

	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.....	7
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 Agosto 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 de agosto al 31 de Agosto 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.

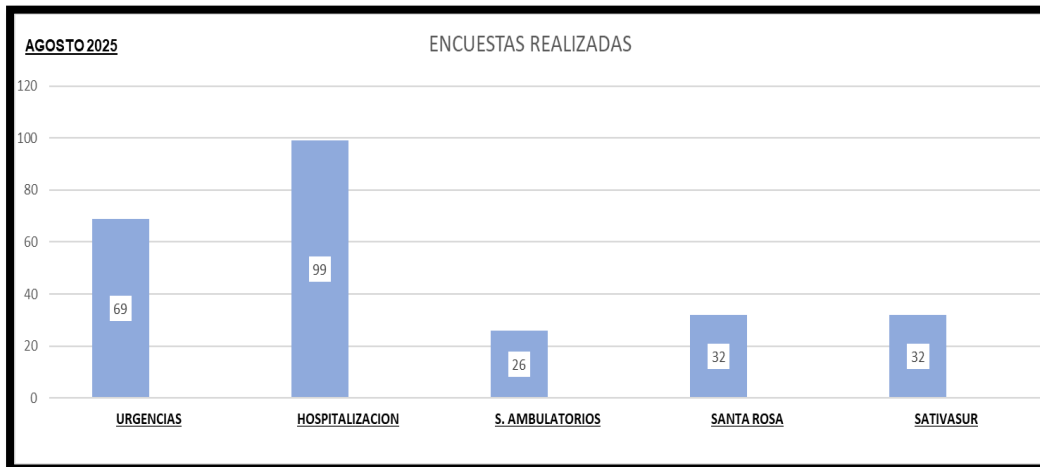
5. INFORME GENERAL.

El siguiente informe está basado en la información suministrada en **258** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de agosto en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **251** están satisfechos con la atención recibida y **255** 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

SEDES	SATISFACCION	RECOMENDACIÓN
URGENCIAS	94%	95%
HOSPITALIZACION	97%	100%
S. AMBULATORIOS	96%	100%
SANTA ROSA	100%	100%
SATIVASUR	100%	100%



Para este mes se tomó una muestra más grande que los meses anteriores con el ánimo de abarcar la población desde todos los 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.

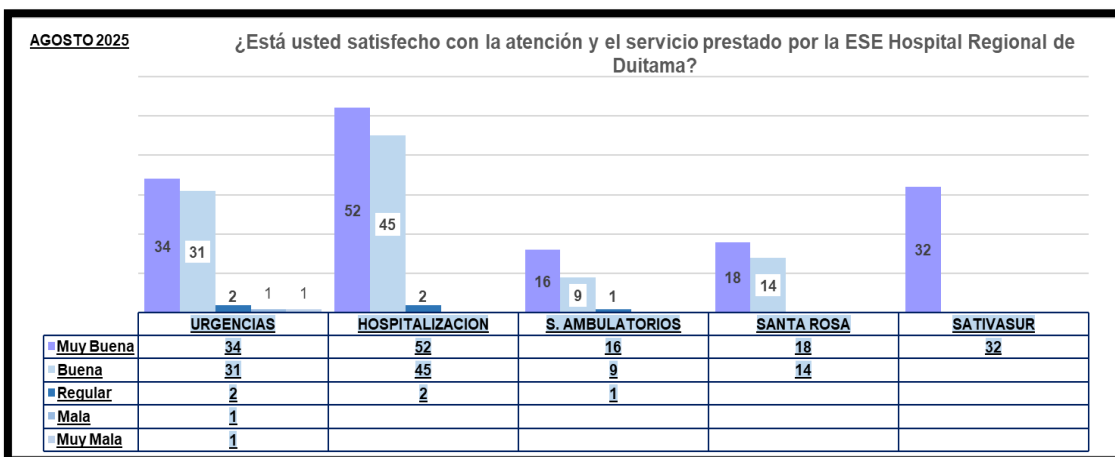
6. INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Tabla 1. Satisfacción del servicio

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.

