

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN ENERO 2025	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.....	7
11.	GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS.....	7

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN ENERO 2025	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 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 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 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 **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 Enero año 2025, 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 Enero de 2025 en las tres sedes. De los usuarios encuestados 155 están satisfechos con la atención recibida y 158 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 ENERO 2025	Fecha: Página 3 de 8

Sede	SATISFACCION	RECOMENDACIÓN
URGENCIAS	90.6%	93%
S.AMBULATORIOS	100%	100%
HOSPITALIZACION	100%	100%
SATIVASUR	100%	100%
SANTA ROSA	93%	100%
TOTAL		160

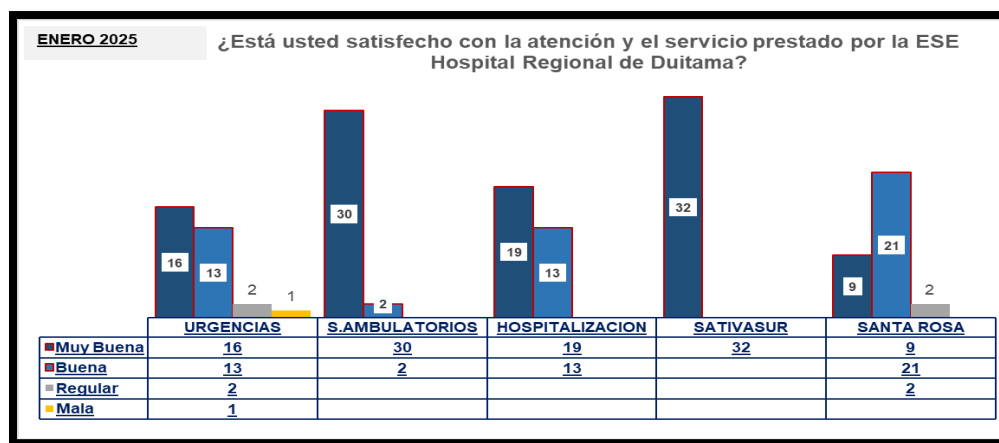
Se puede determinar que para el mes de enero la satisfacción aumento en general. A pesar de que urgencias y Santa Rosa esta sobre el 90% la calificación es positiva.

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 ENERO 2025					
Sede	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Total general
URGENCIAS	16	13	2	1	32
S.AMBULATORIOS	30	2			32
HOSPITALIZACION	19	13			32
SATIVASUR	32				32
SANTA ROSA	9	21	2		32
Total general	106	49	4	1	160



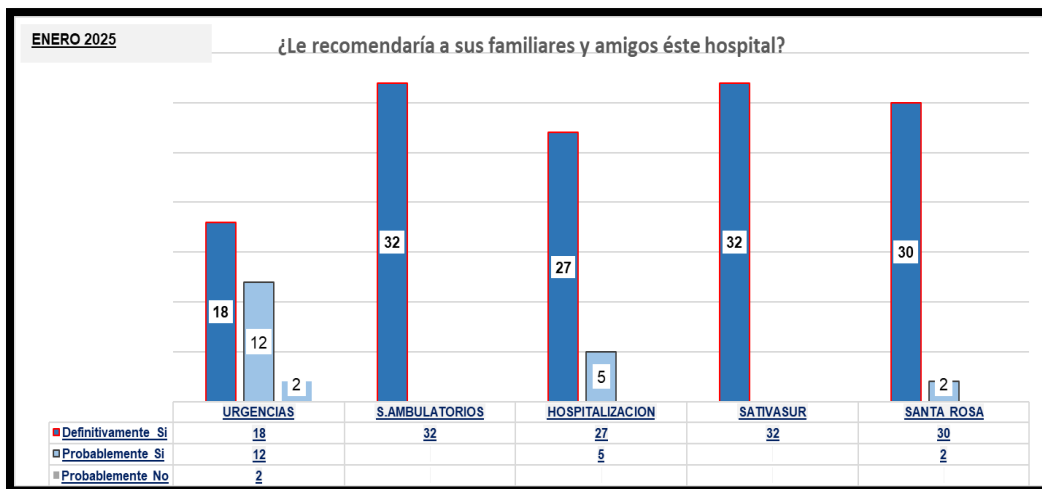
	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN ENERO 2025	Fecha:
		Página 4 de 8

