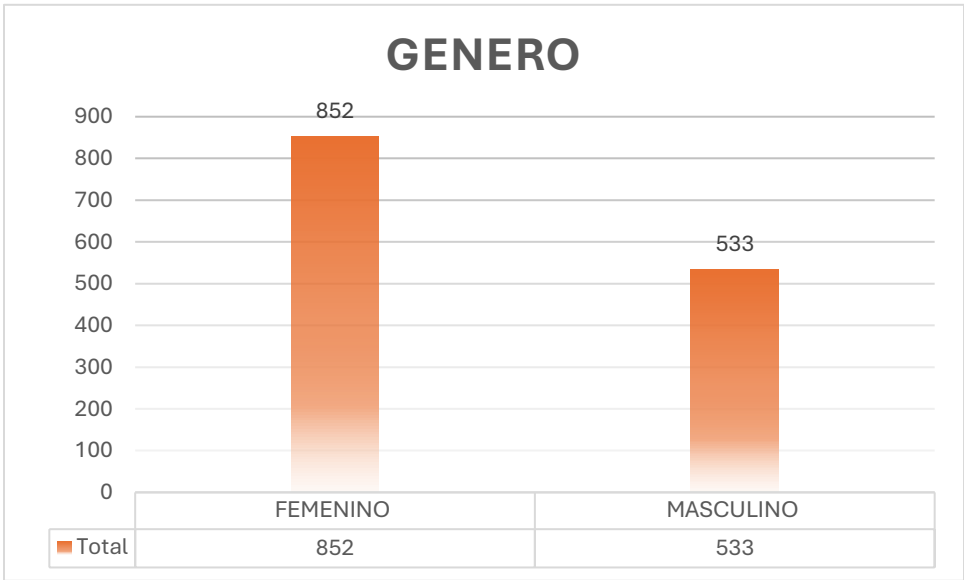


INFORME DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE – SOCORRO 2025

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el tercer trimestre del año, correspondiente a los meses de julio, agosto y 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 tercer trimestre del presente año, se llevaron a cabo 1385 encuestas de satisfacción con los siguientes resultados. Se realizó una nueva encuesta para abarcar todos los servicios establecidos.

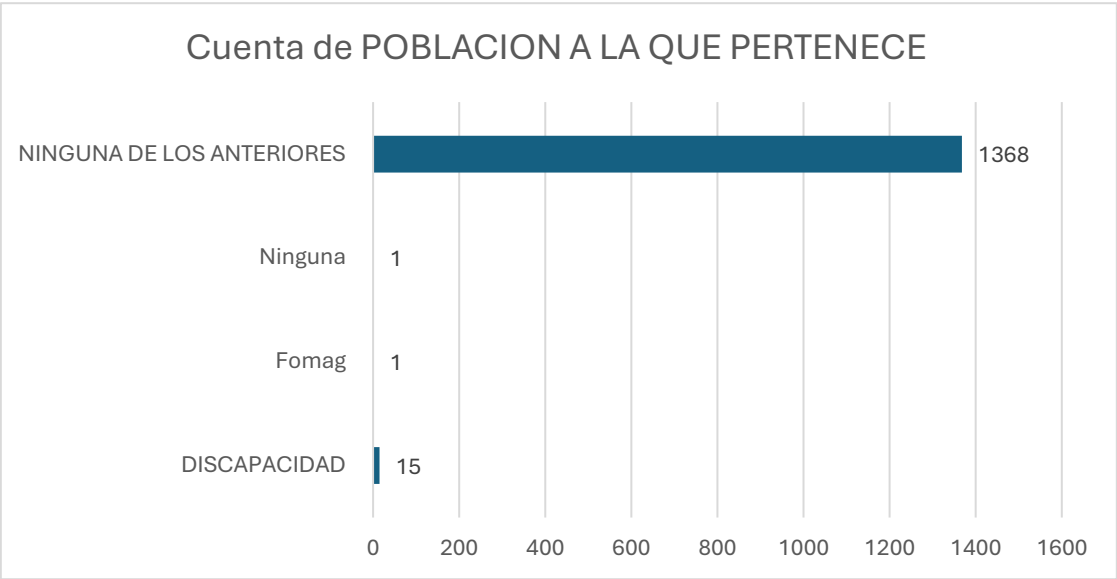
1. GENERO

GENERO	CANTIDAD
FEMENINO	852
MASCULINO	533




Como conclusión podemos evidenciar que la mayoría de las encuestas realizadas fueron a las mujeres con un 62 % del total de las encuestas realizadas.