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

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?						
Sede	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total general
URGENCIAS	34	31	2	1	1	69
HOSPITALIZACION	52	45	2			99
S. AMBULATORIOS	16	9	1			26
SANTA ROSA	18	14				32
SATIVASUR	32					32
Total general	152	99	5	1	1	258



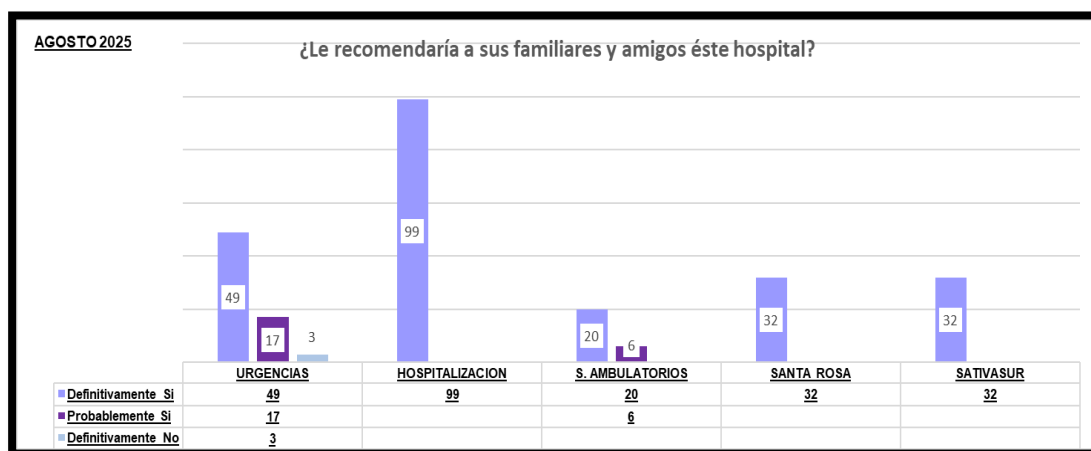
Para el mes de agosto mejoro la satisfacción en servicios ambulatorios de forma positiva, los otros servicios se mantuvieron cumpliendo la meta que es mayor al 90%.

7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio

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

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos éste hospital?			
Cuenta de ¿Le recomendaría a sus familiares y amigos éste hospital?	¿Le recomendaría a sus familiares y amigos éste hospital?		
Sede	Definitivamente Si	Probablemente Si	Definitivamente No
URGENCIAS	49	17	3
HOSPITALIZACION	99		
S. AMBULATORIOS	20	6	
SANTA ROSA	32		



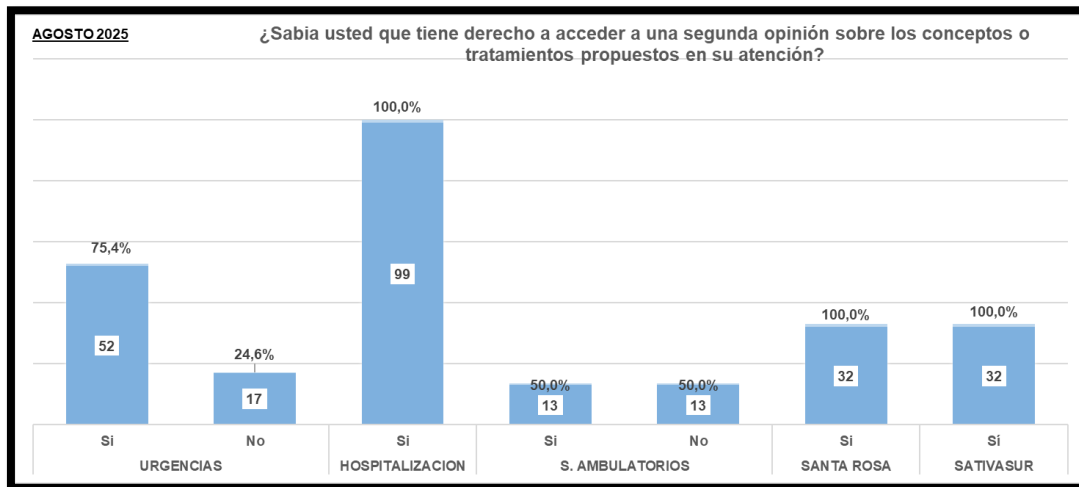
La recomendación es un **sello de garantía interna** que proyecta confianza hacia la comunidad, fortalece la cultura organizacional y eleva la calidad del servicio.

