

INFORME DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2021

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

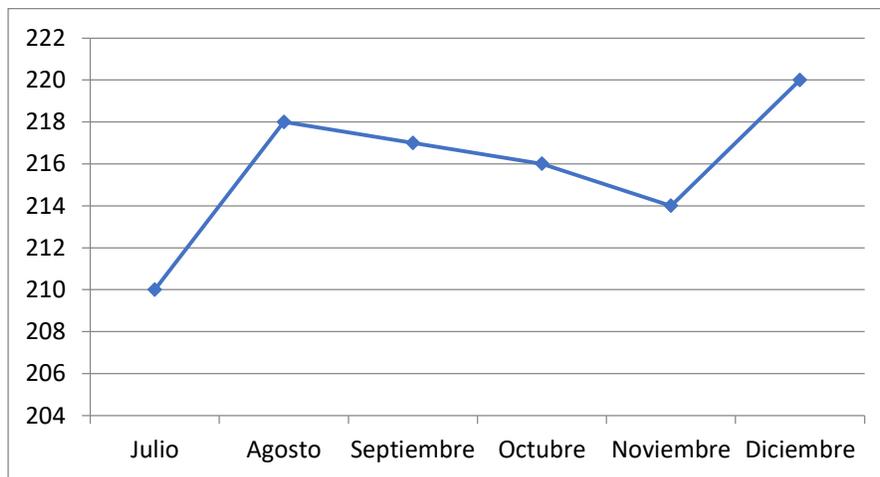
La E.S.E Hospital Regional de Duitama, implementa estrategias que contribuyan al mejoramiento de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta y mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario, determinar la percepción que tienen sobre la calidad de los servicios, lo cual garantiza que se brinde atención en salud integral, humanizada y de calidad.

A continuación, se dan a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción del segundo semestre del año 2021.

DUITAMA

Se aplicaron un total de **1295** encuestas distribuidas mensualmente así:

Gráfica 1. Encuestas aplicadas mensualmente en el segundo semestre 2021



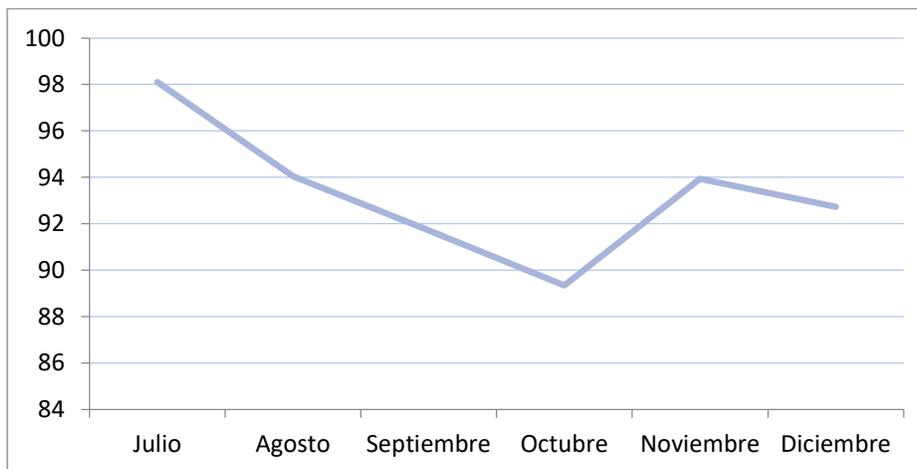
Con tendencia al alta, se están tomando mayor cantidad de encuestas, mejorando la fiabilidad de los datos obtenidos en la satisfacción de los usuarios.

