

INFORME DE SATISFACCIÓN
I TRIMESTRE- SOCORRO 2024

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el primer trimestre del año, correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo, en el 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 segundo trimestre del presente año, se llevaron a cabo **1430 encuestas** de satisfacción, con los siguientes resultados

TABLA 1
Tabulación encuesta de satisfacción.

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN DE SOCORRO																	
I TRIMESTRE 2024- SOCORRO																	
NUMERO DE ENCUESTAS		1430							% PARTICIPACION INDIVIDUAL								
		M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL	M/B	B	R	M	MM	N/A	TOTAL		
1	¿Cómo califica su experiencia	817	548	57	5	2	1	1430	57%	38%	4%	0%	0%	0%	100%		
2	¿ Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?	DEFINITIVAMENTE		PROBABLEMENTE		NO RESPONDE		TOTAL		DEFINITIVAMENTE		PROBABLEMENTE		NO RESPONDE		TOTAL	
		SI	NO	SI	NO				SI	NO	SI	NO					
		1312	9	93	9		7	1430	92%	1%	7%	1%	0%	0%	100%		
		INFORMACION Y COMUNICACIÓN															
3	¿Como fue la información recibida en	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL		
		799	590	34	5	0	2	1430	56%	41%	2%	0%	0%	0%	100%		
		OPORTUNIDAD															
4	¿Cómo califica los tiempos de espera	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL		
		504	585	268	51	19	3	1430	35%	41%	19%	4%	1%	0%	100%		
		ATENCIÓN															
5	Atención y trato prestado por parte del	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL		
		868	527	30	1	2	2	1430	61%	37%	2%	0%	0%	0%	100%		
6	Atención y trato prestado por el personal	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL		
		835	571	22	0	1	1	1430	58%	40%	2%	0%	0%	0%	100%		
		INFRAESTRUCTURA Y ASEO															
7	¿Cómo califica las instalaciones físicas	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL		
		803	597	26	1	2	1	1430	56%	42%	2%	0%	0%	0%	100%		
8	Califique el orden, aseo y accesibilidad de	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL		
		783	632	11	2	2	0	1430	55%	44%	1%	0%	0%	0%	100%		
9	¿Si recibió alimentación, como la	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL		
		84	141	123	0	0	0	1082	1430	6%	10%	9%	0%	0%	76%	100%	
		DERECHOS Y DEBERES							SI	NO	TOTAL						
10	¿Conoce usted sus derechos y deberes que tiene como	SI							1285	145	TOTAL						
		NO									90%	10%			100%		
	TOTAL ENCUESTA (Participación Total)	5493	4191	571	60	6	86	11440	48%	37%	5%	1%	0%	1%	100%		

El total de encuestas incluye las preguntas: 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9. las demás se hacen de manera independiente de acuerdo a su planteamiento.

Como 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 Manuela Beltrán Socorro desde las diferentes áreas, concluyendo lo siguiente:

Figura 1



Figura1: Gráfico de calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos.

Como se puede observar en la gráfica expuesta con un total de 1430 personas encuestadas, 817 personas, representando el 57% 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 548 personas, representando el 38% las cuales responden que la experiencia que tuvieron en el hospital fue **Buena**, Por otro lado, 57 usuarios, quienes representan el 4% manifiestan que la experiencia de **Regular** y 8 usuarios correspondientes el 1% califican la experiencia como **Mala, Muy mala o No responde**.

Figura 2

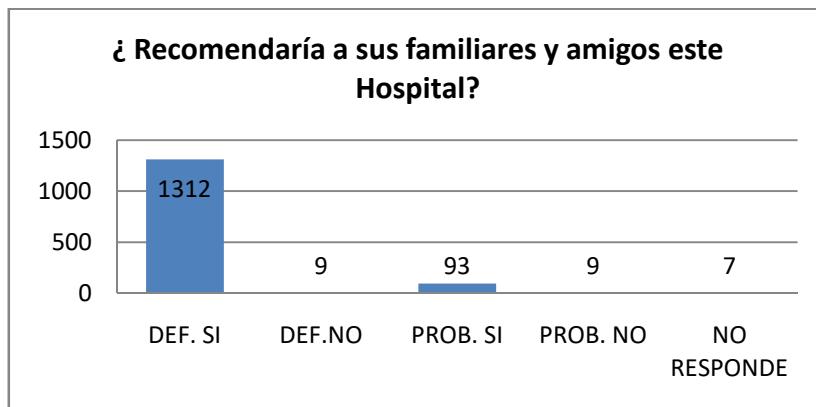


Figura2: Gráfico de recomendación a familiares y amigos de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.

Analizando la gráfica anteriormente expuesta, se evidencia que el 92 % de los usuarios manifiestan que **Definitivamente SI** recomendarían la Institución a sus familiares y amigos, de igual manera, se evidencia que el 7% **Probablemente SI** recomendaría a la Institución, por otra parte, el 1% correspondiente a 26 de los usuarios de refieren que no lo recomendarían o no responden.