2. POBLACION A LA QUE PERTENECE



POBLACION A LA QUE PERTENECE	Cuenta de POBLACION A LA QUE PERTENECE
DISCAPACIDAD	15
Fomag	1
Ninguna	1
NINGUNA DE LOS ANTERIORES	1368

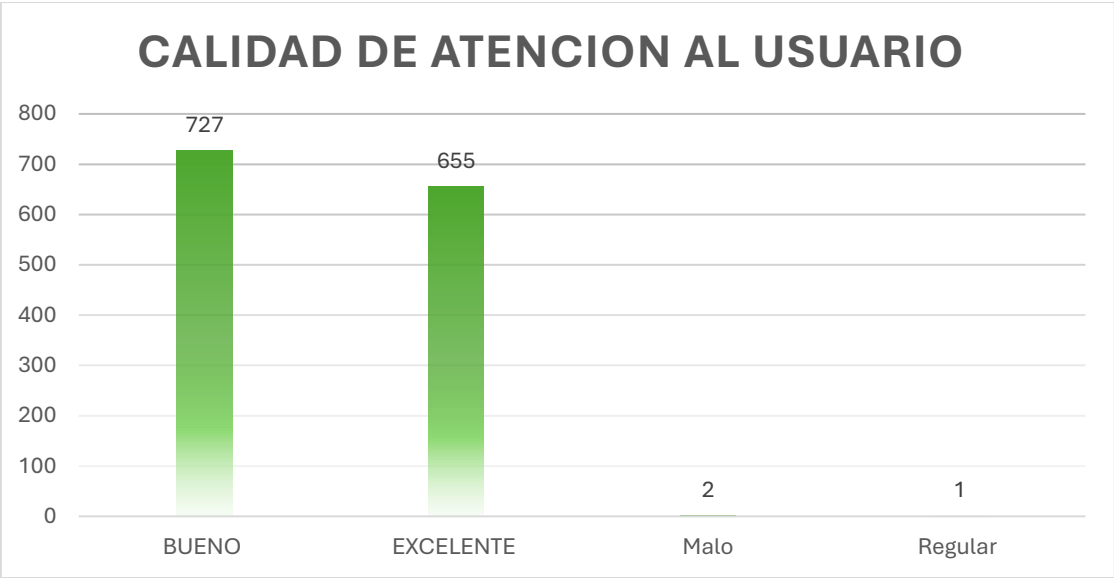
	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 3 de 1

Se observa que la gran mayoría de la población evaluada (1368 personas) se clasifica dentro del grupo **“Ninguna de los anteriores”**, lo que representa **más del 98%** del total. Esto muestra una **concentración muy alta** en una sola categoría, indicando que la población atendida o registrada **no pertenece, en su mayoría, a grupos especiales o con características diferenciales**.

Por otro lado, los grupos poblacionales como **Discapacidad (15 personas)**, **Fomag (1 persona)** y **Ninguna (1 persona)** presentan una participación significativamente baja en comparación con el total, lo que evidencia **una variabilidad muy reducida** entre las categorías.

3. CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO

CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO:	Cuenta de CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO:
BUENO	727
EXCELENTE	655
Malo	2
Regular	1



Los datos evidencian que la percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención es ampliamente positiva. La mayoría de los encuestados calificó el servicio como **Bueno (727 personas)** o **Excelente (655 personas)**, lo que demuestra un alto nivel de satisfacción con la atención brindada por la institución. Estas dos categorías representan prácticamente la totalidad de la población evaluada, reflejando una experiencia favorable y consistente en los servicios prestados.

