ROSA	93,76%	100,00%
SATIVA SUR	100,00%	100,00%

Se puede establecer en la actual medición que en la sede de Duitama sobresale el servicio de hospitalización, seguido por el servicio de S. ambulatorios y urgencias, y las sedes de Santa Rosa se mantiene y Sativa Sur se mantienen con una calificación promedia 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.

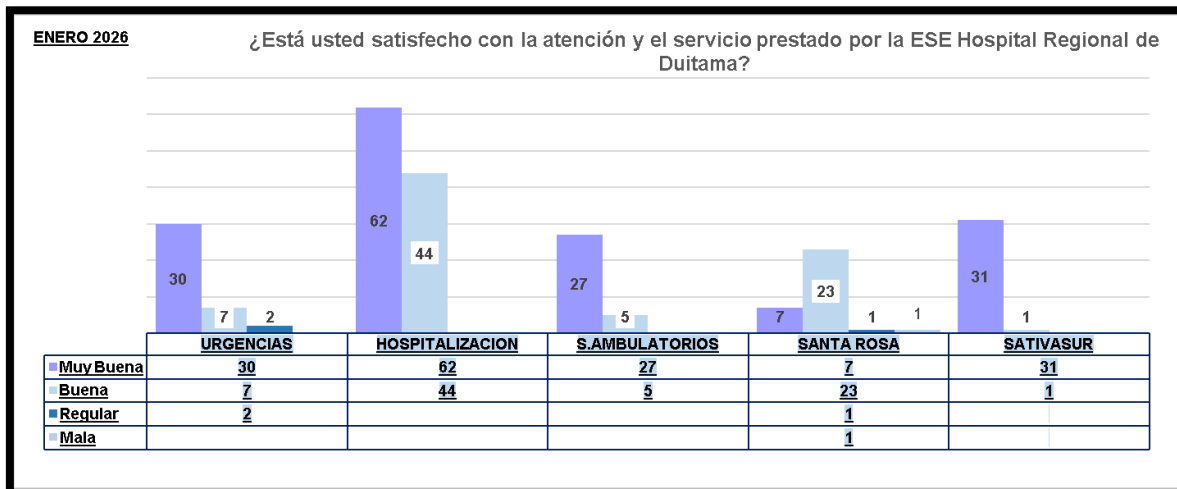
6. INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Tabla 1. Satisfacción del servicio

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

Sede	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
URGENCIAS	30	7	2	
HOSPITALIZACION	62	44		
S.AMBULATORIOS	27	5		
SANTA ROSA	7	23	1	1
SATIVA SUR	31	1		
Total General	157	80	3	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.

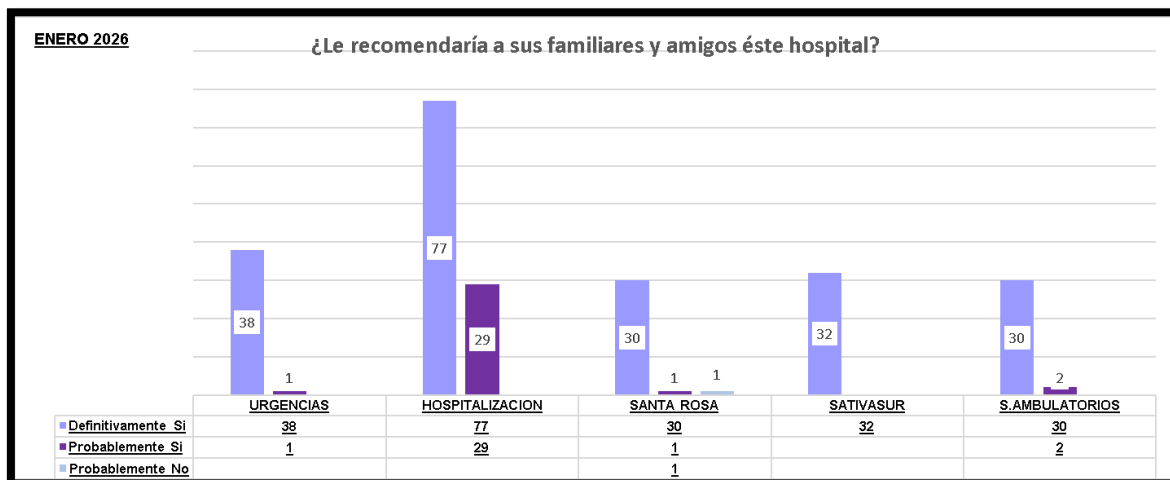
Las sedes se siguen manteniendo con una satisfacción alta en la prestación de los servicios.

