

INFORME DE SATISFACCIÓN I TRIMESTRE – NODO HATO 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 **NODO HATO**, 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 132 **encuestas** de satisfacción con los siguientes resultados.

ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE NODO HATO								
PREGUNTAS								132
EXPERIENCIA		M/B	B	R	M	M/M	N/R	
1	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?	89	43	0	0			132
2	¿ Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?	DEFI		PRO		NO RESPONDE		TOTAL
		SI	NO	SI	NO			
		111	18	3				132
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?	73	59					132
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?	62	70					132
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).	74	58					132
6	Atención y trato prestado por el personal asistencial (médicos, especialistas enfermeras, auxiliares y camillero)	74	57				1	132
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)	76	56					132
8	Califique el orden, aseo y accesibilidad de su lugar de atención (consultorios, salas de cirugía, habitaciones y otros).	73	58				1	132
9	¿Si recibió alimentación, como la considera?	2	3				127	132
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 Beltran?					84	48	132

TABLA 1
Tabulación de encuestas de satisfacción.

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 NODO PALMAS, concluyendo lo siguiente.

Gráfica 1

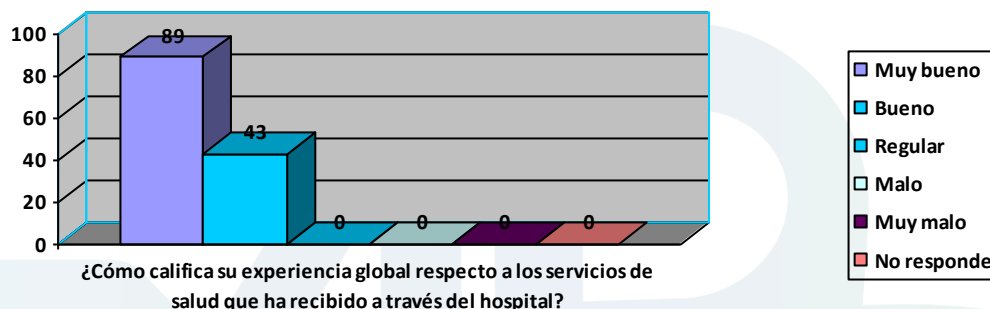
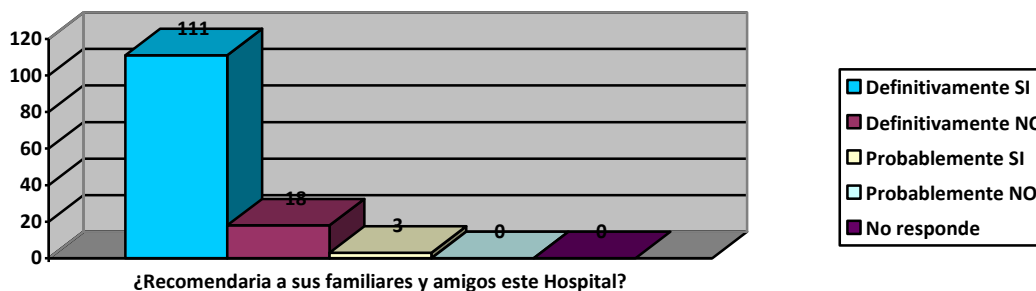


Figura 1: Gráfico de calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos. Obteniendo un indicador del 83%.

Como se puede observar en la gráfica expuesta con un total de 89 personas encuestadas; personas representado un 67% 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 43 personas, representando el 33% las cuales responden que la experiencia que tuvieron en el hospital fue **BUENA**.

