

INFORME DE SATISFACCIÓN I TRIMESTRE – SOCORRO 2025

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el primer trimestre del año, 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 **1549 encuestas** de satisfacción con los siguientes resultados.

TABLA 1
Tabulación de encuestas de satisfacción.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN I TRIMESTRE								
PREGUNTAS								1549
EXPERIENCIA		M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL
1	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?	452	1065	31	1			1549
2	¿ Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?	DEFI		PRO		NO RESPONDE		TOTAL
		SI	NO	SI	NO			
		1540	7	2				1549
INFORMACION Y COMUNICACIÓN		M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL
3	¿Como fue la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad?	454	1084	11				1549
OPORTUNIDAD		M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL
4	¿Cómo califica los tiempos de espera durante la prestación del servicio en esta área?	314	1073	153	8	1		1549
ATENCIÓN		M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL
5	Atención y trato prestado por parte del personal de apoyo (vigilantes, facturador, atención al usuario y administrativos).	524	1006	16	3			1549
6	Atención y trato prestado por el personal asistencial (médicos, especialistas enfermeras, auxiliares y camillero)	545	985	17	2			1549
INFRAESTRUCTURA Y ASEO		M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL
7	¿Cómo califica las instalaciones físicas del hospital? - (salas de espera, habitaciones, consultorios, camillas)	409	1123	16	1			1549
8	Califique el orden, aseo y accesibilidad de su lugar de atención (consultorios, salas de cirugía, habitaciones y otros).	415	1112	21	1			1549
9	¿Si recibió alimentación, como la considera?	18	195	22	1		1313	1549
DERECHOS Y DEBERES						SI	NO	TOTAL
10	¿Conoce usted sus derechos y deberes que tiene como usuario de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán?					1534	15	1549

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

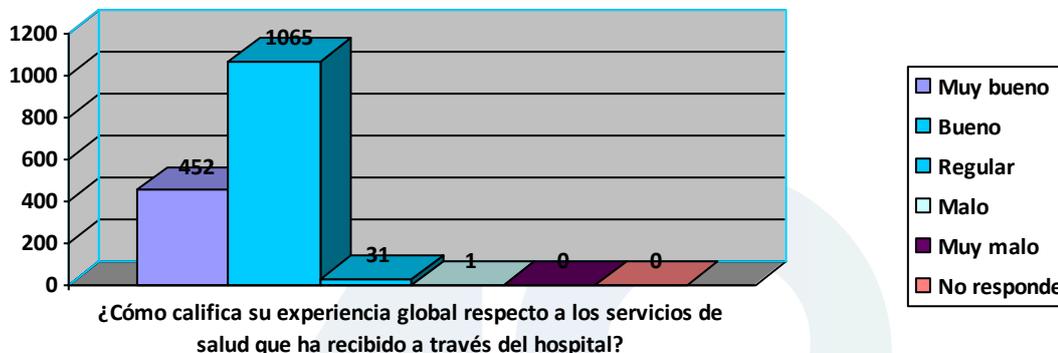
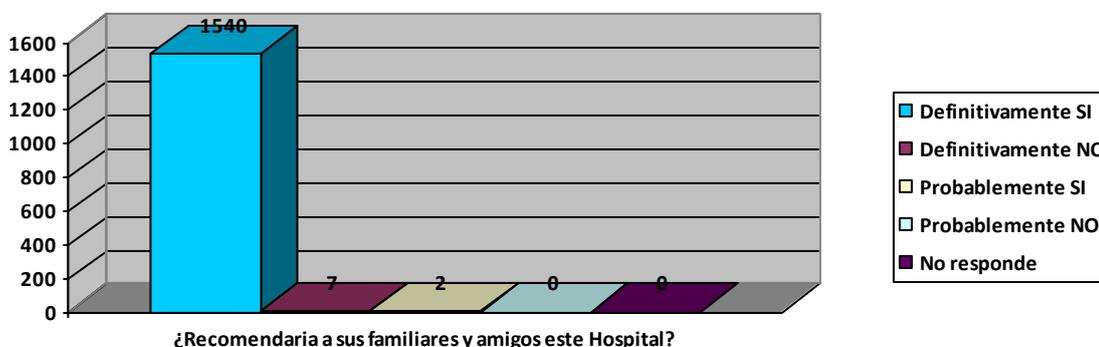


Figura 1: Gráfico de calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos. Obteniendo un indicador del **98%**.

