

INFORME DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE – SOCORRO 2025

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el segundo trimestre del año, correspondiente a los meses de abril y mayo 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 segundo trimestre del presente año, se llevaron a cabo **1381 encuestas** de satisfacción con los siguientes resultados.

Se realizaron o creo una nueva encuesta de satisfacción para abarcar la satisfacción en todos los servicios. Que comenzó a partir del mes de junio.

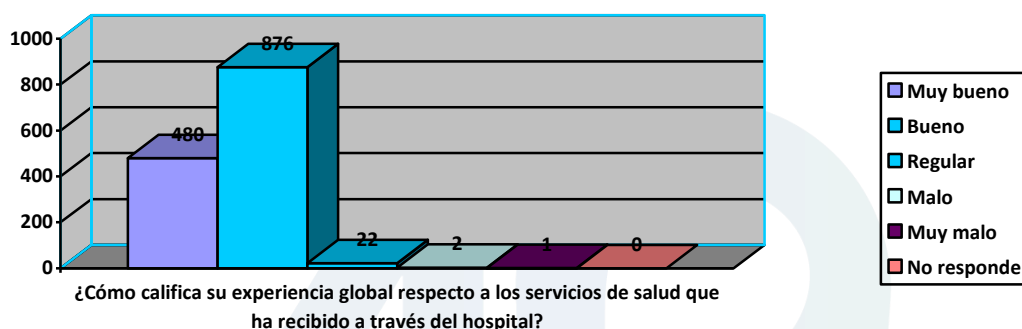
TABLA 1
Tabulación de encuestas de satisfacción.

 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2025								
	Responsable:		Mes :			Numero de encuestas :		1381
N.P	EXPERIENCIA	M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL
1.	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?	480	876	22	2	1		1381
	EXPERIENCIA	DEF SI	DEF NO	PROB SI	PROB NO	NO RESPONDE		TOTAL
2.	¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?	1371	10					1381
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL
3.	¿Como fue la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad?	484	876	18	3			1381
	OPORTUNIDAD	M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL
4.	¿Cómo califica los tiempos de espera durante la prestación del servicio en esta área?	287	832	240	21	1		1381
	ATENCIÓN	M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL
5.	Atención y trato prestado por parte del personal de apoyo (vigilantes, facturador, atención al usuario y administrativos).	525	845	10		1		1381
6.	Atención y trato prestado por el personal asistencial (médicos, especialistas enfermeras, auxiliares y camillero)	542	822	16		1		1381
	INFRAESTRUCTURA Y ASEO	M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL
7.	¿Cómo califica las instalaciones físicas del hospital? - (salas de espera, habitaciones, consultorios, camillas)	456	911	14				1381
8.	Califique el orden, aseo y accesibilidad de su lugar de atención (consultorios, salas de cirugía, habitaciones y otros).	458	910	13				1381
9.	¿Si recibió alimentación, como la considera?	17	133	23	2	1	1205	1381
	DERECHOS Y DEBERES	SI			NO			TOTAL
10	¿Conoce usted sus derechos y deberes que tiene como usuario de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán?	1376			5			1381

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

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 **98%**.*

Como se puede observar en la gráfica expuesta con un total de 1381 personas encuestadas; 480 personas representado un 35% 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 876 personal, representando el 63% las cuales responde que la experiencia que tuvieron en el hospital fue **BUENA**, por otro lado 22 usuarios representan el 2% manifiestan que la experiencia fue **REGULAR** y 1 persona manifiesta que su experiencia global respecto a los servicio de salud fue **MALA**