Gráfica 2

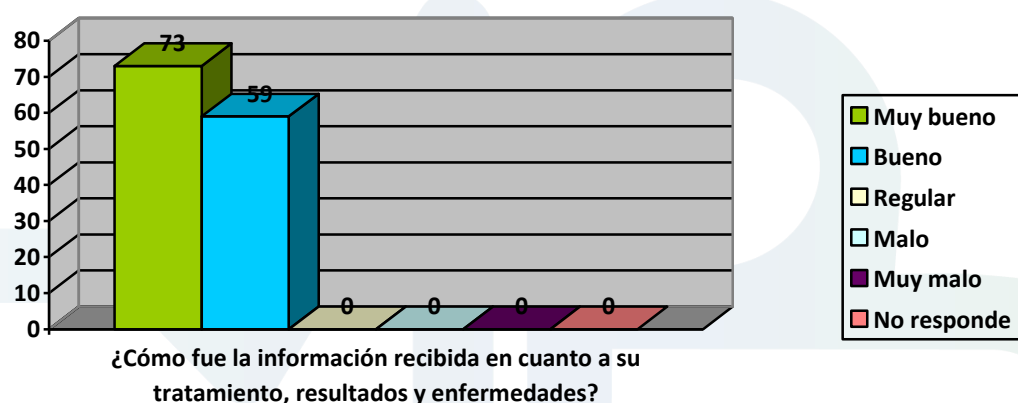


Hospital Regional Manuela Beltrán
 NIT 900.190.045-1
 Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
 Socorro, Santander - Colombia

Figura 2: Gráfico de recomendación a familiares y amigos de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán. Obteniendo un indicador 83%.

Analizando la gráfica anteriormente expuesta, se evidencia que 111 usuarios manifiestan que **Definitivamente SI** recomendarán la Institución a sus familiares y amigos con un 84%, 18 usuarios con un 14% consideran que **DEFINITIVAMENTE NO** recomendarían el hospital y 3 usuarios con un 2% refieren que **PROBABLEMENTE SI** lo recomendarán.

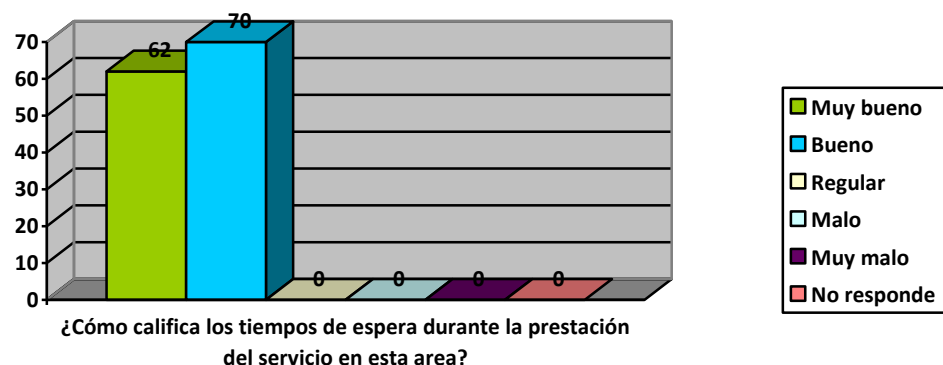
Gráfico 3



Gráfica 3: La percepción de la información recibida con un indicador del **100%**

Analizando la gráfica 73 usuarios refieren que la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad es **MUY BUENA** representando el 55%, así mismo 59 usuarios nos indican que la información fue **BUENA** con un 45%.

Grafico 4

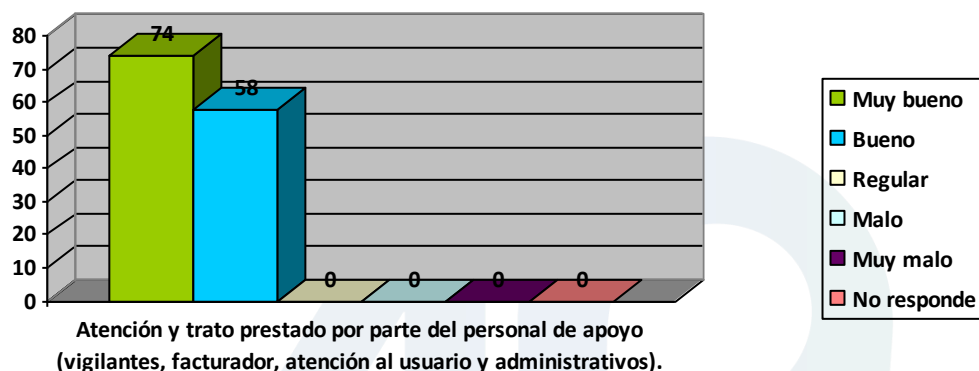


Grafica 4:

Los tiempos de espera durante la prestación del servicio con un indicador del **100%**.

Considerando los datos, se evidencia que 62 usuarios correspondientes a un 47% califican los tiempos de espera como **MUY BUENO**, 70 usuarios correspondientes al 53% afirman que el tiempo de espera es **BUENO**

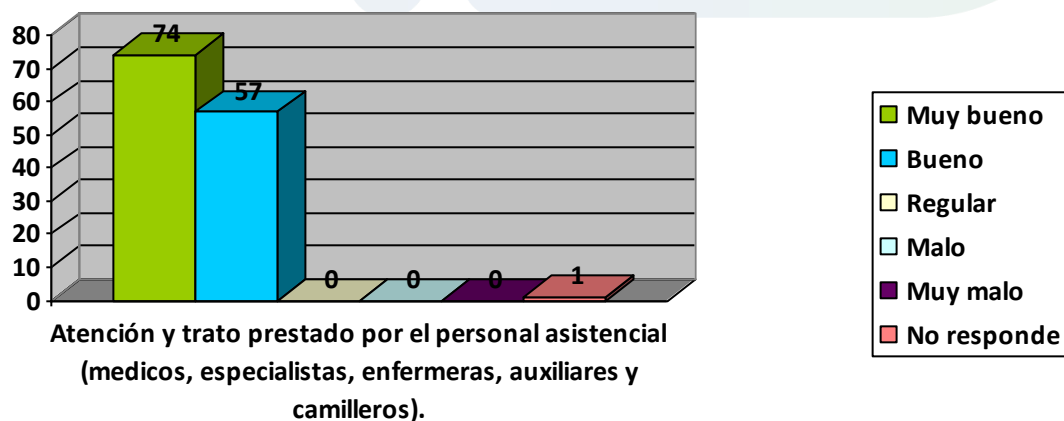
Gráfica 5



Gráfica 5: Atención por el personal de apoyo con un indicador del **100%**.

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 74 usuarios con un 56% califican el trato como **MUY BUENO**, 58 usuarios con un 44% lo refieren como **BUENO**.

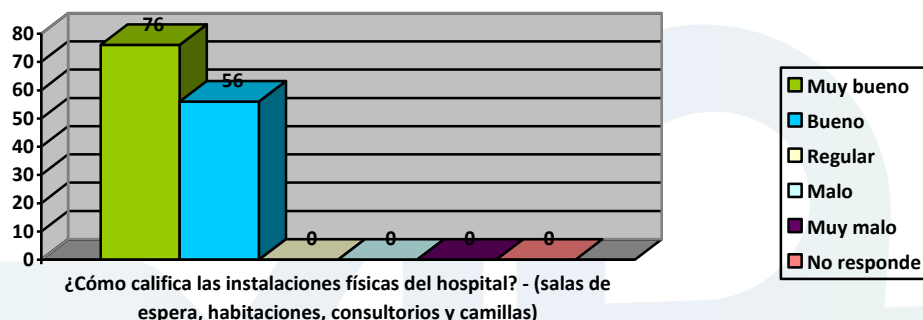
Gráfica 6



Gráfica 6: Atención por el personal asistencial, con un indicador del **100%**

Se puede evidenciar en la gráfica que 74 usuarios que refieren el 56% afirman a haber tenido una **MUY BUENA** experiencia, 57 usuarios con un 43% refieren que la atención fue **BUENA**. Y una persona no respondió a la pregunta.

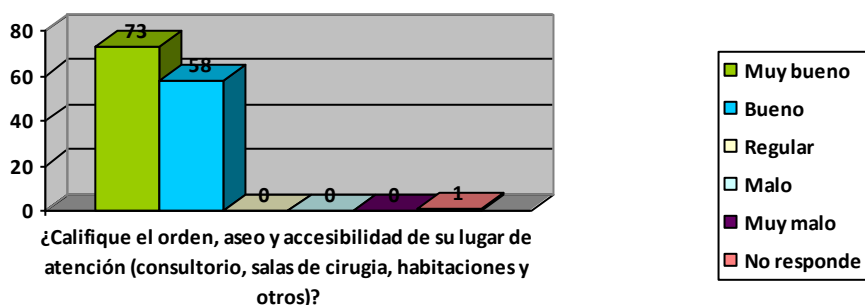
Gráfico 7



Gráfica 7: Percepción de las instalaciones físicas de la E.S.E Hospital Manuela Beltrán con un indicador de **100%**

De manera general los usuarios califican las instalaciones de la institución con un porcentaje del 58% de los 76 usuarios responden **MUY BUENO**, el 42% que corresponde a 56 usuarios responden que **BUENO**.

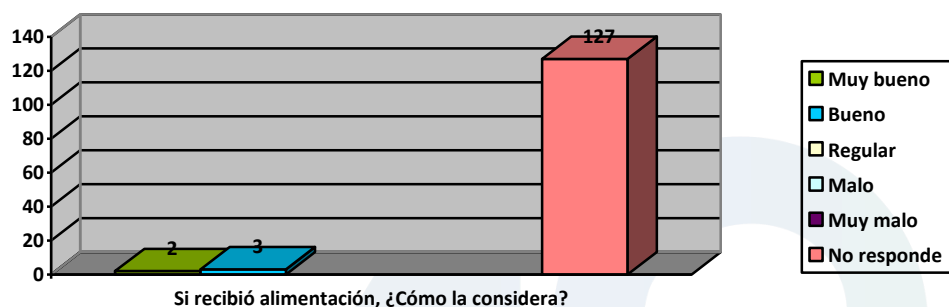
Gráfica 8



Gráfica 8: Calificación del orden, aseo y accesibilidad. Con un indicar del **100%**.

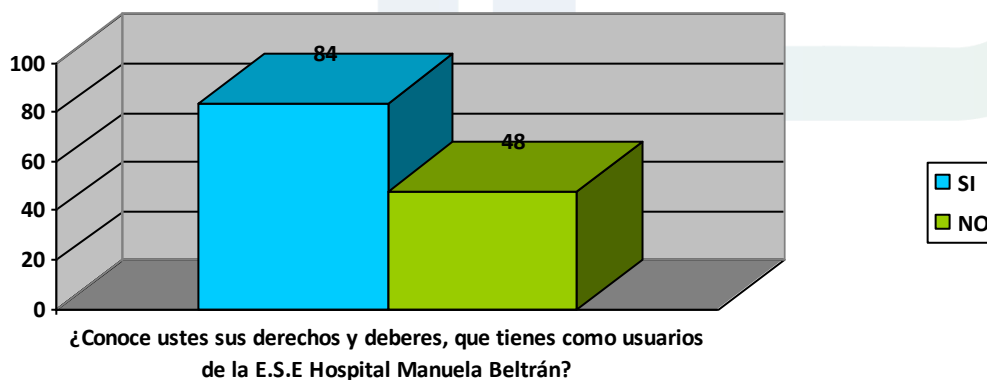
Se puede evidenciar con un total de 73 usuarios con un porcentaje de 55% refieren como **MUY BUENO** el aseo, 58 usuarios con un 44% afirman que **BUENO** y una persona no responde. el orden, aseo y accesibilidad.

Gráfica 9



Gráfica 9: Como considera la alimentación, con un indicador 2 personas respondieron muy buena con un 2% y 3 personas respondieron buena con un 2%. Ante la pregunta relacionada con el servicio de alimentación 127 con un 96% de usuarios que **NO RESPONDEN**, pues no han recibido alimentación en la institución.

Gráfica 10



Gráfica 10: Deberes y derechos con un indicador del **63%**

Se puede analizar que en la gráfica que 84 usuarios con un 64% nos afirman conocen sus deberes y derechos, 48 usuarios con un 36% refieren no conocer sus deberes y derechos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El índice de satisfacción alcanzado fue del 99%, lo que refleja un alto nivel de aprobación por parte de los pacientes del Hospital Regional Manuela Beltrán nodo ható. 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. 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.

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 nodo 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 nodo ható ha logrado una excelente satisfacción del 99%, 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, con el fin de garantizar una atención 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 la falta de socialización de derechos y deberes, se implementarán estrategias enfocadas en los derechos y deberes de los pacientes.



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