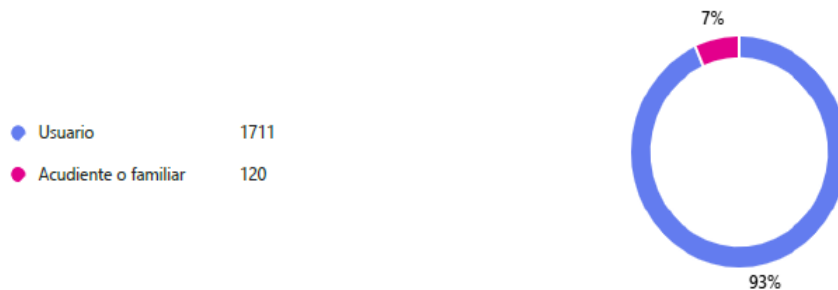


 <b>E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán</b> III Nivel, El Socorro - Santander	<b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	<b>Cód.: GIC-FO-183</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 13/11/2024</b>	<b>Página: 1 de 1</b>
<b>OFICIO</b>			

## INFORME DE SATISFACCIÓN I TRIMESTRE – SOCORRO 2026

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el primer trimestre del año 2026, correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo. 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 1828 encuestas de satisfacción con los siguientes resultados.

### 2. ENCUESTADO



### 3. GENERO



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

**Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander**

	<b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	<b>Cód.: GIC-FO-183</b> <b>Fecha: 13/11/2024</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Página: 2 de 1</b>
	<b>OFICIO</b>		

4. EDAD DEL USUARIO

1831

Respuestas

Respuestas más recientes

"44"

"69"

"65"

...

398 encuestados (22%) respondieron 4 para esta pregunta.



5. LUGAR DE PROCEDENCIA

1831

Respuestas

Respuestas más recientes

"SAN GIL"

"HATO"

"PALMAS"

...

725 encuestados (40%) respondieron SOCORRO para esta pregunta.

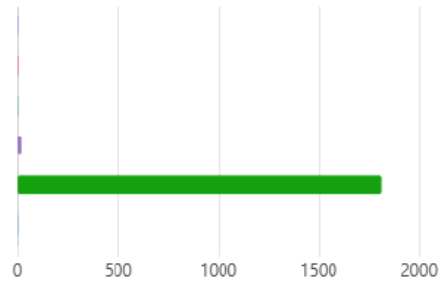


Hospital Regional Manuela Beltrán  
 NIT 900.190.045-1  
 Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880  
[ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co](mailto:ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co)  
[www.hospitalmanuelabeltran.gov.co](http://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co)  
 Socorro,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

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander

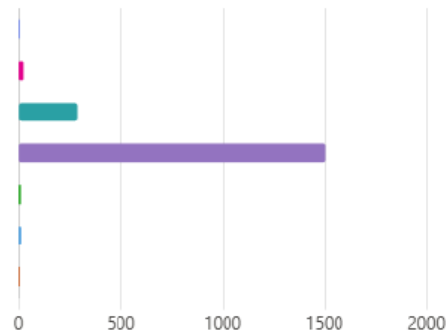
#### 6. POBLACION A LA QUE PERTENECE

● ROM	0
● AFRO	0
● INDIGENA	0
● DISCAPACIDAD	18
● NINGUNA DE LOS ANTERIORES	1813
● Otras	0



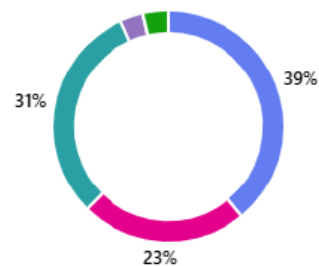
#### 7. TIPO DE AFILIACIÓN

● ARL	2
● SOAT	22
● EPS CONTRIBUTIVO	284
● EPS SUBSIDIADO	1501
● PARTICULAR	9
● POBLACION POBRE NO ASEGURADA	10
● Otras	3