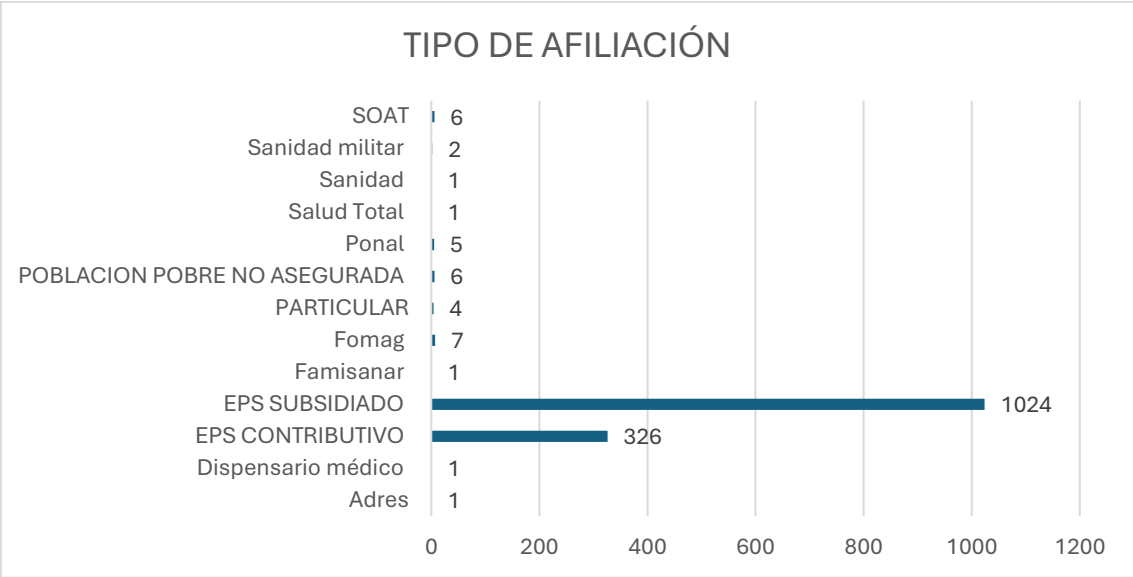
Por otro lado, las calificaciones menos favorables presentan una incidencia mínima: solo **2 usuarios calificaron el servicio como Malo** y **1 usuario lo valoró como Regular**. Esta baja proporción de respuestas negativas indica que los eventos de insatisfacción son aislados y no constituyen una tendencia significativa dentro del proceso de atención.

4. TIPO DE AFILIACION

TIPO DE AFILIACIÓN	Cuenta de TIPO DE AFILIACIÓN
Adres	1
Dispensario médico	1
EPS CONTRIBUTIVO	326
EPS SUBSIDIADO	1024
Famisanar	1
Fomag	7
PARTICULAR	4


	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 5 de 1

POBLACION POBRE NO ASEGURADA	6
Ponal	5
Salud Total	1
Sanidad	1
Sanidad militar	2
SOAT	6