Figura 3

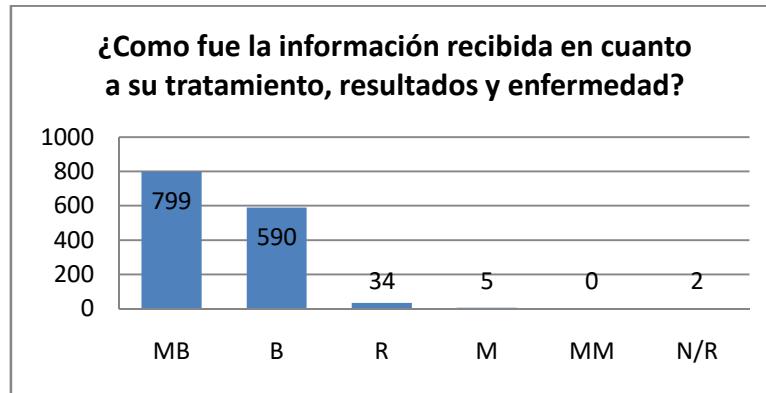


Figura3: Gráfico percepción de la información recibida.

Analizando la gráfica, 799 usuarios refieren que la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad es **Muy Buena**, asimismo, 590 usuarios nos indican que la información proporcionada es **Buena** y por el contrario 41 usuarios manifiestan que la información suministrada es **Regular, Mala o no responde**.

Figura 4

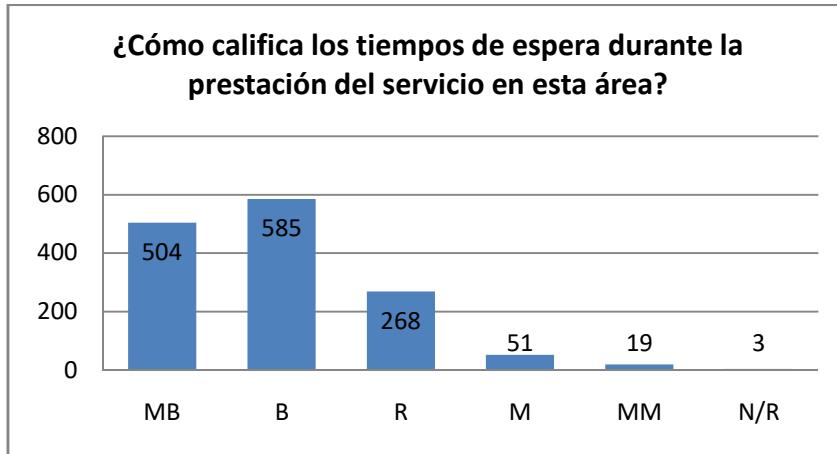


Figura 4: Gráfico tiempos de espera durante la prestación del servicio.

Considerando los datos, se evidencia que 504 usuarios correspondientes al 35%, califican los tiempos de espera como **Muy bueno**, 585 usuarios correspondientes al 41%, afirman que los tiempos de espera son **Buenos**. Por otra parte, 268 usuarios con un porcentaje del 19% refieren que el tiempo de espera son **Regular** y 73 usuarios correspondientes al 5% califica los tiempos de espera como **Malos, muy Mala o no responde**.

Figura 5

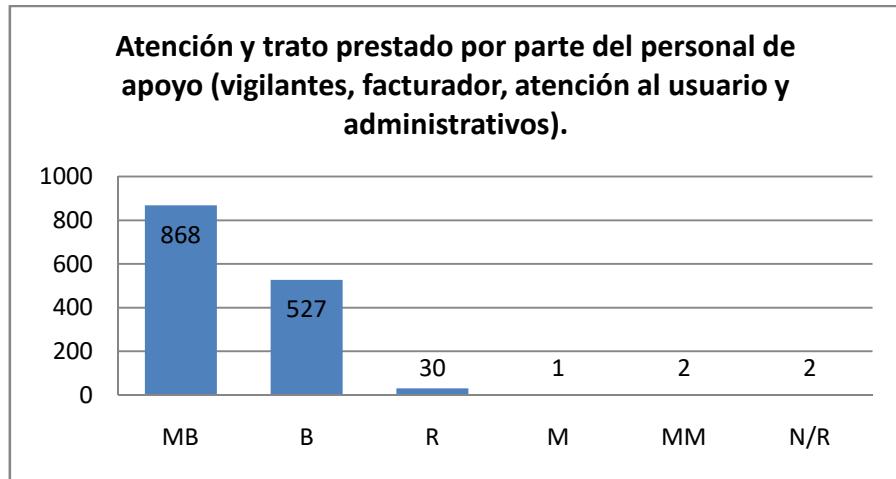


Figura 5: Gráfico atención por el personal de apoyo.

Ante la pregunta de cómo fue la atención y el trato prestado por parte del personal de apoyo (vigilantes, facturadores, atención al usuario y administrativos) el 61% de las personas encuestadas respondieron que la atención y trato prestado es **Muy bueno** y el 37% es **Bueno**, por otra parte, el 2% manifiestan inconformidad por la atención y trato prestado.

Figura 6

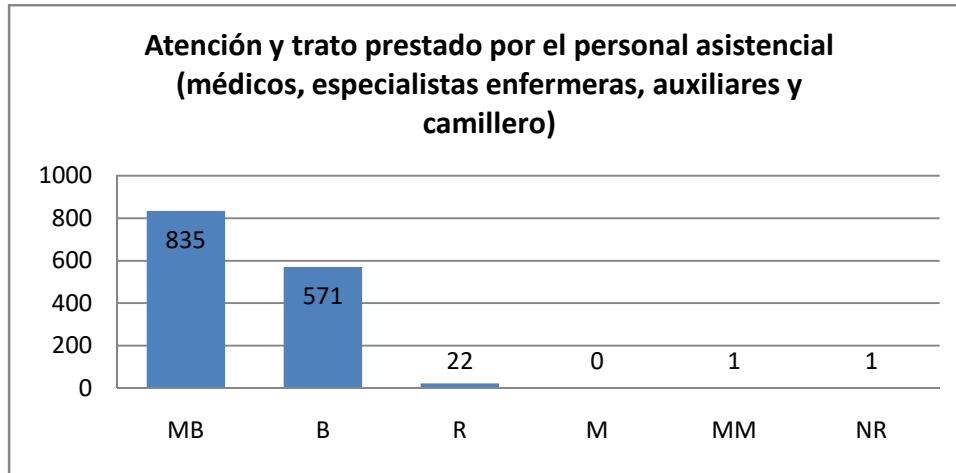


Figura 6: Gráfico atención por el personal asistencial.

