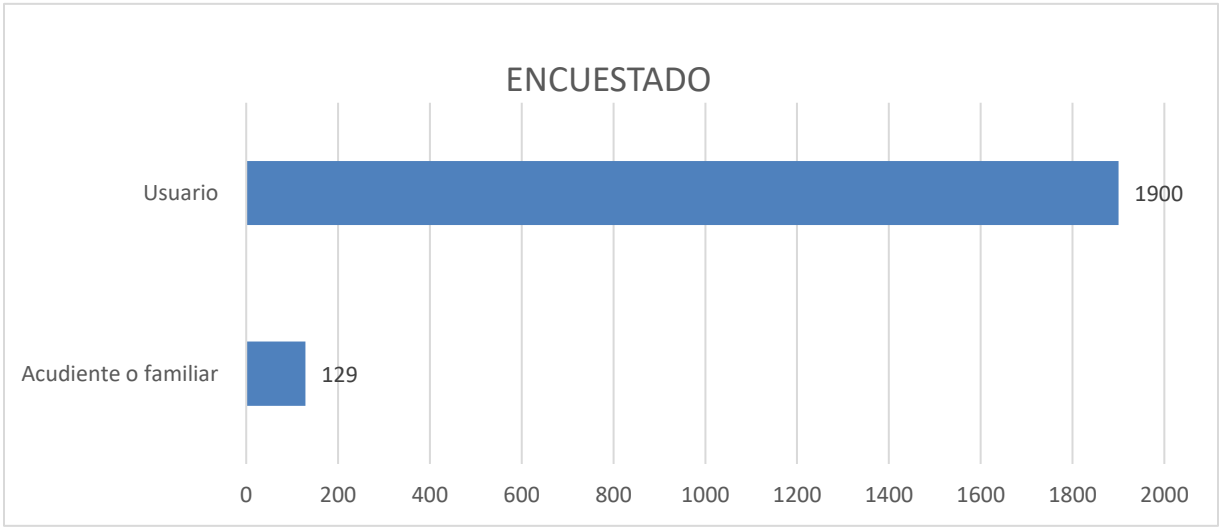
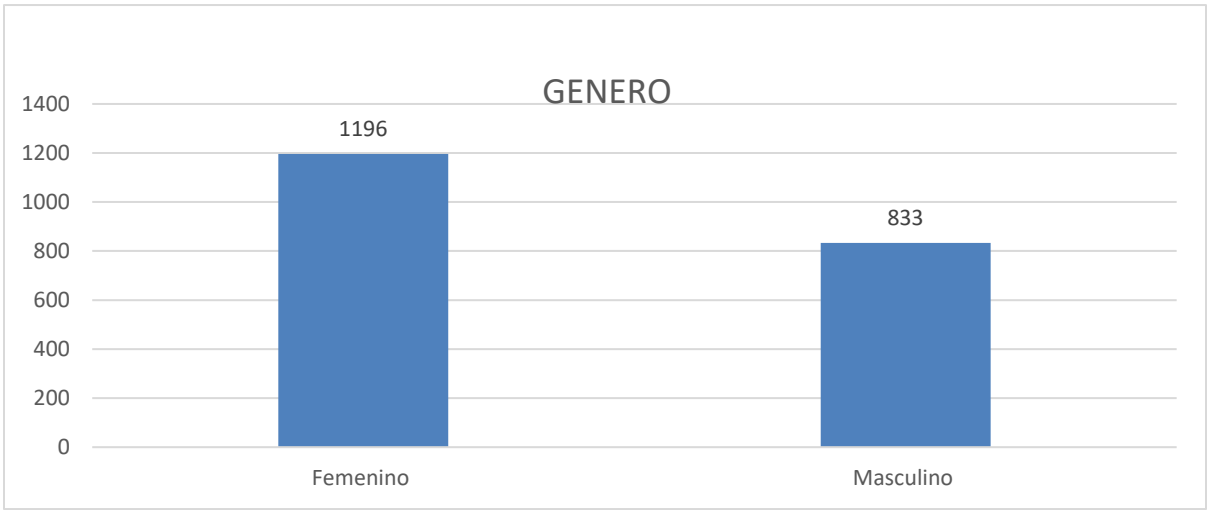
INFORME DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE – SOCORRO 2026

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el segundo trimestre del año 2026, correspondiente a los meses de julio, agosto, septiembre. 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 primer trimestre del presente año, se llevaron a cabo 2029 encuestas de satisfacción con los siguientes resultados

