

## INFORME DE SATISFACCIÓN

### II TRIMESTRE – SOCORRO 2024

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el segundo trimestre del año, correspondiente a los meses de abril, mayo, junio, en el Hospital Regional Manuela Beltrán. El objetivo de estas encuestas fue evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de los servicios brindados y obtener retroalimentación para la mejora continua.

Durante el segundo trimestre del presente año, se llevaron a cabo **1560 encuestas** de satisfacción con los siguientes resultados.

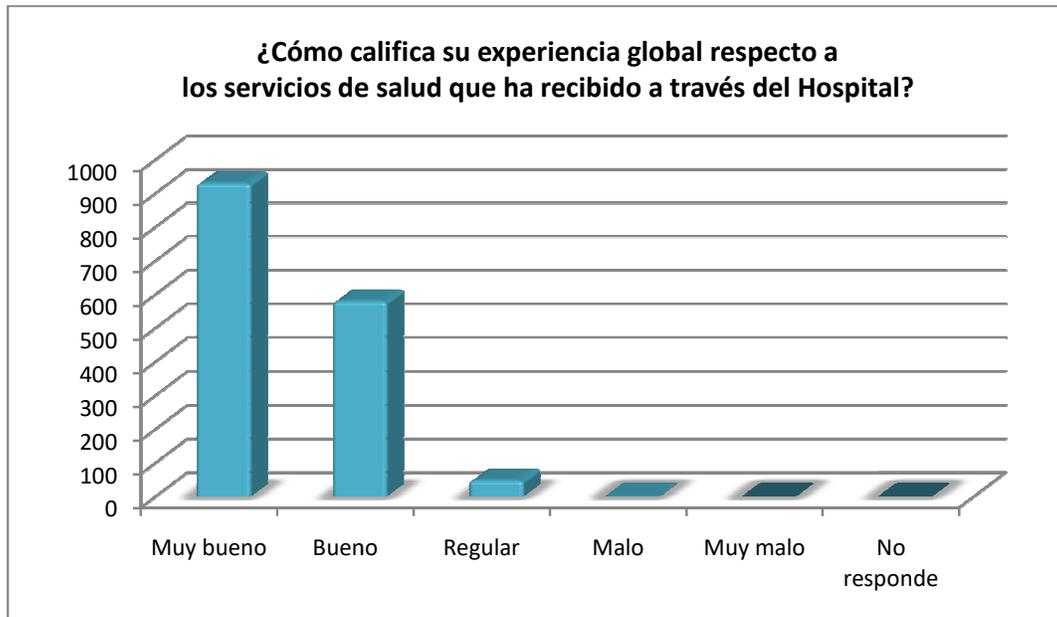
**TABLA 1**  
**Tabulación encuestas de tabulación**