Gráfica 2

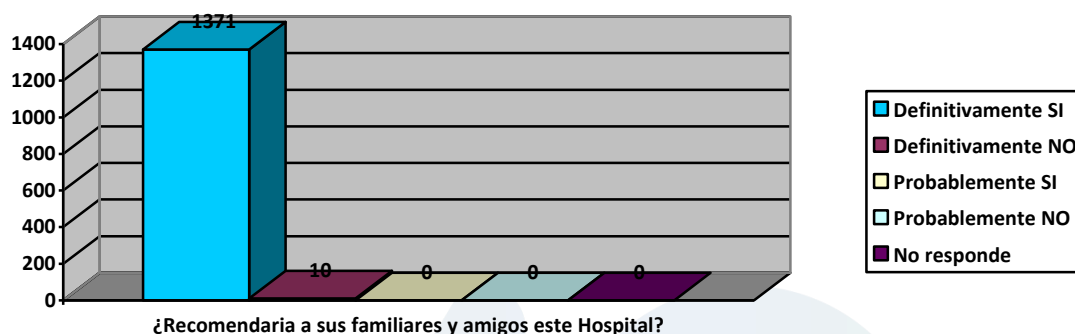
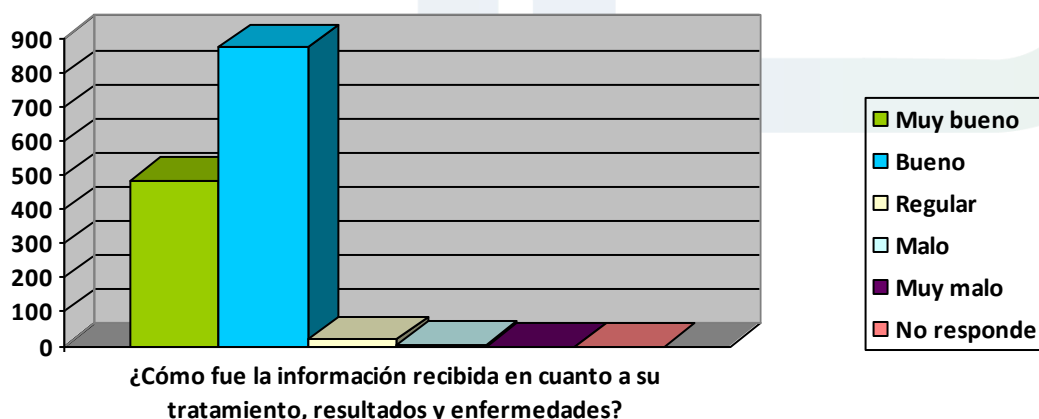


Figura 2:

Gráfico de recomendación a familiares y amigos de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán. Obteniendo un indicador **99%**.

Analizando la gráfica anteriormente expuesta, se evidencia que 1370 usuarios manifiestan que **Definitivamente SI** recomendaran la Institución a sus familiares y amigos con un 99%, 10 personas dijeron que no recomendarían la institución con 1%.

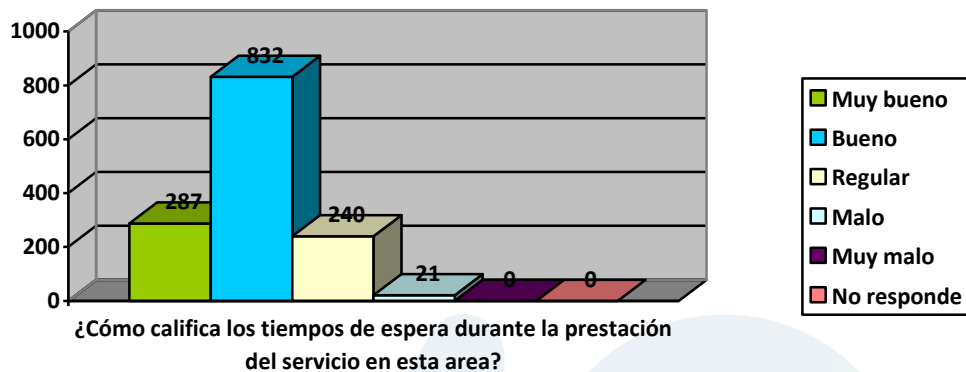


Gr

Gráfica 3: La percepción de la información recibida con un indicador del **98%**

Analizando la gráfica 484 usuarios refieren que la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad es **MUY BUENA** representando el 35%, así mismo 876 usuarios nos indican que la información fue **BUENA** con un 63%, 18 usuarios manifiestan que fue **REGULAR** con un 1.5% y mala 3 usuarios con 0.5%.