Al medir el indicador de satisfacción promedio en Enero de 2025 se evidencia que el servicio de Hospitalización, servicios ambulatorios y sativa puntea una calificación del 100%, Santa Rosa con un porcentaje 93% mientras que urgencias con un 90.6%

7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos éste hospital?				
Cuenta de ¿Le recomendaría a : ¿Le recomend				
Sede	Definitivamente Si	Probablemente Si	Probablemente No	Total general
URGENCIAS	18	12	2	32
S.AMBULATORIOS	32			32
HOSPITALIZACION	27	5		32
SATIVASUR	32			32
SANTA ROSA	30	2		32
Total general	139	19	2	160

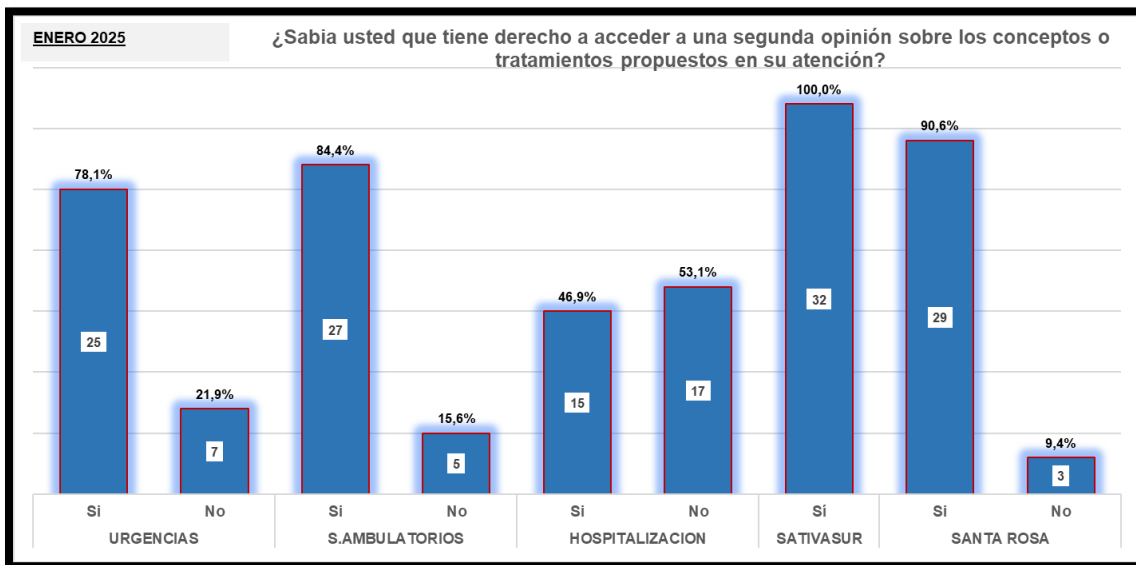


	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN ENERO 2025	Fecha: Página 5 de 8

Se puede evidenciar el comportamiento del porcentaje de recomendación puntuando que los usuarios definitivamente si la recomendarían en hospitalización, servicios ambulatorios, Sede Santa Rosa y Sativa 100%, urgencias 93%, en general el 98 % 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