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN DE SOCORRO																
II TRIMESTRE 2024 - SOCORRO																
NUMERO DE ENCUESTAS								% PARTICIPACION INDIVIDUAL								
ITEM	EXPERIENCIA	M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL	M/B	B	R	M	MM	N/A	TOTAL	
1	¿Cómo califica su experiencia	930	580	48	2	0	0	1560	60%	37%	3%	0%	0%	0%	100%	
2	¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?	DEFINITIVAMENTE		PROBABLEMENTE		NO RESPONDE		TOTAL	DEFINITIVAMENTE		PROBABLEMENTE		NO RESPONDE		TOTAL	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO				
		1405	3	146	6	0	0	1560	90%	0%	9%	0%	0%	0%	100%	
<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>		<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>N/R</b>	<b>TOTAL</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>N/R</b>	<b>TOTAL</b>	
3	¿Como fue la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad?	912	622	25	1	0	0	1560	58%	40%	2%	0%	0%	0%	100%	
<b>OPORTUNIDAD</b>		<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>N/R</b>	<b>TOTAL</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>N/R</b>	<b>TOTAL</b>	
4	¿Cómo califica los tiempos de espera durante la prestación del servicio en esta área?	601	661	263	16	12	7	1560	39%	42%	17%	1%	1%	0%	100%	
<b>ATENCIÓN</b>		<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>N/R</b>	<b>TOTAL</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>N/R</b>	<b>TOTAL</b>	
5	Atención y trato prestado por parte del personal de apoyo (vigilantes, facturador, atención al usuario y administrativos).	924	620	14	1	1	0	1560	59%	40%	1%	0%	0%	0%	100%	
6	Atención y trato prestado por el personal asistencial (médicos, especialistas enfermeras, auxiliares y camillero)	1006	544	8	2	0	0	1560	64%	35%	1%	0%		0%	100%	
<b>INFRAESTRUCTURA Y ASEO</b>		<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>N/R</b>	<b>TOTAL</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>N/R</b>	<b>TOTAL</b>	
7	¿Cómo califica las instalaciones físicas del hospital? - (salas de espera, habitaciones, consultorios, camillas)	942	582	34	1	1	0	1560	60%	37%	2%	0%	0%	0%	100%	
8	Califique el orden, aseo y accesibilidad de	928	608	22	2	0	0	1560	59%	39%	1%	0%	0%	0%	100%	
9	¿Si recibió alimentación, como la	80	150	38	9	1	1282	1560	5%	10%	2%	1%	0%	82%	100%	
<b>DERECHOS Y DEBERES</b>				<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>TOTAL</b>			<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>TOTAL</b>	
10	¿Conoce usted sus derechos y deberes que tiene como	1369		191		1560			88%		12%		100%			
<b>TOTAL ENCUESTA ( Participación Total)</b>		<b>6323</b>	<b>4367</b>	<b>452</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>86</b>	<b>12480</b>	<b>51%</b>	<b>35%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>	

El total de encuestas incluye las preguntas: 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9. las demas se hacen de manera independiente de acuerdo a su planteamiento.

Como se evidencia en la tabla 1, se realiza la respectiva tabulación de las encuestas de satisfacción al usuario referente al servicio ofrecido por el Hospital Manuela Beltrán del Socorro desde las diferentes áreas, concluyendo lo siguiente:

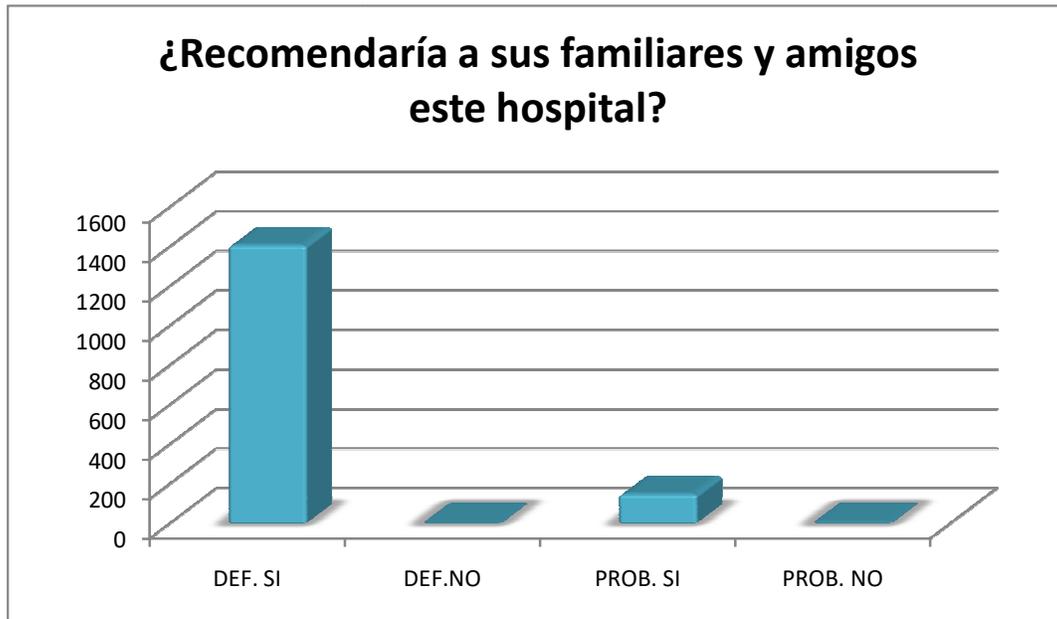
**Figura 1**



*Figura 1: Gráfico de calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos.*