Se puede evidenciar en la gráfica que el 58%, es decir, 835 usuarios encuestados afirman tener una **Muy buena** atención por parte de médicos, especialistas, enfermeras, auxiliares y camillero, en los servicios ofrecidos en el Hospital, asimismo, el 40% de los usuarios califican la atención y trato prestado como **Bueno**, y un pequeño porcentaje del 2% pero no menos importante, afirma que la atención y trato prestado por parte del personal asistencial, es **regular, mala o no dan respuesta a esta pregunta**.

Figura 7

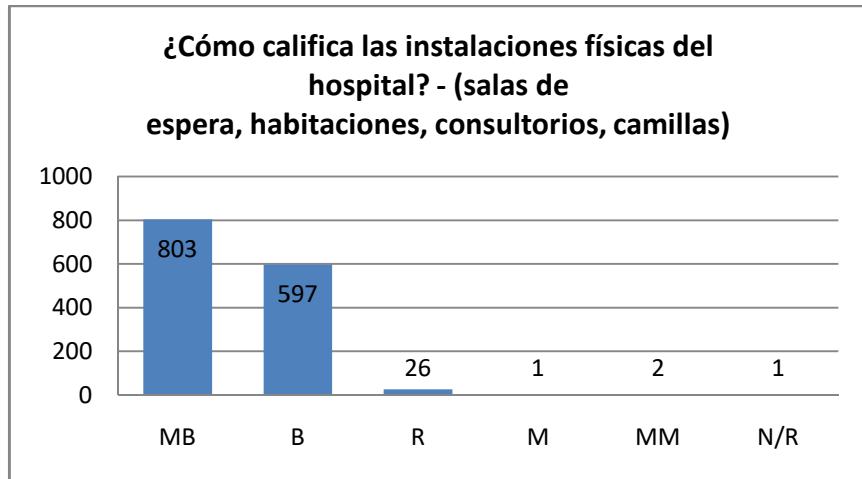


Figura 7: Gráfico percepción de las instalaciones físicas de la E.S.E. Hospital Manuela Beltrán-Nodo Palmas del Socorro.

De manera general, los usuarios califican las instalaciones de la Institución con un porcentaje del 56% que se encuentran en ***Muy buenas*** condiciones, un 42% afirma que las instalaciones se encuentran en ***buenas*** condiciones y con un 2% en ***Regulares o Malas*** condiciones.

Figura 8

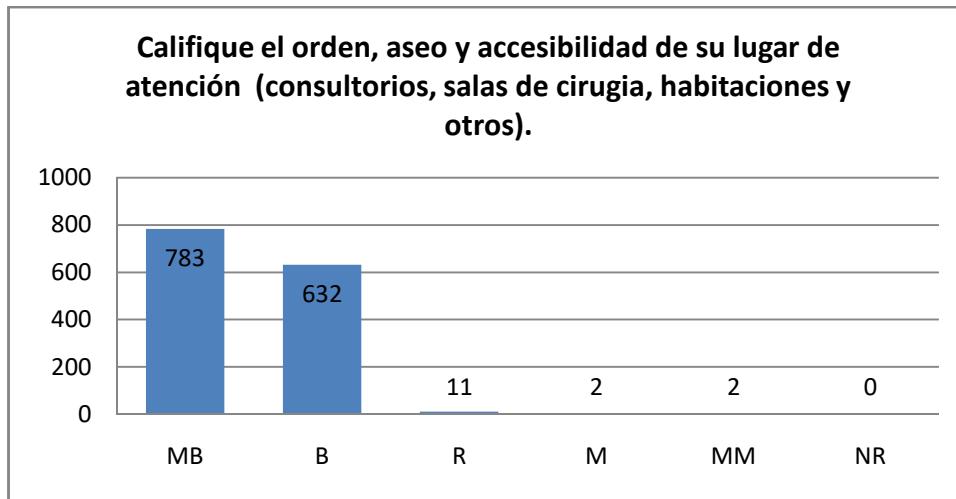


Figura 8: Gráfico calificación de orden, aseo, accesibilidad.

Se puede evidenciar con un 99% de satisfacción por parte de los usuarios de la Institución, quienes califican como ***Muy bueno y Bueno*** el orden, aseo y limpieza, afirmando que la Institución cuenta con espacios adecuados e higienizados en todas sus áreas y un 1% califican como ***Regular o no responde***.