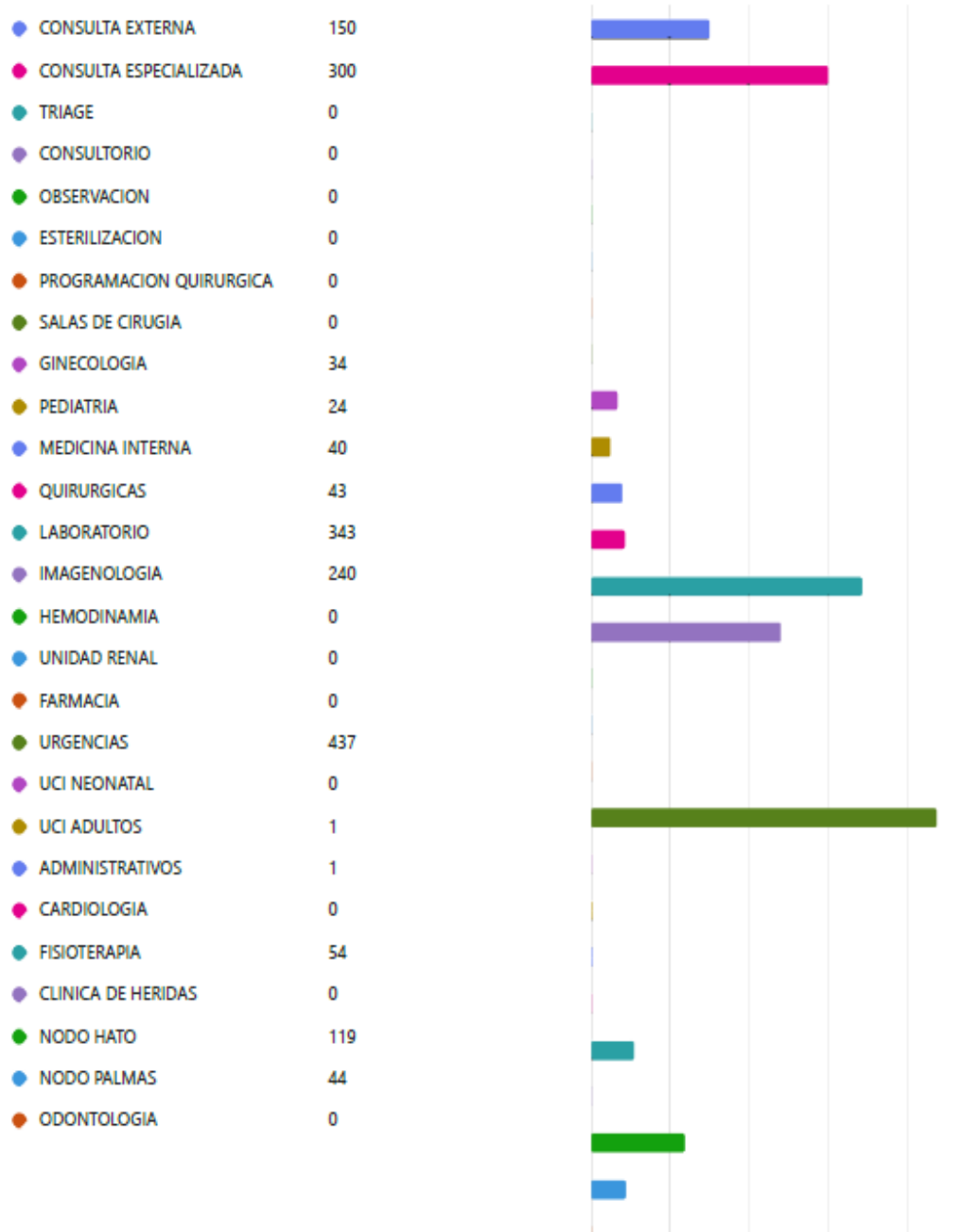
#### 8. EMPRESA RESPONSABLE DEL PAGO

● NUEVA EPS	716
● SANITAS	427
● COOSALUD	565
● MAGISTERIO	59
● Otras	64



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

9. MARQUE EL SERVICIO UTILIZADO POR EL USUARIO EN LA INSTITUCION



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

**OFICIO**

10. ¿Fue fácil ingresar a la E.S.E HRMB para recibir su atención ?