Como se puede observar en la gráfica expuesta con un total de 1560 personas encuestadas, 930 personas, representando el 60% de la totalidad, afirman haber tenido una **MUY BUENA** experiencia global respecto a los servicios de salud que han recibido de la institución, de igual manera, se evidencia un total de 580 personas, representando el 37% las cuales responden que la experiencia que tuvieron en el hospital fue **BUENA**, Por otro lado, 48 usuarios, quienes representan el 3% manifiestan que la experiencia de **REGULAR**.

**Figura 2**



*Figura2: Gráfico de recomendación a familiares y amigos de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.*

Analizando la gráfica anteriormente expuesta, se evidencia que el 92 % de los usuarios manifiestan que **Definitivamente SI** recomendarían la Institución a sus familiares y amigos, de igual manera, se evidencia que el 7% **Probablemente SI** recomendaría a la Institución, por otra parte, el 1% correspondiente a 26 de los usuarios de refieren que no lo recomendarían o no responden.

**Figura 3**

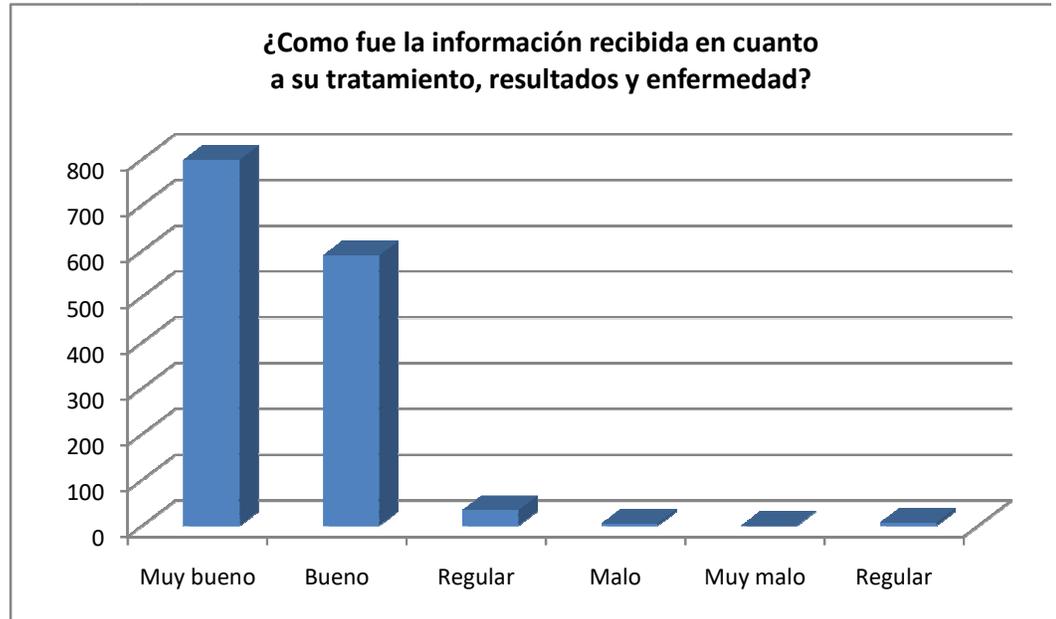
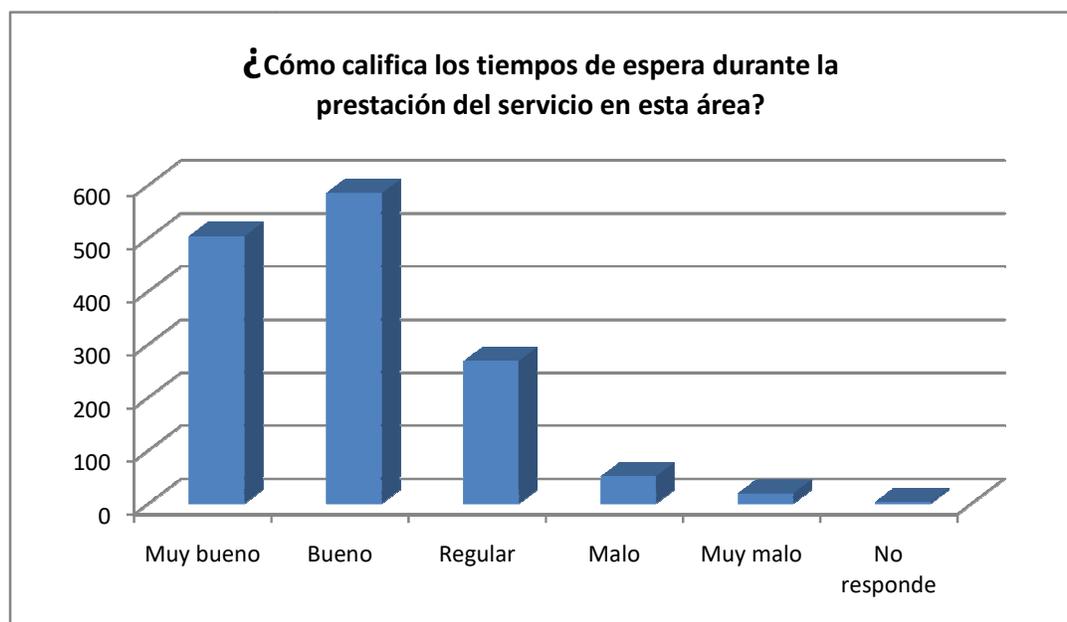