Figura 9

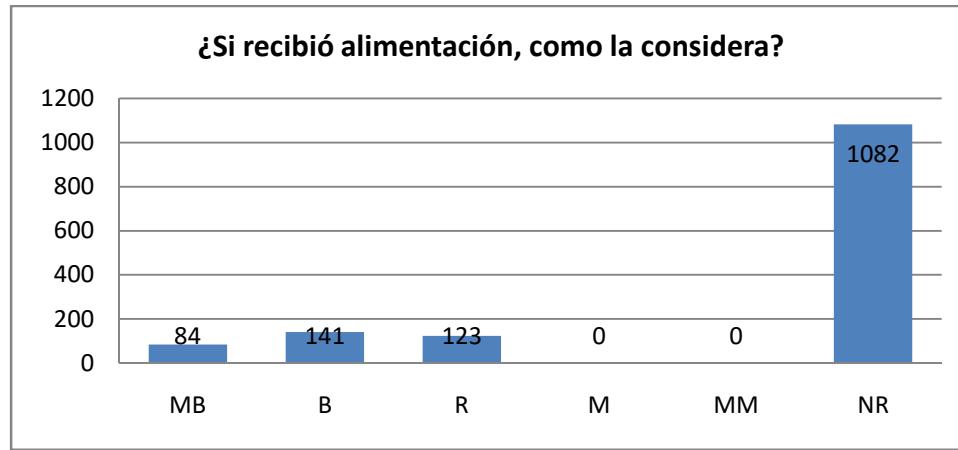


Figura 9: Gráfico de alimentación.

Ante la pregunta relacionada con el servicio de alimentación 1082 no responden a esta pregunta pues no han recibido alimentación en la institución, por otro parte, 225 personas manifiestan que la alimentación es ***Muy buena y Buena*** y 123 personas manifiesta que la alimentación es ***Regular***.

Figura 10

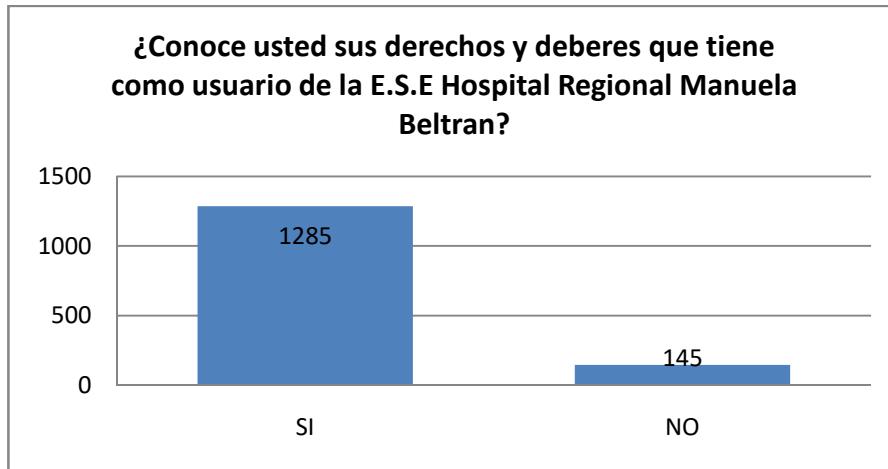


Figura 10: Gráfico Derechos y Deberes.

Se puede analizar que en la gráfica que el 90% de las personas encuestadas conocen los deberes y los derechos que tienen como usuarios de la Institución, sin embargo, se evidenció más educación al usuario respecto a socialización de derechos y deberes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La obtención de un índice de satisfacción del 95.4% refleja una elevada aprobación por parte de los usuarios del hospital. Esto indica que la mayoría de los pacientes están satisfechos con los

servicios proporcionados por parte de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán, debido a la planificación e implementación de estrategias por parte de los colaboradores.

Los usuarios perciben altos estándares de calidad en los servicios médicos, atención al paciente y otros aspectos relacionados con la atención hospitalaria. La elevada tasa de satisfacción también puede indicar eficiencia en los procesos internos del hospital, incluyendo tiempos de espera, atención oportuna y gestión eficaz de recursos.

A pesar de la alta satisfacción, es importante identificar áreas de oportunidad para la mejora continua. Esto podría incluir aspectos específicos señalados por los pacientes en las encuestas o áreas en las que la satisfacción sea ligeramente menor.

La retroalimentación de los pacientes es valiosa para entender sus necesidades y expectativas. Continuar recopilando comentarios y realizando encuestas periódicas puede ser esencial para mantener y mejorar los estándares de atención.

Destacar las áreas específicas en las que el hospital ha recibido calificaciones más altas puede ayudar a fortalecer la imagen y la reputación de la Institución.

Este porcentaje de satisfacción puede contribuir positivamente a la reputación del hospital en la comunidad y entre los profesionales de la salud, generando confianza y atrayendo a nuevos usuarios.

La información recopilada a través de estas encuestas proporciona una base sólida para desarrollar estrategias a largo plazo que se alineen con las necesidades y expectativas de los pacientes, garantizando una atención de calidad sostenible.

En conclusión, el Hospital Regional Manuela Beltrán, ha logrado un notable nivel de satisfacción 95.4% , lo que refleja el éxito en la prestación de servicios de calidad. Este informe sirve como base para fortalecer las fortalezas, abordar áreas de mejora y garantizar una atención hospitalaria excepcional y sostenible en el futuro.

De manera general, los usuarios manifiestan haber recibido una buena atención en los servicios brindados en la institución. Donde se tiene una percepción positiva de la atención que la E.S.E presta, de igual manera una buena recomendación de la institución con los familiares y amigos teniendo en cuenta, el pequeño porcentaje de insatisfacción se generará estrategias donde el objetivo sea brindar una atención integral, optimización de los tiempos de espera y mayor conocimiento de los derechos y deberes.

