

INFORME DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE – NODO PALMAS 2025

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el primer trimestre del año, correspondiente a los meses de abril, mayo, junio del NODO PALMAS, 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 145 encuestas de satisfacción con los siguientes resultados.

EXPERIENCIA	M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL
¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?	77	64	0	4	0	0	145
EXPERIENCIA	DEF SI	DEF NO	PROB SI	PROB NO	NO RESPONDE		TOTAL
¿ Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?	117	2	24	2	0		145
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL
¿Como fue la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad?	98	47	0	0	0	0	145
OPORTUNIDAD	M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL
¿Cómo califica los tiempos de espera durante la prestación del servicio en esta área?	62	81	2	0	0	0	145
ATENCIÓN	M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL
Atención y trato prestado por parte del personal de apoyo (vigilantes, facturador, atención al usuario y administrativos).	48	94	3	0	0	0	145
Atención y trato prestado por el personal asistencial (médicos, especialistas enfermeras, auxiliares y camillero)	87	58	0	0	0	0	145
INFRAESTRUCTURA Y ASEO	M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL
¿Cómo califica las instalaciones físicas del hospital? - (salas de espera, habitaciones, consultorios, camillas)	81	64	0	0	0	0	145
Califique el orden, aseo y accesibilidad de su lugar de atención (consultorios, salas de cirugía, habitaciones y otros).	84	61	0	0	0	0	145
¿Si recibió alimentación, como la considera?						145	145
DERECHOS Y DEBERES			SI		NO		TOTAL

¿Conoce usted sus derechos y deberes que tiene como usuario de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán?	135	19	145
--	-----	----	-----

TABLA 1
Tabulación de encuestas de satisfacción.

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

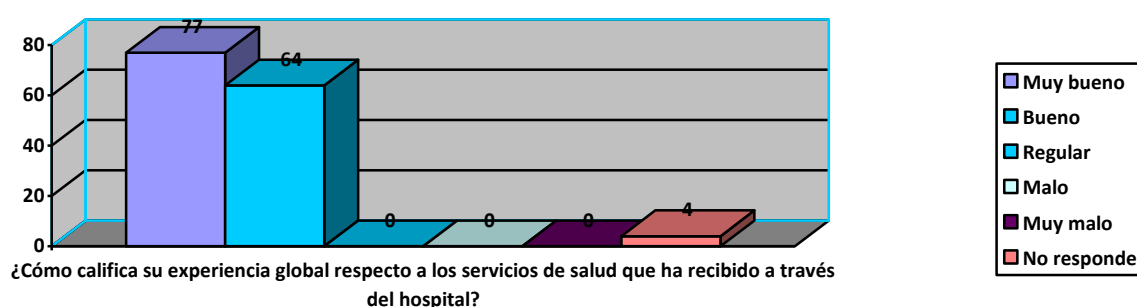


Figura 1: Gráfico de calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos. Obteniendo un indicador del 100%.

Como se puede observar en la gráfica expuesta con un total de 77 personas encuestadas; personas representado un 53.1% 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 64 personas, representando el 46,9% las cuales responden que la experiencia que tuvieron en el hospital fue **BUENA**.