Figura3: Gráfico percepción de la información recibida.

Analizando la gráfica, 799 usuarios refieren que la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad es **Muy Buena**, asimismo, 590 usuarios nos indican que la información proporcionada es **Buena** y por el contrario 34 usuarios manifiestan que la información suministrada es **Regular**, **Mala o no responde**.

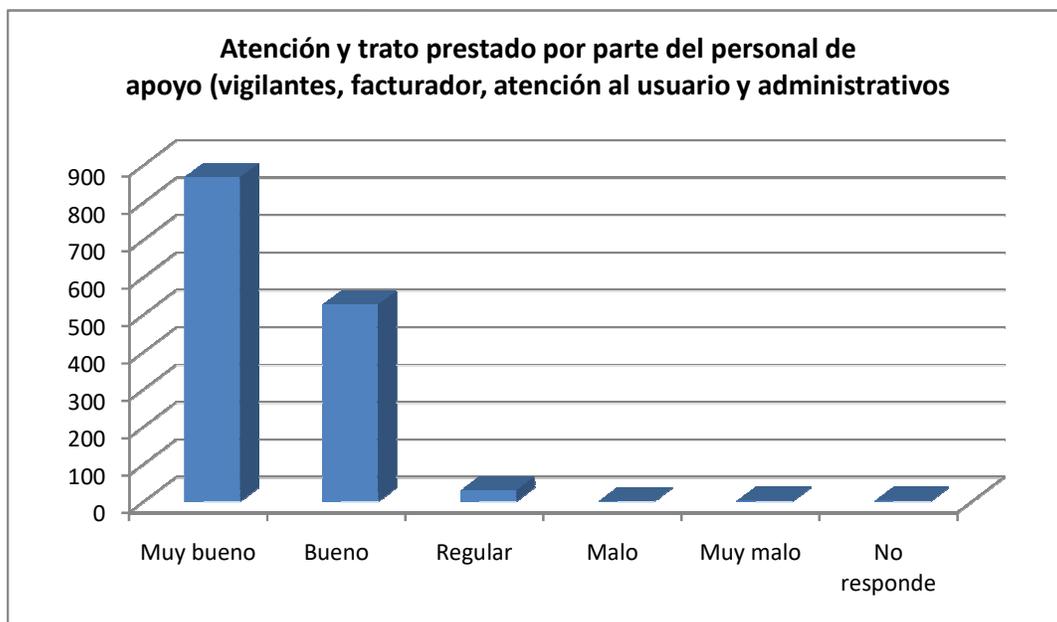
Figura 4



*Figura 4: Gráfico tiempos de espera durante la prestación del servicio.*

Considerando los datos, se evidencia que 504 usuarios correspondientes al 35%, califican los tiempos de espera como **Muy bueno**, 585 usuarios correspondientes al 41%, afirman que los tiempos de espera son **Buenos**. Por otra parte, 268 usuarios con un porcentaje del 19% refieren que el tiempo de espera son **Regular** y 73 usuarios correspondientes al 5% califica los tiempos de espera como **Malos, muy Mala o no responde**.