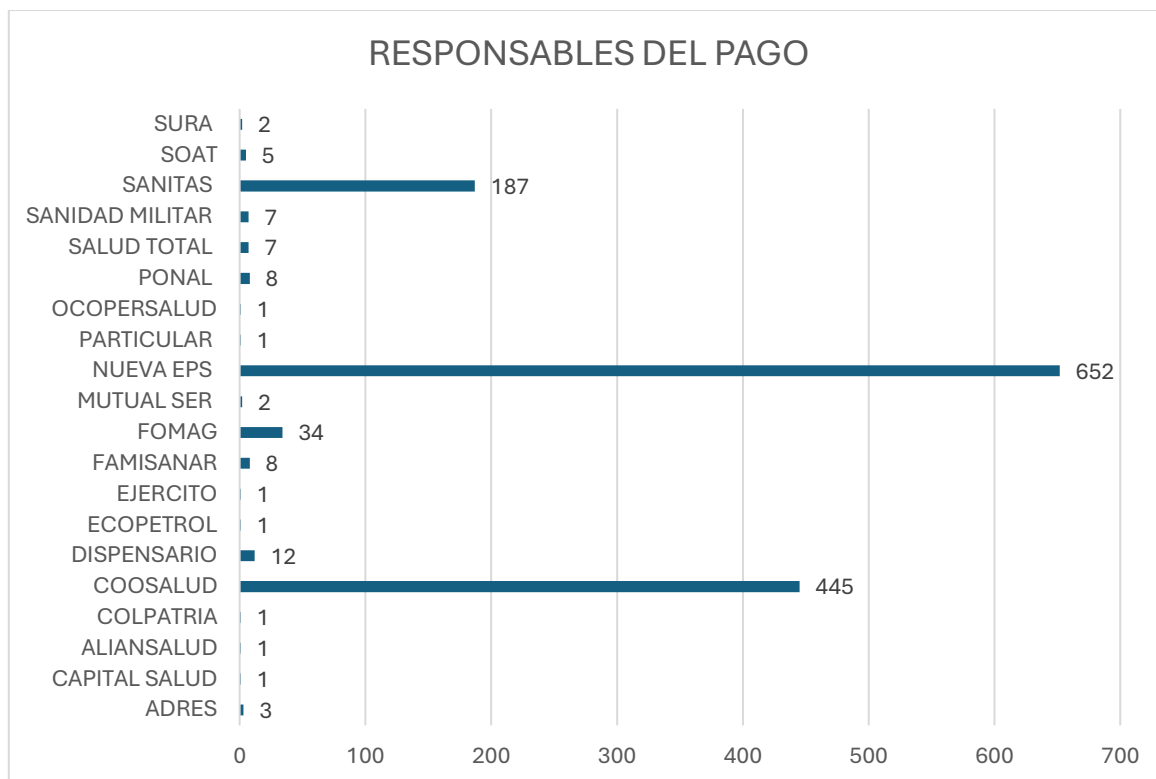
La distribución de los usuarios según su tipo de afiliación al sistema de salud muestra una clara concentración en dos regímenes principales. Los datos indican que **la mayor parte de la población pertenece al régimen subsidiado (1.024 usuarios)** y al régimen contributivo (**326 usuarios**). Estos dos grupos representan más del **90%** de la población total evaluada, lo que evidencia que la atención institucional se dirige principalmente a usuarios vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud bajo modalidades formales.

La marcada diferencia entre los dos regímenes principales (subsidiado y contributivo) frente al resto de las categorías indica una **alta concentración poblacional**, con baja participación de afiliados a otros regímenes especiales o atenciones por eventos particulares (SOAT o particular). Esto evidencia que la institución presta sus servicios principalmente a población que depende del sistema general de salud, especialmente del régimen subsidiado.

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 6 de 1

5. RESPONSABLES DEL PAGO

RESPONSABLE DEL PAGO	CANTIDAD
ADRES	3
CAPITAL SALUD	1
ALIANSA SALUD	1
COLPATRIA	1
COOSALUD	445
DISPENSARIO	12
ECOPETROL	1
EJERCITO	1
FAMISANAR	8
FOMAG	34
MUTUAL SER	2
NUEVA EPS	652
PARTICULAR	1
OCOPERSALUD	1
PONAL	8
SALUD TOTAL	7
SANIDAD MILITAR	7
SANITAS	187
SOAT	5
SURA	2