Gráfica 2

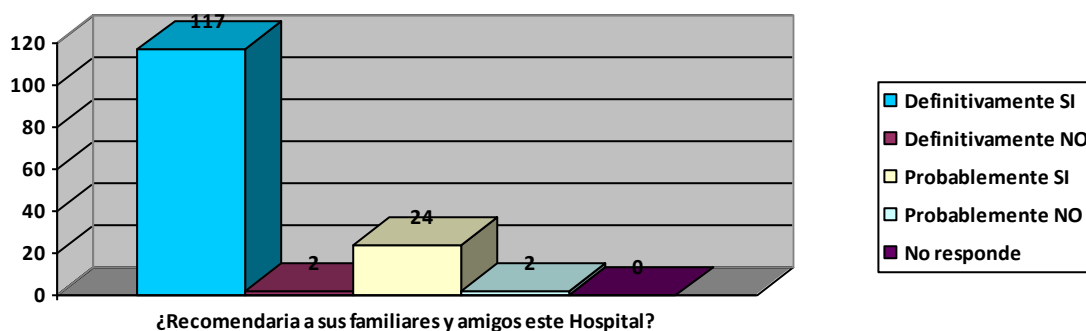
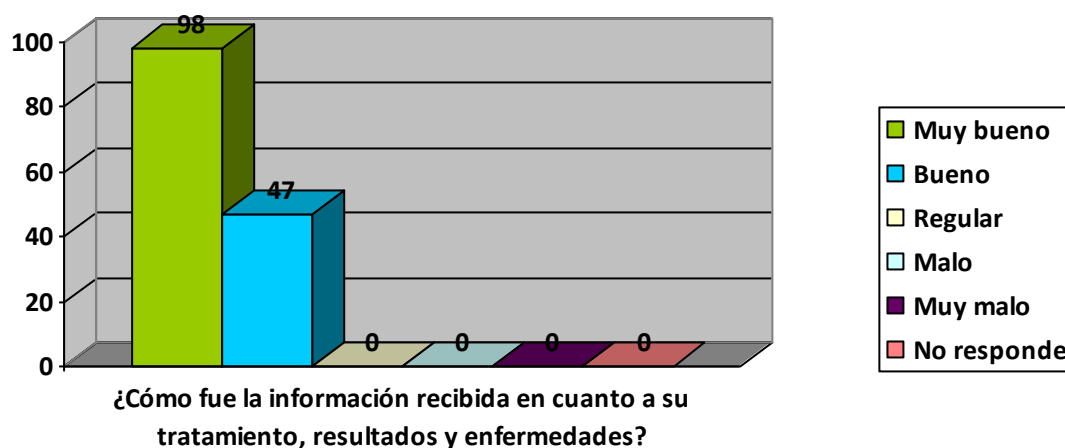


Figura 2: Gráfico de recomendación a familiares y amigos de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán. Obteniendo un indicador **98.3%**.

Analizando la gráfica anteriormente expuesta, se evidencia que el 97,24% de los usuarios manifiestan que **Definitivamente SI y probablemente** si recomendarían la Institución a sus familiares y amigos.

Gráfico 3

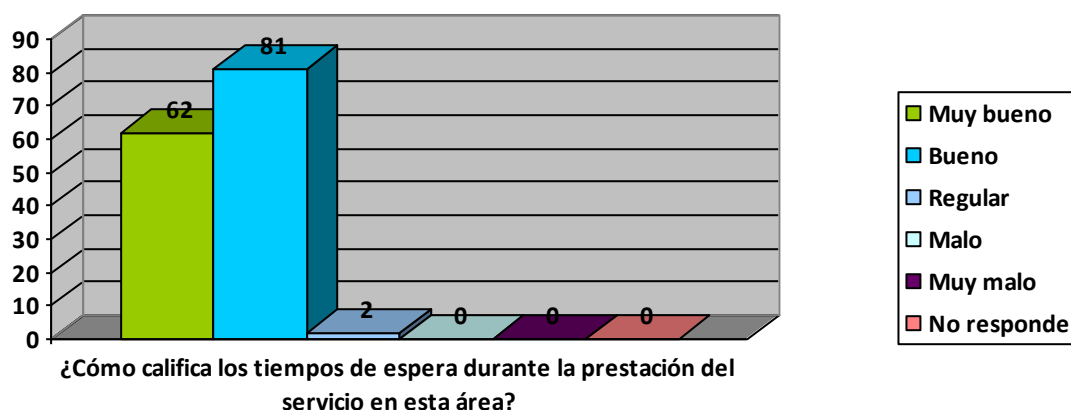


Gr

Gráfica 3: La percepción de la información recibida con un indicador del **100%**

Analizando la gráfica 98 usuarios refieren que la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad es **MUY BUENA** representando el 67,58%, así mismo 47 usuarios nos indican que la información fue **BUENA** con un 32,41%.

