

INFORME DE SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE – SOCORRO 2024

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el cuarto trimestre del año, correspondiente a los meses de octubre, noviembre, diciembre del 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 cuatro trimestre del presente año, se llevaron a cabo **1560 encuestas** de satisfacción con los siguientes resultados.

TABLA 1
Tabulación de encuestas de satisfacción.

 E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel, El Socorro - Santander																
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE 2024																
NUMERO DE ENCUESTAS	1560							% PARTICIPACION INDIVIDUAL								
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 global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?															
	557	969	34	0	0	0	1560	36%	62%	2%	0%	0%	0%	100%		
2	¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?															
	DEF.		PROB.		NO RESPONDE		TOTAL	DEF.		PROB.		NO RESPONDE		TOTAL		
	SI	NO	SI	NO				SI	NO	SI	NO					
	1553	5	2	0			1560	100%	0%	0%	0%			100%		
	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL		
3	¿Como fue la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad?															
	506	1026	25	2	1		1560	32%	66%	2%	0%	0%	0%	100%		
	OPORTUNIDAD															
	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL		
4	¿Cómo califica los tiempos de espera durante la prestación del servicio en esta área?															
	283	1071	179	26	1	0	1560	18%	69%	11%	2%	0%	0%	100%		
	ATENCIÓN															
	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL		
5	Atención y trato prestado por parte del personal de apoyo (vigilantes, facturador, atención al usuario y administrativos).															
	626	919	15	0	0		1560	40%	59%	1%	0%	0%	0%	100%		
6	Atención y trato prestado por el personal asistencial (médicos, especialistas enfermeras, auxiliares y camillero)															
	611	935	14	0	0	0	1560	39%	60%	1%	0%		0%	100%		
	INFRAESTRUCTURA Y ASEO															
	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL		
7	¿Cómo califica las instalaciones físicas del hospital? (salas de espera, habitaciones, consultorios, camillas)															
	474	1071	14	1	0		1560	30%	69%	1%	0%	0%	0%	100%		
8	Califique el orden, aseo y accesibilidad de su lugar de atención (consultorios, salas de cirugía, habitaciones y otros).															
	458	1086	15	1	0	0	1560	29%	70%	1%	0%	0%	0%	100%		
9	¿Si recibió alimentación, como la considera?															
	64	136	28	0	0	1332	1560	4%	9%	2%	0%	0%	85%	100%		
	DERECHOS Y DEBERES															
					SI		NO		TOTAL			SI		NO		TOTAL
10	¿Conoce usted sus derechos y deberes que tiene como usuario de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltran?															
					1524		36		¿Cómo califica los tiempos de espera durante la prestación del servicio en esta área?			98%		2%		100%
TOTAL ENCUESTA (Participación Total)																
	3579	7213	324	28	6	86	12480	29%	58%	3%	0%	0%	1%	100%		

Cómo 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 Regional Manuela Beltrán del Socorro desde las diferentes áreas, concluyendo lo siguiente.

Gráfica 1



Figura 1: Gráfico de calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos. Obteniendo un indicador del **97,8**.

Como se puede observar en la gráfica expuesta con un total de 1560 personas encuestadas; 557 personas representado un 36% 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 969 personal, representando el 62% las cuales responde que la experiencia que tuvieron en el hospital fue **BUENA**, por otro lado 34 usuarios representan el 2% manifiestan que la experiencia fue **REGULAR**.