INFORME DE SATISFACCIÓN

II TRIMESTRE – SOCORRO 2024

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el segundo trimestre del año, correspondiente a los meses de abril, mayo, junio, en el 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 segundo trimestre del presente año, se llevaron a cabo **1560 encuestas** de satisfacción con los siguientes resultados.

TABLA 1
Tabulación encuestas de tabulación

		E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN DE SOCORRO																	
		II TRIMESTRE 2024 - SOCORRO																	
ITEM	NUMERO DE ENCUESTAS	1560						> PARTICIPACION INDIVIDUAL											
		M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL	M/B	B	R	M	MM	N/A	TOTAL				
1	¿Cómo califica su experiencia	930	580	48	2	0	0	1560	60%	37%	3%	0%	0%	0%	100%				
2	¿ Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?	DEFINITIVAMENTE		PROBABLEMENTE		NO RESPONDE		TOTAL		DEFINITIVAMENTE		PROBABLEMENTE		NO RESPONDE		TOTAL			
		SI	NO	SI	NO				SI	NO	SI	NO							
		1405	3	146	6			1560	90%	0%	9%	0%	0%	0%	100%				
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL				
3	¿Como fue la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad?	912	622	25	1	0	0	1560	58%	40%	2%	0%	0%	0%	100%				
	OPORTUNIDAD	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL				
4	¿Cómo califica los tiempos de espera durante la prestación del servicio en esta área?	601	661	263	16	12	7	1560	39%	42%	17%	1%	1%	0%	100%				
	ATENCIÓN	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL				
5	Atención y trato prestado por parte del personal de apoyo (vigilantes, facturador, atención al usuario y administrativos).	924	620	14	1	1	0	1560	59%	40%	1%	0%	0%	0%	100%				
6	Atención y trato prestado por el personal asistencial (médicos, especialistas, enfermeras, auxiliares y camillero)	1006	544	8	2	0	0	1560	64%	35%	1%	0%	0%	0%	100%				
	INFRAESTRUCTURA Y ASEO	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL				
7	¿Cómo califica las instalaciones físicas del hospital? - (salas de espera, habitaciones, consultorios, camillas)	942	582	34	1	1	0	1560	60%	37%	2%	0%	0%	0%	100%				
8	Califique el orden, aseo y accesibilidad de	928	608	22	2	0	0	1560	59%	39%	1%	0%	0%	0%	100%				
9	¿Si recibió alimentación, como la	80	150	38	9	1	1282	1560	5%	10%	2%	1%	0%	82%	100%				
	DERECHOS Y DEBERES	SI				NO				TOTAL				SI		NO		TOTAL	
10	¿Conoce usted sus derechos y deberes que tiene como	1369				191				1560				88%		12%		100%	
	TOTAL ENCUESTA (Participación Total)	6323	4367	452	33	6	86	12480	51%	35%	4%	0%	0%	1%	100%				
	El total de encuestas incluye las preguntas: 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9. las demás se hacen de manera independiente de acuerdo a su planteamiento.																		

Como 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 Manuela Beltrán del Socorro desde las diferentes áreas, concluyendo lo siguiente:

Figura 1

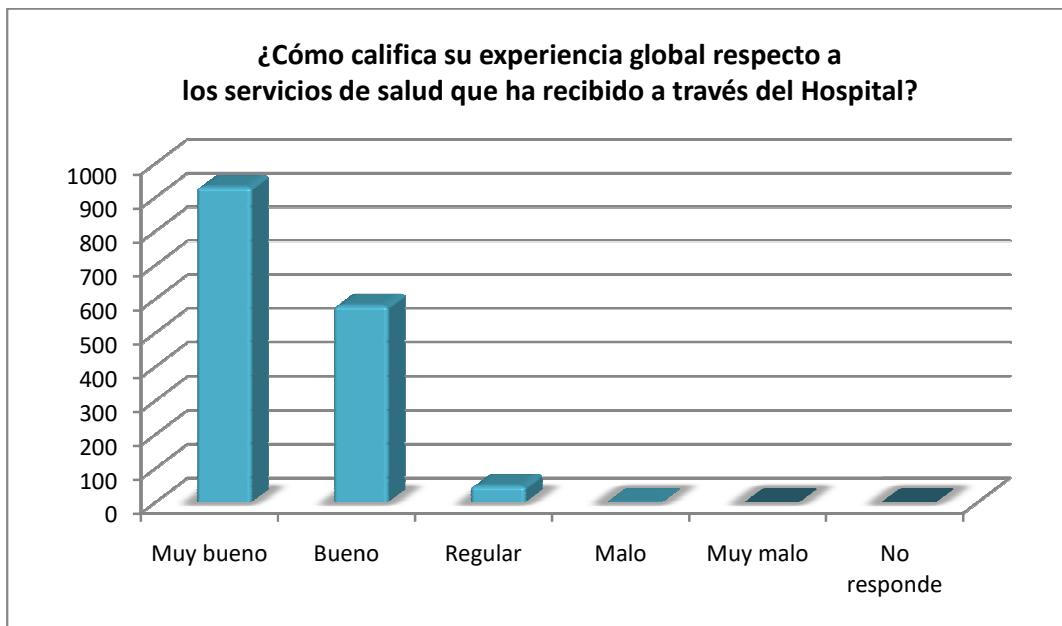


Figura 1: Gráfico de calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos.

