

## SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO Y CIUDADANO – SIAUC INFORME DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

La E.S.E Hospital Regional de Duitama, implementa estrategias para responder a las necesidades y problemáticas de la comunidad, las cuales contribuyen con el control y 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 procesadas durante el primer semestre, desde el 1 de enero hasta el 30 de Junio del año 2023, se ha realizado una aplicación de 1811 encuestas de satisfacción en el Hospital Regional de Duitama y sus sedes anexas.

### DUITAMA

Se aplicaron un total de encuestas en los servicios de Urgencias, Internación y servicios Ambulatorios, distribuidas mensualmente así:

**Gráfica 1. Encuestas aplicadas mensualmente I-2023**

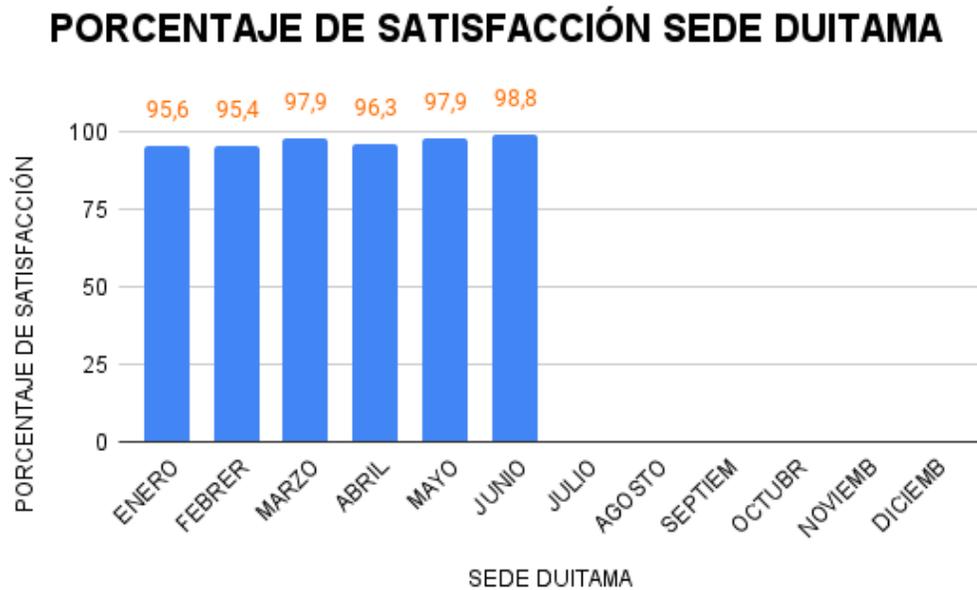


Se presenta una línea regular ascendente, con congruencia estadística, las desviaciones de mes a mes corresponden a un aumento lineal a partir del segundo mes, se puede observar que se ha tomado mayor cantidad de encuestas a partir del mes de Febrero y desde allí se logra mantener la muestra, mejorando la fiabilidad de los datos obtenidos en la satisfacción de los usuarios.

Se evidencia que a pesar que en periodos anteriores se contemplaba una muestra aceptable de encuestas, se ha mejorado la medición lo cual ha permitido la estabilidad de los resultados mensualmente.

Al medir el indicador de satisfacción promedio en el semestre I-2023 se obtuvo un promedio ponderado de **96.9%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