Como se puede observar en la gráfica expuesta con un total de 1549 personas encuestadas; 452 personas representado un 29% 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 1065 personal, representando el 69% las cuales responde que la experiencia que tuvieron en el hospital fue **BUENA**, por otro lado 31 usuarios representan el 2% manifiestan que la experiencia fue **REGULAR** y 1 persona manifiesta que su experiencia global respecto a los servicio de salud fue **MALA**

Gráfica 2



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

Figura 2:

Gráfico de recomendación a familiares y amigos de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán. Obteniendo un indicador **99%**.

Analizando la gráfica anteriormente expuesta, se evidencia que 1540 usuarios manifiestan que **Definitivamente SI** recomendarán la Institución a sus familiares y amigos con un 99%, 7 personas dijeron que no recomendarían la institución con 0.45% y 2 personas dijeron que probablemente si recomendaría el hospital con un

Gráfico 3

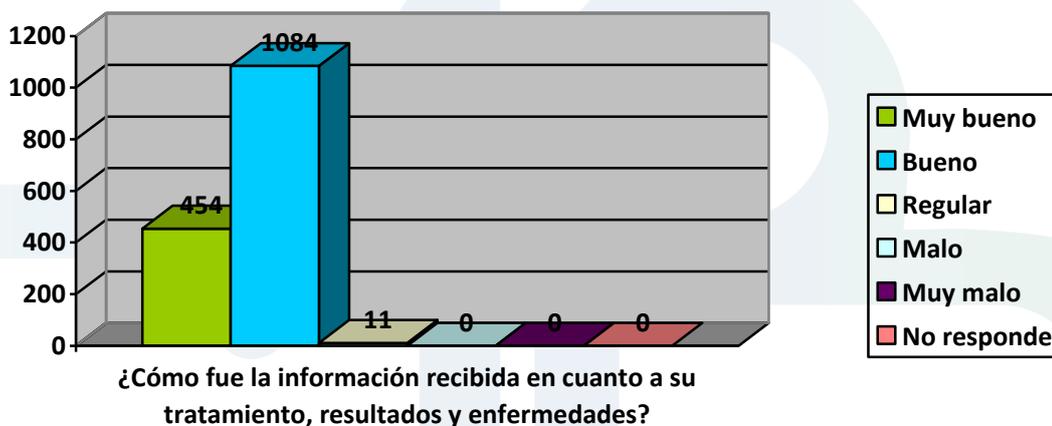
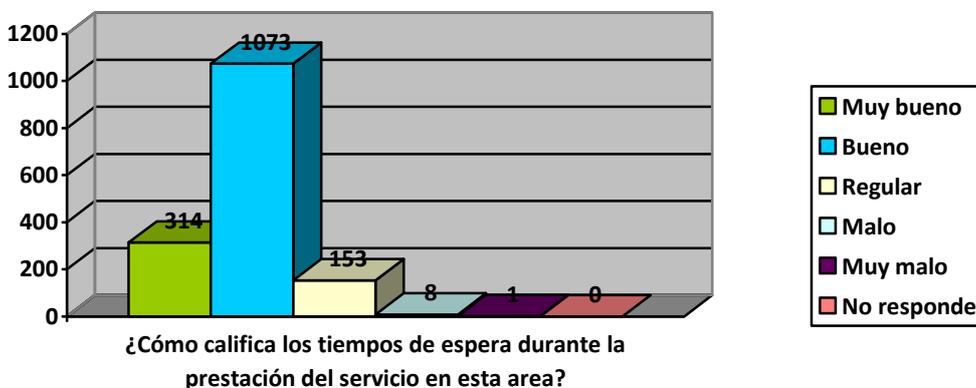


Gráfico 3: La percepción de la información recibida con un indicador del **99.8%**

Analizando la gráfica 454 usuarios refieren que la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad es **MUY BUENA** representando el 29%, así mismo 1084 usuarios nos indican que la información fue **BUENA** con un 70%, 11 usuarios manifiestan que fue **REGULAR** con un 1%.