7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio

Sede	Definitivamente Si	Probablemente Si	Probablemente No
URGENCIAS	38	1	
HOSPITALIZACION	77	29	
S.AMBULATORIOS	30	2	
SANTA ROSA	30	1	1
SATIVA SUR	32		
Total General	33	33	1

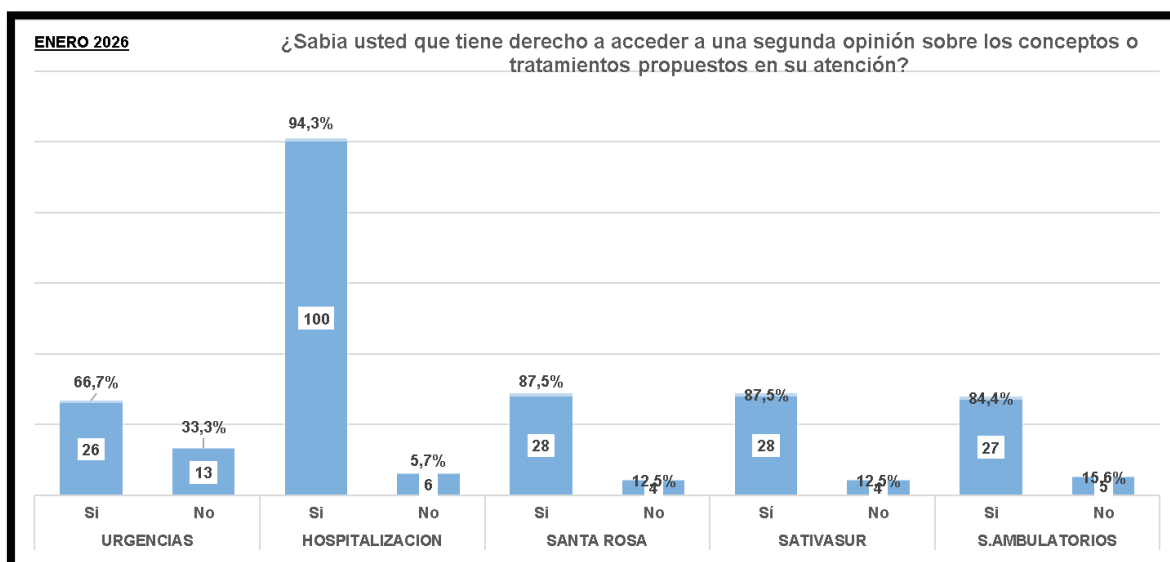
	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 5 de 8



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

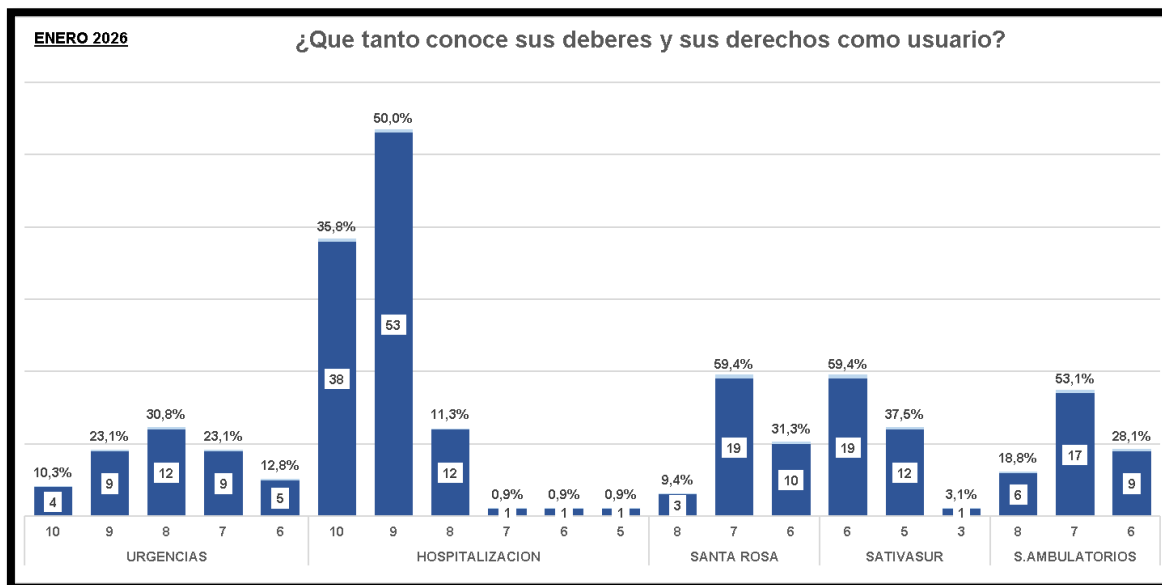
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



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

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.