**Gráfica 2. Porcentajes de Satisfacción durante el 2023**

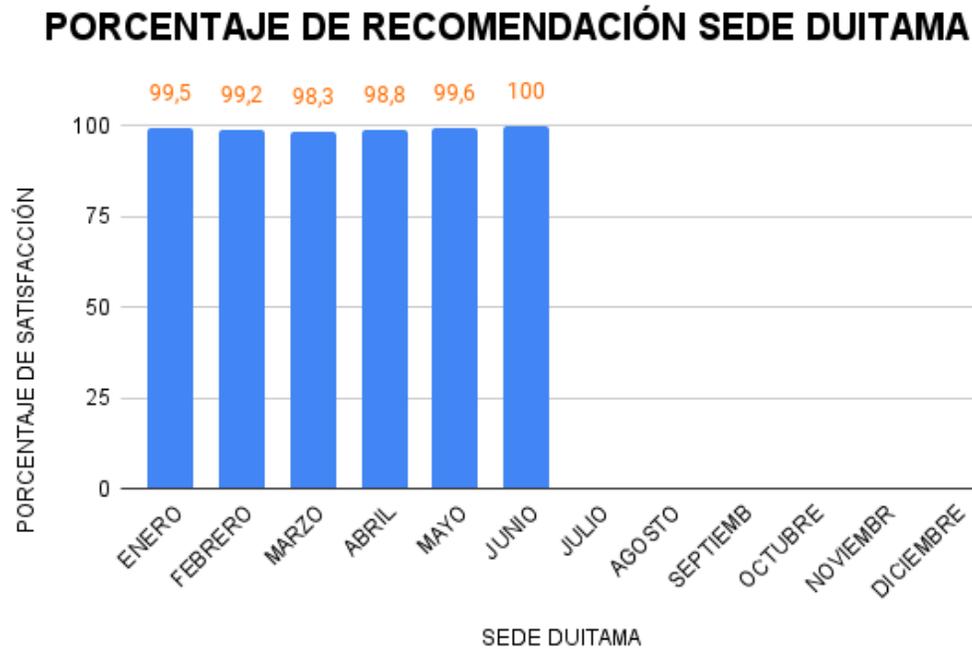


En la gráfica 2. Se puede distinguir que durante el semestre se cumplió en la totalidad de los primeros meses con los niveles de excelencia en satisfacción del usuario >95%, identificando un **Satisfacción promedio semestral del 96.9%**.

Respecto al semestre evaluado anteriormente, se permite conocer que ha mejorado el promedio de satisfacción, encontrándose el aumento de un punto porcentual pues el promedio del **semestre anterior** cerro en el **94.5%** de satisfacción total

Al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Duitama durante año 2023 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **99.2%** y se encuentra distribuido en la gráfica 3.

**Gráfica 3 Porcentaje de Recomendación de los Usuarios I-2023**



En la gráfica 3. Se puede encontrar cumplimiento óptimo del indicador en Duitama, en ninguno de los meses evaluados se observa disminución del 98% cuando los niveles de excelencia en recomendación del usuario a la IPS debe ser >90%, identificando un **Satisfacción promedio semestral del 99.2%**

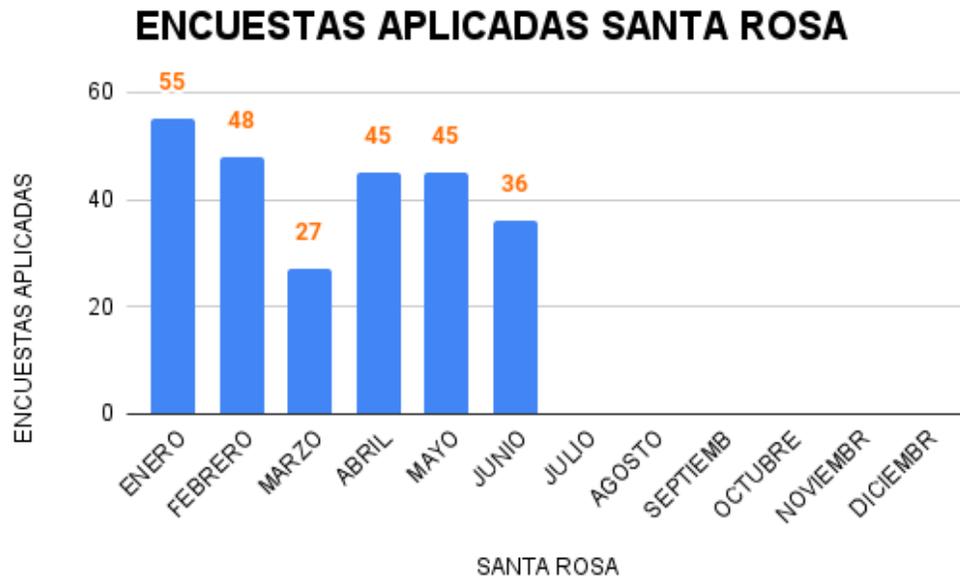
Respecto al semestre evaluado anteriormente, se permite conocer que ha mejorado el promedio de satisfacción, encontrándose el aumento de en promedio de una unidad porcentual pues el promedio del **semestre anterior cerró en el 98.4%** de recomendación de la IPS.