Gráfico 4

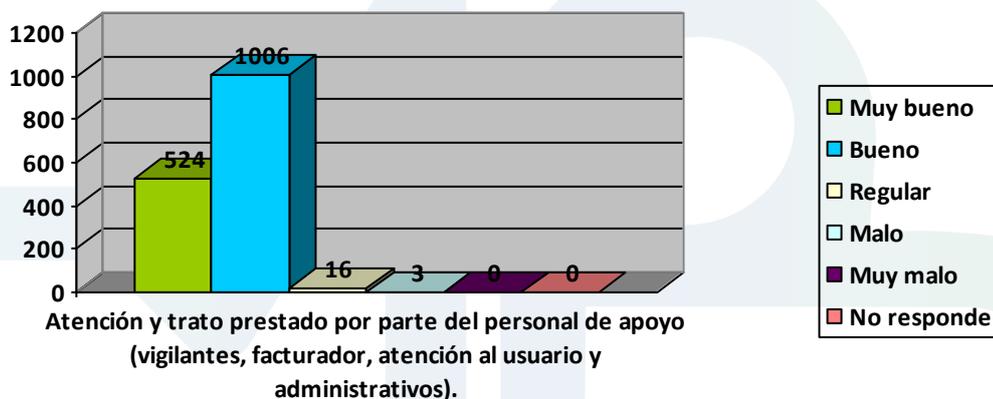


Grafica 4:

Los tiempos de espera durante la prestación del servicio con un indicador del **90%**.

Considerando los datos, se evidencia que 314 usuarios correspondientes a un 20% califican los tiempos de espera como **MUY BUENO**, 1073 usuarios correspondientes al 69% afirman que el tiempo de espera es **BUENO** y 153 usuarios con un porcentaje del 10% refieren que los tiempos de espera son **REGULAR** y 8 usuarios con un 1% refieren que son **MALO** y 1 usuario refiere que el tiempo de espera en el servicio es **MUY MALO**.

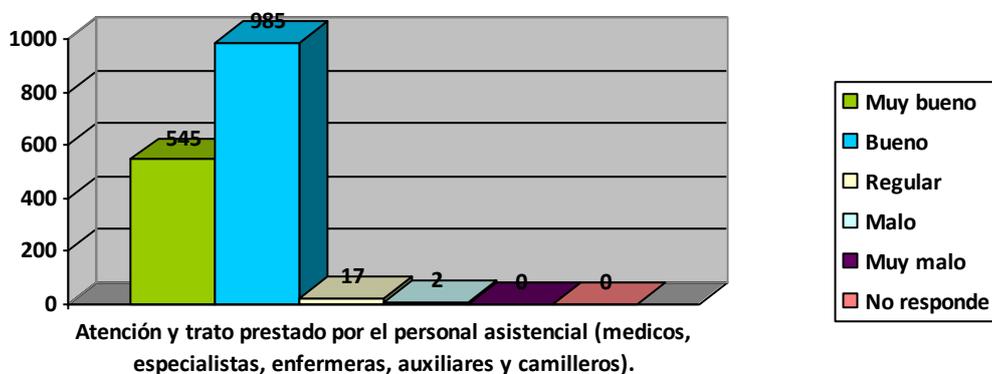
Gráfica 5



Gráfica 5: Atención por el personal de apoyo con un indicador del 99%.