Para el mes de agosto sobresalieron todos los servicios, hubo una calificación poco a diferencia del resto que fue en urgencias a lo que es importante recalcar que el Hospital Regional de Duitama sigue en emergencia funcional por sobreocupación.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

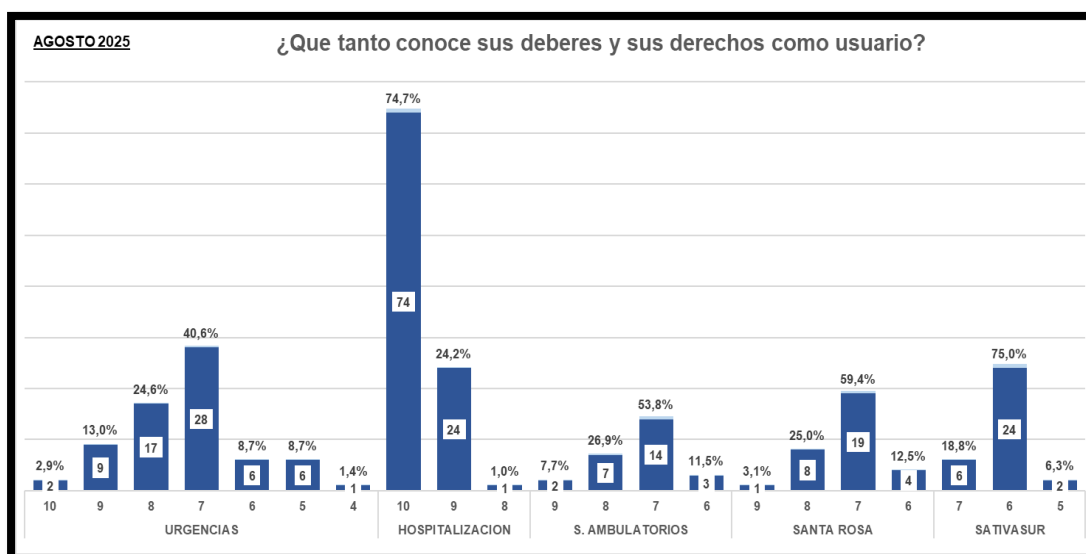
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión

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



En la ESE Hospital Regional de Duitama **existe el derecho a una segunda opinión en salud**, y hace parte del respeto a la autonomía del paciente y de la atención segura y con calidad, en el servicio ambulatorio quedo el resultado de 50 y 50 a diferencia de los otros servicios que sobresalió el sí.

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



Para la ESE Hospital Regional de Duitama es muy importante conocer sus derechos permitiendo que los usuarios participen de manera informada en las decisiones sobre su salud, favoreciendo la autonomía y la capacidad de exigir una atención segura, oportuna y digna.

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

Durante este mes se observa poco conocimiento en los derechos por parte de los usuarios, sobresaliendo el servicio de hospitalización y las UBAS.