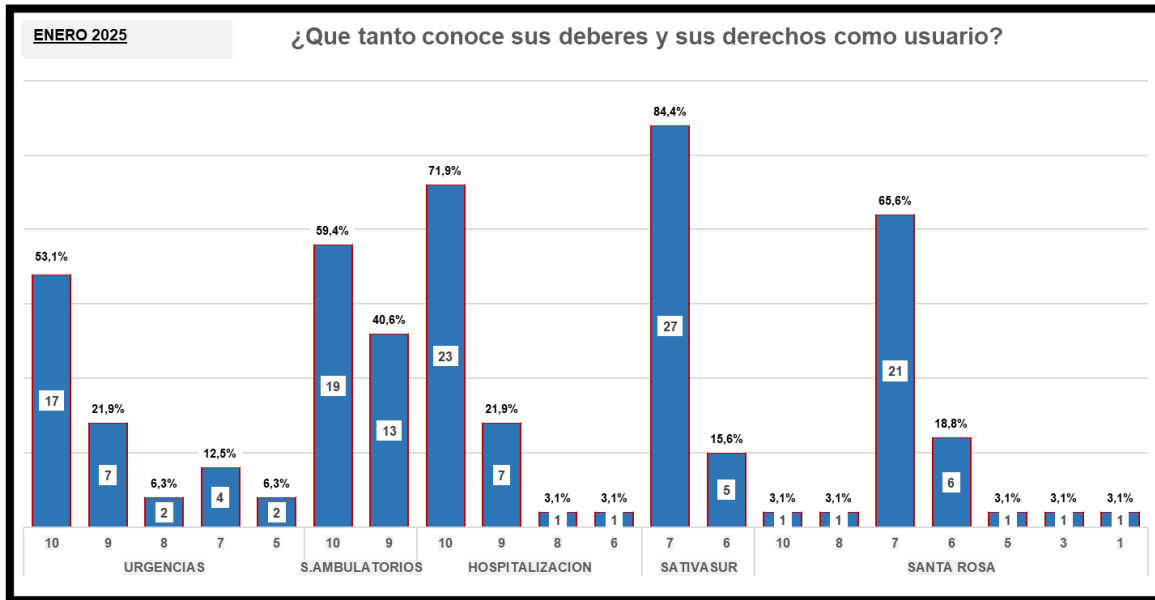
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



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.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN ENERO 2025	Fecha:
		Página 6 de 8

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



Una gran fortaleza se evidencia en servicios ambulatorio que un 100% de los usuarios califica con 10 y 9 el conocimiento sobre sus derechos y deberes. En adherencia el siguiente servicio en los servicios de hospitalización con un 93.8% de calificación y en el servicio de urgencias un 75% 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 2025 con un total de 12 **manifestaciones**. Lo anterior se puede observar representado así:

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA		Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN ENERO 2025		Fecha: Página 7 de 8

394	2025-0005	2025-01-11	3	Queja	Guadalupe Corredor	1056574285	Inconformidad por agendamiento de cita con especialista
395	2025-0006	2025-01-14	13	Reclamo	RAFAEL PINZON	19149902	Inconformidad por agendamiento de cita con especialista
398	2025-0008	2025-01-15	12	Petición	Aliria Alvarez Cely	46451338	Entrega de imágenes diagnosticas
402	2025-0013	2025-01-31	6	Reclamo	NO APLICA	NO APLICA	Trato deshumanizado
396	2025-0007	2025-01-14	13	Queja	RAFAEL PINZON	19149902	Inconformidad por agendamiento de cita con especialista
391	2025-0002	2025-01-04	14	Petición	JAVIER EDUARDO	1049622778	Inconformidad por agendamiento de cita con especialista
393	2025-0004	2025-01-10	14	Queja	angela torres	1052390952	Demoras en la atención
390	2025-0001	2025-01-01	13	Queja	María Natalia Hernández	1049630544	Tratos deshumanizados
392	2025-0003	2025-01-06	0	Felicitación	Silvia Maldonado	23538293	Quiero felicitar al personal médico y en especial de enfermería por su
399	2025-0010	2025-01-21	8	Petición	felipe asuncion	4279344	Copia de la historia clínica
400	2025-0011	2025-01-22	9	Reclamo	Ana Cristina Mesa	46664217	Barreras administrativas
401	2025-0012	2025-01-23	8	Queja	Adriana Rojas	1233897462	Mal programacion de cita por especialista

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de Enero del 2025 es de 6.67 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

9. BUZONES DE SUGERENCIAS.

A través de la vigencia enero 2025, 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 **86 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.

10. GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS

Así mismo durante el mes de Enero del 2025, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 180 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, intermediación con las EPS para citas, autorizaciones y servicios, gestión citas consulta externa prioritarias, Impresión ordenes medicas que los usuarios extraviaron y por otras causas requerimientos gestionados por los medios de participación ciudadana habilitados.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN ENERO 2025	Fecha:
		Página 8 de 8

Las mayores gestiones apoyadas para este periodo fueron:

MAYOR BARRERAS ADMINISTRATIVAS	NUMERO
Gestion cita consulta externa	26
Impresión ordenes	34
Cambio orden	69