Grafico 4



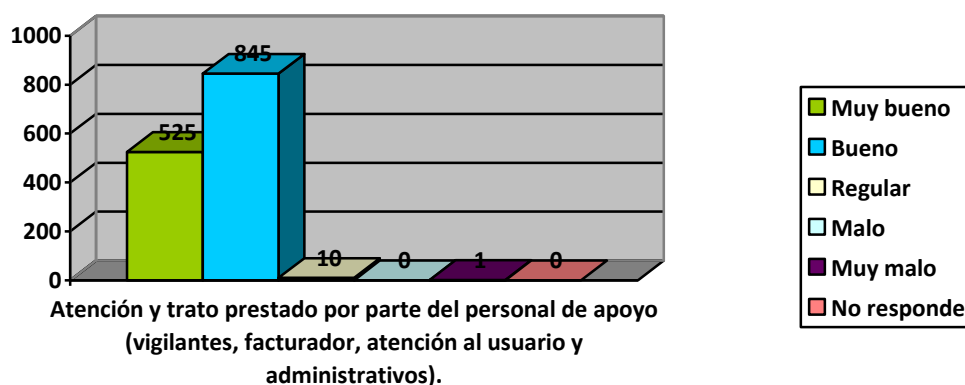
Grafica 4:

Los tiempos de espera durante la prestación del servicio con un indicador del **81%**.

Considerando los datos, se evidencia que 287 usuarios correspondientes a un 21% califican los tiempos de espera como **MUY BUENO**, 832 usuarios correspondientes al 60% afirman que el tiempo de espera es **BUENO** y 240 usuarios con un porcentaje del 17% refieren que los tiempos de espera son **REGULAR** y 21 usuarios con un 2% refieren que son **MALO**.

podemos evidenciar que la demora en el servicio esta siendo muy afectada y de la cual se requiere un plan de mejoramiento para minimizar estas causas.

Gráfica 5

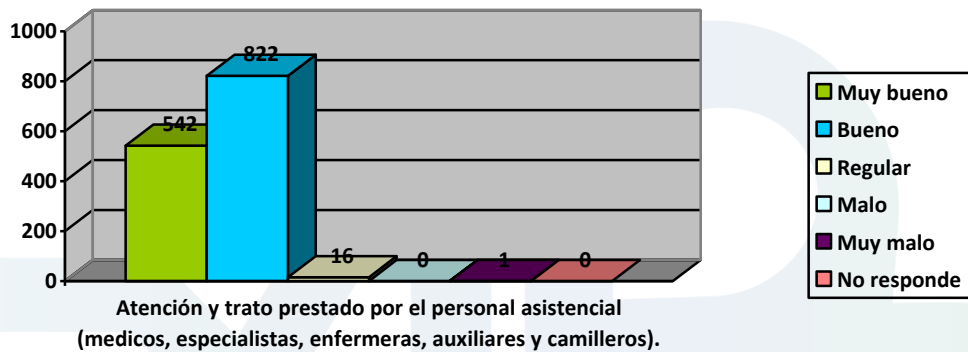


Gráfica 5: Atención por el personal de apoyo con un indicador del **99%**.

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 525 usuarios con un 38% califican el trato como **MUY BUENO**,

845 usuarios con un 61% lo refieren como **BUENO** y 10 usuarios con el 1% lo refieren como **REGULAR** y 1 usuarios lo refieren como **MALO**.

Gráfica 6

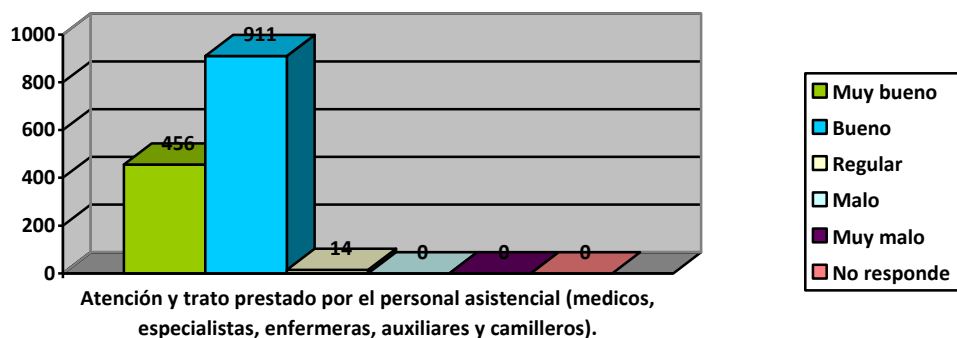


Gráfica 6: Atención por el personal asistencial, con un indicador del 99%

Se puede evidenciar en la gráfica que 542 usuarios que refieren el 39% afirman a haber tenido una **MUY BUENA** experiencia, 822 usuarios con un 60% refieren que la

atención fue **BUENA** y 16 usuarios con un 1% refieren que la atención fue **REGULAR** y 1 usuarios refieren que la atención por parte del del personal asistencial fue **MUY MALA**.