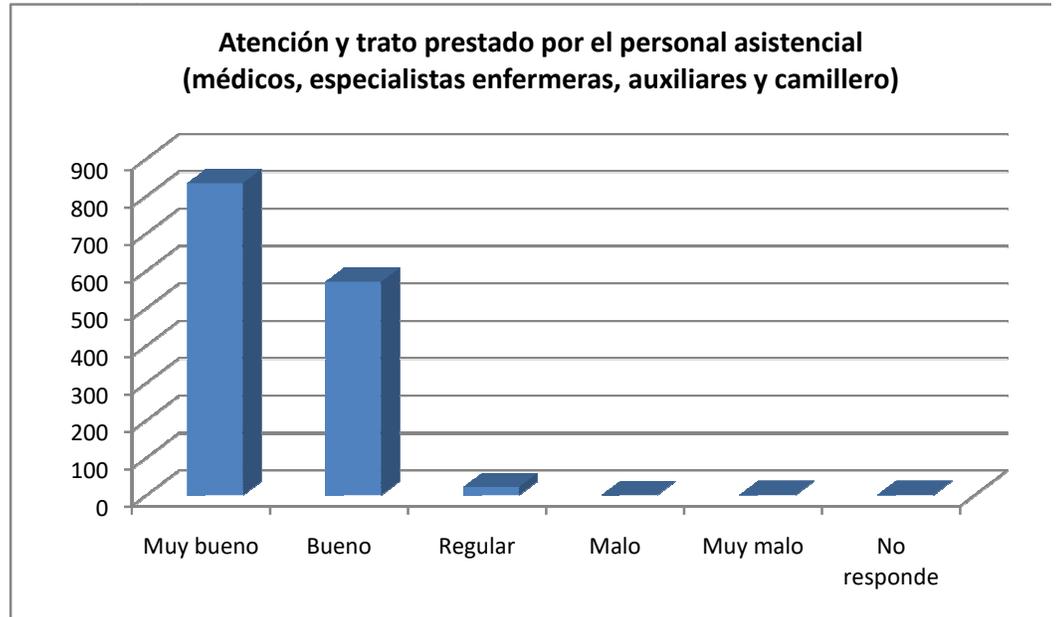
**Figura 5**



*Figura 5: Gráfico atención por el personal de apoyo.*

Ante la pregunta de cómo fue la atención y el trato prestado por parte del personal de apoyo (vigilantes, facturadores, atención al usuario y administrativos) el 61% de las personas encuestadas respondieron que la atención y trato prestado es **Muy bueno** y el 37% es **Bueno**, por otra parte, el 2% manifiestan inconformidad por la atención y trato prestado.

**Figura 6**



*Figura 6: Gráfico atención por el personal asistencial.*

Se puede evidenciar en la gráfica que el 58%, es decir, 835 usuarios encuestados afirman tener una **Muy buena** atención por parte de médicos, especialistas, enfermeras, auxiliares y camillero, en los servicios ofrecidos en el Hospital, asimismo, el 40% de los usuarios califican la atención y trato prestado como **Bueno**, y un pequeño porcentaje del 2% pero no menos importante, afirma que la atención y trato prestado por parte del personal asistencial, es **regular, mala o no dan respuesta a esta pregunta**.