Como se puede observar en la gráfica expuesta con un total de 1560 personas encuestadas, 930 personas, representando el 60% 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 580 personas, representando el 37% las cuales responden que la experiencia que tuvieron en el hospital fue **BUENA**, Por otro lado, 48 usuarios, quienes representan el 3% manifiestan que la experiencia de **REGULAR**.

Figura 2

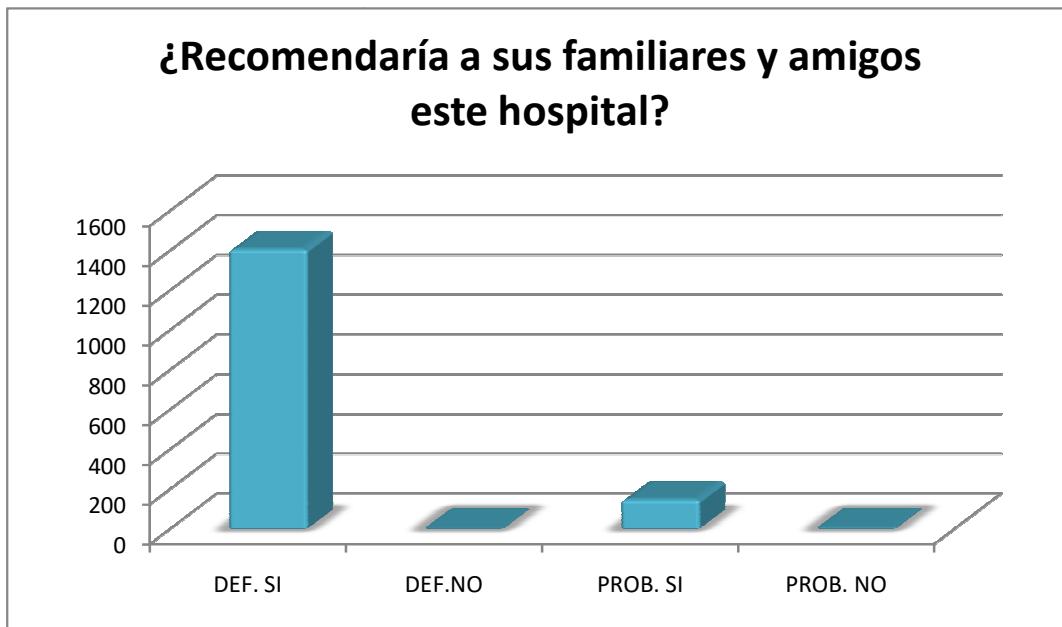


Figura 2: Gráfico de recomendación a familiares y amigos de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.

Analizando la gráfica anteriormente expuesta, se evidencia que el 92 % de los usuarios manifiestan que **Definitivamente SI** recomendarían la Institución a sus familiares y amigos, de igual manera, se evidencia que el 7% **Probablemente SI** recomendaría a la Institución, por otra parte, el 1% correspondiente a 26 de los usuarios de refieren que no lo recomendarían o no responden.

Figura 3

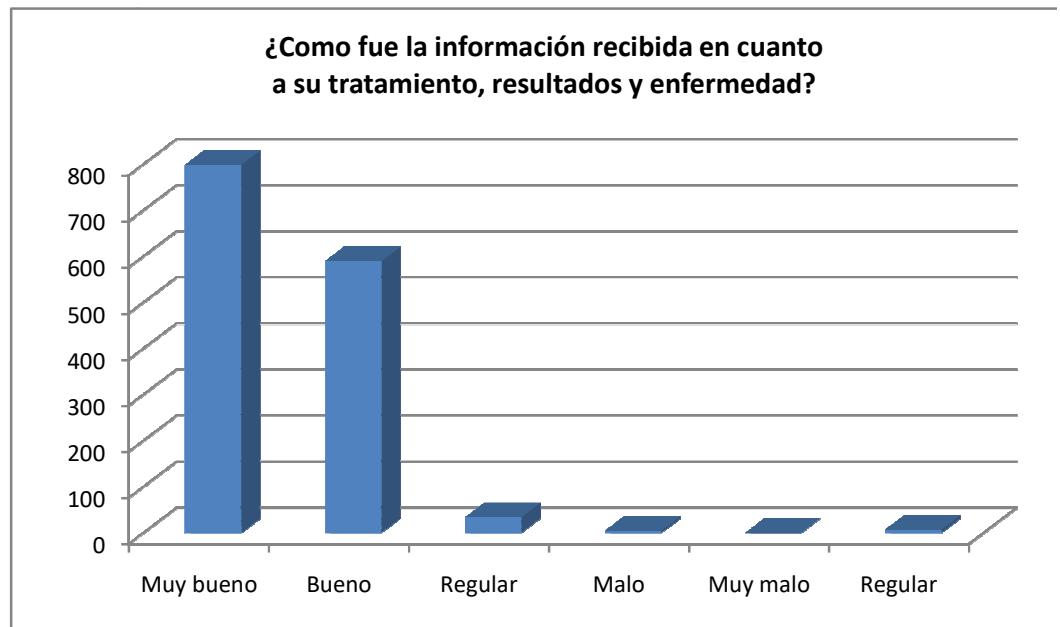


Figura3: Gráfico percepción de la información recibida.

Analizando la gráfica, 799 usuarios refieren que la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad es **Muy Buena**, asimismo, 590 usuarios nos indican que la información proporcionada es **Buena** y por el contrario 34 usuarios manifiestan que la información suministrada es **Regular, Mala o no responde**.