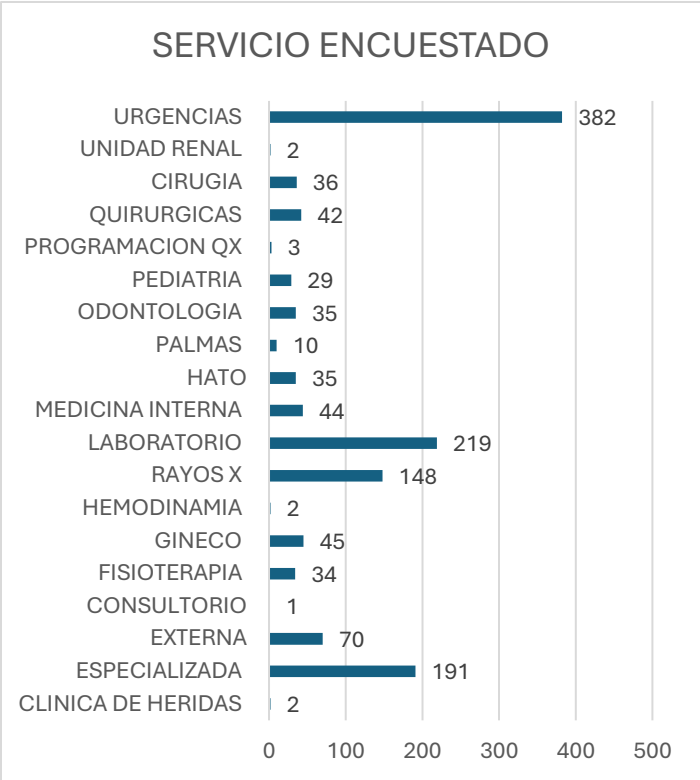
La distribución de los responsables del pago evidencia que la mayor carga financiera de los servicios prestados recae principalmente en algunas entidades aseguradoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Los datos muestran que **NUEVA EPS** es el responsable de pago predominante con **652 usuarios**, seguido por **COOSALUD** con **445 usuarios** y **SANITAS** con **187 usuarios**. Estas tres entidades concentran la mayor proporción de la población atendida, posicionándolas como los principales financiadores de los servicios de salud brindados por la institución.

El comportamiento observado refleja una **alta concentración financiera** en pocas entidades, lo cual tiene varias implicaciones institucionales:

- Permite identificar con claridad cuáles aseguradoras son las principales aliadas y demandantes de servicios.
- Facilita la priorización de procesos administrativos relacionados con facturación, glosas y cartera.
- Muestra que la institución trabaja mayoritariamente con EPS del régimen subsidiado y contributivo, especialmente aquellas con gran número de afiliados en la región.


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

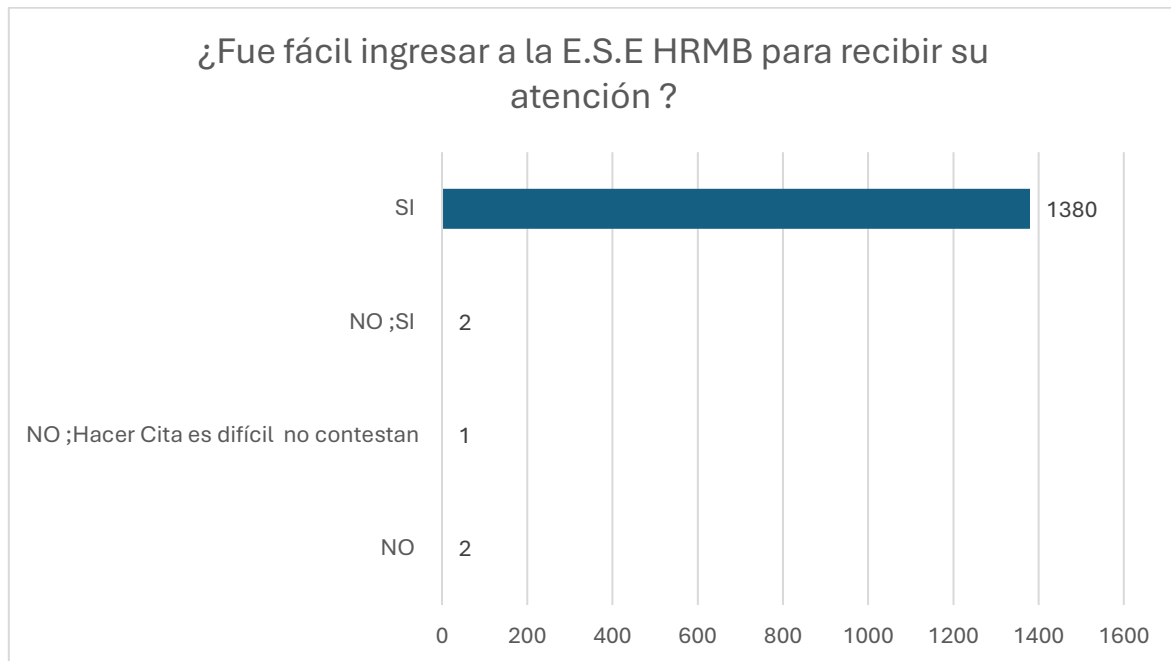
CLINICA DE HERIDAS	2
ESPECIALIZADA	191
EXTERNA	70
CONSULTORIO	1
FISIOTERAPIA	34
GINECO	45
HEMODINAMIA	2
RAYOS X	148
LABORATORIO	219
MEDICINA INTERNA	44
HATO	35
PALMAS	10
ODONTOLOGIA	35
PEDIATRIA	29
PROGRAMACION QX	3
QUIRURGICAS	42
CIRUGIA	36
UNIDAD RENAL	2
URGENCIAS	382



