

	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

 <p>E.S.E Hospital Regional de Duitama</p>	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 Noviembre 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 noviembre al 30 de noviembre 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 **257** 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 **282** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de vigente en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **266** están satisfechos con la atención recibida y **277** 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.

 <p>E.S.E Hospital Regional de Duitama</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha: Página 3 de 8

SEDE	SATISFACCIÓN	RECOMENDACIÓN
URGENCIAS	83%	92%
HOSPITALIZACION	100%	100%
S.AMBULATORIOS	92,50%	95%
SANTA ROSA	100%	100%
SATIVASUR	100%	100%

Se puede establecer que en la actual medición que en la sede de Duitama sobresale el servicio de hospitalización, seguido por el servicio de ambulatorio, y las sedes de SataRosa y Sativa se mantienen con una calificación superior. Se evidencia un promedio de satisfacción general del 94.33%.

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

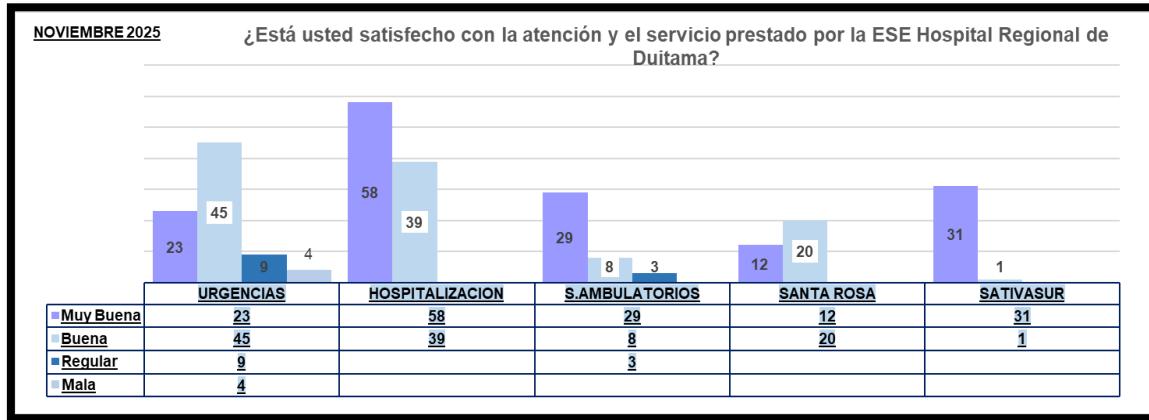
6. INDICADOR DE SATISFACCIÓN

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.

Sede	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
URGENCIAS	23	45	9	4
HOSPITALIZACION	58	39		
S.AMBULATORIOS	29	8	3	
SANTA ROSA	12	20		
SATIVASUR	31	1		
Total general	153	113	12	4

 <p>E.S.E Hospital Regional de Duitama</p>	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.

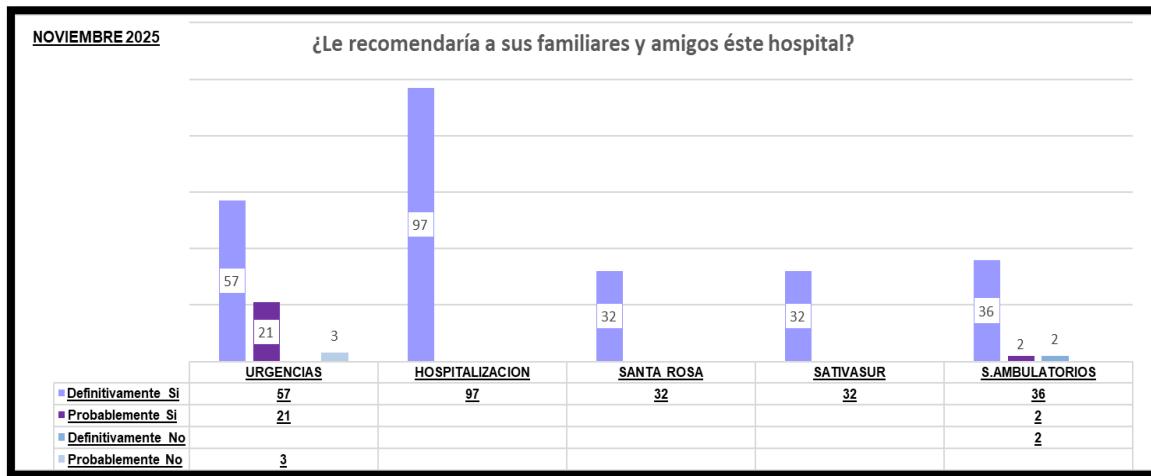
Se observa una mejoría muy satisfactoria del servicio de hospitalización, al igual que las sedes. Urgencias sigue manteniendo con una cifra baja.