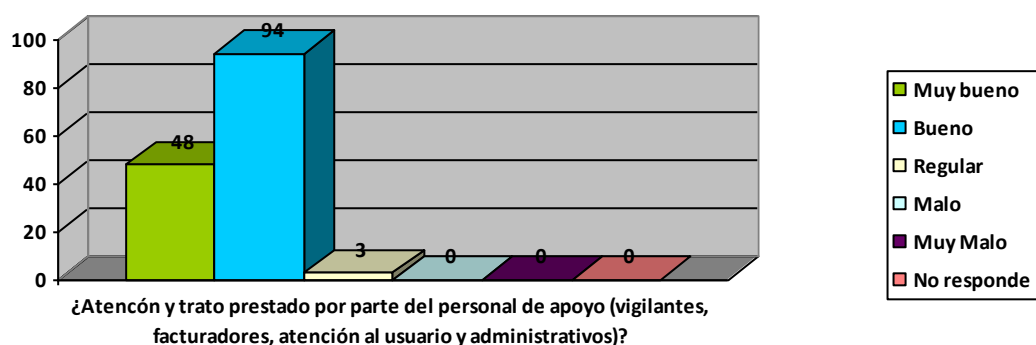
Grafica 4



Grafica 4: Los tiempos de espera durante la prestación del servicio con un indicador del **98%**.

Considerando los datos, se evidencia que 62 usuarios correspondientes a un 42.75% califican los tiempos de espera como **MUY BUENO**, 81 usuarios correspondientes al 55,89% afirman que el tiempo de espera es **BUENO** y 2 usuarios con un porcentaje del 1,37% refieren que los tiempos de espera son **REGULAR**.

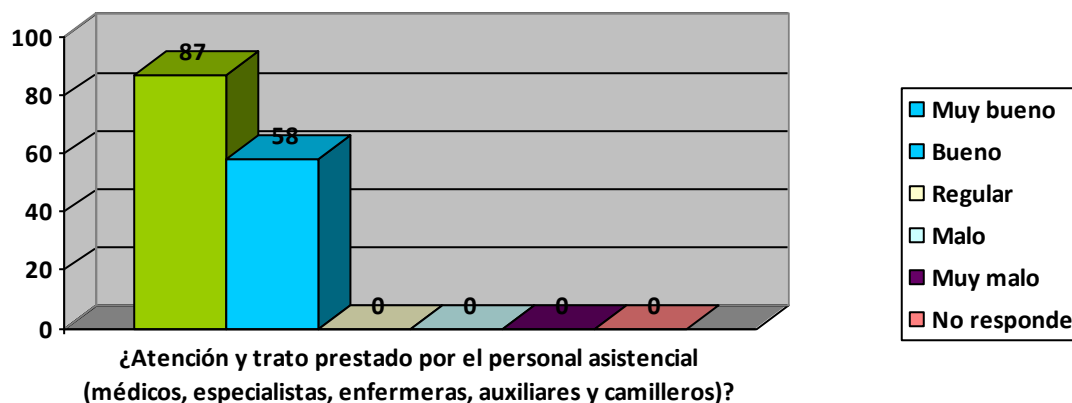
Gráfica 5



Gráfica 5: Atención por el personal de apoyo con un indicador del **94%**.

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 48 usuarios con un 33,10% califican el trato como **MUY BUENO**, 94 usuarios con un 64,82% lo refieren como **BUENO** y 3 usuarios refieren regular, con un 2,06%.