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 524 usuarios con un 34% califican el trato como **MUY BUENO**, 1006 usuarios con un 65% lo refieren como **BUENO** y 16 usuarios con el 1% lo refieren como **REGULAR** y 3 usuarios lo refieren como **MALO**.

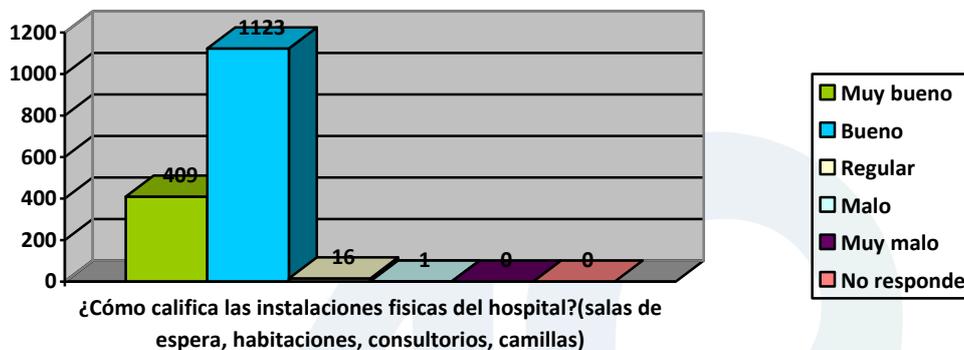
Gráfica 6



Gráfica 6: Atención por el personal asistencial, con un indicador del 99%

Se puede evidenciar en la gráfica que 545 usuarios que refieren el 35% afirman a haber tenido una **MUY BUENA** experiencia, 985 usuarios con un 64% refieren que la atención fue **BUENA** y 17 usuarios con un 1% refieren que la atención fue **REGULAR** y 2 usuarios refieren que la atención por parte del del personal asistencial fue **MALA**.

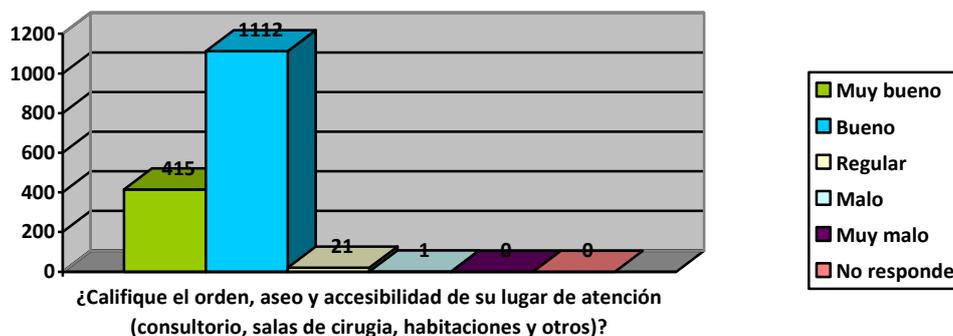
Gráfico 7



*Gráfica 7: Percepción de las instalaciones físicas de la E.S.E Hospital Manuela Beltrán con un indicador de **99%***

De manera general los usuarios califican las instalaciones de la institución con un porcentaje del 26% de los 409 usuarios responden **MUY BUENO**, el 72% que corresponde a 1123 usuarios responden que **BUENO** y 1% de 16 usuarios que responden **REGULAR** y 1 usuario califica que son son **MALAS**.

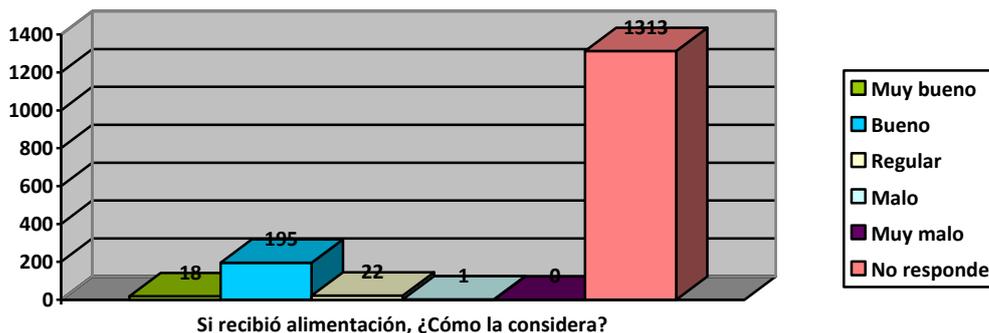
Gráfica 8



*Gráfica 8: Calificación del orden, aseo y accesibilidad. Con un indicador del **99%**.*