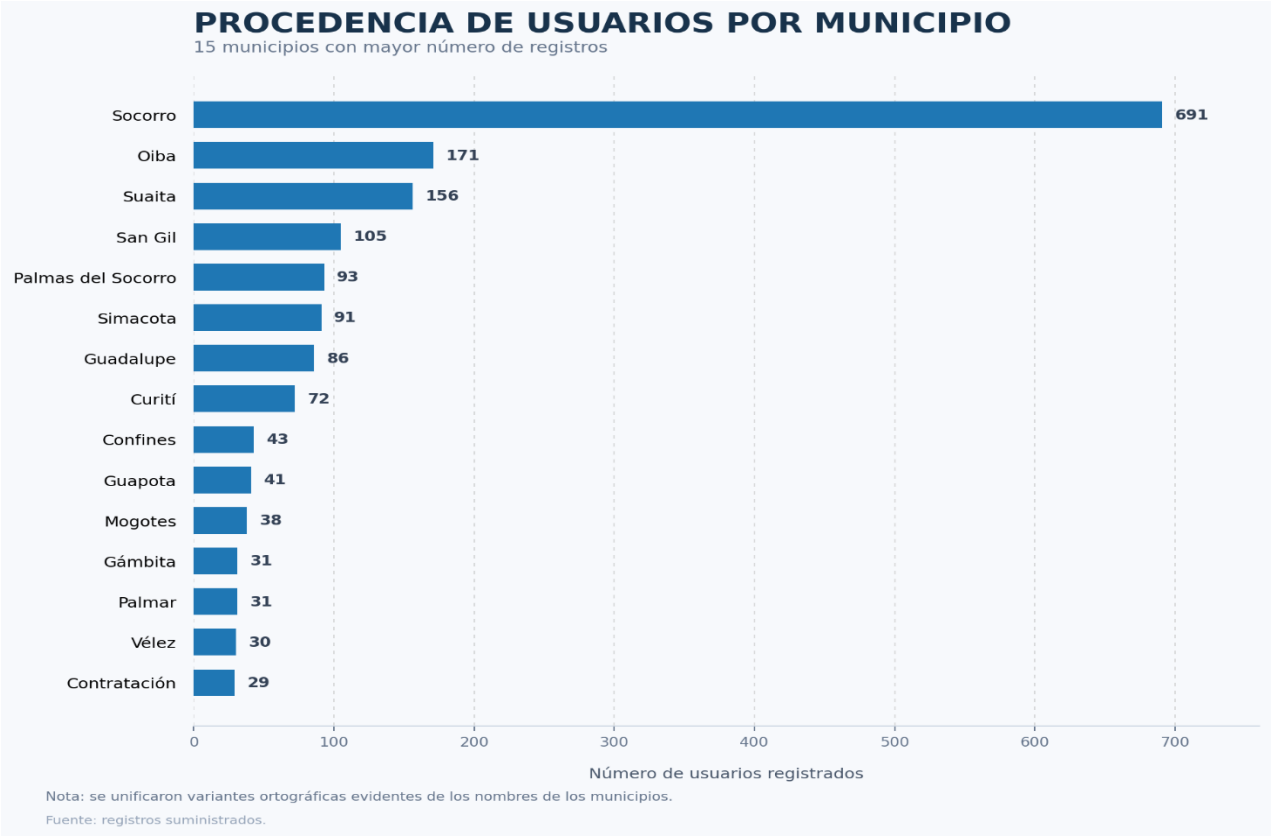
1.



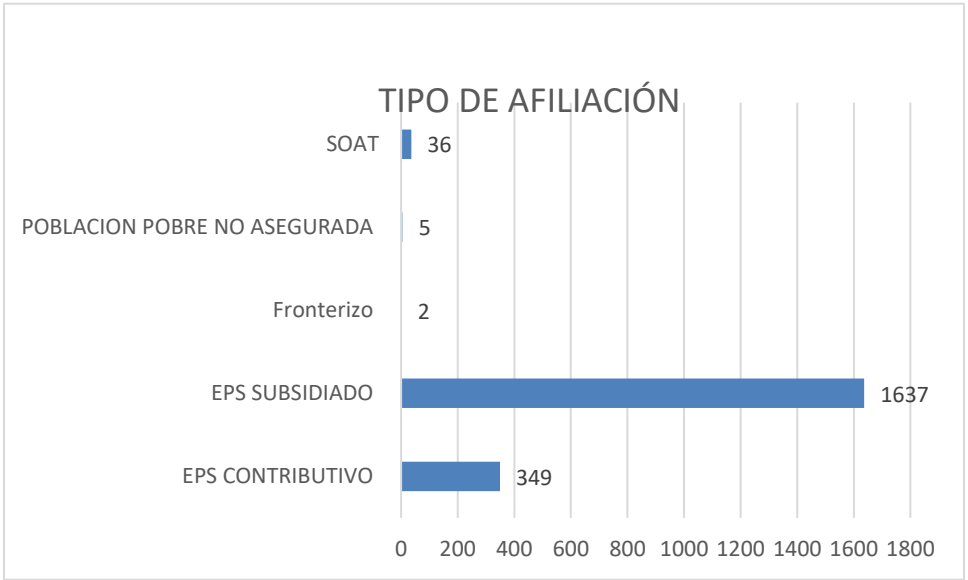
2.