### **SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL SANTA ROSA DE VITERBO**

En la gráfica 4. Se puede evidenciar una muestra variable a través del año 2023 en la cantidad de usuarios encuestados, requiriendo estabilizar el número de encuestas en el mismo para tener mejor fidelidad en los datos.

En la sede de primer nivel se aplicaron un total de **256** encuestas distribuidas mensualmente así

Gráfica 4. Total de encuestas aplicadas en Santa Rosa de Viterbo

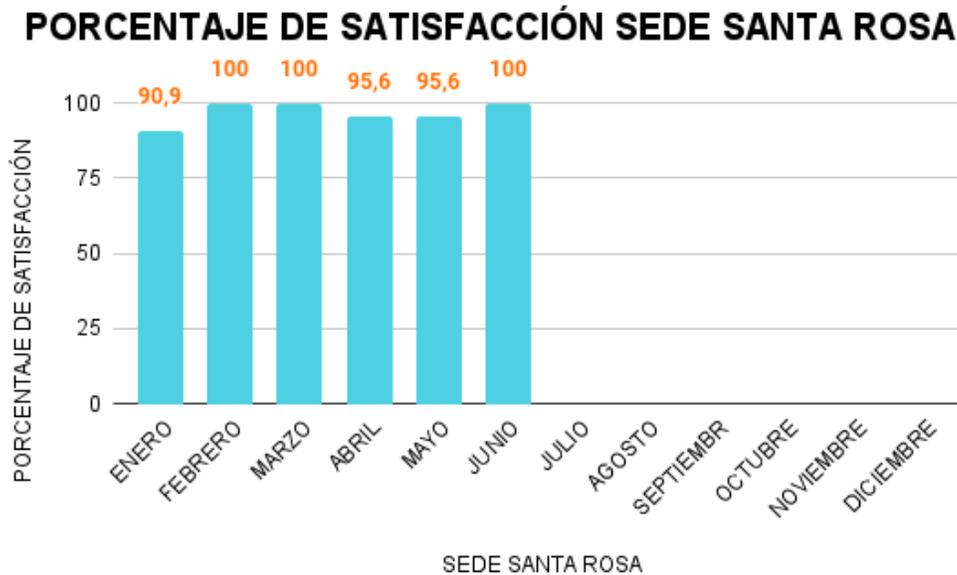


En la gráfica 4. Se puede observar que en el semestre evaluado se han realizado cambios organizacionales que permiten mejorar la muestra mensual por lo tanto se evidencian variaciones en las encuestas realizadas.

Se espera en el segundo semestre estabilizar la muestra mensual con el propósito de mejorar la fiabilidad de la evaluación.

Al medir el indicador de satisfacción promedio en la sede Santa Rosa de Viterbo del I-2023 se obtuvo un promedio ponderado de **97.5%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

**Gráfica 5. Distribución de Porcentajes de Satisfacción**



En la gráfica 5. Se puede distinguir que durante el transcurso del semestre se ha cumplido con el indicador de excelencia en satisfacción de los usuarios (>90%) generando una satisfacción

El promedio de la evaluación semestral es del **97 %** en el indicador de satisfacción en Santa Rosa de Viterbo.

Al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Santa Rosa de Viterbo durante el año 2023 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **99.7%** y se encuentra distribuido en la gráfica 6.