Figura 4

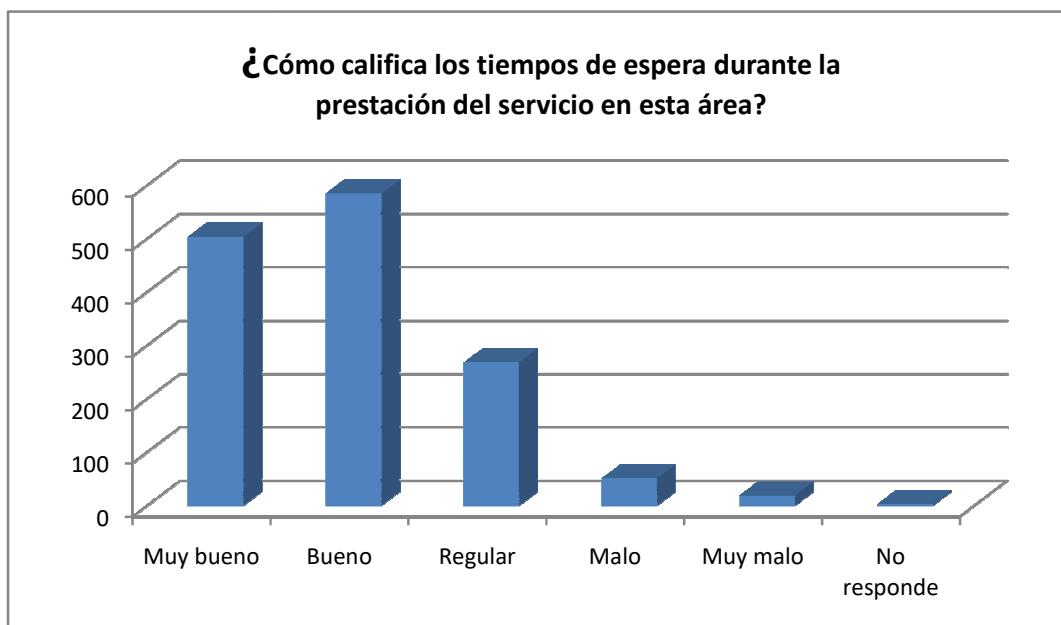


Figura 4: Gráfico tiempos de espera durante la prestación del servicio.

Considerando los datos, se evidencia que 504 usuarios correspondientes al 35%, califican los tiempos de espera como ***Muy bueno***, 585 usuarios correspondientes al 41%, afirman que los tiempos de espera son ***Buenos***. Por otra parte, 268 usuarios con un porcentaje del 19% refieren que el tiempo de espera son ***Regular*** y 73 usuarios correspondientes al 5% califica los tiempos de espera como ***Malos, muy Mala o no responde***.

Figura 5

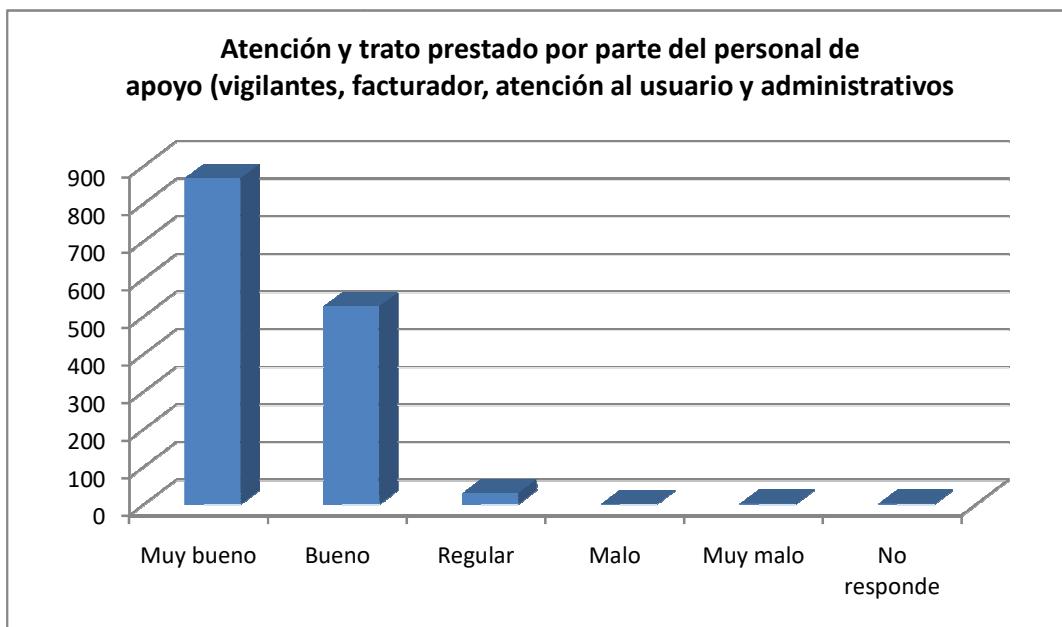


Figura 5: Gráfico atención por el personal de apoyo.

Ante la pregunta de cómo fue la atención y el trato prestado por parte del personal de apoyo (vigilantes, facturadores, atención al usuario y administrativos) el 61% de las personas encuestadas respondieron que la atención y trato prestado es ***Muy bueno*** y el 37% es ***Bueno***, por otra parte, el 2% manifiestan inconformidad por la atención y trato prestado.