Gráfica 2

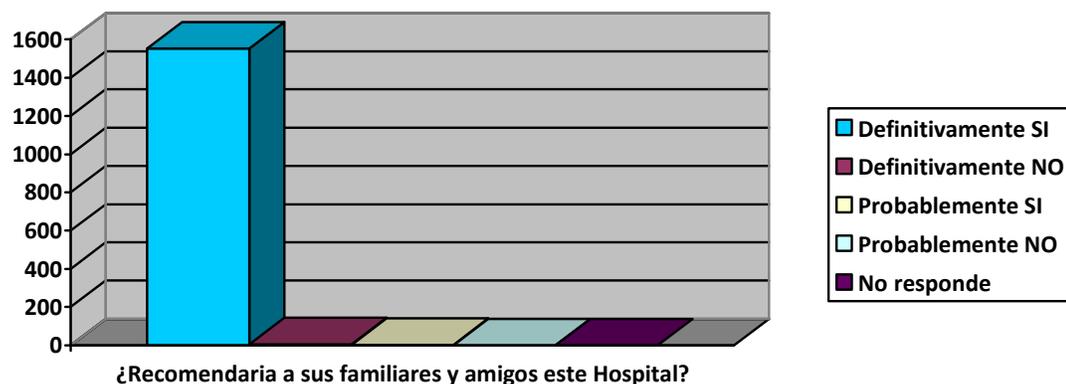
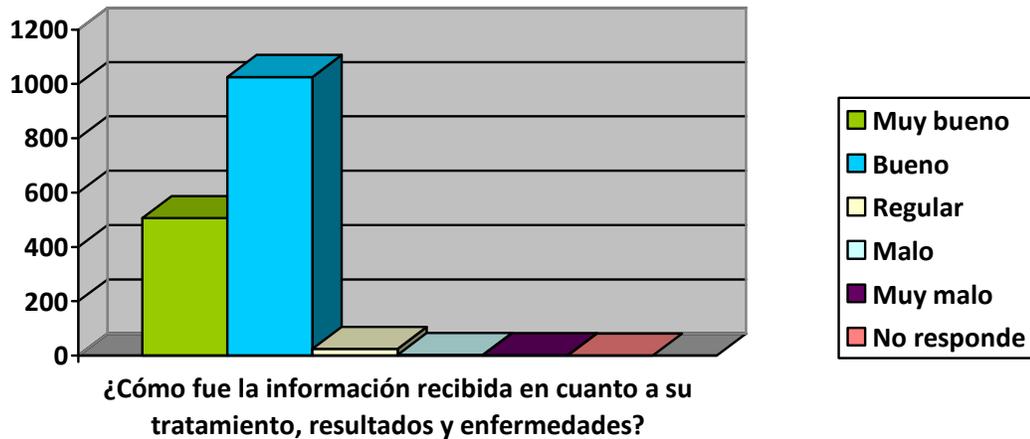


Figura 2: Gráfico de recomendación a familiares y amigos de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán. Obteniendo un indicador **99,8**.

Analizando la gráfica anteriormente expuesta, se evidencia que el 100% de los usuarios manifiestan que **Definitivamente SI** recomendarían la Institución a sus familiares y amigos.

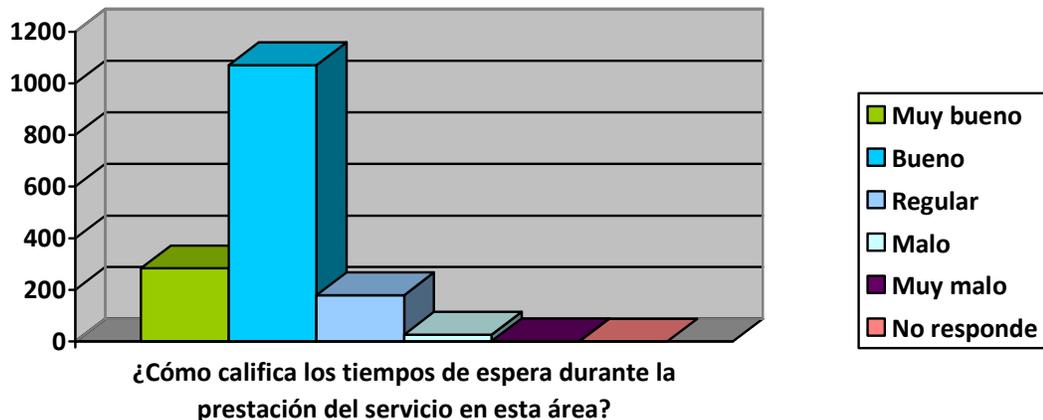
Gráfico 3



Gráfica 3: La percepción de la información recibida con un indicador del 99.8%

Analizando la gráfica 506 usuarios refieren que la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad es **MUY BUENA** representando el 32%, así mismo 1026 usuarios nos indican que la información fue **BUENA** con un 66%, 25 usuarios manifiestan que fue **REGULAR** con un 2%.