**Gráfica 6. Porcentajes de Recomendación Santa Rosa de Viterbo**



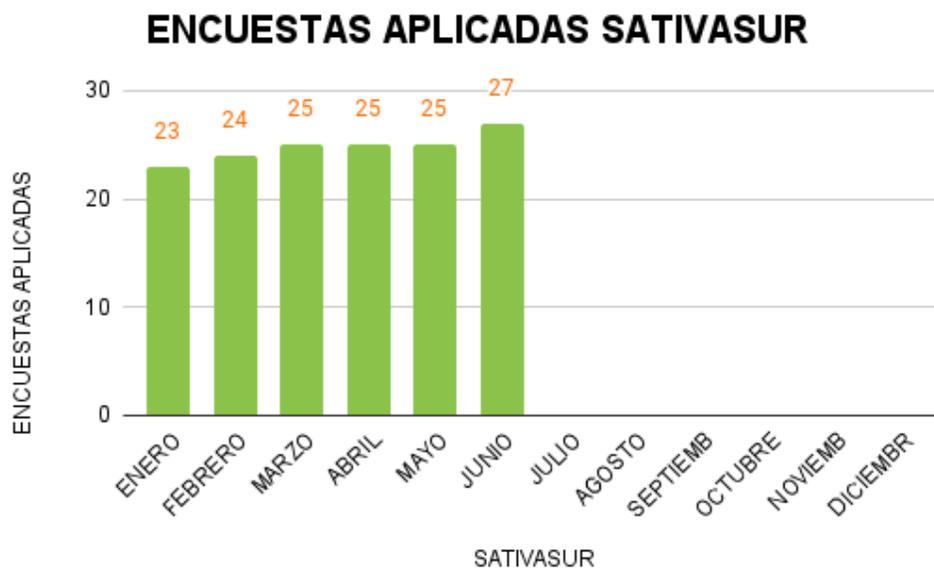
En la gráfica 6. Se puede encontrar un cumplimiento óptimo del indicador en Santa Rosa de Viterbo, se demuestra estabilidad en los datos mostrados, a pesar de la variación en las encuestas tomadas.

Respecto al semestre anterior, el indicador ha mejorado pues se encontró un cumplimiento del **100%** de recomendación a la IPS

### SEDE SATIVASUR

Se aplicaron en la sede de primer nivel, Sativa Sur un total de **149** encuestas distribuidas mensualmente así

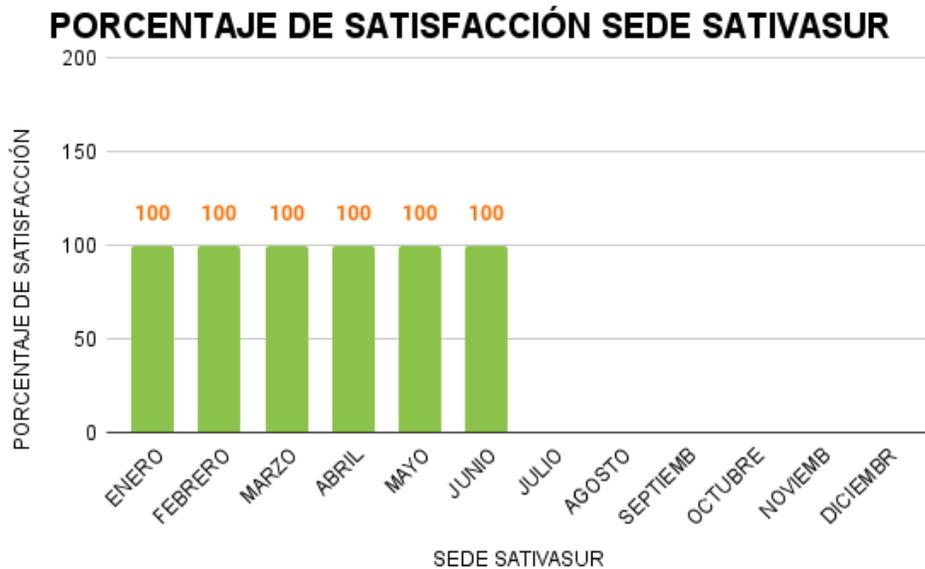
**Gráfica 7. Encuestas a los usuarios en Sativa-Sur**



En la gráfica 7. Se puede evidenciar que la muestra ha sido estable a través del semestre I-2023 en la cantidad de usuarios encuestados en Sativa Sur, observando una muestra equilibrada en el mismo para tener mejor fidelidad estadística en los datos.