Según las visitas de las auditorías internas y externas, se ha considerado la que la cantidad de encuestas aplicadas es óptima aunque el Sistema de Información y Atención al Usuario constantemente busca mejorar dicha cobertura



Al medir el indicador de satisfacción promedio en el segundo semestre se obtuvo un promedio ponderado de **93.3%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

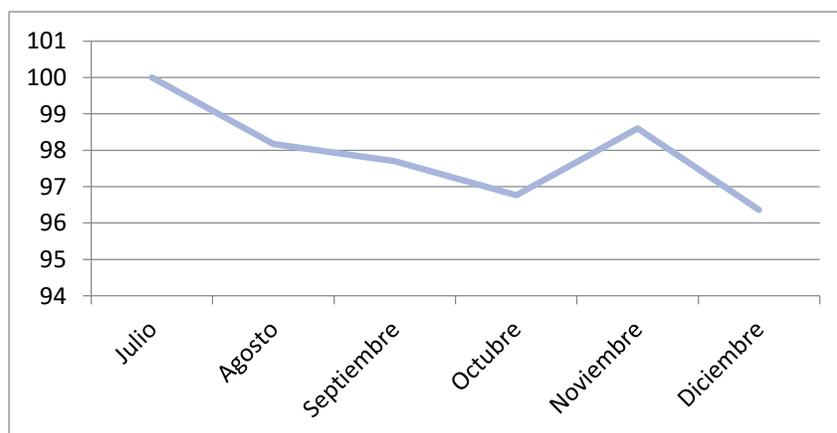
Gráfica 2. Porcentajes de Satisfacción durante el Segundo Semestre 2021



En la gráfica 2. Se puede distinguir que durante el segundo semestre del 2021 se cumplió en su mayoría con los niveles de excelencia en satisfacción del usuario, además la tendencia de la gráfica tiende a mantenerse estable.

Al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Duitama durante el Segundo Semestre del 2021 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **97.9%** y se encuentra distribuido en la gráfica 3.

Gráfica 3 Porcentaje de Recomendación de los Usuarios en el Segundo Semestre de 2021

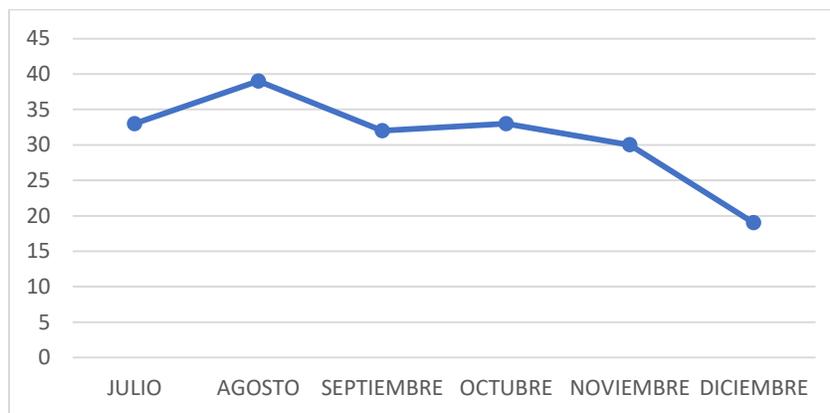


En la gráfica 3. Se puede encontrar un muy buen cumplimiento del indicador en Duitama, aunque con tendencia a la baja, posiblemente vinculado de forma inversamente proporcional a la cantidad de encuestas tomadas como se puede verificar en la gráfica 1.

SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL SANTA ROSA DE VITERBO

Se aplicaron un total de **186** encuestas distribuidas mensualmente así

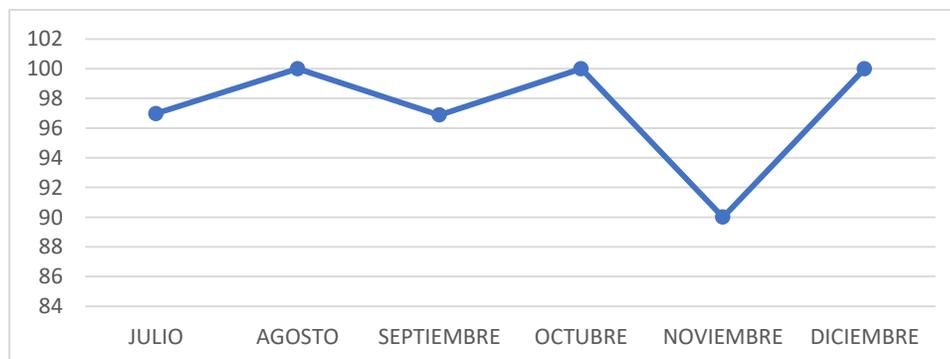
Gráfica 4. Total de encuestas aplicadas en Santa Rosa de Viterbo



En la gráfica 4. Se puede evidenciar una moderada disminución a través del segundo semestre del 2021 en la cantidad de usuarios encuestados, requiriendo acciones de mejora en el mismo para tener mejor fidelidad en los datos.