- SI 1828
- NO 5
- Otras 0



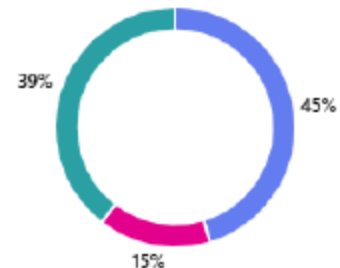
11. ¿LA DURACION DEL TIEMPO TRASCURRIDO PARA REALIZAR LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS ADMISIONES FUE?

- MENOS DE 30 MINUTOS 1810
- HASTA 45 MINUTOS 16
- MAS DE 45 MINUTOS 1
- NO APLICA 4

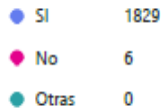


12. El tiempo de espera transcurrido entre los procesos de facturación y el llamado a la consulta medica fue:

- MENOS DE 30 MINUTOS 830
- HASTA 45 MINUTOS 278
- MAS DE 45 MINUTOS 723
- NO APLICA 0



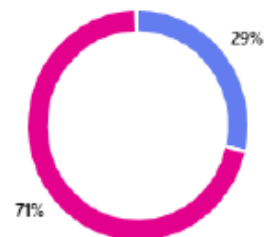
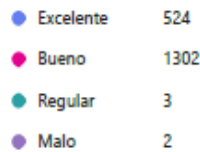
13. ¿Ubico fácilmente el servicio que requería?



14. ¿Durante la atención en el servicio se presentaron demoras o interrupciones para la realización de exámenes, procedimientos o evaluaciones por los especialistas?