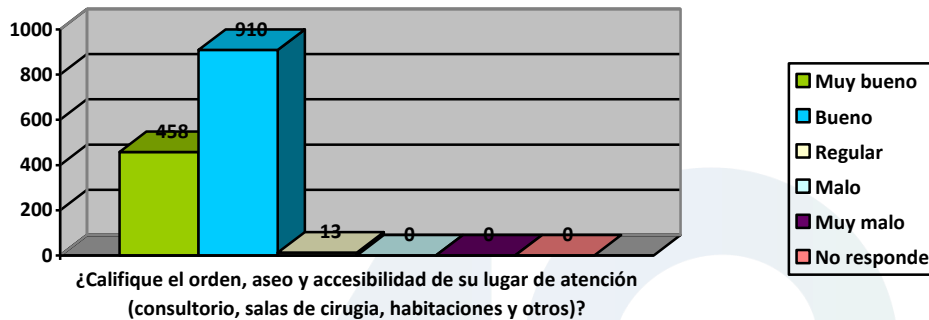
Gráfica 7



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 33% de los 456 usuarios responden **MUY BUENO**, el 66% que corresponde a 911 usuarios responden que **BUENO** y 1% de 14 usuarios que responden **REGULAR**.

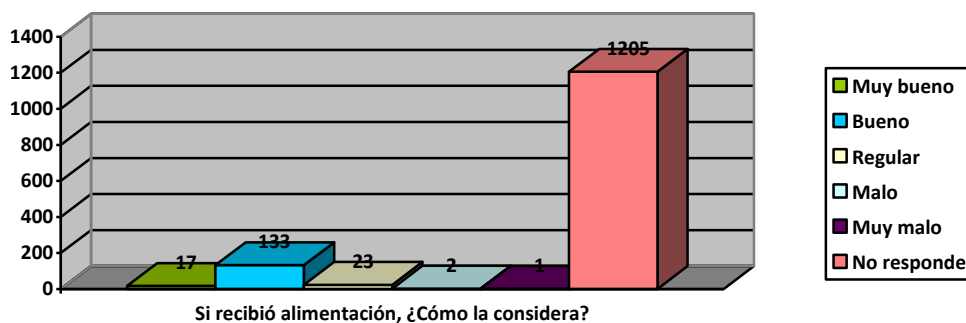
Gráfica 8



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

Se puede evidenciar con un total de usuarios 458 con un porcentaje de 33% refieren como **MUY BUENO** el aseo, 916 usuarios con un 66% afirman que **BUENO** y 13 usuarios con un 1% refieren que **REGULAR**.

Gráfica 9

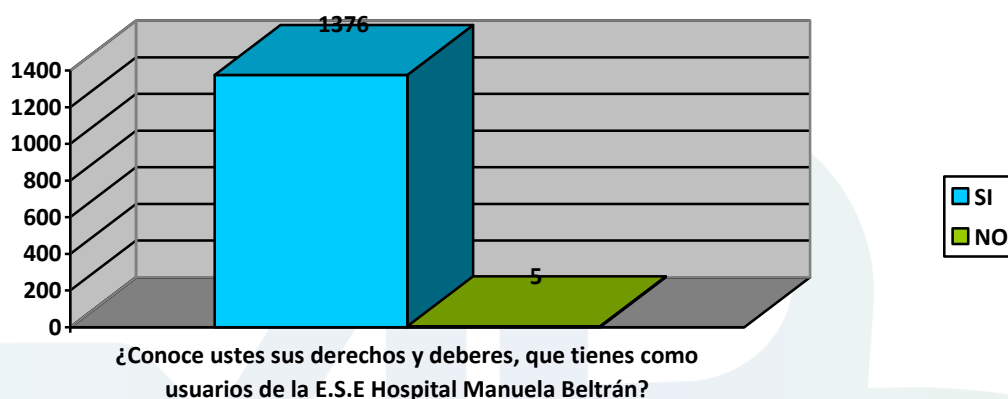


Gráfica 9: Como considera la alimentación, con un indicador del 86%

Ante la pregunta relacionada con el servicio de alimentación 1205 con un 87% de usuarios que **NO RESPONDEN**, pues no han recibido alimentación en la institución, por otra parte 17 usuarios con un 1% responden **MUY BUENO**, 133 con un 1%