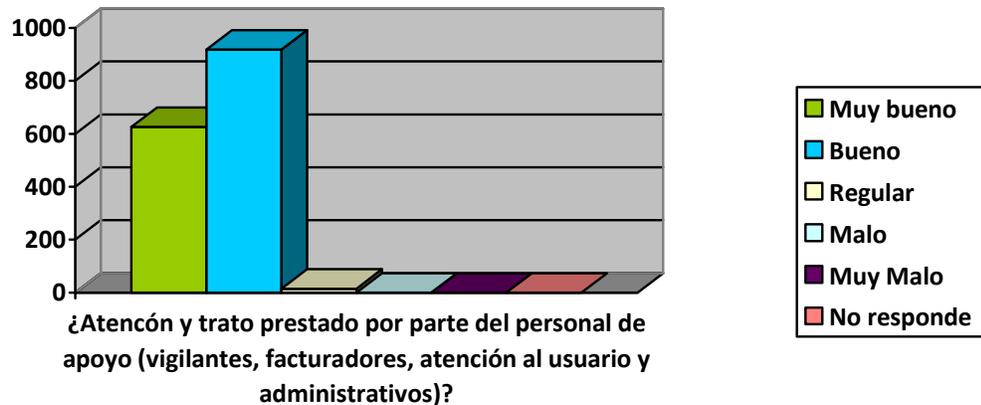
Grafica 4



Grafica 4: Los tiempos de espera durante la prestación del servicio con un indicador del 86.8%.

Considerando los datos, se evidencia que 283 usuarios correspondientes a un 18% califican los tiempos de espera como **MUY BUENO**, 1071 usuarios correspondientes al 69% afirman que el tiempo de espera es **BUENO** y 179 usuarios con un porcentaje del 11% refieren que los tiempos de espera son **REGULAR** y 26 usuarios con un 26% refieren que son **MALO**.

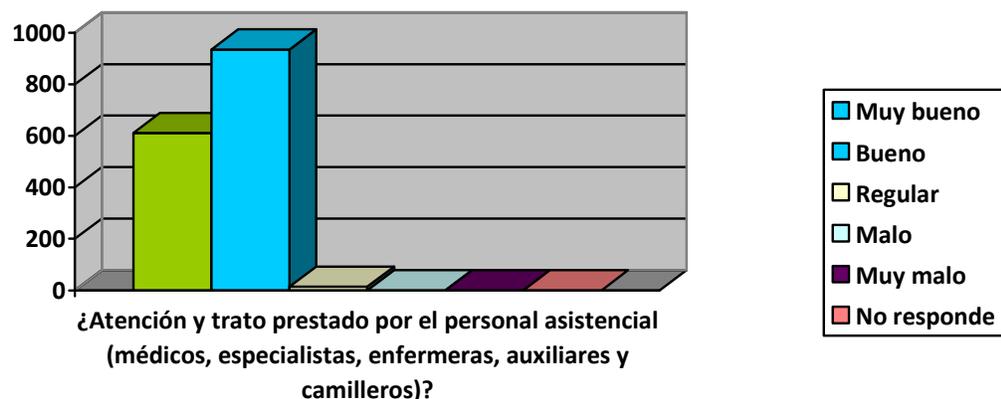
Gráfica 5



Gráfica 5: Atención por el personal de apoyo con un indicador del 99%.