Se puede evidenciar con un total de usuarios 415 con un porcentaje de 27% refieren como **MUY BUENO** el aseo, 1112 usuarios con un 72% afirman que **BUENO** y 21 usuarios con un 1% refieren que **REGULAR** y 1 usuario refiere que es **MALO**.

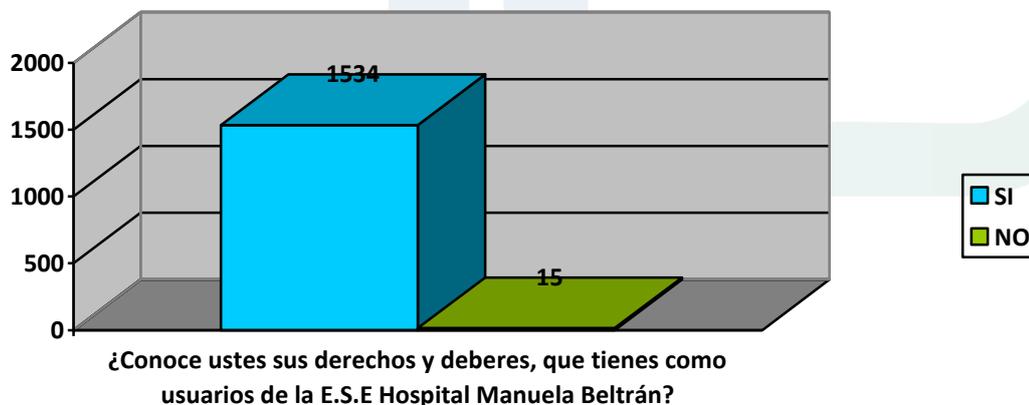
Gráfica 9



Gráfica 9: Como considera la alimentación, con un indicador del **91%**

Ante la pregunta relacionada con el servicio de alimentación 1313 con un 85% de usuarios que **NO RESPONDEN**, pues no han recibido alimentación en la institución, por otra parte 18 usuarios con un 1% responden **MUY BUENO**, 195 con un 13% respondieron **BUENO** y 22 usuarios con un 1% que responden **REGULAR** y 1 persona respondió que la alimentación es **MALA**.

Gráfica 10



Gráfica 10: Deberes y derechos con un indicador del **100%**

Se puede analizar que en la gráfica que 1534 usuarios con un 99% nos afirman conocer sus deberes y derechos y 15 usuarios con un 1% refieren no conocer sus deberes y derechos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El índice de satisfacción alcanzado fue del 98%, lo que refleja un alto nivel de aprobación por parte de los pacientes del Hospital Regional Manuela Beltrán. 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 y otros aspectos relacionados con la atención hospitalaria. 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. También sería beneficioso implementar encuestas de satisfacción para los nuevos servicios ofrecidos por la institución, con el fin de obtener una visión más completa del nivel de satisfacción global.

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 hospital 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 ha logrado una excelente satisfacción del 98%, 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 por áreas, con el fin de garantizar una atención hospitalaria 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 un pequeño porcentaje de insatisfacción, se implementarán estrategias enfocadas en ofrecer una atención más humanizada y en la optimización de los tiempos de espera.

Un aspecto destacado es el indicador del 100% en relación con los deberes y derechos, lo que valida la efectividad de las socializaciones y capacitaciones tanto a los usuarios como al personal del Hospital Manuela Beltrán.



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