*Figura 7*

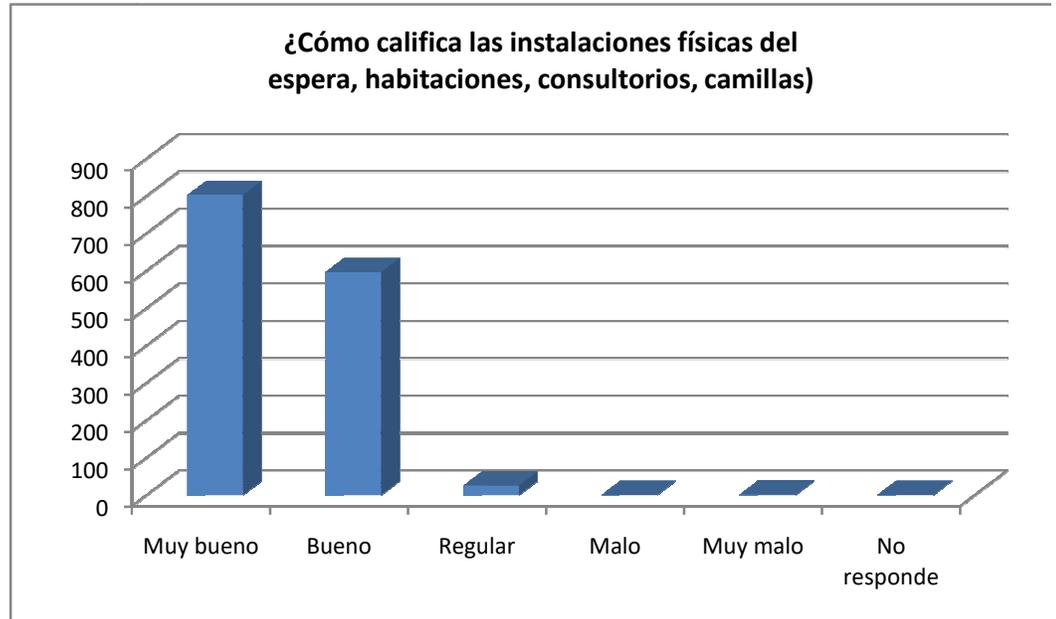


Figura 7: Gráfico percepción de las instalaciones físicas de la E.S.E. Hospital Manuela Beltrán- Nodo Palmas del Socorro.

De manera general, los usuarios califican las instalaciones de la Institución con un porcentaje del 56% que se encuentran en **Muy buenas** condiciones, un 42% afirma que las instalaciones se encuentran en **buenas** condiciones y con un 2% en **Regulares o Malas** condiciones.

Figura 8

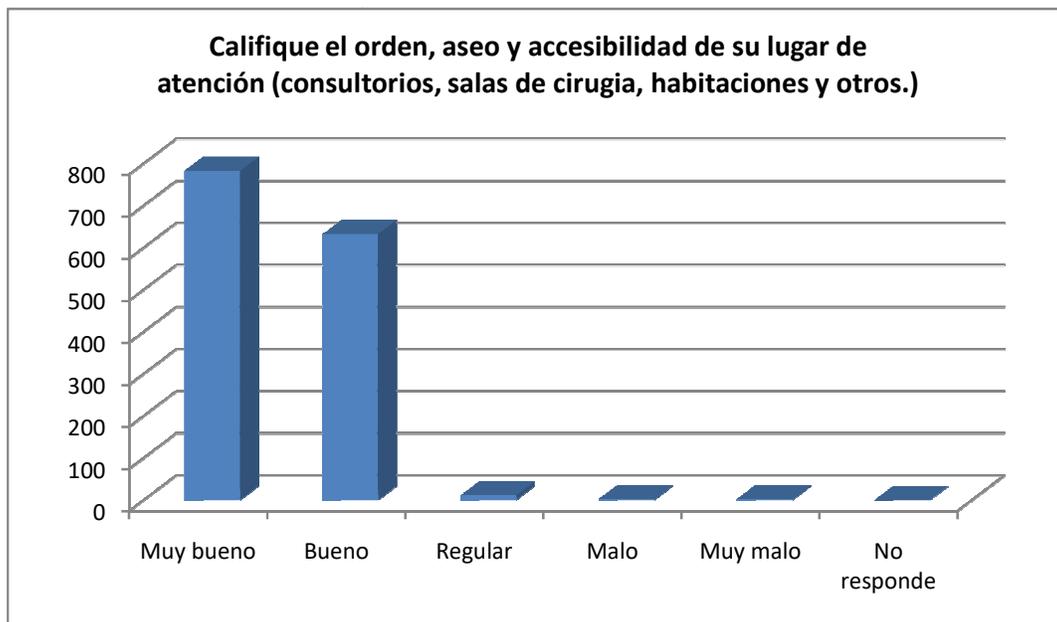


Figura 8: Gráfico calificación de orden, aseo, accesibilidad.