Al medir el indicador de satisfacción promedio en la sede Sativa Sur durante el primer semestre 2023 se obtuvo un promedio ponderado de **100%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

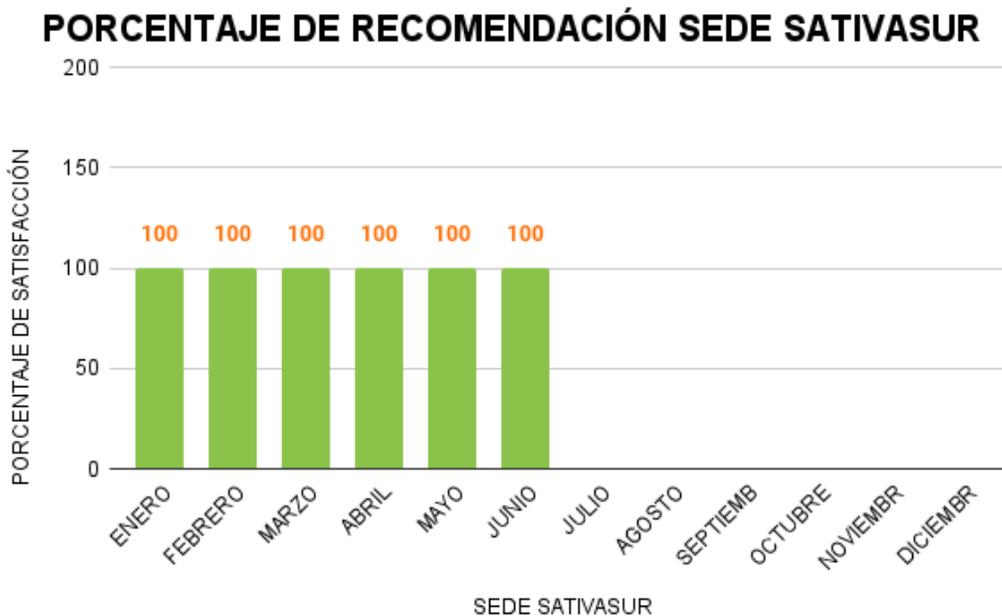
**Gráfica 8. Satisfacción de los usuarios en Sativa Sur**



En la gráfica 8. Se puede distinguir que en lo transcurrido del año 2023 se cumplió totalmente con los niveles de excelencia en satisfacción y la tendencia de la gráfica tiende a mantenerse estable.

Al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Sativa Sur durante el año 2023 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **100%** y se encuentra distribuido en la gráfica 9.

**Gráfica 9. Porcentajes de Recomendación Sativasur**



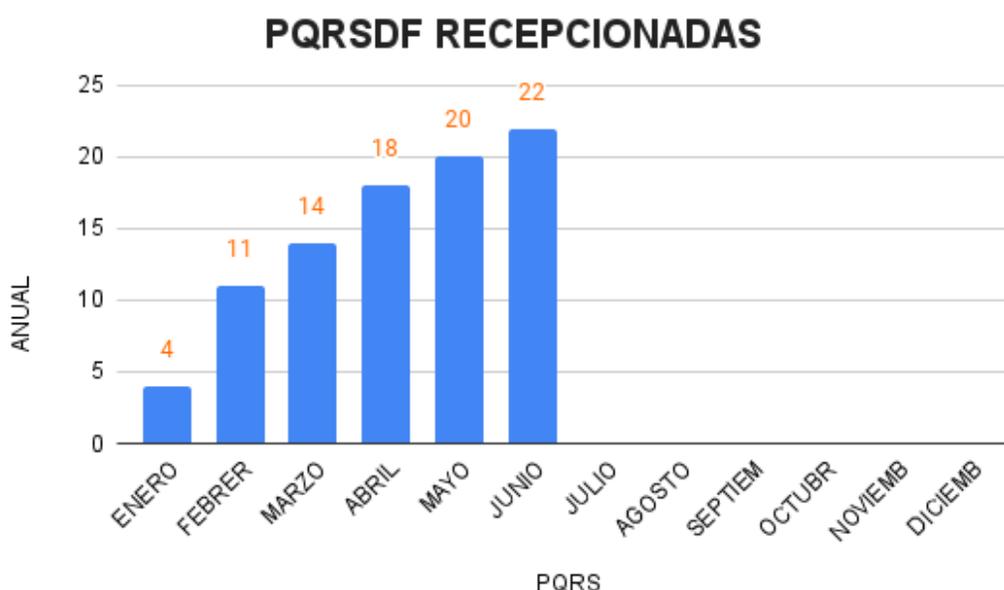
En la gráfica 9. Se puede encontrar cumplimiento del indicador en Sativa Sur, se demuestra estabilidad en los datos mostrados con observancia total.