Gráfica 6

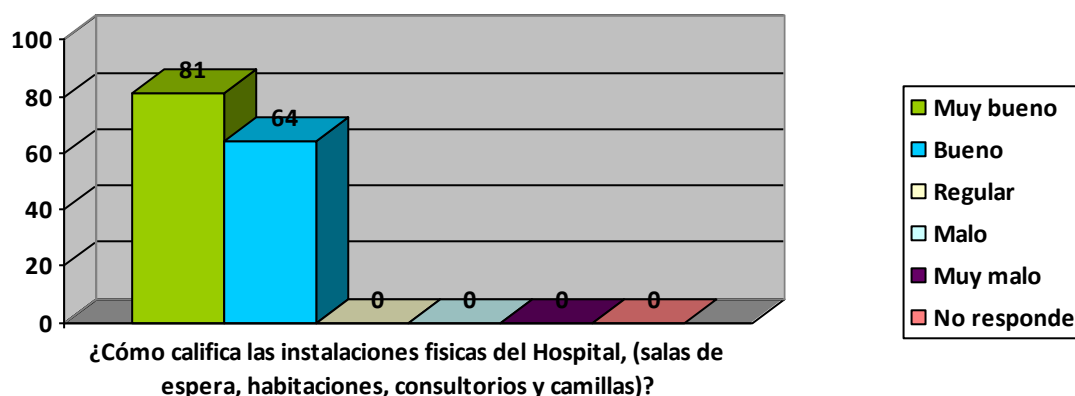


Gráfica 6: Atención por el personal asistencial, con un indicador del 100%

Se puede evidenciar en la gráfica que 87 usuarios que refieren el 60% afirman a haber tenido una **MUY BUENA** experiencia, 58 usuarios con un 40% refieren que la

atención fue **BUENA**.

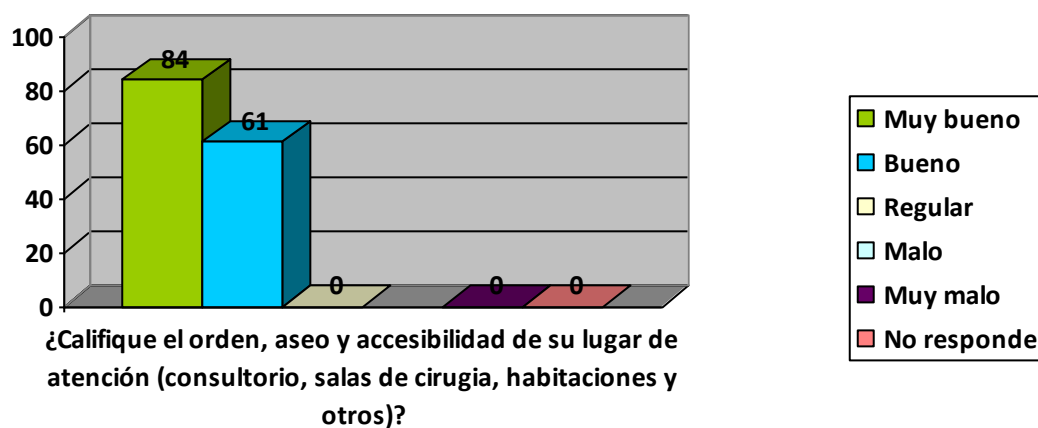
Gráfico 7



Gráfica 7: Percepción de las instalaciones físicas de la E.S.E Hospital Manuela Beltrán con un indicador de 100%

De manera general los usuarios califican las instalaciones de la institución con un porcentaje del 55,86% de los 81 usuarios responden **MUY BUENO**, el 44,14% que corresponde a 64 usuarios responden que **BUENO**.