Ante la pregunta de cómo fue la atención y el trato prestado por parte del personal de apoyo, vigilantes, facturadores, atención al usuarios y administrativos; evidenciamos que 626 usuarios con un 40% califican el trato como **MUY BUENO**, 919 usuarios con un 59% lo refieren como **BUENO** y 15 usuarios con el 1% lo refieren como **REGULAR**.

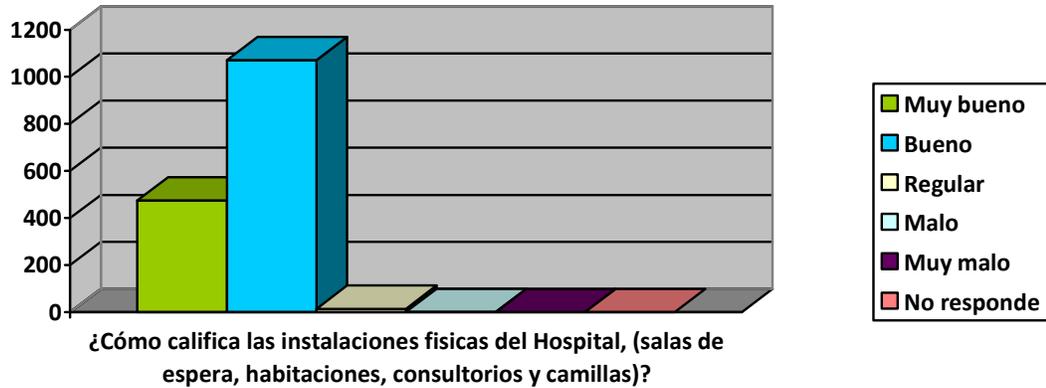
Gráfica 6



Gráfica 6: Atención por el personal asistencial, con un indicador del **99.1%**

Se puede evidenciar en la gráfica que 611 usuarios que refieren el 39% afirman a haber tenido una **MUY BUENA** experiencia, 935 usuarios con un 60% refieren que la atención fue **BUENA** y 14 usuarios con un 1% refieren que la atención fue **REGULAR**.

Gráfico 7



Gráfica 7: Percepción de las instalaciones físicas de la E.S.E Hospital Manuela Beltrán con un indicador de **99%**

De manera general los usuarios califican las instalaciones de la institución con un porcentaje del 30% de los 474 usuarios responden **MUY BUENO**, el 69% que corresponde a 1071 usuarios responden que **BUENO** y 1% de 14 usuarios que responden **REGULAR**.

Gráfica 8

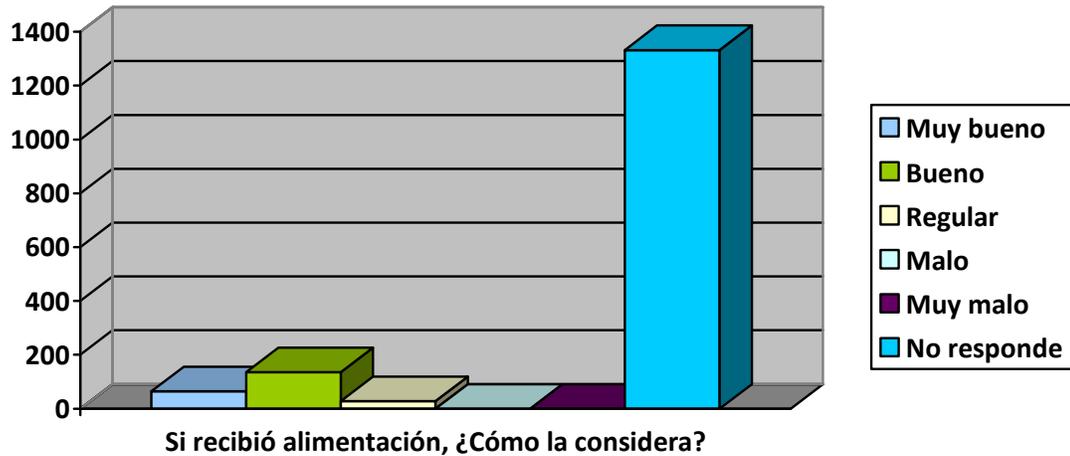


Gráfica 8: Calificación del orden, aseo y accesibilidad. Con un indicador del **99%**.