Al medir el indicador de satisfacción promedio en la sede Santa Rosa de Viterbo en el segundo semestre se obtuvo un promedio ponderado de **97.3%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

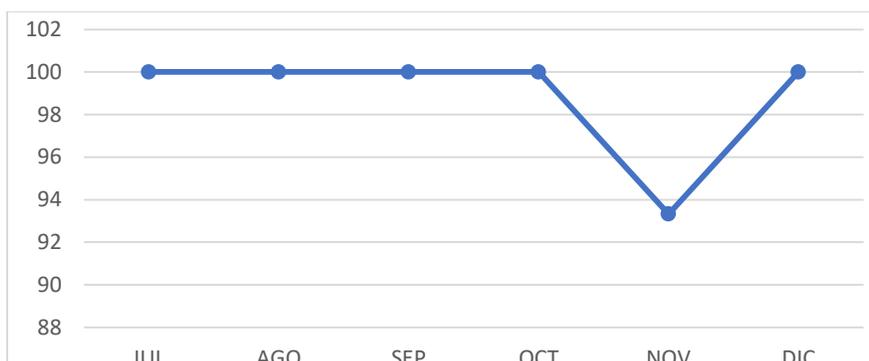
Gráfica 5. Distribución de Porcentajes de Satisfacción



En la gráfica 5. Se puede distinguir que durante el segundo semestre del 2021 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 Santa Rosa de Viterbo durante el Segundo Semestre del 2021 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **98.8%** y se encuentra distribuido en la gráfica 6.

Gráfica 6. Porcentajes de Recomendación Santa Rosa de Viterbo

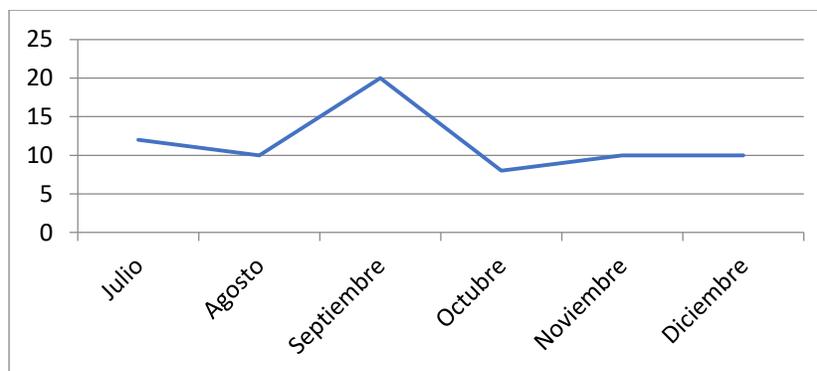


En la gráfica 6. Se puede encontrar un muy buen cumplimiento del indicador en Santa Rosa de Viterbo, se demuestra estabilidad en los datos mostrados, el pico en descenso del mes de Noviembre demuestra que al haber muestra escasa, los datos se ven severamente afectados aunque las cifras sean consistentes.