La distribución de los usuarios atendidos en los distintos servicios muestra una clara identificación de las áreas con mayor demanda institucional. El servicio con mayor volumen de atenciones corresponde a **Urgencias**, con **382 usuarios**, posicionándose como el principal punto de acceso y utilización dentro de la institución. Esto refleja la relevancia operativa del servicio y su papel central en la resolución inmediata de necesidades en salud.

Los datos muestran que la institución concentra gran parte de su operación en servicios de atención inmediata y diagnóstico, mientras que mantiene niveles moderados en consultas especializadas y servicios quirúrgicos. Los servicios altamente especializados, aunque menos demandados, cumplen un rol fundamental en la atención integral del usuario.

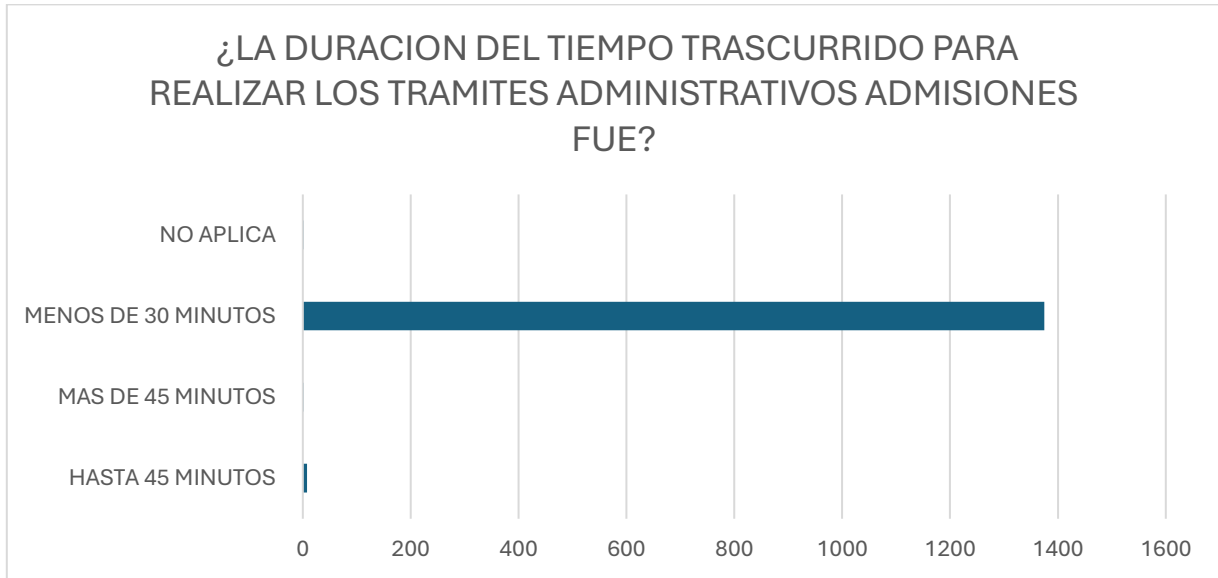
	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUEL A	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
¿Fue fácil ingresar a la E.S.E HRMB para recibir su atención ?		CANTIDAD	
NO		2	
NO ;Hacer Cita es difícil no contestan		1	
NO; SI		2	
SI		1380	



Los resultados demuestran que la E.S.E HRMB cuenta con un proceso de ingreso bien valorado, con un nivel de satisfacción muy alto. Aunque existen casos puntuales de dificultades, estos representan un porcentaje mínimo y señalan oportunidades de mejora específicas, especialmente en canales de comunicación y agendamiento.