## 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 10. Se muestra la cantidad de PQRSDF recibidas en el transcurso del primer semestre del 2023 con un total de **89 manifestaciones**. Lo anterior se puede observar representado mes a mes así:

Gráfica 10. PQRSDF recibidas en el I-2023



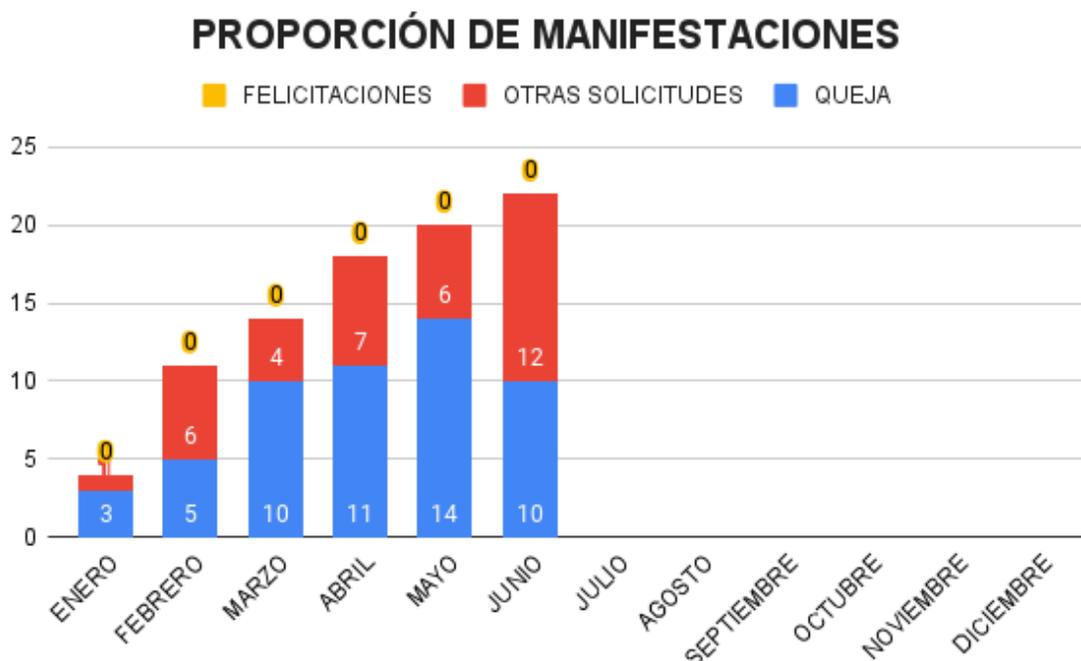
En la gráfica 10. Se puede observar un comportamiento ascendente de la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o felicitaciones, que se reciben mensualmente en la institución con un promedio semestral de **14.8** manifestaciones mensuales.

Lo anterior se observa un aumento respecto a la medición del año 2022, donde el promedio fue de **12** manifestaciones mensuales. Se resalta que en el periodo medido, a través de todos los meses el medio donde mayoritariamente se reportan PQRSDF es el portal WEB Institucional seguido de la vía presencial.

Así mismo, se conserva el tiempo de oportunidad de respuesta a los recursos expuestos en la institución, pues en promedio durante el primer semestre se conservó en **6.2** días hábiles

A continuación se relación un gráfico comparativo entre la cantidad de quejas recibidas, felicitaciones recibidas y otras solicitudes tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario durante el periodo I-2023.

**Gráfica 11. Proporción de manifestaciones recibidas en el I-2023**



Respecto a la gráfica 11. Se puede observar que la mayor cantidad de manifestaciones ingresadas y tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario en el primer semestre de 2023 fueron quejas y reclamos, seguido por otras solicitudes de información, derechos de petición, historias clínicas, cambios o correcciones y menor medida por felicitaciones que cumplieron los criterios para dar respuesta al usuario.

Respecto a la medición del año 2022, ha aumentado el porcentaje de quejas o reclamos en un 10% en el trámite oportuno de solicitudes de información o peticiones.

### **BUZONES DE SUGERENCIAS.**

A través del primer semestre del 2023, se realizó la apertura de buzones mensualmente en compañía y como garantes del proceso, la oficina de Control Interno de la Institución, uno o más representantes de la asociación de usuarios de la Institución y un representante del programa de humanización.