SATIVA-SUR

Se aplicaron un total de 70 encuestas distribuidas mensualmente así

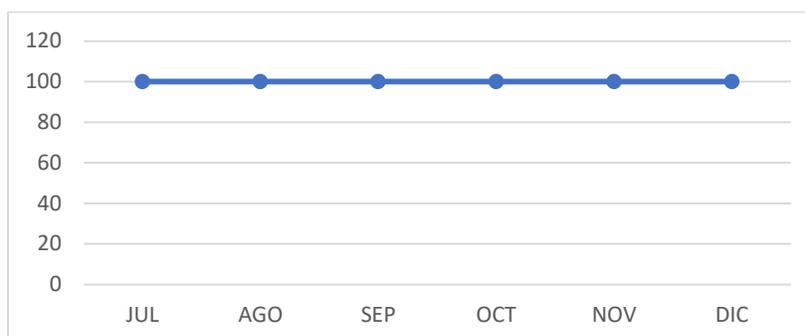
Gráfica 7. Encuestas a los usuarios en Sativa-Sur



En la gráfica 7. Se puede evidenciar que la muestra ha sido estable a través del segundo semestre del 2021 en la cantidad de usuarios encuestados en Sativa Sur, requiriendo acciones de mejora en el mismo para tener mejor fidelidad en los datos.

Al medir el indicador de satisfacción promedio en la sede Sativa Sur en el segundo semestre 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 durante el segundo semestre del 2021 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 Segundo Semestre del 2021 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **100%** y se encuentra distribuido en la gráfica 9.

Gráfica 9. Porcentajes de Recomendación Santa Rosa de Viterbo



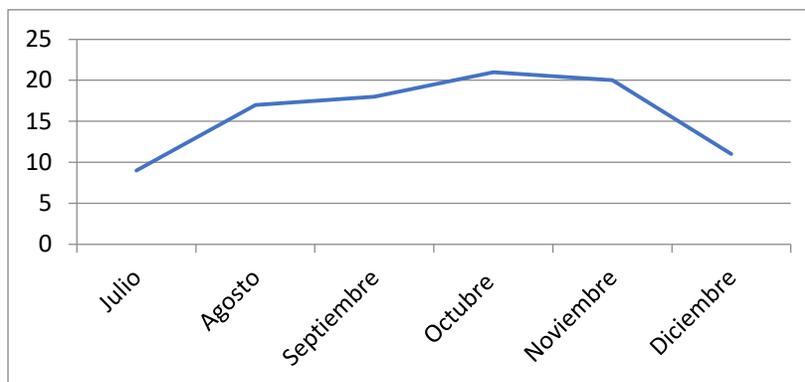
En la gráfica 9. Se puede encontrar un muy buen cumplimiento del indicador en Sativa Sur, se demuestra estabilidad en los datos mostrados con un cumplimiento total, es posible que la baja muestra influya en este resultado.

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, pagina WEB, Redes Sociales, Buzones de Sugerencias y de forma presencia,

En la gráfica 10. Se muestra la cantidad de PQRSD recibidas en el segundo semestre del 2021 con un total de **96 manifestaciones** distribuidas mensualmente así:

Gráfica 10. PQRSD recibidas en el Segundo Semestre del 2021

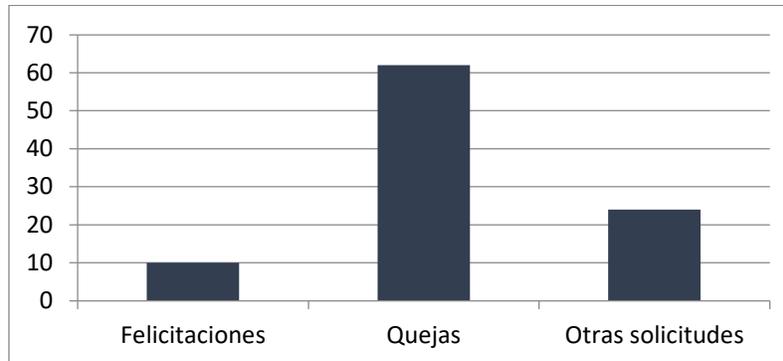


En la gráfica 10. Se manifiesta una elevación de la presentación de PQRSD al finalizar el tercer trimestre y al inicio del cuarto trimestre del 2021 representando un aumento del 100% en dicho periodo, estableciendo un promedio semestral de **16** manifestaciones mensuales.

A continuación se realiza 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 Segundo Semestre del 2021.