Se puede evidenciar con un 99% de satisfacción por parte de los usuarios de la Institución, quienes califican como **Muy bueno y Bueno** el orden, aseo y limpieza, afirmando que la Institución cuenta con espacios adecuados e higienizados en todas sus áreas y un 1% califican como **Regular o no responde**.

Figura 9

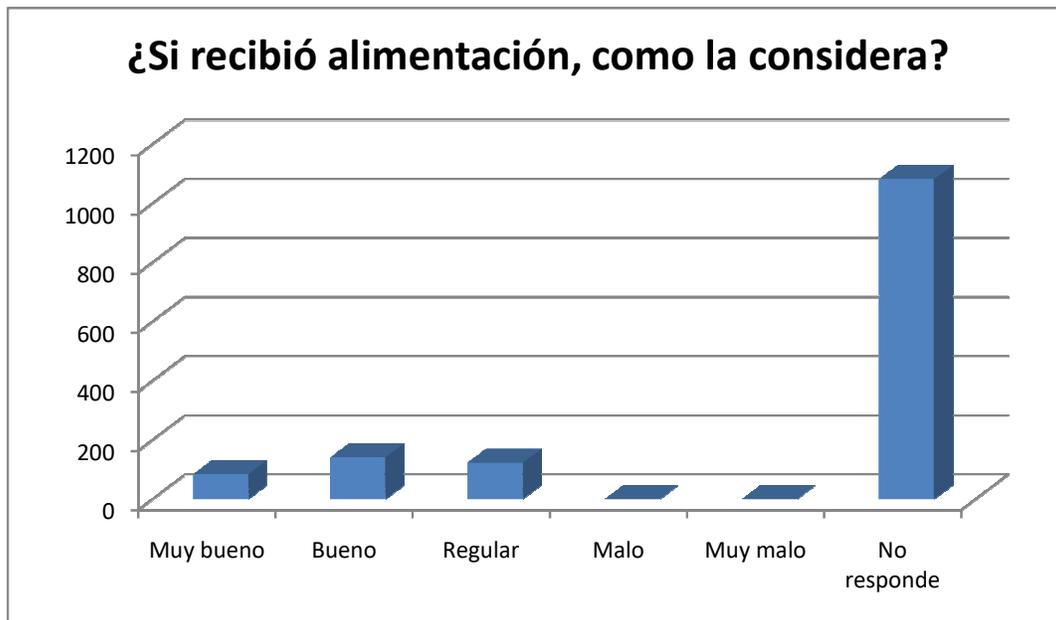


Figura 9: Gráfico de alimentación.

Ante la pregunta relacionada con el servicio de alimentación 1082 no responden a esta pregunta pues no han recibido alimentación en la institución, por otro parte, 225 personas manifiestan que la alimentación es **Muy buena y Buena** y 123 personas manifiesta que la alimentación es **Regular**.