7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio

Sede	Definitivamente	Probablemente	Definitivamente	Probablemente
	Si	Si	No	No
URGENCIAS	57	21		3
HOSPITALIZACION	97			
SANTA ROSA	32			
SATIVASUR	32			
S.AMBULATORIOS	36	2	2	
Total general	254	23	2	3

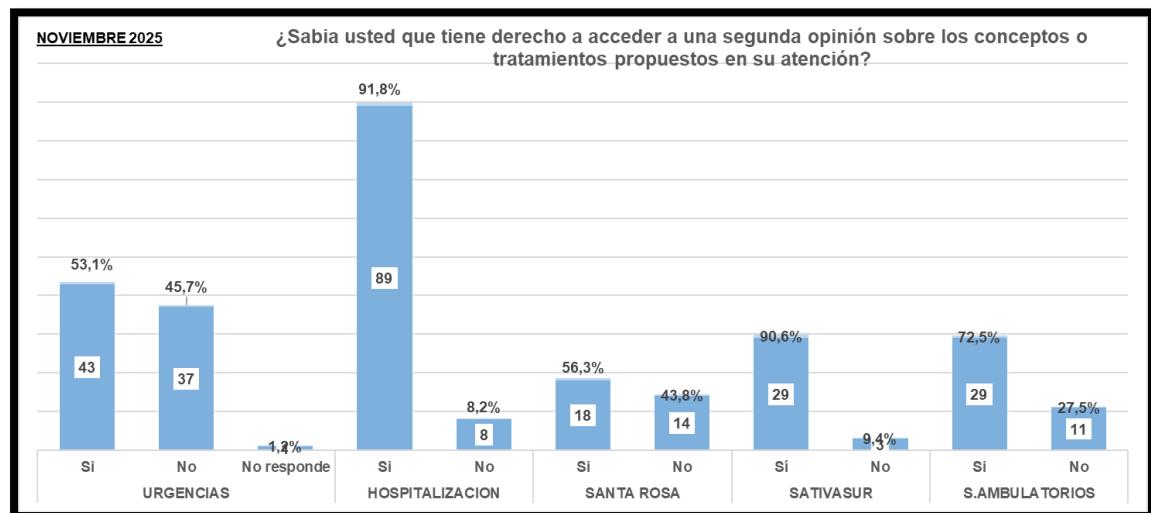
 <p>E.S.E Hospital Regional de Duitama</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha: Página 5 de 8



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

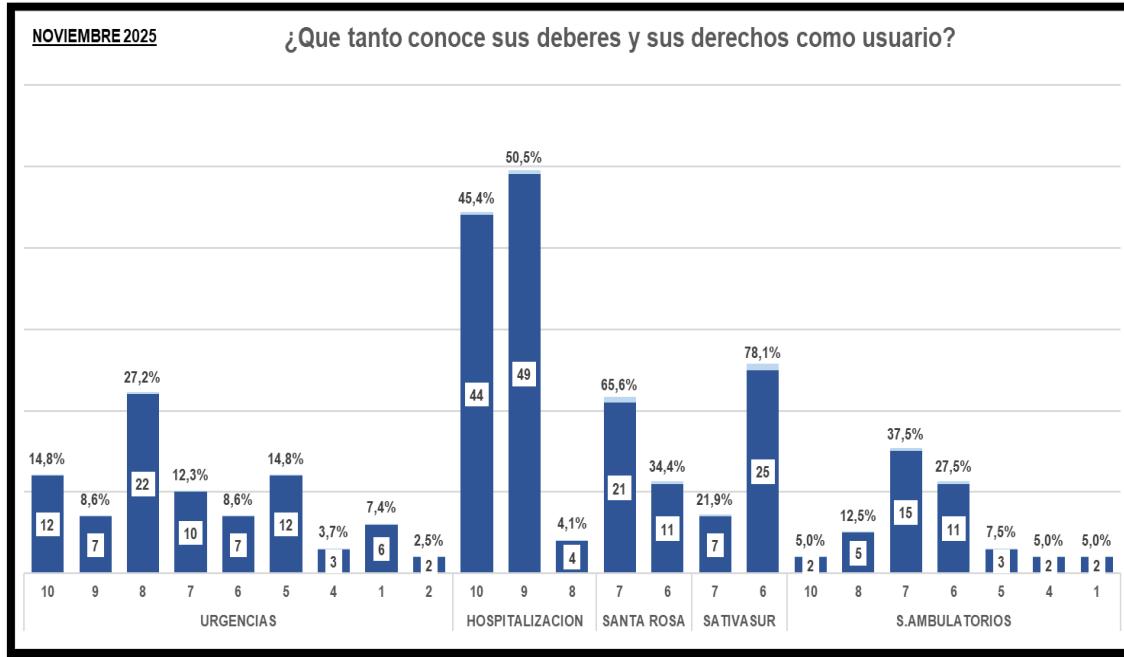
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