Se encontraron en total **488 manifestaciones** en los buzones de sugerencias de la sede Duitama, sede Santa Rosa y sede Sativa Sur, los datos se encuentran representados así:

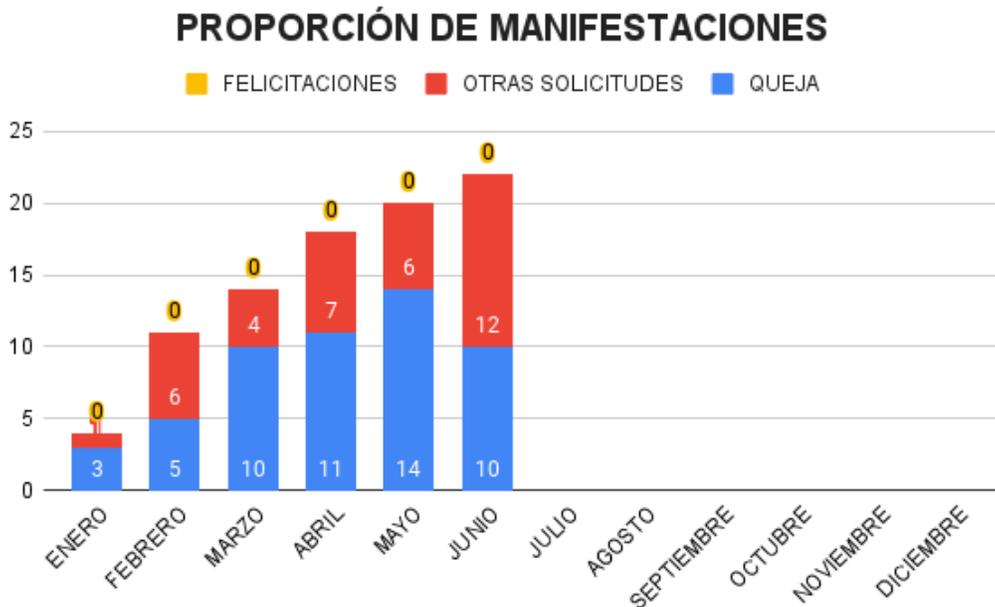
**Gráfica 12. Proporción de manifestaciones recibidas en los buzones**



Según lo observado en la gráfica anterior, se puede dilucidar que en promedio se realiza el hallazgo de **81.3** manifestaciones en los buzones de sugerencias mensualmente y se puede evidenciar que de Enero a Abril existe un aumento de las manifestaciones registrándose como la mayor cantidad de manifestaciones y desciende en el mes de mayo a Junio, comparado con el semestre anterior se evidencia que se ha duplicado la participación de los usuarios y familiares en este canal de atención puesto que anteriormente en promedio al mes se recibían 40 manifestaciones.

Los comentarios recibidos en los buzones de sugerencias permiten encontrar toda clase de manifestaciones las cuales para efectos de seguimiento en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario se clasifican en 2 tipos, satisfechos e insatisfechos como se visibiliza en la gráfica 13.

**Gráfica 13. Comparación de comentarios satisfechos e insatisfechos**



Según lo observado en la gráfica anterior, se puede demostrar que durante el primer semestre del año 2023 hubo una relación directa entre los comentarios de usuarios satisfechos e insatisfechos, siempre siendo menor la incidencia de los últimos; esto concuerda con los periodos medidos anteriormente, en el mes de Abril se observa un mayor número de insatisfacciones en el mes de Mayo ya se evidencia que baja el nivel de insatisfacción observando manifestaciones en mayor cantidad satisfechas

Se observa mejoramiento en la cercanía que los usuarios de la ESE Hospital Regional de Duitama perciben con los espacios de participación ciudadana razón por la cual se observa mayor participación respecto al mismo periodo del año anterior.

### DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

En el primer semestre del 2023 se realizó la socialización de **Deberes y Derechos** a los Usuarios de la ESE Hospital Regional de Duitama a través material audiovisual distribuido en diversos espacios y representado de forma directa por medio de capacitaciones llevadas a cabo por funcionarios y miembros de la asociación de Usuarios de la Institución, por medio de comparendos pedagógicos para los usuarios que no asisten a las consultas de consulta externa y a través de la labor cotidiana del equipo de Atención al Usuario y Humanización a un total de **1844** usuarios registrados en listados tanto al cliente externo y en al cliente interno de la institución se ha realizado capacitación a través del plan de capacitación institucional en este semestre se ha brindado inducción y re inducción a **548** colaboradores y a través del funcionamiento de las áreas misionales conforme el plan de divulgación establecido, representando los avances de la consolidación en la gráfica 14:

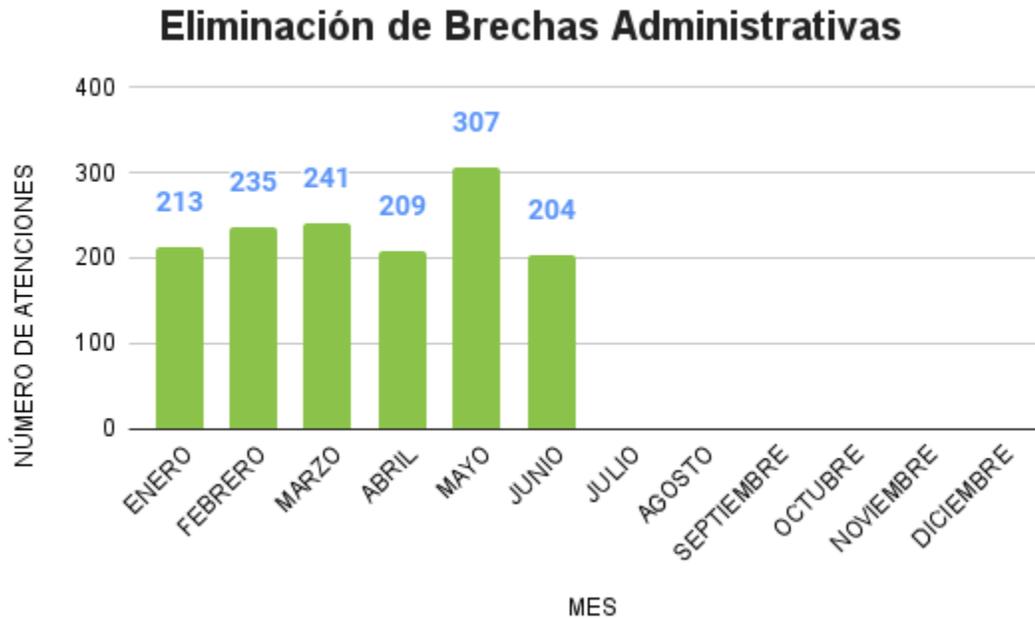
**Gráfica 14. Porcentaje de Usuarios que conocen sus deberes y derechos**



La grafica 14. Muestra que en promedio **307** usuarios al mes manifiestan reconocer cuales son sus derechos y deberes sobre la muestra de aplicación de **1844** personas encuestadas en el primer semestre del 2023 refieren conocer sus derechos y deberes en la Institución.

Así mismo durante el primer semestre del 2023, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó **1409** acciones de gestión, información y orientación sobre servicios estableciendo puentes de comunicación y vinculación entre los pacientes, sus familiares y la ESE Hospital Regional de Duitama, sus sedes de primer nivel. Las gestiones incluyen 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 donde se puede evidenciar una mayor atención puesto que en el **anterior semestre** 2022 se brindó **908** atenciones en eliminación de brechas administrativas.

**Gráfica 15. Atención y eliminación de brechas administrativas**



Se invita perseverantemente a la comunidad y los grupos de valor de la ESE Hospital Regional de Duitama y sus Sedes Integradas de Primer Nivel a participar de los espacios que en este informe han sido puestos en manifiesto, resaltando que la Institución se construye cotidianamente gracias a los aportes y la retroalimentación que sus usuarios otorgan a los servicios recibidos, pues es el insumo más importante para la mejora continua. La información relacionada en este documento fue tomada de los soportes que reposan en carpetas y en el archivo web del proceso de atención al usuario de la Institución.

Amablemente

**Juliana Sofía Herrera Morales**  
**Oficina de Atención al Usuario y al ciudadano**  
**Hospital Regional de Duitama**