7. Cuenta de ¿LA DURACION DEL TIEMPO TRASCURRIDO PARA REALIZAR LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS ADMISIONES FUE?

Cuenta de ¿LA DURACION DEL TIEMPO TRASCURRIDO PARA REALIZAR LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS ADMISIONES FUE?	
DURACION	
HASTA 45 MINUTOS	8
MAS DE 45 MINUTOS	1
MENOS DE 30 MINUTOS	1375
NO APLICA	1

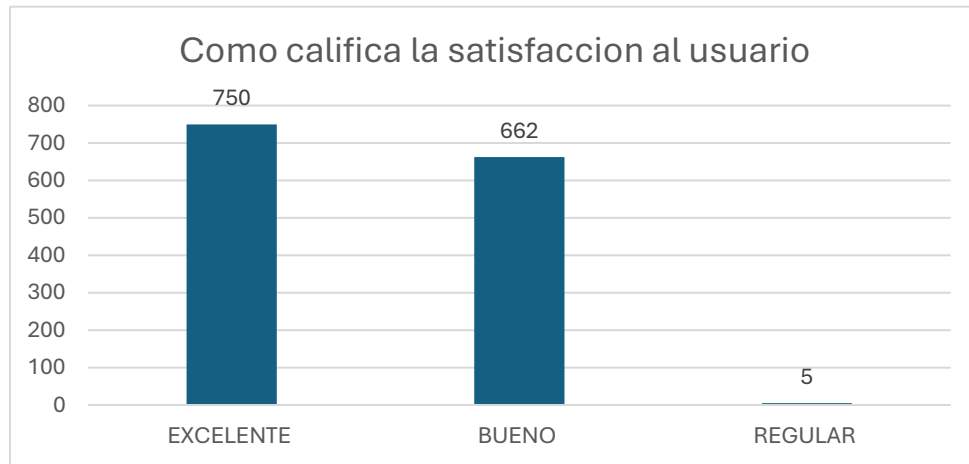


El área de admisiones presenta un desempeño sobresaliente, caracterizado por tiempos de atención muy cortos y una experiencia administrativa positiva para la gran mayoría de los usuarios. Los resultados muestran una **alta eficiencia operativa**, con oportunidades mínimas de mejora enfocadas únicamente en casos excepcionales.

8. RESOLUCION 0256 DE 2016

cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte de la E.S.E HRMB?