respondieron **BUENO** y 23 usuarios con un 2% que responden **REGULAR** y 2 persona respondió que la alimentación es **MALA**, Y 1 **MUY MALA**.

Gráfica 10



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

Se puede analizar que en la gráfica que 1376 usuarios con un 100% nos afirman conocer sus deberes y derechos y 5 usuarios refieren no conocer sus deberes y derechos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El índice de satisfacción alcanzado fue del 96%, lo que refleja un alto nivel de aprobación por parte de los pacientes del Hospital Regional Manuela Beltrán. Este resultado sugiere que la mayoría de los usuarios están satisfechos con los servicios prestados, lo cual es resultado de una adecuada planificación y ejecución de estrategias por parte del personal del hospital. Los pacientes valoran de manera positiva la calidad de los servicios médicos, la atención al paciente y otros aspectos relacionados con la atención hospitalaria. Además, este alto nivel de satisfacción también señala que los procesos internos del hospital, como los tiempos de espera, la atención puntual y la adecuada gestión de recursos, están siendo eficientes

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

Aunque la satisfacción general es elevada, es esencial identificar áreas de oportunidad para continuar mejorando. Esto puede incluir aspectos específicos mencionados por los pacientes en las encuestas o áreas donde la satisfacción podría mejorar. También sería beneficioso implementar encuestas de satisfacción para los nuevos servicios ofrecidos por la institución, con el fin de obtener una visión más completa del nivel de satisfacción global.

La retroalimentación de los pacientes es fundamental para comprender mejor sus necesidades y expectativas. Continuar recolectando opiniones y realizando encuestas de forma periódica será clave para mantener y mejorar los estándares de atención.

Es relevante que se sigan fortaleciendo las áreas en las que el hospital ha recibido mejores calificaciones, ya que esto contribuirá positivamente a su imagen y reputación. Esta satisfacción reflejada también generará confianza, lo cual atraerá a nuevos pacientes. Además, este nivel de satisfacción impacta favorablemente en la percepción pública del hospital, tanto dentro de la comunidad como entre los profesionales de la salud.

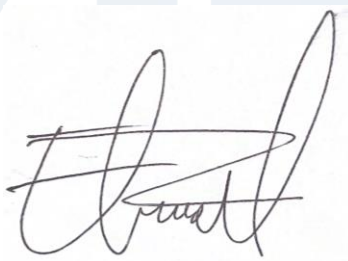
La información obtenida a través de las encuestas proporciona una base sólida para diseñar estrategias a largo plazo, alineadas con las expectativas y necesidades de los pacientes, asegurando una atención continua y de calidad.

En resumen, el Hospital Regional Manuela Beltrán ha logrado una excelente satisfacción del 98%, lo que refleja el éxito en la prestación de servicios de calidad. Este informe servirá como base para un seguimiento de las mejoras en los servicios por áreas, con el fin de garantizar una atención hospitalaria excepcional y sostenible en el futuro. En general, los pacientes han manifestado que recibieron una atención adecuada en los servicios proporcionados.

La percepción positiva sobre la atención brindada en la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán es clara, y los usuarios han recomendado la institución a familiares

y amigos. A pesar de un pequeño porcentaje de insatisfacción, se implementarán estrategias enfocadas en ofrecer una atención más humanizada y en la optimización de los tiempos de espera.

Un aspecto destacado es el indicador del 100% en relación con los deberes y derechos, lo que valida la efectividad de las socializaciones y capacitaciones tanto a los usuarios como al personal del Hospital Manuela Beltrán.



EDUARD SARMIENTO
Coordinador SIAU

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



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