Figura 10

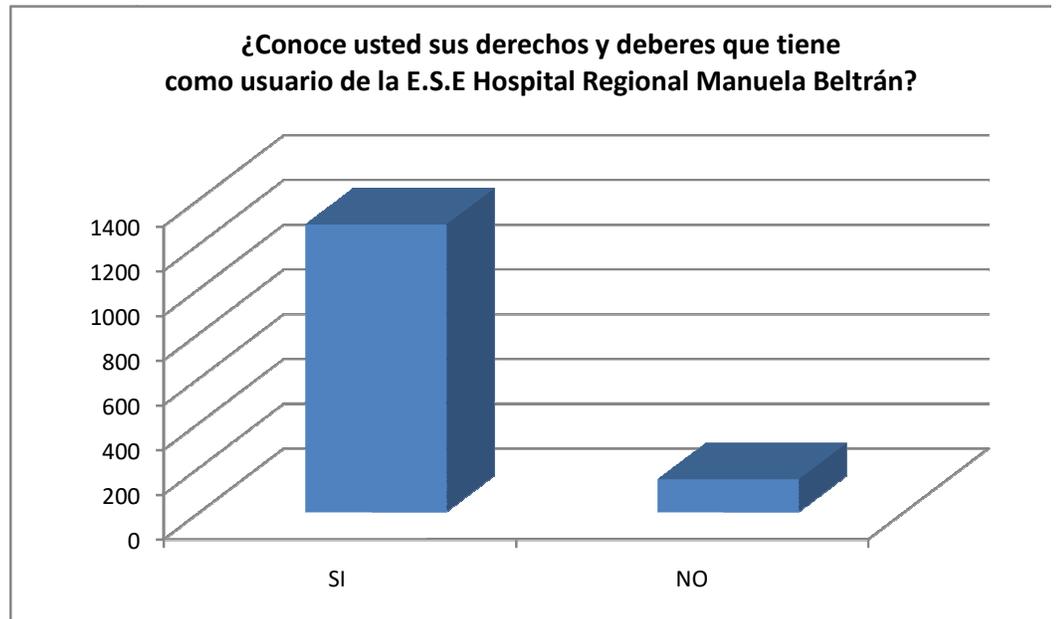


Figura 10: Gráfico Derechos y Deberes.

Se puede analizar que en la gráfica que el 90% de las personas encuestadas conocen los deberes y los derechos que tienen como usuarios de la Institución, sin embargo, se evidenció más educación al usuario respecto a socialización de derechos y deberes.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La obtención de un índice de satisfacción del 95.4% refleja una elevada aprobación por parte de los usuarios del hospital. Esto indica que la mayoría de los pacientes están satisfechos con los servicios proporcionados por parte de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán, debido a la planificación e implementación de estrategias por parte de los colaboradores.

Los usuarios perciben altos estándares de calidad en los servicios médicos, atención al paciente y otros aspectos relacionados con la atención hospitalaria. La elevada tasa de satisfacción también puede indicar eficiencia en los procesos internos del hospital, incluyendo tiempos de espera, atención oportuna y gestión eficaz de recursos.

A pesar de la alta satisfacción, es importante identificar áreas de oportunidad para la mejora continua. Esto podría incluir aspectos específicos señalados por los pacientes en las encuestas o áreas en las que la satisfacción sea ligeramente menor.

La retroalimentación de los pacientes es valiosa para entender sus necesidades y expectativas. Continuar recopilando comentarios y realizando

encuestas periódicas puede ser esencial para mantener y mejorar los estándares de atención.

Destacar las áreas específicas en las que el hospital ha recibido calificaciones más altas puede ayudar a fortalecer la imagen y la reputación de la Institución.

Este porcentaje de satisfacción puede contribuir positivamente a la reputación del hospital en la comunidad y entre los profesionales de la salud, generando confianza y atrayendo a nuevos usuarios.

La información recopilada a través de estas encuestas proporciona una base sólida para desarrollar estrategias a largo plazo que se alineen con las necesidades y expectativas de los pacientes, garantizando una atención de calidad sostenible.

En conclusión, el Hospital Regional Manuela Beltrán, ha logrado un notable nivel de satisfacción 95.4% , lo que refleja el éxito en la prestación de servicios de calidad. Este informe sirve como base para fortalecer las fortalezas, abordar áreas de mejora y garantizar una atención hospitalaria excepcional y sostenible en el futuro.

De manera general, los usuarios manifiestan haber recibido una buena atención en los servicios brindados en la institución. Donde se tiene una percepción positiva de la atención que la E.S.E presta, de igual manera una buena recomendación de la institución con los familiares y amigos teniendo en cuenta, el pequeño porcentaje de insatisfacción se generará estrategias donde el objetivo sea brindar una atención integral, optimización de los tiempos de espera y mayor conocimiento de los derechos y deberes.