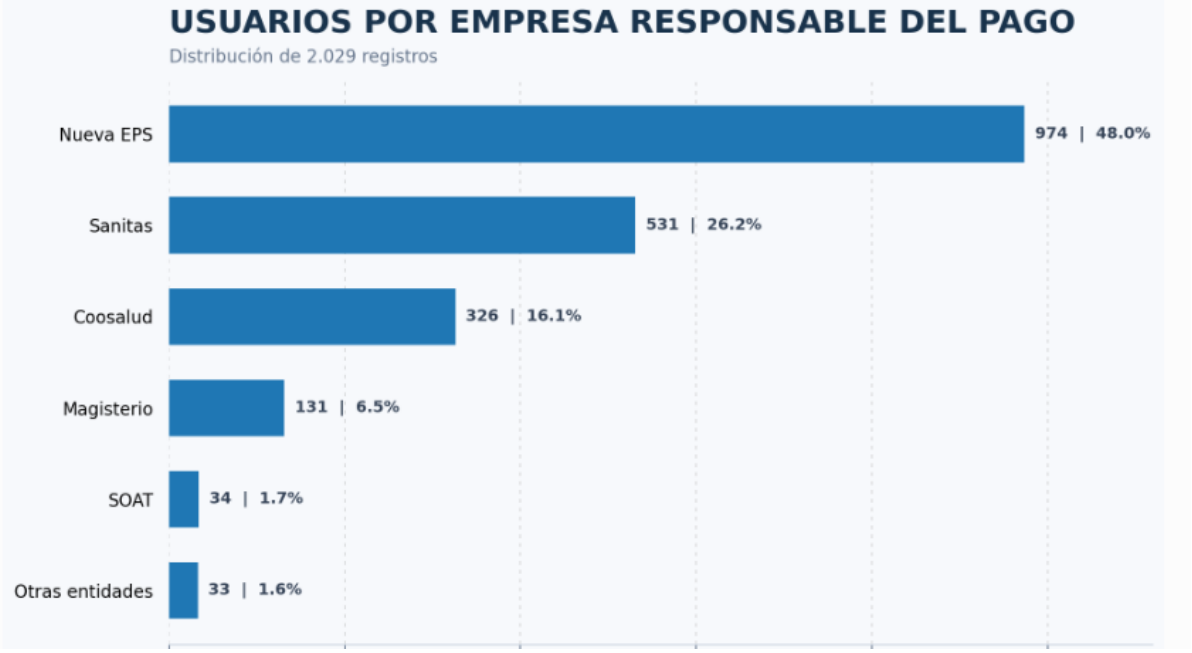
3.


PROCEDENCIA DE USUARIOS POR MUNICIPIO
15 municipios con mayor número de registros
Socorro 691
Oiba 171
Suaita 156
San Gil 105
Palmas del Socorro 93
Simacota 91
Guadalupe 86
Curití 72
Confines 43
Guapota 41
Mogotes 38
Gámbita 31
Palmar 31
Vélez 30
Contratación 29
0 100 200 300 400 500 600 700
Número de usuarios registrados
Nota: se unificaron variantes ortográficas evidentes de los nombres de los municipios.
Fuente: registros suministrados.

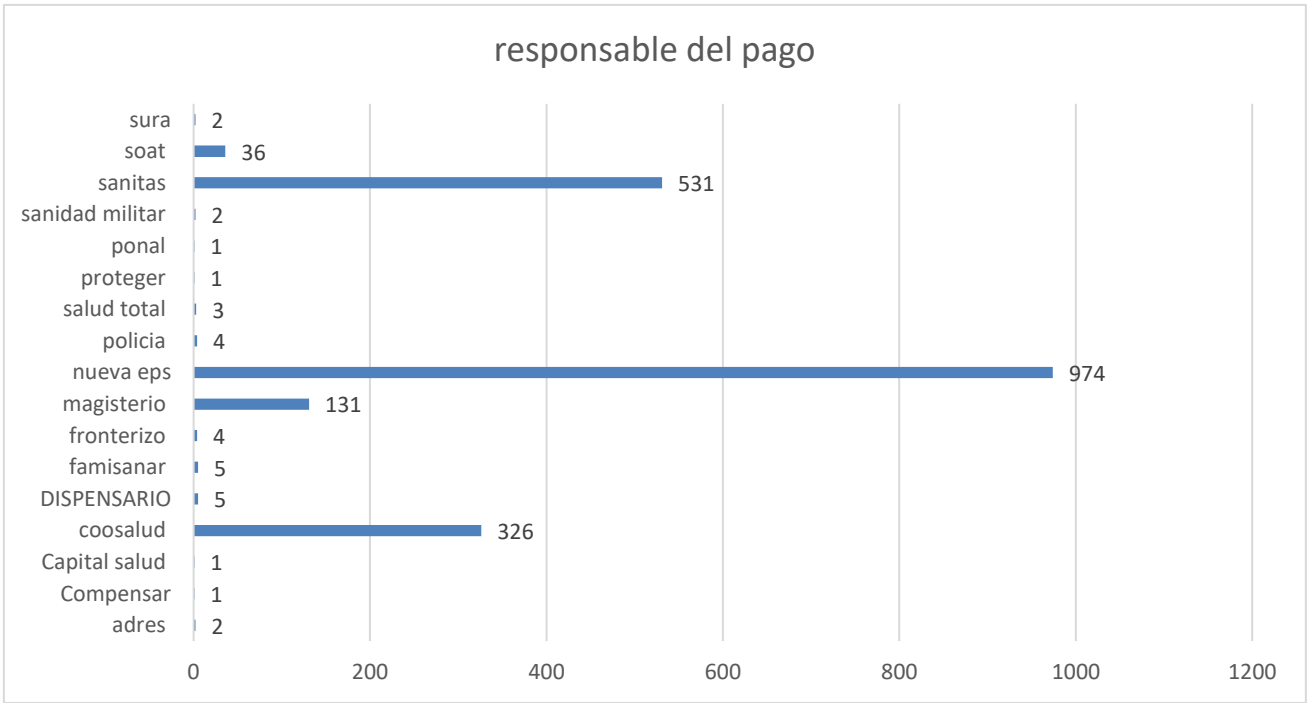
4.


TIPO DE AFILIACIÓN
SOAT 36
POBLACION POBRE NO ASEGURADA 5
Fronterizo 2
EPS SUBSIDIADO 1637
EPS CONTRIBUTIVO 349
0 200 400 600 800 1000 1200 1400 1600 1800

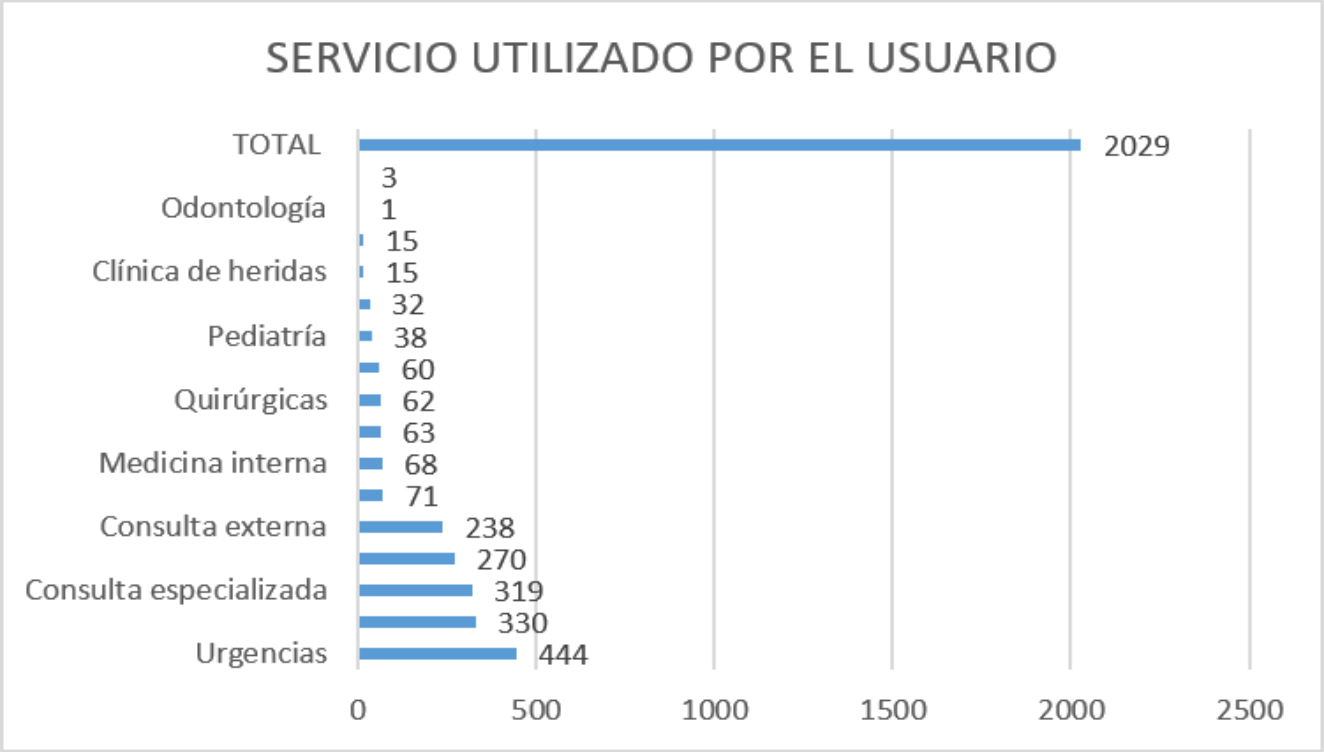
5.


USUARIOS POR EMPRESA RESPONSABLE DEL PAGO
Distribución de 2.029 registros
Nueva EPS
974 | 48.0%
Sanitas
531 | 26.2%
Coosalud
326 | 16.1%
Magisterio
131 | 6.5%
SOAT
34 | 1.7%
Otras entidades
33 | 1.6%

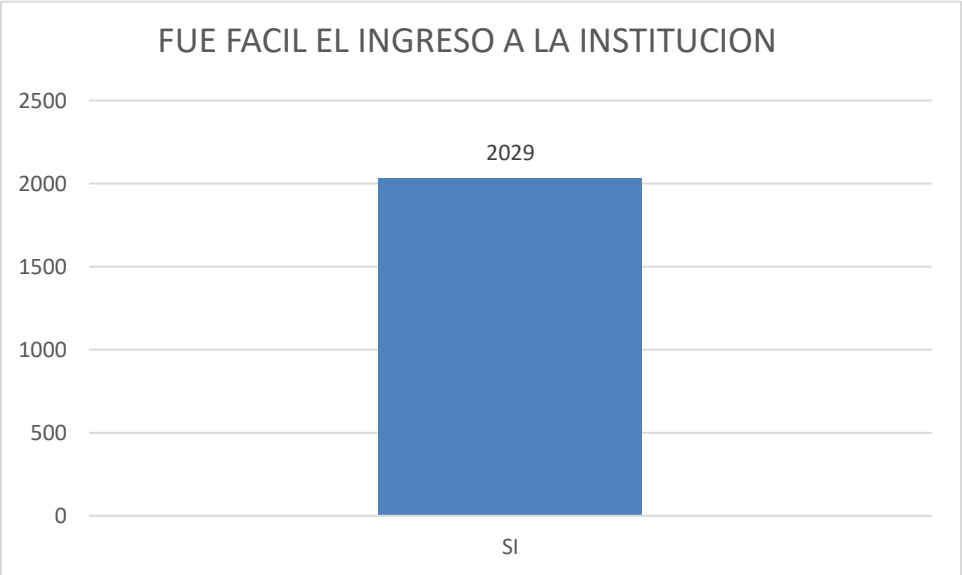
6.


responsable del pago
sura 2
soat 36
sanitas 531
sanidad militar 2
ponal 1
proteger 1
salud total 3
policia 4
nueva eps 974
magisterio 131
fronterizo 4
famisanar 5
DISPENSARIO 5
coosalud 326
Capital salud 1
Compensar 1
adres 2
0
200
400
600
800
1000
1200

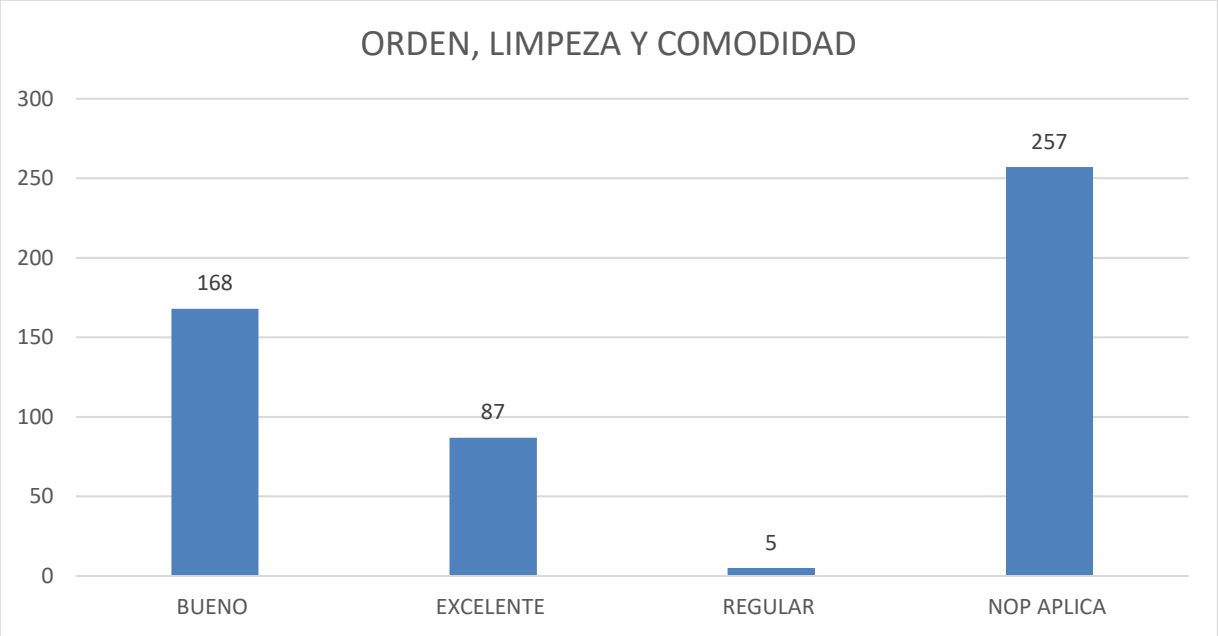
7.


SERVICIO UTILIZADO POR EL USUARIO
TOTAL
Odontología
Clínica de heridas
Pediatría
Quirúrgicas
Medicina interna
Consulta externa
Consulta especializada
Urgencias
2029
3
1
15
15
32
38
60
62
63
68
71
238
270
319
330
444
0
500
1000
1500
2000
2500

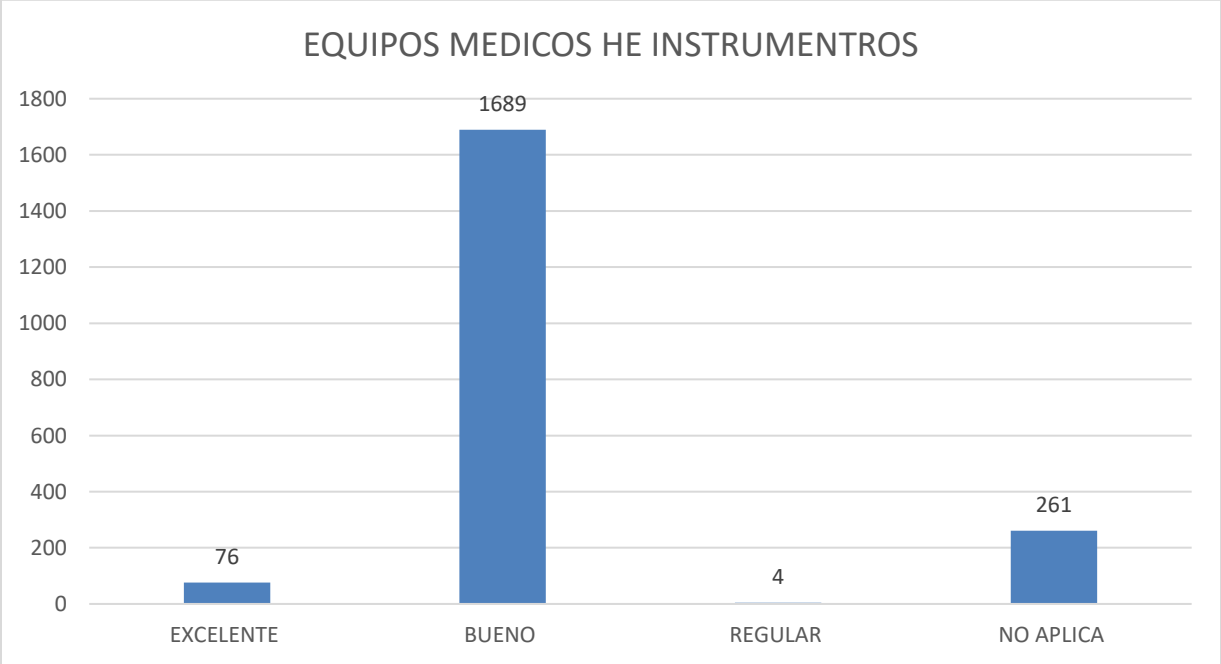
8.


FUE FACIL EL INGRESO A LA INSTITUCION
2500
2000
1500
1000
500
0
2029
SI

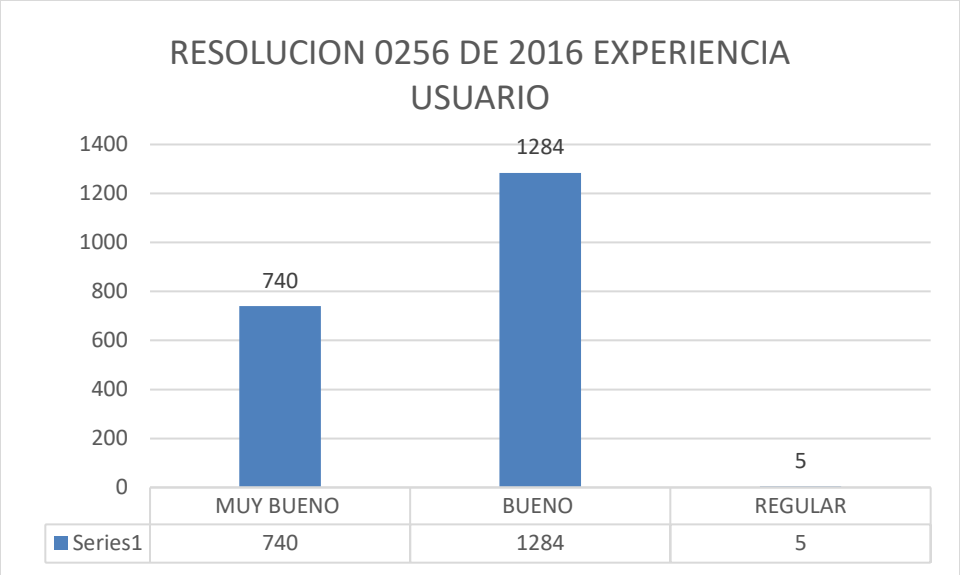
9.


ORDEN, LIMPEZA Y COMODIDAD
300
250
200
150
100
50
0
168
87
5
257
BUENO
EXCELENTE
REGULAR
NOP APLICA

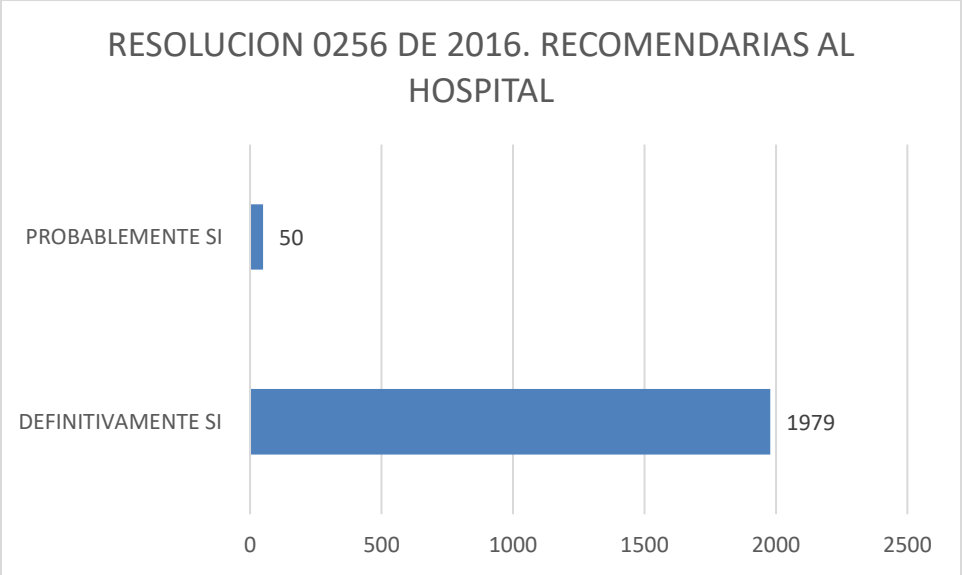
10.


EQUIPOS MEDICOS HE INSTRUMENTROS
1800
1600
1400
1200
1000
800
600
400
200
0
76
1689
4
261
EXCELENTE
BUENO
REGULAR
NO APLICA

11.


RESOLUCION 0256 DE 2016 EXPERIENCIA USUARIO
1400
1200
1000
800
600
400
200
0
740
1284
5
MUY BUENO
BUENO
REGULAR
Series1
740
1284
5

12.


RESOLUCION 0256 DE 2016. RECOMENDARIAS AL HOSPITAL
PROBABLEMENTE SI
50
DEFINITIVAMENTE SI
1979
0
500
1000
1500
2000
2500

INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN

1. Tipo de encuestado

Se evidencia que, de las 2.029 encuestas realizadas, 1.900 fueron respondidas directamente por los usuarios y 129 por acudientes o familiares. Esto demuestra una alta participación de los pacientes en la evaluación de los servicios institucionales, permitiendo conocer de primera mano sus experiencias y percepciones frente a la atención recibida.

2. Género

De acuerdo con los resultados, se registró una mayor participación del género femenino, con 1.196 encuestas, frente a 833 correspondientes al género masculino. Esta distribución permite identificar una mayor participación de mujeres en el proceso de evaluación de la satisfacción, sin dejar de lado la importancia de conocer y analizar las experiencias de todos los usuarios atendidos.

3. Procedencia de los usuarios por municipio

Los resultados reflejan que la mayor participación de usuarios corresponde al municipio de Socorro, con 691 registros, seguido de Oiba con 171, Suaita con 156 y San Gil con 105. Esta distribución evidencia que el Hospital Regional Manuela Beltrán tiene una importante cobertura en el municipio de Socorro y en diferentes localidades de la región, consolidándose como una institución de referencia para la prestación de servicios de salud en el área de influencia.

4. Tipo de afiliación

Se identifica que la mayor parte de los usuarios encuestados pertenece al régimen subsidiado, con 1.637 registros, seguido del régimen contributivo con 349. En menor proporción se encuentran usuarios SOAT (36), población pobre no asegurada (5) y población fronteriza (2). Estos resultados permiten reconocer que la población atendida está conformada principalmente por usuarios del régimen subsidiado, información importante para orientar las estrategias de atención y garantizar una prestación de servicios acorde con las necesidades de la población.

5. Servicio utilizado por el usuario

Se evidencia una mayor utilización del servicio de Urgencias, con 444 registros, seguido de Consulta

Especializada con 330, Consulta Externa con 319 y otros servicios institucionales. Estos resultados permiten identificar los servicios con mayor participación en las encuestas de satisfacción y reconocer la importancia de fortalecer permanentemente los procesos de atención, oportunidad, orientación e información al usuario, especialmente en aquellos servicios con mayor demanda.

6. Responsable del pago

Los resultados muestran que Nueva EPS representa el mayor número de usuarios encuestados, con 974 registros, equivalente al 48 %; seguida de Sanitas con 531 (26,2 %), Coosalud con 326 (16,1 %) y Magisterio con 131 (6,5 %). Esta distribución evidencia una concentración importante de usuarios pertenecientes a estas entidades responsables del pago, información que permite identificar las principales entidades con las que se articula la prestación de los servicios de salud.

7. Facilidad de ingreso a la institución

El 100 % de los usuarios encuestados, correspondiente a 2.029 personas, manifestó que fue fácil ingresar a la institución. Este resultado refleja una percepción favorable frente a las condiciones de acceso al Hospital Regional Manuela Beltrán y evidencia la importancia de mantener los procesos de orientación, señalización, recepción y acompañamiento que facilitan el ingreso de los usuarios a los diferentes servicios institucionales.

8. Orden, limpieza y comodidad

Frente a las condiciones de orden, limpieza y comodidad de la institución, se registraron 257 calificaciones excelentes, 168 buenas, 87 regulares y 5 respuestas de no aplica. Se observa que la mayoría de las respuestas se concentra en las categorías excelente y bueno, lo que refleja una percepción favorable de los usuarios respecto a las condiciones ambientales y de infraestructura. No obstante, las calificaciones regulares representan una oportunidad para fortalecer las actividades de limpieza, mantenimiento y mejoramiento de los espacios físicos, garantizando ambientes cómodos, seguros y adecuados para la atención.

9. Equipos médicos e instrumentos

En relación con los equipos médicos e instrumentos utilizados durante la atención, se obtuvieron 1.689 calificaciones buenas, 76 excelentes, 4 regulares y 261 respuestas de no aplica. Los resultados reflejan una percepción predominantemente positiva sobre las condiciones y disponibilidad de los equipos e instrumentos. Es importante continuar fortaleciendo los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo, así como la verificación de las condiciones de funcionamiento, con el propósito de garantizar la seguridad y calidad en la prestación de los servicios de salud.

10. Experiencia del usuario – Resolución 0256 de 2016

De acuerdo con los resultados de la evaluación de la experiencia del usuario, 1.284 personas calificaron su experiencia como buena, 740 como muy buena y únicamente 5 como regular. Esto demuestra una percepción ampliamente favorable frente a la atención recibida en la institución. Sin embargo, se considera importante continuar trabajando en el fortalecimiento de la atención humanizada, la comunicación efectiva, la oportunidad y el trato digno, buscando incrementar progresivamente las experiencias calificadas como muy buenas.

11. Recomendación del hospital – Resolución 0256 de 2016

Frente a la posibilidad de recomendar los servicios del Hospital Regional Manuela Beltrán, 1.979 usuarios respondieron definitivamente sí y 50 probablemente sí. Estos resultados reflejan un alto nivel de confianza y aceptación institucional por parte de los usuarios, evidenciando una percepción positiva de los servicios recibidos. Este indicador constituye un aspecto favorable para la institución y representa un compromiso para continuar fortaleciendo la calidad, la humanización y la satisfacción de los pacientes y sus familias.

12. Conclusión general del informe

Los resultados obtenidos durante el III trimestre de 2026, a partir de las 2.029 encuestas de satisfacción aplicadas, permiten evidenciar una percepción favorable de los usuarios frente a los servicios prestados por la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán. Se destacan especialmente los resultados relacionados con la facilidad de ingreso a la institución, la experiencia del usuario y la disposición de recomendar los servicios hospitalarios.

De igual manera, la información recopilada permite identificar oportunidades de mejoramiento relacionadas con las condiciones de orden, limpieza y comodidad, así como con la percepción sobre los equipos médicos e instrumentos. Estos aspectos constituyen elementos importantes para orientar acciones institucionales que contribuyan al fortalecimiento continuo de la calidad en la atención.

Desde el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), se continuará promoviendo la participación de los pacientes y sus familias mediante la aplicación y análisis de las encuestas de satisfacción, la identificación de necesidades y expectativas, y el seguimiento a las manifestaciones presentadas. Asimismo, se resalta que las quejas recibidas son gestionadas y respondidas dentro de los tiempos establecidos, garantizando su trámite oportuno y la articulación con las áreas responsables.



EDUARD SARMIENTO
Coordinador del SIAU
Hospital Regional Manuela Beltrán
Socorro Santander