RESOLUCION 0256 DE 2016	CANTIDAD
EXCELENTE	750
BUENO	662
REGULAR	5

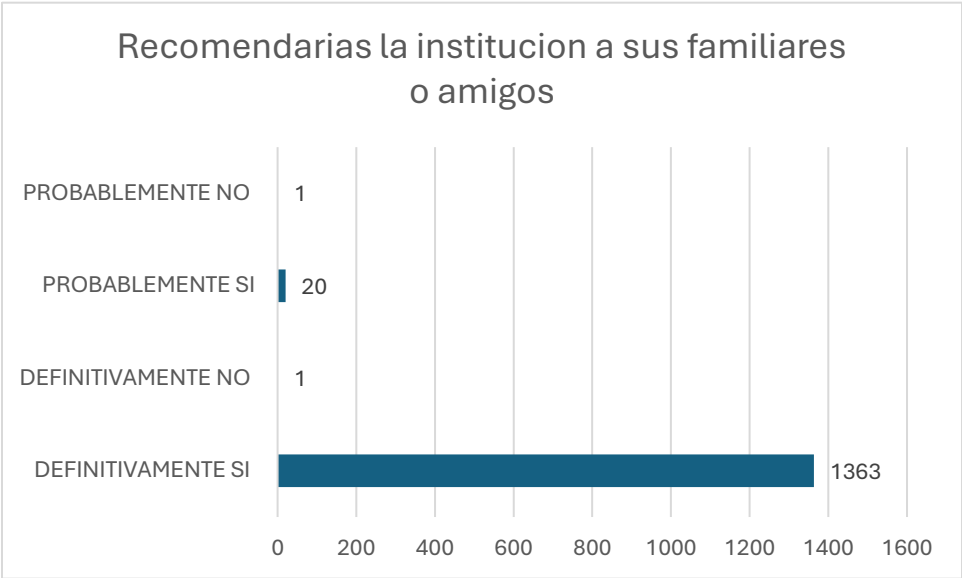


a evaluación de la experiencia global de los usuarios frente a los servicios de salud recibidos refleja un nivel de satisfacción altamente positivo. Los datos muestran que **750 usuarios calificaron su experiencia como “Excelente”**, mientras que **662 usuarios la valoraron como “Buena”**. En conjunto, estas dos categorías representan **el 99% de las respuestas**, lo que evidencia un desempeño institucional favorable y coherente con los estándares de calidad definidos en la Resolución 0256 de 2016. La E.S.E HRMB presenta un **alto nivel de satisfacción global** por parte de los usuarios, demostrando un servicio de calidad, oportuno y humanizado. Los resultados respaldan el cumplimiento de los lineamientos de la Resolución 0256 de 2016 y consolidan la percepción de excelencia en la atención brindada.

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

RESOLUCION 0256 DE 2016	CANTIDAD
DEFINITIVAMENTE SI	1363
DEFINITIVAMENTE NO	1
PROBABLEMENTE SI	20
PROBABLEMENTE NO	1


	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 12 de 1



Los resultados muestran un **nivel de recomendación excepcionalmente alto** por parte de los usuarios. La mayoría absoluta, **1363 personas**, respondió “**Definitivamente Sí**”, lo que representa casi la totalidad de los encuestados y evidencia un alto grado de confianza y satisfacción con los servicios prestados por la institución. Los datos evidencian que la E.S.E HRMB cuenta con una **excelente percepción pública**, respaldada por usuarios que no solo valoran positivamente su experiencia, sino que además estarían dispuestos a recomendarla a familiares y amigos. Este indicador confirma un **elevado nivel de calidad, confianza y satisfacción**, alineado con los estándares de la Resolución 0256 de 2016.

CONCLUSIÓN GENERAL

El análisis de los diferentes indicadores evaluados demuestra que la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán presenta un **alto nivel de satisfacción y aceptación por parte de sus usuarios**, evidenciando un desempeño institucional sólido y coherente con los estándares de calidad definidos por la Resolución 0256 de 2016. La mayoría de los usuarios manifestaron experiencias positivas en aspectos clave como **facilidad de ingreso, tiempos de atención en admisiones, calidad del servicio y experiencia global**, destacándose calificaciones predominantes entre “**Excelente**” y “**Bueno**”.

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

Asimismo, la gran proporción de usuarios que **recomendarían la institución** a familiares y amigos demuestra un fuerte grado de confianza y respaldo hacia los servicios prestados. Aunque existen casos aislados de respuesta regular o negativa, estos representan un porcentaje mínimo y no afectan la percepción general, que es altamente favorable.

Por otra parte, los datos muestran una operación concentrada en servicios críticos como **Urgencias, Laboratorio, Consulta Especializada y Rayos X**, lo que confirma la capacidad de respuesta de la institución frente a las necesidades más frecuentes de la población. Del mismo modo, se identifica una población mayoritariamente afiliada a los regímenes Subsidiado y Contributivo, y una concentración financiera en entidades como **Nueva EPS, Coosalud y Sanitas**, lo que permite direccionar la planificación estratégica y administrativa.

En conjunto, los resultados reflejan una institución con **procesos eficientes, atención humanizada y un alto cumplimiento de expectativas**, consolidándose como un prestador de salud confiable, accesible y bien valorado por la comunidad.