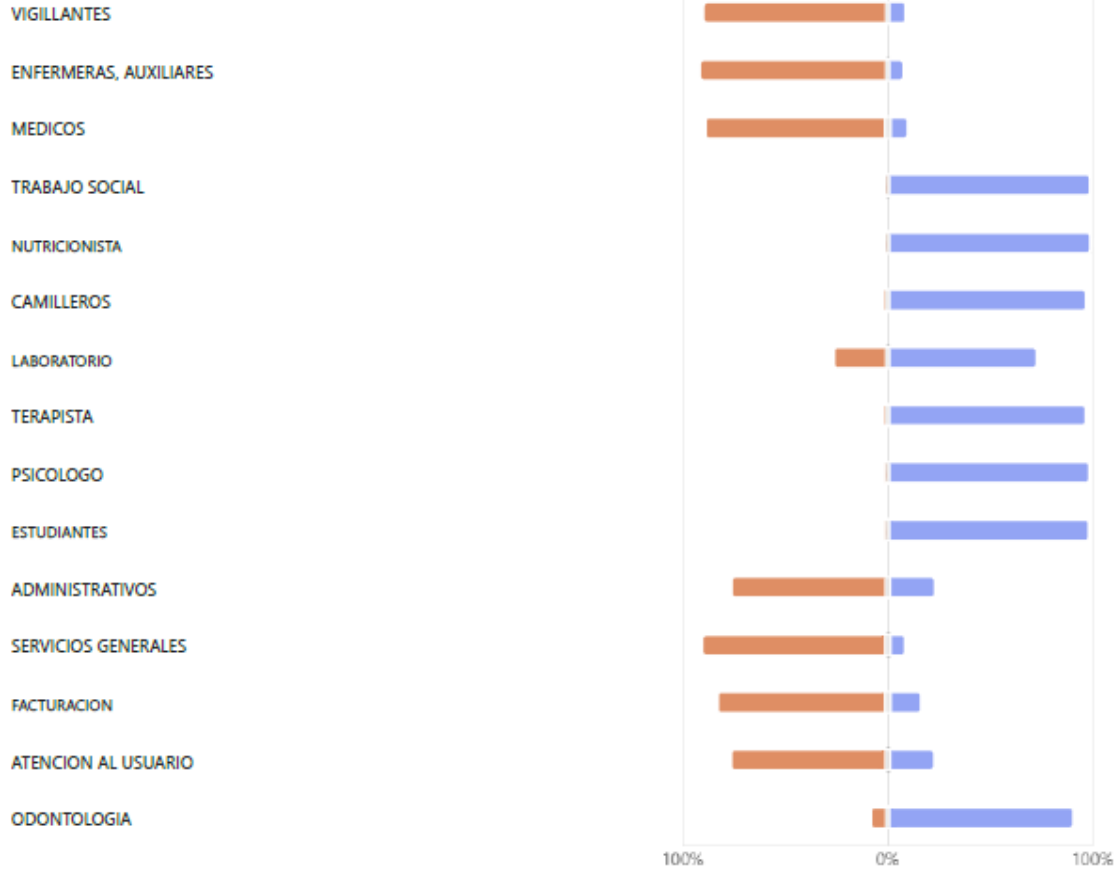


16. CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO:



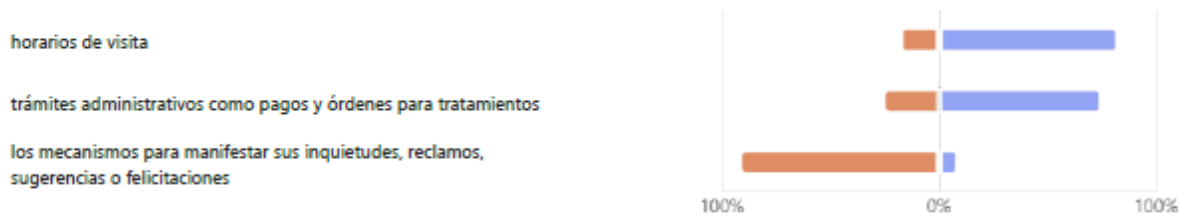
15. El siguiente personal fue identificado con el carnet:

● SI ● NO ● NO APLICA



17. Fue útil la información recibida sobre:

● SI ● NO ● NO APLICA

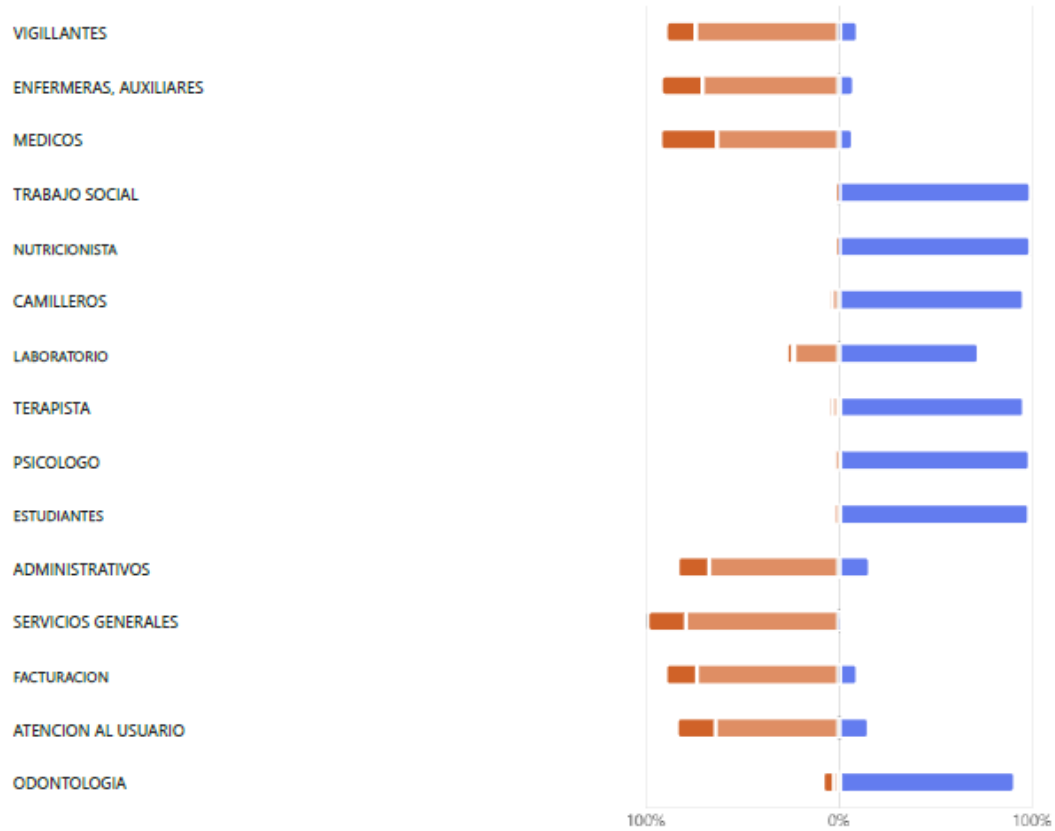


NIT 900.190.045-1  
 Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880  
[ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co](mailto:ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co)  
[www.hospitalmanuelabeltran.gov.co](http://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co)  
 Socorro, Santander - Colombia

**Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander**

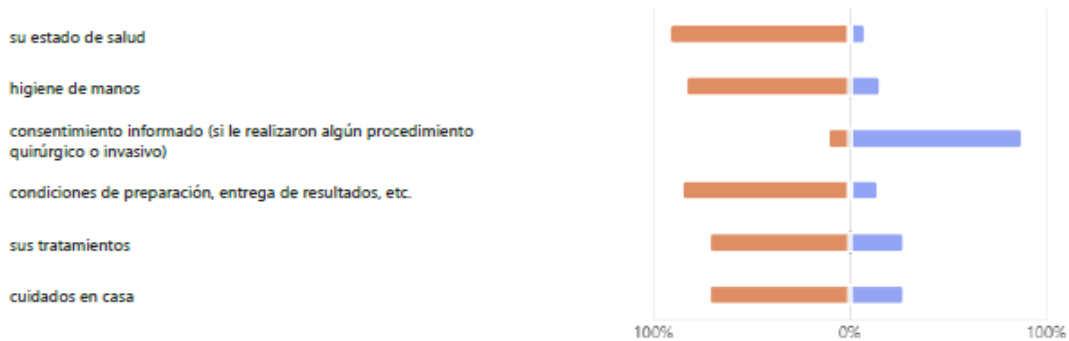
18. Califique el trato recibido por:

● EXCELENTE ● BUENO ● REGULAR ● MALO ● NO APLICA



19. Comprendió la educación brindada por parte de los profesionales de la salud (medico, enfermera(o), entre otros profesionales) que lo atendieron sobre:

● SI ● NO ● NO APLICA



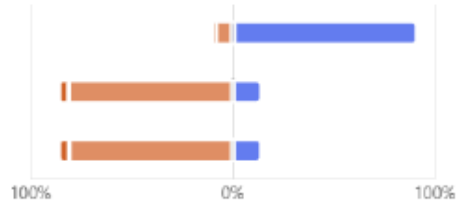
20. CONFORT

● EXCELENTE ● BUENO ● REGULAR ● MALO ● NO APLICA

La alimentación recibida durante la hospitalización fue:

El orden, limpieza y comodidad de las instalaciones es:

Los equipos médicos, camas y camillas, utilizados durante su atención son:



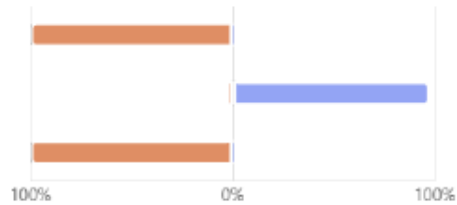
21. DERECHOS

● SI ● NO

Le dieron a conocer los derechos y deberes durante su estancia (usuario y familiar)

Durante su estancia en la E.S.E HRMB considera que le fueron irrespetados los derechos


Usted sabe que el hospital esta realizando cambios que le permite mejorar cada día



22. EN ALGUN MOMENTO DURANTE LA ATENCION EN EL HOSPITAL SE SENTIO DISCRIMINADO

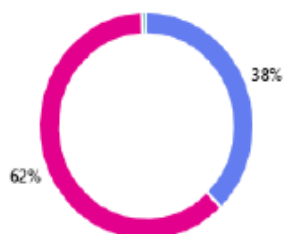
● SI 25  
● NO 1807  
● Otras 0



	<b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	<b>Cód.: GIC-FO-183</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 13/11/2024</b>	<b>Página: 10 de 1</b>
<b>OFICIO</b>			

23. RESOLUCION 0256 DE 2016. como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte de la E.S.E HRMB?

● MUY BUENO	691
● BUENO	1128
● REGULAR	11
● MALO	1
● MUY MALO	0



24. RESOLUCION 0256 DE 2016 recomendaría a sus familiares y amigos la E.S.E HRMB

● DEFINITIVAMENTE SI	1770
● PROBABLEMENTE SI	57
● DEFINITIVAMENTE NO	4
● PROBABLEMENTE NO	0



## INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

E.S.E Hospital Manuela Beltrán

### 1. Introducción

La E.S.E Hospital Manuela Beltrán, en su compromiso con la mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios de salud, realizó la aplicación de encuestas de satisfacción dirigidas a usuarios y sus familias. Este instrumento permite evaluar la percepción frente a la atención recibida, identificar fortalezas institucionales y detectar oportunidades de mejora.