Hospital Regional Manuela Beltrán
 NIT 900.190.045-1
 Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
 Socorro, Santander - Colombia

Se puede evidenciar con un total de usuarios 458 con un porcentaje de 29% refieren como **MUY BUENO** el aseo, 1086 usuarios con un 70% afirman que **BUENO** y 15 usuarios con un 1% refieren que **REGULAR**.

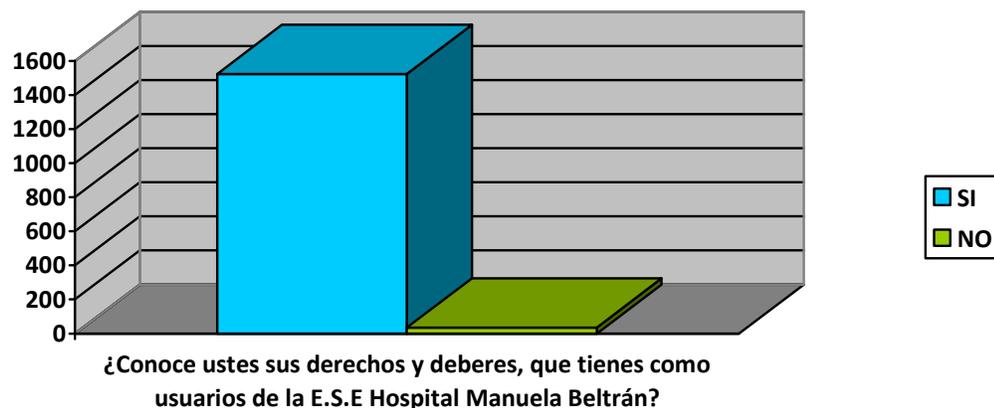
Gráfica 9



Gráfica 9: Como considera la alimentación, con un indicador del **94.1%**

Ante la pregunta relacionada con el servicio de alimentación 1332 con un 85% de usuarios que **NO RESPONDEN**, pues no han recibido alimentación en la institución, por otra parte 64 usuarios con un 4% responden **MUY BUENO**, 136 con un 9% respondieron **BUENO** y 28 usuarios con un 2% que responden **REGULAR**.

Gráfica 10



Gráfica 10: Deberes y derechos con un indicador del **100%**

Se puede analizar que en la gráfica que 1524 usuarios con un 98% nos afirman conocer sus deberes y derechos y 36 usuarios con un 2% refieren no conocer sus deberes y derechos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se obtuvo un índice de satisfacción del 97.8% reflejando una 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 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 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 la 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.

Hay que 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 y de servicio integral.

En conclusión, el Hospital Regional Manuela Beltrán a logrado un notable nivel de satisfacción de 97.8% lo que refleja el éxito en la prestación de servicios de calidad. Este informe sirve como base para el seguimiento de las mejoras de los servicios por áreas y garantizar una atención hospitalaria excepcional, con sostenibilidad para 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 Hospital Regional Manuela Beltrán presta, de igual manera una buena recomendación de la institución con los familiares y amigos teniendo en cuenta, el pequeño porcentaje de

insatisfacción se generarán estrategias donde el objetivo sea brindar una atención humanizada y optimización de los tiempos de espera.

Resaltando un indicador del 100% en deberes y derechos, que nos afirma la efectividad de las socializaciones y capacitaciones tanto a los usuarios como a los funcionarios del Hospital Manuela Beltrán.


ZORAIDA BENÍTEZ LAGARES
Profesional SIAU

Elaboró: Zoraida Benítez

Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander