

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

INFORME DE SATISFACCIÓN II 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 abril, mayo, junio. 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 2053 encuestas de satisfacción con los siguientes resultados

2. ENCUESTADO

● Usuario	1927
● Acudiente o familiar	124



3. GENERO

● Masculino	811
● Femenino	1240
● Otras	0



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

 E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel, El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 2 de 1
	OFICIO		

5. LUGAR DE PROCEDENCIA

[Más detalles](#)

2051

Respuestas

Respuestas más recientes

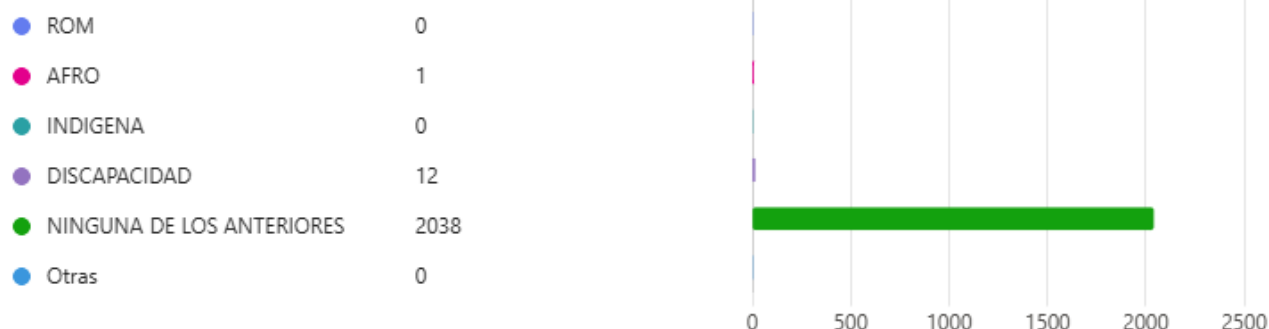
"gambita"
"SOCORRO"
"SOCORRO"
...

859 encuestados (42%) respondieron SOCORRO para esta pregunta.

 Actualizar



6. POBLACION A LA QUE PERTENECE

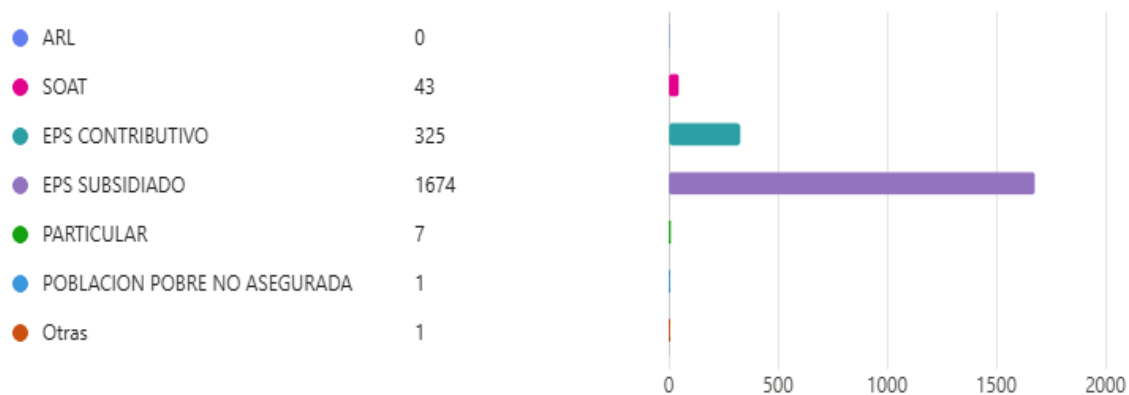


Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander

 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel. El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 3 de 1
	OFICIO		

7. TIPO DE AFILIACIÓN

[Más detalles](#)


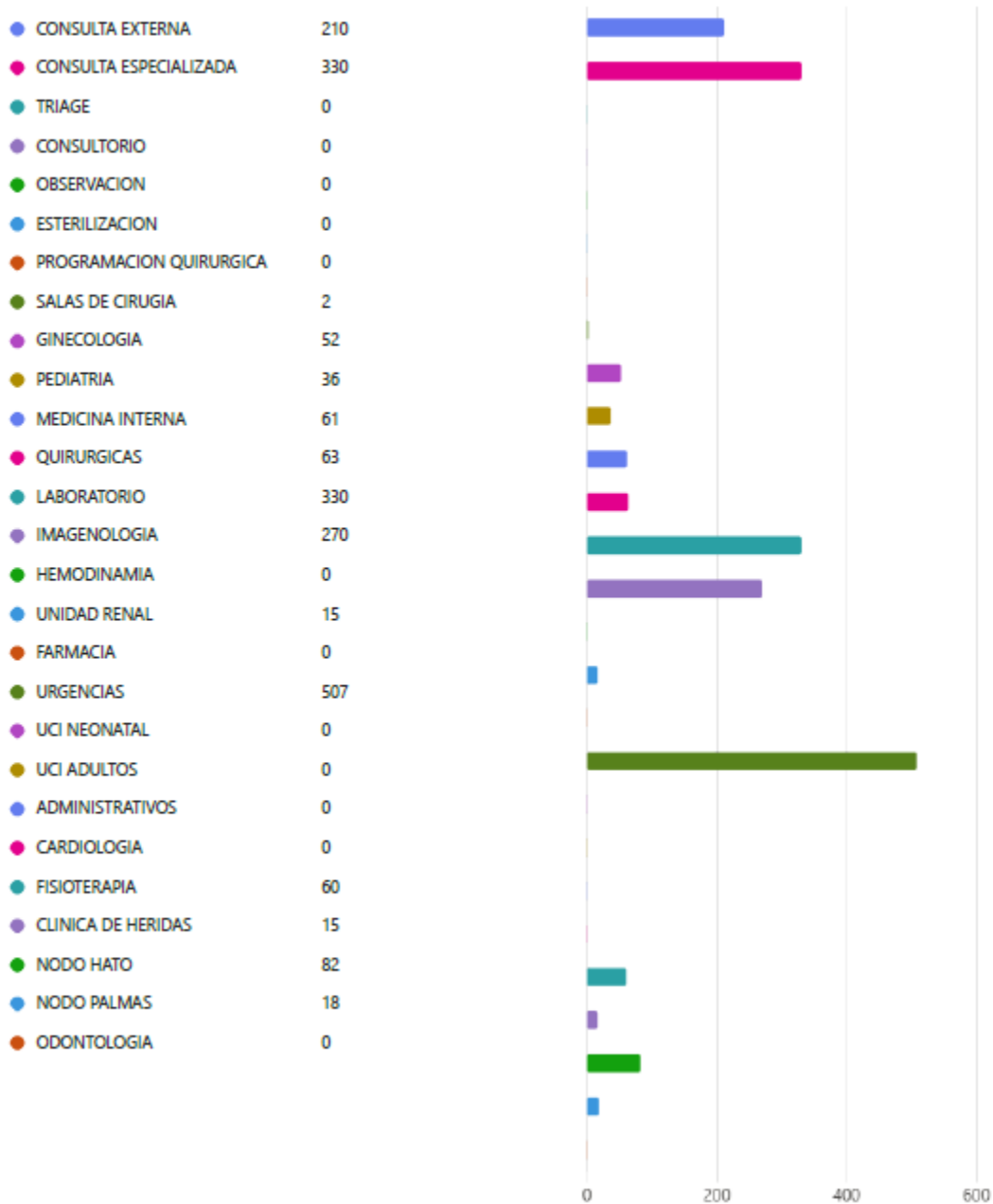
8. EMPRESA RESPONSABLE DEL PAGO

[Más detalles](#)


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

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

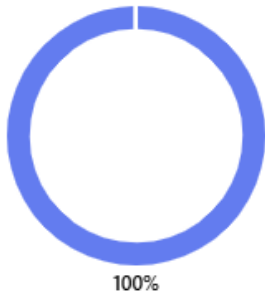


Hospital Regional Manuela Beltrán
 NIT 900.190.045-1
 Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
 Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander

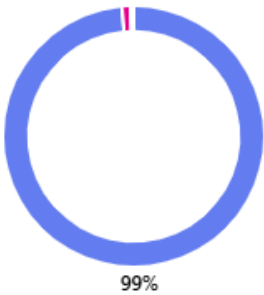
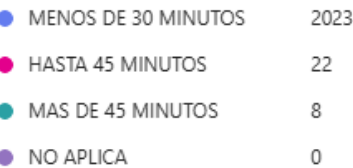
10. ¿Fue fácil ingresar a la E.S.E HRMB para recibir su atención ?

[Más detalles](#)

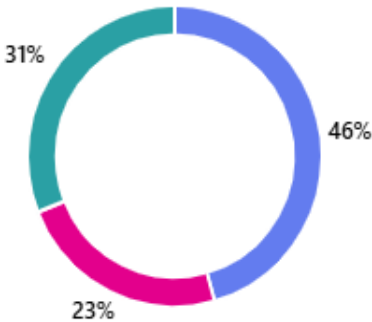
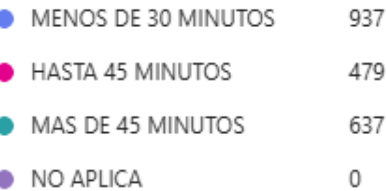


11. ¿LA DURACION DEL TIEMPO TRASCURRIDO PARA REALIZAR LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS ADMISIONES FUE?

[Más detalles](#)



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



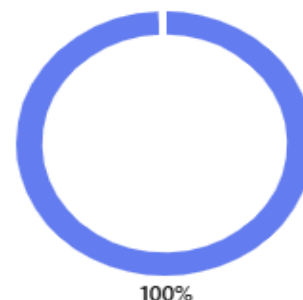
Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander

 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel. El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 6 de 1
	OFICIO		

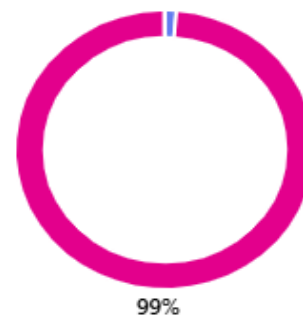
13. ¿Ubico fácilmente el servicio que requería?

● SI	2045
● No	9
● Otras	0



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

● SI	25
● NO	2030
● Otras	1



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

 E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel, El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 7 de 1
	OFICIO		

15. El siguiente personal fue identificado con el carnet:

● SI ● NO ● NO APLICA



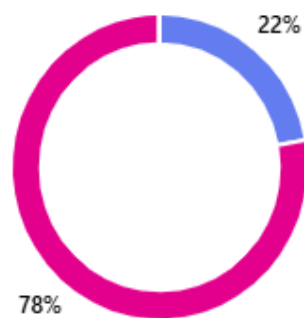
Hospital Regional Manuela Beltrán
 NIT 900.190.045-1
 Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
 Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander

 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel. El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 8 de 1
	OFICIO		

16. CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO:

● Excelente	455
● Bueno	1596
● Regular	2
● Malo	0



17. Fue útil la información recibida sobre:

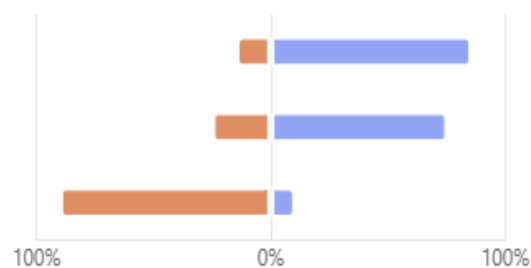
[Más detalles](#)

● SI ● NO ● NO APLICA

horarios de visita

trámites administrativos como pagos y órdenes para tratamientos

los mecanismos para manifestar sus inquietudes, reclamos, sugerencias o felicitaciones



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

 E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel, El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 9 de 1
	OFICIO		

18. Califique el trato recibido por:

● EXCELENTE ● BUENO ● REGULAR ● MALO ● NO APLICA



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

 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel. El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 10 de 1
	OFICIO		

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

[Más detalles](#)

● SI ● NO ● NO APLICA

su estado de salud

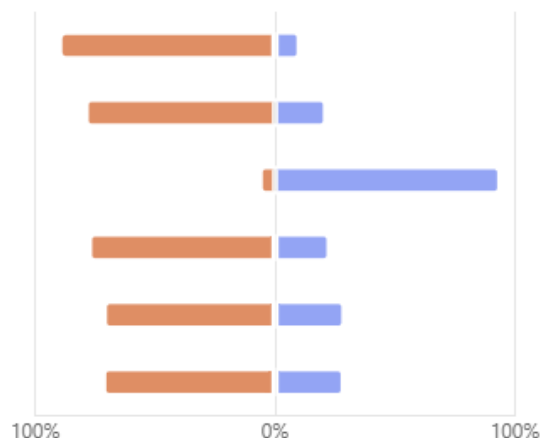
higiene de manos

consentimiento informado (si le realizaron algún procedimiento quirúrgico o invasivo)

condiciones de preparación, entrega de resultados, etc.

sus tratamientos

cuidados en casa



20. CONFORT

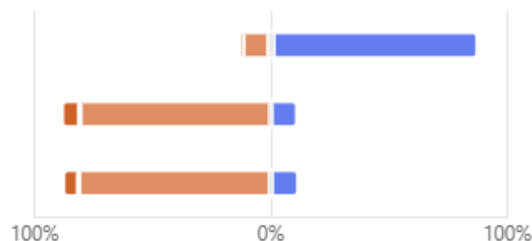
[Más detalles](#)

● 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:



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

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

21. DERECHOS

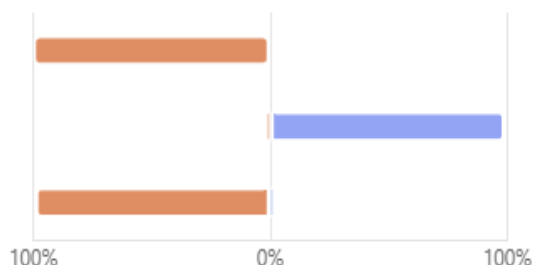
[Más detalles](#)

● 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 SINTIO DISCRIMINADO

[Más detalles](#)

● SI 23
● NO 2034
● Otras 0



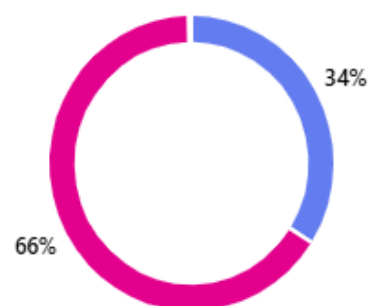
Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander

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

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	698
● BUENO	1349
● REGULAR	6
● MALO	0
● MUY MALO	0



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

● DEFINITIVAMENTE SI	1974
● PROBABLEMENTE SI	78
● DEFINITIVAMENTE NO	1
● PROBABLEMENTE NO	0



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

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

INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

E.S.E Hospital Manuela Beltrán

1. Encuesta de satisfacción

Durante el periodo evaluado se obtuvieron **2.053 encuestas diligenciadas**, lo que representa una muestra amplia y representativa de los usuarios atendidos por la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán. La cantidad de respuestas obtenidas permite contar con información confiable para evaluar la percepción de la calidad de los servicios prestados e identificar oportunidades de mejora dentro del proceso de atención al usuario. La alta participación demuestra el compromiso de los usuarios con el fortalecimiento de la institución y constituye un insumo importante para la toma de decisiones basada en evidencia.

2. Encuestado

De las **2.053 encuestas**, **1.929 (93,96%)** fueron respondidas directamente por el usuario y **124 (6,04%)** por un acudiente o familiar. Estos resultados indican que la percepción evaluada proviene principalmente de quienes recibieron directamente la atención, fortaleciendo la confiabilidad de la información recolectada. La participación de familiares permite complementar la evaluación en pacientes que, por su condición, requirieron acompañamiento.

3. Género

Participaron **1.242 mujeres (60,50%)** y **811 hombres (39,50%)**. La mayor participación femenina puede relacionarse con la utilización de servicios de consulta externa, programas de promoción y mantenimiento de la salud y atención materno-infantil. Sin embargo, la encuesta refleja una adecuada representación de ambos géneros, permitiendo realizar un análisis confiable de la satisfacción institucional.

4. Edad del usuario

La encuesta incluyó usuarios de todas las etapas del ciclo vital, desde recién nacidos hasta adultos mayores. Esta diversidad evidencia que la institución presta atención integral a población pediátrica, adulta y geriátrica, consolidándose como un hospital de referencia para diferentes grupos etarios y garantizando una atención acorde con las necesidades de cada población.

5. Lugar de procedencia

El municipio de **Socorro concentró 859 usuarios (41,84%)**, siendo el principal lugar de procedencia. El porcentaje restante corresponde a municipios como Suaita, San Gil, Curití, Guadalupe, Oiba, Hato, Gambita, Guapotá, entre otros, lo que demuestra que el Hospital Regional Manuela Beltrán continúa

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

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

siendo la principal institución prestadora de servicios de salud para la provincia comunera y municipios vecinos.

6. Población a la que pertenece

De los **2.053 usuarios**, **2.040 (99,37%)** manifestaron no pertenecer a ninguna población diferencial, mientras que **12 (0,58%)** corresponden a personas con discapacidad y **1 (0,05%)** a población afrodescendiente. Estos resultados muestran que, aunque la mayoría de usuarios pertenece a población general, la institución continúa garantizando la atención con enfoque diferencial para quienes lo requieren.

7. Tipo de afiliación

El **81,64% (1.676 usuarios)** pertenece al régimen subsidiado, seguido por el **15,83% (325 usuarios)** del régimen contributivo, **43 usuarios (2,09%)** atendidos por SOAT, **7 particulares (0,34%)**, **1 población pobre no asegurada (0,05%)** y **1 correspondiente a otra afiliación (0,05%)**. Estos resultados evidencian el importante papel social que cumple la institución en la atención de población vulnerable.

8. Empresa responsable del pago

Las principales EPS fueron **Nueva EPS con 843 usuarios (41,06%)**, **Sanitas con 530 (25,82%)**, **Coosalud con 503 (24,50%)**, **Magisterio con 98 (4,77%)** y **79 usuarios (3,85%)** pertenecientes a otras entidades. Esto evidencia que la mayor parte de la población atendida se concentra en tres aseguradoras principales, facilitando la definición de estrategias de articulación administrativa.

9. Servicio utilizado

Los servicios con mayor demanda fueron **Urgencias con 507 usuarios (24,70%)**, **Consulta Especializada con 330 (16,07%)**, **Laboratorio con 330 (16,07%)**, **Imagenología con 270 (13,15%)** y **Consulta Externa con 210 usuarios (10,23%)**. Estos resultados permiten identificar las áreas de mayor utilización, facilitando la planeación del recurso humano y la optimización de la capacidad instalada.

10. Facilidad para ingresar a la institución

2.051 usuarios (99,90%) respondieron que fue fácil ingresar al hospital, mientras únicamente **2 usuarios (0,10%)** manifestaron dificultades. Estos resultados reflejan un excelente desempeño de los procesos de ingreso, orientación y admisión, generando una percepción altamente favorable desde el primer contacto con la institución.

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

 E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel, El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 15 de 1
	OFICIO		

11. Tiempo para realizar trámites administrativos

El **98,54% (2.023 usuarios)** realizó los trámites administrativos en menos de 30 minutos, **22 usuarios (1,07%)** tardaron hasta 45 minutos y solo **8 usuarios (0,39%)** reportaron tiempos superiores a 45 minutos. Estos resultados evidencian eficiencia en los procesos administrativos y una adecuada oportunidad en la atención.

12. Tiempo de espera para consulta

937 usuarios (45,64%) fueron atendidos antes de 30 minutos, **479 (23,33%)** esperaron hasta 45 minutos y **637 (31,03%)** manifestaron esperar más de 45 minutos. Aunque la mayoría recibió atención en tiempos oportunos, el porcentaje de usuarios con esperas prolongadas representa una oportunidad para fortalecer la programación de agendas y disminuir los tiempos de atención.

13. Ubicación del servicio

2.045 usuarios (99,61%) manifestaron haber encontrado fácilmente el servicio requerido, mientras que **9 (0,44%)** indicaron dificultades. Este resultado demuestra que la señalización institucional y el proceso de orientación al usuario son altamente efectivos

14. Demoras durante la atención

Solo **25 usuarios (1,22%)** reportaron demoras o interrupciones durante la atención, mientras **2.030 (98,88%)** manifestaron no haber presentado inconvenientes. Estos resultados evidencian una adecuada continuidad en la prestación de los servicios asistenciales.

15. Identificación del personal

La encuesta permitió evaluar el cumplimiento del uso del carné institucional por parte del personal asistencial y administrativo. Aunque el documento no presenta el consolidado numérico por cada cargo, esta evaluación permite verificar el cumplimiento de una práctica fundamental para la seguridad del paciente, la identificación del personal y el fortalecimiento de la confianza durante la atención.

16. Calidad de la atención

La percepción de la calidad fue altamente favorable: **1.596 usuarios (77,74%)** calificaron la atención como **Buena**, **455 (22,16%)** como **Excelente**, únicamente **2 usuarios (0,10%)** como **Regular** y **ninguno** la calificó como mala. Estos resultados evidencian un elevado nivel de satisfacción y el compromiso institucional con la atención humanizada y segura.

17. Información recibida

Los resultados muestran una valoración positiva de la información brindada respecto a horarios de

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

 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel, El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 16 de 1
	OFICIO		

visita, trámites administrativos y mecanismos para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Esto evidencia el compromiso institucional con una comunicación clara y oportuna, fortaleciendo el acceso a la información y la participación de los usuarios.

18. Trato recibido

La encuesta permitió valorar el trato recibido por parte del personal asistencial, administrativo y de apoyo, constituyéndose en un indicador del proceso de humanización de la atención. La percepción general evidencia un comportamiento respetuoso, cordial y amable por parte de los colaboradores, fortaleciendo la confianza de los usuarios hacia la institución.

19. Educación brindada

Los usuarios evaluaron la comprensión de la información relacionada con su estado de salud, tratamientos, consentimiento informado, higiene de manos, preparación para procedimientos y cuidados en casa. Los resultados reflejan un adecuado proceso de educación al paciente, promoviendo el autocuidado, la adherencia al tratamiento y la seguridad durante la atención.

20. Confort

La encuesta evaluó aspectos relacionados con alimentación, limpieza, comodidad e infraestructura hospitalaria. Los resultados permiten concluir que la institución mantiene condiciones adecuadas de confort para los usuarios, favoreciendo un ambiente seguro y humanizado que contribuye positivamente a la experiencia durante la prestación del servicio.

21. Derechos

La evaluación permitió verificar el conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios y la percepción sobre su respeto durante la atención. Los resultados evidencian el compromiso institucional con la promoción de los derechos del paciente y el fortalecimiento de una atención centrada en la persona y su familia.

22. Discriminación

Solo **23 usuarios (1,12%)** manifestaron haberse sentido discriminados, mientras **2.031 (98,88%)** respondieron que **no** experimentaron situaciones de discriminación. Estos resultados reflejan que la institución ofrece una atención basada en el respeto, la equidad y la humanización; sin embargo, los casos reportados deben analizarse para implementar acciones preventivas y de mejora.

 E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel, El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 17 de 1
	OFICIO		

23. Calificación global del servicio

La experiencia general fue calificada como **Buena por 1.349 usuarios (65,71%)**, **Muy Buena por 698 (33,99%)** y **Regular por 6 usuarios (0,29%)**, sin registrarse calificaciones de mala o muy mala. Estos resultados evidencian un elevado nivel de satisfacción global con los servicios prestados por la institución.

24. Recomendación del hospital

El **96,16% (1.974 usuarios)** manifestó que **definitivamente recomendaría** la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán a familiares y amigos; **78 usuarios (3,80%)** respondieron **probablemente sí**, mientras que solo **1 usuario (0,05%)** indicó que definitivamente no la recomendaría. Este indicador confirma el alto grado de confianza y satisfacción de los usuarios con la atención recibida y constituye uno de los principales indicadores de calidad institucional.

CONCLUSION FINAL

Los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción del Usuario, aplicada a 2.053 usuarios de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, permiten concluir que la institución mantiene un alto nivel de satisfacción respecto a la calidad de los servicios prestados, reflejando el compromiso del talento humano con la atención segura, humanizada, oportuna y centrada en las necesidades de los pacientes y sus familias.

La encuesta evidencia importantes fortalezas institucionales, entre las que se destacan la facilidad de acceso al hospital (99,90%), la agilidad en los procesos administrativos, donde el 98,54% de los usuarios realizó sus trámites en menos de 30 minutos, y la adecuada orientación dentro de la institución, ya que el 99,61% manifestó haber ubicado fácilmente el servicio requerido. Asimismo, el 98,78% de los encuestados indicó que durante su atención no se presentaron demoras o interrupciones en la realización de procedimientos, exámenes o valoraciones médicas, lo que demuestra una adecuada coordinación de los procesos asistenciales.

En cuanto a la percepción de la calidad del servicio, los resultados son altamente favorables, ya que el 99,90% de los usuarios calificó la atención recibida entre buena (77,74%) y excelente (22,16%), reflejando el compromiso del personal asistencial y administrativo con la prestación de servicios de salud bajo principios de calidad, respeto y humanización. De igual forma, la evaluación global de la experiencia institucional mostró que el 99,70% calificó los servicios entre muy buenos (33,99%) y buenos (65,71%), confirmando la satisfacción general frente a la atención recibida.

Otro aspecto relevante corresponde al respeto por la dignidad y los derechos de los usuarios. El 98,88% manifestó no haberse sentido discriminado durante su atención, evidenciando el fortalecimiento de la política institucional de humanización y el compromiso con la prestación de un servicio incluyente, equitativo y respetuoso. Del mismo modo, la información suministrada por los

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

 E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel. El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 18 de 1
	OFICIO		

profesionales de la salud permitió fortalecer la educación al paciente respecto a su condición clínica, tratamientos, cuidados en casa y demás aspectos relacionados con su proceso de recuperación. Finalmente, uno de los indicadores más representativos de satisfacción corresponde a la disposición de los usuarios para recomendar la institución, donde el 99,95% manifestó que definitivamente o probablemente recomendaría la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán a familiares y amigos, siendo este un claro reflejo de la confianza depositada en la institución y del reconocimiento a la calidad de los servicios prestados.

No obstante, aunque los resultados son ampliamente satisfactorios, la encuesta también identifica oportunidades de mejora, especialmente en la disminución de los tiempos de espera para algunos servicios asistenciales, donde el 31,03% de los usuarios manifestó haber esperado más de 45 minutos para la atención médica. Este aspecto representa un reto institucional que deberá ser abordado mediante estrategias orientadas a optimizar la programación de agendas, fortalecer el talento humano y mejorar la eficiencia de los procesos asistenciales.

En términos generales, los resultados obtenidos evidencian que la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán continúa consolidándose como una institución comprometida con el mejoramiento continuo, la seguridad del paciente, la humanización de la atención y la prestación de servicios de salud con altos estándares de calidad, manteniendo elevados niveles de satisfacción y confianza por parte de sus usuarios, lo que fortalece su imagen institucional y reafirma el cumplimiento de su misión de brindar una atención integral, oportuna y con enfoque centrado en las personas.

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



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrán
III Nivel. El Socorro - Santander

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO



SE REALIZARON

2.053
ENCUESTAS



Agradecemos a todos los usuarios
que participaron con su opinión,
permitiéndonos seguir mejorando.

EDUARD SARMIENTO
Coordinador del SIAU
Hospital Regional Manuela Beltrán
Socorro 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