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:

Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Hospital Regional de Duitama.
Su reproducción es estará dada por el líder del proceso de gestión de calidad

	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
692	2026-0015	2026-01-13	Felicitación	Esteban Lozano Pulido	1057593498	Agradecimiento y Felicitación por trato humano.
681	2026-0004	2026-01-05	Queja	PEPITO PEREZ	7228838	Queja formal al área de referencia/ autorizaciones
682	2026-0005	2026-01-07	Petición	Regulo Genaro Agudelo Prieto	9511808	Programación de imagen diagnostica
703	2026-0026	2026-01-29	Queja	Ana Elva Rodríguez Suárez	24129727	Inconformidad trato
693	2026-0016	2026-01-17	Petición	francisco torres merchan	7210170	Inconformidad para movilizar paciente
680	2026-0003	2026-01-05	Queja	VITERMINIA MORA DE VARGAS	24142728	Solicitud cita neumología y endocrinología
702	2026-0025	2026-01-29	Queja	Ana Elva Rodríguez Suárez	24129727	No
685	2026-0008	2026-01-08	Petición	luis alberto alarcon	9513462	Programacion de resonancia magnetica
686	2026-0009	2026-01-08	Queja	Lucia Vargas	1053453238	Inconformidad por etica y humanismo
683	2026-0006	2026-01-07	Denuncia	Raúl Cifuentes	1057283929	Inconformidad area de referencia/ autorizaciones
688	2026-0011	2026-01-09	Denuncia	JOSEFA MECHAN	23569231	Inconformidad area de referencia/ autorizaciones
689	2026-0012	2026-01-11	Queja	Esteban Lozano Pulido	1057593498	Inconformidad area alimentación, solicitud de un mejor trato
690	2026-0013	2026-01-11	Reclamo	Esteban Lozano Pulid	1057593498	Fallas sistemáticas en el servicio de alimentación
687	2026-0010	2026-01-09	Queja	Sonia Andrea Tami Vargas	46381465	Solicitud cita de polisomnografía
679	2026-0002	2026-01-05	Petición	Ahilin Zuleima Gonzalez Galvis	46457589	Solicitud plan de parto humanizado.
678	2026-0001	2026-01-04	Denuncia	Jacobo Cely Rincón	17120075	Negligencia para suministro de medicamentos .
691	2026-0014	2026-01-13	Felicitación	Esteban Lozano Pulido	1057593498	Agradecimiento y felicitación servicio de Urología.
705	2026-0028	2026-01-30	Información	Pilar Rojas	46683688	Información toma de exámenes con Sura Eps.
704	2026-0027	2026-01-30	Felicitación	Yuri marcela suarez	33677623	Felicitaciones por el buen trato y la empatia.
694	2026-0017	2026-01-19	Felicitación	luz hernandez	--	Felicitation por servicio
695	2026-0018	2026-01-19	Queja	Elisabeth Reyes Albañil	33701255	Inconformidad entrega de resultados
684	2026-0007	2026-01-07	Petición	AUDREY MILENA SUAREZ PIRACON	1018425271	Solicitud de cita con endocrino
696	2026-0019	2026-01-23	Queja	Diana Patiño	10015276605	Solicitud de neurocirujano
698	2026-0021	2026-01-26	Petición	Luisa Fernanda Luna Beltrán	1026576745	Agendamiento de citas
699	2026-0022	2026-01-26	Petición	Luisa Fernanda Luna Beltrán	1026576745	Agendamiento de citas
700	2026-0023	2026-01-28	Queja	wilson fernando soler gonzalez	74392412	Agendamiento citas
701	2026-0024	2026-01-28	Petición	Angela Botia	46385212	Solicitud Historia clinica
697	2026-0020	2026-01-26	Reclamo	yuli alexandra rico rojas	1014272226	Entrega de medicamento

	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 enero 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 117 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 enero del 2026, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 400 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 GESTIONES BARRERAS ADMINISTRATIVAS
Gestion administrativa (Ordenes medicas, autorizaciones)
Correccion de Orden Medica
Impresión de Ordees Medicas
POP (Programacion controles posoperatorios)
Informacion cita medica