### 2. Metodología

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

**Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander**

 <b>E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán</b> <small>III Nivel. El Socorro - Santander</small>	<b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	<b>Cód.: GIC-FO-183</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 13/11/2024</b>	<b>Página: 11 de 1</b>
<b>OFICIO</b>			

Se aplicaron un total de 1.828 encuestas a usuarios que accedieron a los servicios de la institución. La información recolectada fue consolidada y analizada de manera cuantitativa, permitiendo identificar tendencias en variables como características sociodemográficas, acceso a los servicios, calidad de atención, oportunidad, trato recibido y percepción global.

### 3. Caracterización de la población encuestada

#### 3.1 Tipo de encuestado

El 93% (1711) corresponde a usuarios directos del servicio, mientras que el 7% (120) son acudientes o familiares. Esto indica que la percepción recogida proviene principalmente de quienes experimentan directamente la atención.

#### 3.2 Género

Se evidencia una mayor participación del género femenino (65%), frente al 35% masculino, sin registros en otras categorías. Esto refleja una mayor utilización o disposición de respuesta por parte de las mujeres.

#### 3.3 Edad

Se registraron 1.831 respuestas, evidenciando una participación amplia de diferentes grupos etarios, lo que permite un análisis representativo de la población usuaria.

#### 3.4 Lugar de procedencia

El municipio con mayor participación es Socorro (40%), seguido de municipios como San Gil, Oiba, Palmas del Socorro, Guadalupe, Curití, Vélez, Simacota, Mogotes, Galán, entre otros. Esto demuestra una cobertura regional significativa, con concentración en el área de influencia directa.

#### 3.5 Tipo de afiliación

Predomina el régimen subsidiado (1501 usuarios), seguido del régimen contributivo (284). Las demás categorías presentan baja participación, lo que indica una población mayoritariamente perteneciente a estratos socioeconómicos con acceso a subsidios del sistema de salud.

#### 3.6 Empresa responsable del pago

Las principales entidades son:

- Nueva EPS (39%)
- Coosalud (31%)
- Sanitas (23%)
- Otras con menor participación (Magisterio y otras EPS)

### 4. Uso de los servicios de salud

Los servicios con mayor demanda fueron:

- Urgencias: 437 atenciones
- Laboratorio: 343

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

 <p>E.S.E Hospital Regional <b>Manuela Beltrán</b> III Nivel, El Socorro - Santander</p>	<p><b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b></p>	<p><b>Cód.: GIC-FO-183</b></p>	<p><b>Versión: 01</b></p>
		<p><b>Fecha: 13/11/2024</b></p>	<p><b>Página: 12 de 1</b></p>
<p><b>OFICIO</b></p>			

- Consulta especializada: 300
- Imagenología: 240
- Consulta externa: 150
- Nodo Hato: 119
- Otros servicios con menor participación

Esto evidencia una alta utilización de servicios asistenciales esenciales, especialmente en atención inmediata y apoyo diagnóstico.

#### 5. Accesibilidad y oportunidad en la atención

- El 99% de los usuarios manifestó facilidad para ingresar a la institución.
- El 99% logró ubicar fácilmente el servicio requerido.
- El 97% indicó que no se presentaron demoras o interrupciones en la atención.

Estos resultados reflejan eficiencia en los procesos de ingreso, orientación y prestación del servicio.

#### 6. Calidad de la atención

- Excelente: 524
- Bueno: 1302
- Regular: 3
- Malo: 2

El 99% de los usuarios calificó la atención entre buena y excelente, evidenciando altos estándares en la prestación del servicio.

Asimismo, los resultados indican una percepción positiva en cuanto al trato del personal, identificación adecuada y calidad en la atención brindada por los diferentes profesionales de la salud y personal administrativo.