Los resultados muestran un nivel de conocimiento variable entre los usuarios respecto a su derecho a una segunda opinión médica. Si bien en algunos servicios predomina el conocimiento de este derecho, en otros se evidencia una brecha informativa importante, lo que resalta la necesidad de fortalecer las estrategias de educación al usuario.

 <p>E.S.E Hospital Regional de Duitama</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha: Página 6 de 8

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes



Los resultados muestran que el nivel de conocimiento de derechos y deberes es predominantemente alto, especialmente en los servicios de hospitalización y Sativsur. Las calificaciones se concentran en rangos altos (9 y 10), lo que indica un buen nivel de información y apropiación por parte de los usuarios. No obstante, en algunos servicios se identifican rangos medios y bajos, que evidencian oportunidades de fortalecimiento en la socialización de derechos y deberes.

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 16 manifestaciones. Lo anterior se puede observar representado así:

 <p>E.S.E Hospital Regional de Duitama</p>	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	Consecutivo	Fecha creación	Tipo	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Descripción
636	2025-0247	247	2025-11-03	Petición	Blanca Lilia Cárdenas Naranjo	24049635	Solicitud entrega de autorización
637	2025-0248	248	2025-11-04	Petición	Mardoqueo Rojas Fernández	5547378	Solicitud entrega de documentos
651	2025-0262	262	2025-11-29	Queja	Jorge Enrique Ortiz Sandoval	7228607	Inconformidad en demora de atención
638	2025-0249	249	2025-11-05	Petición	Pablo Ariel garavito	1052312290	Barreras administrativas
640	2025-0251	251	2025-11-12	Queja	Juan Sebastian Gómez Hernández	1070921427	Autorizacion insumos
639	2025-0250	250	2025-11-07	Queja	Deissy yackeline florez valderrama	46457308	Demoras en la atención
641	2025-0252	252	2025-11-12	Petición	Julia Herminda Quintero Sandoval	41309553	Demoras en la atención
642	2025-0253	253	2025-11-13	Queja	Luz Dary Canaria Peña	46453700	Inconformidad programacion cirugia
644	2025-0255	255	2025-11-14	Petición	monica Jannete Torres Hilarión	46367137	Solicitud
646	2025-0257	257	2025-11-19	Queja	Lidia Mercedes Flechas Camargo	1053606218	Solicitud historia clinica
647	2025-0258	258	2025-11-20	Petición	JESUS GABRIEL SANDOVAL VALERO	6760631	Solicitud autorización
643	2025-0254	254	2025-11-13	Queja	Juan esteban sotelo medina	1002700780	Solicitud certificado FURIPS
650	2025-0261	261	2025-11-28	Queja	ANGELA EDITH AGUILAR PIRATOVA	23438549	Programación de cita especializada
645	2025-0256	256	2025-11-15	Queja	alfonso díaz	41136214	Inconformidad en la atencioón
649	2025-0260	260	2025-11-26	Queja	Ana Janeth Muñoz Duarte	52996697	Inconformidad resultados de laboratorio
648	2025-0259	259	2025-11-26	Queja	GRACIELA PEREZ GONZALEZ	33630534	Programacion de resonancia magnetica

 <p>E.S.E Hospital Regional de Duitama</p>	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 5,50 días.

9. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de Noviembre 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 147 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 Noviembre del 2025, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 292 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 GESTIONES DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS
Gestion administrativa externa (ordenes medicas, autorizaciones, certificados, MIPRES)
Orientacion al usuario acerca de trámites administrativos
Corrección orden médica
Orientación ubicación servicios
Impresiones ordenes e incapacidades médicas