Gráfica 11. Proporción de manifestaciones recibidas en el segundo semestre 2021



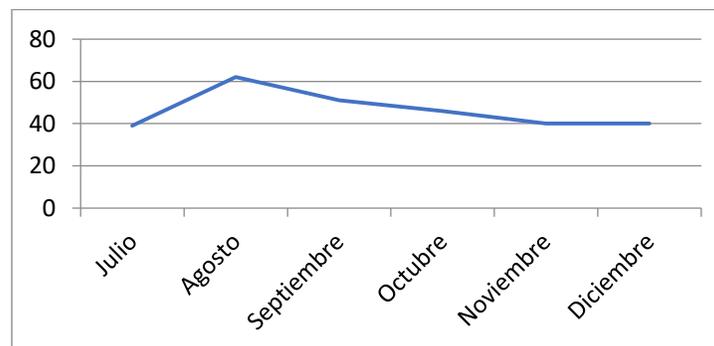
Respecto a la gráfica 11. Se puede observar que la mayor cantidad de manifestaciones ingresadas y tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario en el segundo semestre del 2021 fueron quejas y reclamos, seguido por otras solicitudes de información, historias clínicas, cambios o correcciones y menor medida por felicitaciones que cumplieron los criterios para dar respuesta al usuario.

BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el transcurso del segundo semestre del 2021, se realizó la apertura de buzones mensualmente en compañía y como garantes del proceso, la oficina de Control Interno de la Institución y un representante de los usuarios de la Institución que se intercambia y elige cada mes.

Se encontraron en total **278 manifestaciones** en los buzones de sugerencias de la sede Duitama, sede Santa Rosa y sede Sativa Sur, los datos se encuentran representados así:

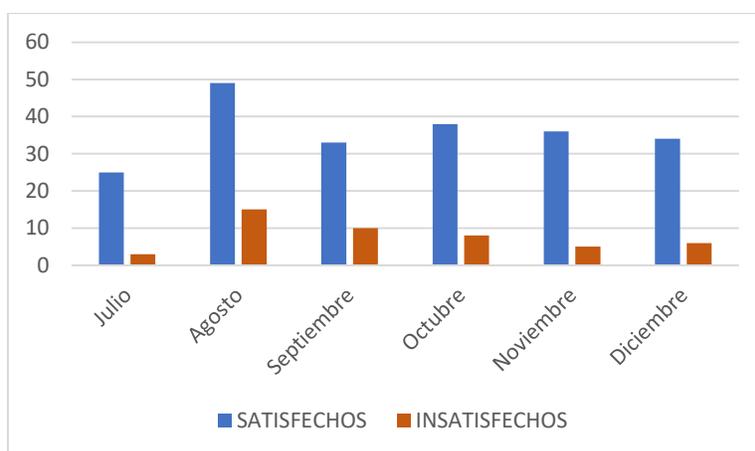
Gráfica 12. Proporción de manifestaciones recibidas en los buzones



Según lo observado en la gráfica anterior, se puede dilucidar que en promedio se realiza el hallazgo de **46** manifestaciones en los buzones de sugerencias mensualmente y puede evidenciar que en el segundo semestre del 2021 hubo un incremento en las manifestaciones en el mes de agosto y septiembre, tras lo cual se puede observar una estabilidad en la curva.

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 se clasifican en 2 tipos, satisfechos e insatisfechos como se visualiza en la gráfica 13.

Gráfica 13. Comparación de comentarios satisfechos e insatisfechos



Según lo observado en la gráfica anterior, se permite determinar que los indicadores de satisfacción medidos a través de los buzones de sugerencias, permiten a los usuarios en su mayoría reportar el agradecimiento y dejar evidencia de la buena atención recibida en el Hospital Regional de Duitama y sus sedes de primer nivel.

Así mismo durante el Segundo Semestre del 2021, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **629** 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.



La información relacionada en este documento fue tomada de los soportes que reposan en carpetas y en la web de la Institución.

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.

Amablemente

Daniel Sebastián Fuentes Martínez
Líder del Sistema de Información y Atención al Usuario
Hospital Regional de Duitama