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 27 manifestaciones. Lo anterior se puede observar representado así:

Gráfica 5. Listado de PQRS de la vigencia

ID	Código	Consecutivo	Fecha creación	Tipo	Nombres y Apellidos	Número de identificación	Descripción
574	2025-0185	185	2025-08-19	Sugerencia	Yulieth Higuera Rodríguez	1052396151	Inconformidad por información suministrada
583	2025-0194	194	2025-08-21	Petición	Germán Gabriel Salazar	1147485715	Demora en programación de cita
575	2025-0186	186	2025-08-19	Queja	Jenny Andrea Higuera Rodríguez	1053614512	Inconformidad por la atención
571	2025-0182	182	2025-08-14	Queja	Derly Beatriz castro	46457976	Demora en los resultados de laboratorio clínico
576	2025-0187	187	2025-08-19	Queja	Cristian Oswaldo Gutierrez Maldonado	1052392359	Demora en el suministro de medicamentos
569	2025-0180	180	2025-08-11	Queja	Fabián rojas Cardenas	1048690296	Demora en la programación de cita de imágenes diagnósticas
570	2025-0181	181	2025-08-13	Queja	Luz omaira becerra	52438945	Inconformidad en la atención de programación de cirugía
560	2025-0170	170	2025-08-04	Reclamo	VICTOR MANUEL LOPEZ CASTAÑEDA	74347001	Demora en programación de cita
565	2025-0176	176	2025-08-06	Queja	Balvina Garavito	40018993	Inconformidad clínica de Heridas
566	2025-0177	177	2025-08-08	Queja	Alba Sequera	46670101	Actos deshumanizantes
562	2025-0173	173	2025-08-04	Queja	Claudia Orduz	46367963	Inconformidad por trato
561	2025-0172	172	2025-08-04	Petición	Mía Bella Álvarez Acevedo	1049235495	Solicitud entrega de resultados
563	2025-0174	174	2025-08-04	Petición	Jesus Danilo Ruiz Gonzalez	13927489	Inconformidad en programación de cita
568	2025-0179	179	2025-08-08	Petición	Angela María Hernández Ochoa	33379320	Corrección de la prescripción
584	2025-0195	195	2025-08-21	Queja	Carlos Arturo Torres Garzon	1020714013	Inconformidad por atención.
585	2025-0196	196	2025-08-21	Felicitación	Fernando tibamozo	1052401728	Felicitación a la señora Erika
587	2025-0198	198	2025-08-22	Petición	Carlos Julio Carvajal	4258743	Solicitud Programación de cita
586	2025-0197	197	2025-08-22	Queja	Juan Camilo Flechas Vargas	1055273049	Inconformidad por falta de información
589	2025-0200	200	2025-08-27	Queja	Luis Antonio Camargo Barrera	74375411	Inconformidad por la atención
591	2025-0202	202	2025-08-28	Petición	RAFAEL ANTONIO PINZON RUIZ	19149902	
590	2025-0201	201	2025-08-28	Queja	Harold David Mariño Rios	1104548433	Demora en la atención
592	2025-0203	203	2025-08-28	Queja	Francisco Javier Rodriguez vargas	74433788	Programación de cita
593	2025-0204	204	2025-08-29	Queja	Fabián Andrés López pulido	1049635828	Queja por falta de agendamiento de cita con fisioterapia
594	2025-0205	205	2025-08-29	Petición	Fabián Andrés López pulido	1049635828	Queja por falta de agendamiento de cita con fisioterapia
581	2025-0192	192	2025-08-21	Queja	Jenni Andrea Higuera Rodríguez	1053614512	Inconformidad trato
582	2025-0193	193	2025-08-21	Queja	ROBERT CRISTOBAL GOMEZ JIMENEZ	1052400460	Inconformidad resultados de laboratorio clínico
567	2025-0178	178	2025-08-08	Queja	EXCELINA SANCHEZ	28680386	Programación de cita

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de 7,63 días.

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

9. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de Agosto 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 **223 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 Agosto del 2025, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 167 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 GESTIÓN DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS
Gestión administrativa externa (ordenes medicas de otras instituciones, autorizaciones, certificados, MIPRES, programación de citas,etc)
Orientación al usuario acerca de trámites médico/administrativos.
Corrección de orden médica
Impresiones médicas (órdenes, incapacidades)