#### 7. Información al usuario y educación en salud

Los usuarios manifestaron haber comprendido la información brindada sobre su estado de salud, tratamientos, cuidados en casa y procedimientos realizados, lo que refleja una adecuada comunicación entre el personal de salud y los pacientes.

#### 8. Derechos y trato digno

- El 99% de los usuarios no se sintió discriminado durante la atención.
- Se evidencia respeto por los derechos del paciente y un enfoque de atención humanizada.

#### 9. Confort y condiciones institucionales

Los aspectos relacionados con limpieza, orden, comodidad e infraestructura fueron valorados positivamente, lo que contribuye a una experiencia satisfactoria del usuario.

#### 10. Experiencia global del usuario (Resolución 0256 de 2016)

- Muy bueno: 691
- Bueno: 1128
- Regular: 11

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

 <p>E.S.E Hospital Regional <b>Manuela Beltrán</b> III Nivel, El Socorro - Santander</p>	<p><b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b></p>	<p><b>Cód.: GIC-FO-183</b></p>	<p><b>Versión: 01</b></p>
		<p><b>Fecha: 13/11/2024</b></p>	<p><b>Página: 13 de 1</b></p>
<p><b>OFICIO</b></p>			

- Malo: 1

La percepción global es altamente positiva, con más del 99% de los usuarios calificando el servicio entre bueno y muy bueno.

#### 11. Recomendación del servicio (Resolución 0256 de 2016)

Frente a la pregunta sobre si recomendarían la E.S.E Hospital Manuela Beltrán a familiares y amigos, se evidencian resultados altamente positivos:

- Definitivamente sí: 1770
- Probablemente sí: 57
- Definitivamente no: 4
- Probablemente no: 0

Esto indica que aproximadamente el 97% de los encuestados recomendaría la institución, lo que refleja un alto nivel de confianza y satisfacción con los servicios prestados.

#### 12. Recomendaciones

1. Mantener y fortalecer las estrategias de trato humanizado.
2. Continuar con procesos de mejora en la oportunidad de la atención.
3. Fortalecer los canales de información al usuario.
4. Realizar seguimiento a los casos donde se reportaron inconformidades.
5. Implementar acciones de mejora continua basadas en los resultados obtenidos.

#### 13. conclusión

Los resultados obtenidos a partir de las 1.828 encuestas de satisfacción evidencian un alto nivel de aceptación y percepción positiva por parte de los usuarios frente a los servicios prestados por la E.S.E Hospital Manuela Beltrán

Se destaca una alta accesibilidad a los servicios, reflejada en la facilidad de ingreso y ubicación dentro de la institución, así como una adecuada oportunidad en la atención, con mínimos reportes de demoras o interrupciones. Asimismo, la calidad de la atención fue valorada mayoritariamente como buena y excelente, lo que confirma el compromiso del talento humano con la prestación de un servicio seguro, oportuno y humanizado.

El análisis también muestra una alta confianza institucional, evidenciada en que el 97% de los usuarios recomendaría el hospital, consolidando la credibilidad y satisfacción general frente a la atención recibida. De igual manera, la baja percepción de discriminación y el reconocimiento del respeto por los derechos de los usuarios fortalecen la imagen institucional como una entidad incluyente y centrada en el paciente.

Si bien los resultados son ampliamente favorables, se identifican oportunidades de mejora puntuales, especialmente en la optimización de algunos tiempos de atención y en la experiencia de una minoría de usuarios, lo que permitirá seguir fortaleciendo los procesos de calidad.

En conclusión, la E.S.E Hospital Manuela Beltrán presenta un desempeño sobresaliente en la

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

 <b>E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán</b> III Nivel. El Socorro - Santander	<b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	<b>Cód.: GIC-FO-183</b> <b>Fecha: 13/11/2024</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Página: 14 de 1</b>
	<b>OFICIO</b>		

percepción de sus usuarios, consolidándose como una institución que brinda servicios de salud con calidad, calidez y enfoque en la mejora continua.



Hospital Regional Manuela Beltrán  
 NIT 900.190.045-1  
 Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880  
[ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co](mailto:ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co)  
[www.hospitalmanuelabeltran.gov.co](http://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**