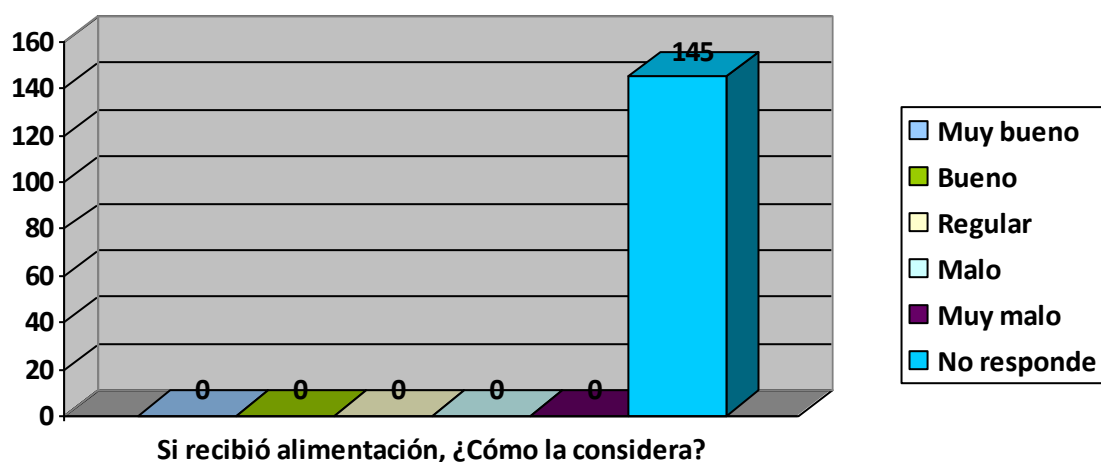
Gráfica 8



Gráfica 8: Calificación del orden, aseo y accesibilidad. Con un indicador del **100%**.

Se puede evidenciar con un total de usuarios 84 con un porcentaje de 57,93% refieren como **MUY BUENO** el aseo, 61 usuarios con un 42,06% afirman que **BUENO**.

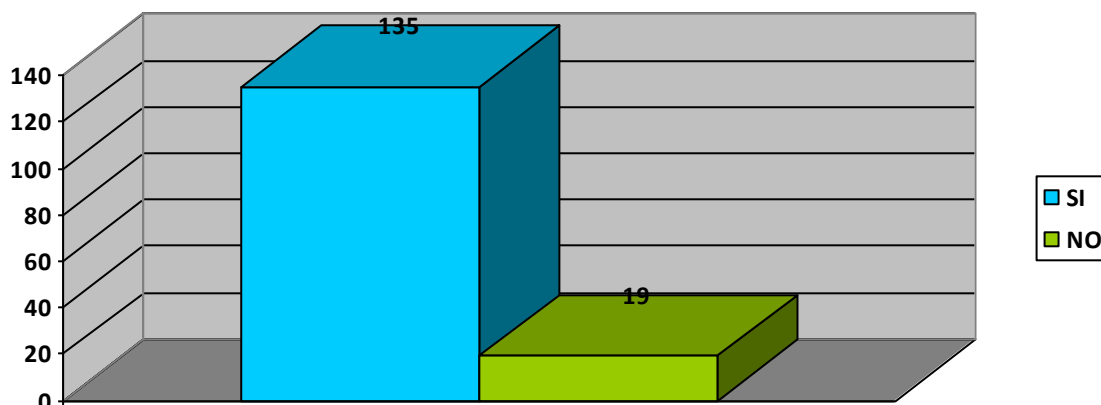
Gráfica 9



Gráfica 9: Como considera la alimentación, con un indicador del **0%**

Ante la pregunta relacionada con el servicio de alimentación 145 usuarios que **NO RESPONDEN**, pues no han recibido alimentación en la institución.

Gráfica 10



Gráfica 10: Deberes y derechos con un indicador del 93%

Se puede analizar que en la gráfica que 135 usuarios con un 93,10% nos afirman conocer sus deberes y derechos y 19 usuarios con un 13,10% refieren no conocer sus deberes y derechos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El índice de satisfacción alcanzado fue del 99%, lo que refleja un alto nivel de aprobación por parte de los pacientes del Hospital Regional Manuela Beltrán nodo Palmas. 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. 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.

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.

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 nodo 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 nodo Palmas ha logrado una excelente satisfacción del 99%, 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, con el fin de garantizar una atención 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 la falta de socialización de derechos y deberes, se implementarán estrategias enfocadas en los derechos y deberes de los pacientes.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eduard Sarmiento', is centered on the page. The signature is fluid and stylized, with a large loop at the end.

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