Figura 6

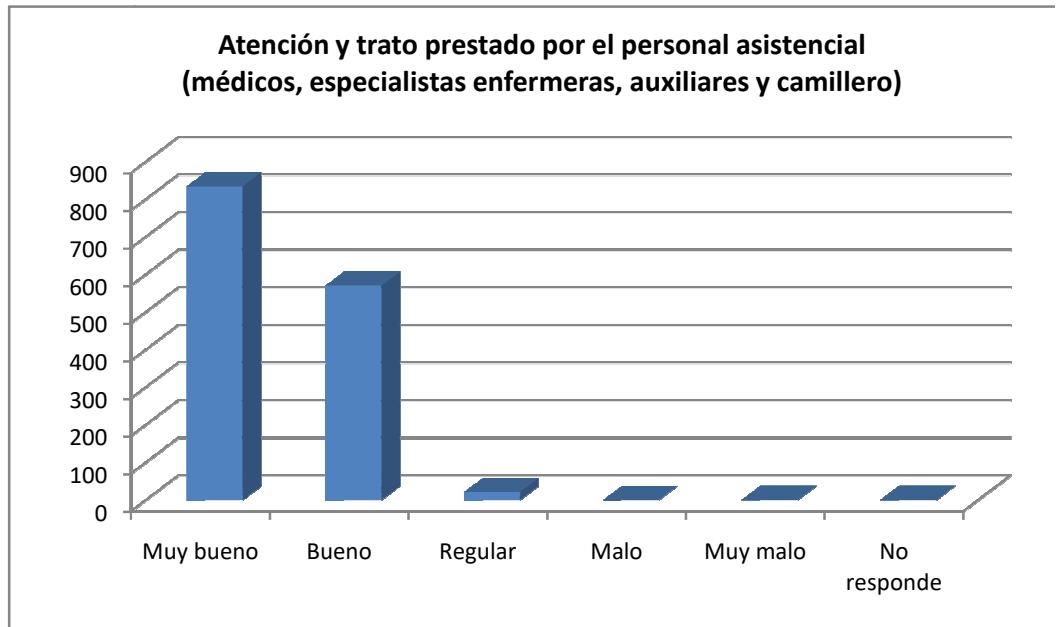


Figura 6: Gráfico atención por el personal asistencial.

Se puede evidenciar en la gráfica que el 58%, es decir, 835 usuarios encuestados afirman tener una **Muy buena** atención por parte de médicos, especialistas, enfermeras, auxiliares y camillero, en los servicios ofrecidos en el Hospital, asimismo, el 40% de los usuarios califican la atención y trato prestado como **Bueno**, y un pequeño porcentaje del 2% pero no menos importante, afirma que la atención y trato prestado por parte del personal asistencial, es **regular, mala o no dan respuesta a esta pregunta** .

Figura 7

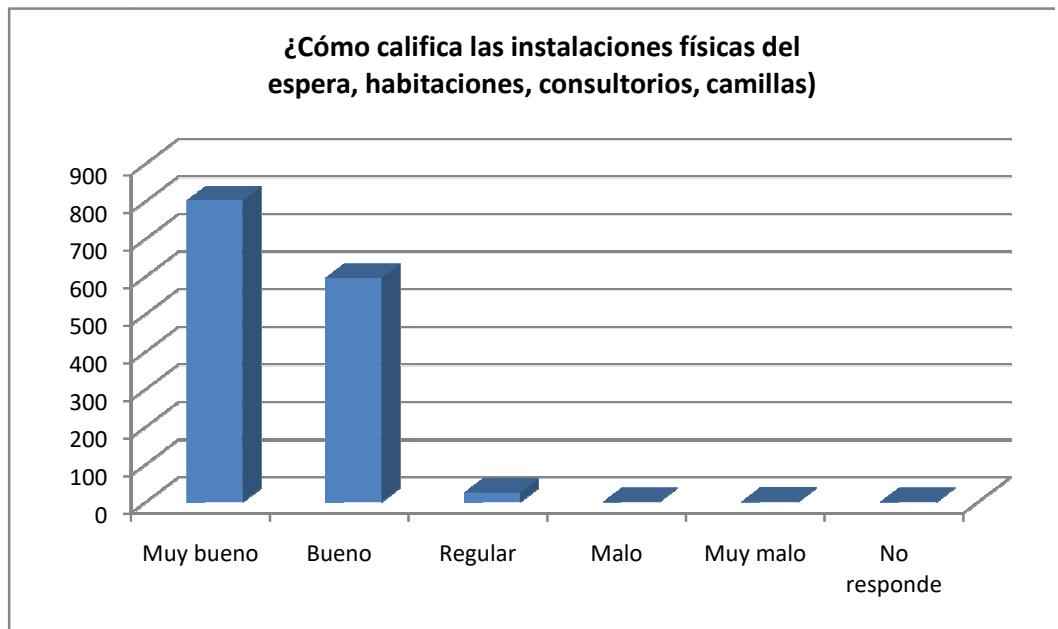


Figura 7: Gráfico percepción de las instalaciones físicas de la E.S.E. Hospital Manuela Beltrán- Nodo Palmas del Socorro.

De manera general, los usuarios califican las instalaciones de la Institución con un porcentaje del 56% que se encuentran en ***Muy buenas*** condiciones, un 42% afirma que las instalaciones se encuentran en ***buenas*** condiciones y con un 2% en ***Regulares o Malas*** condiciones.

Figura 8

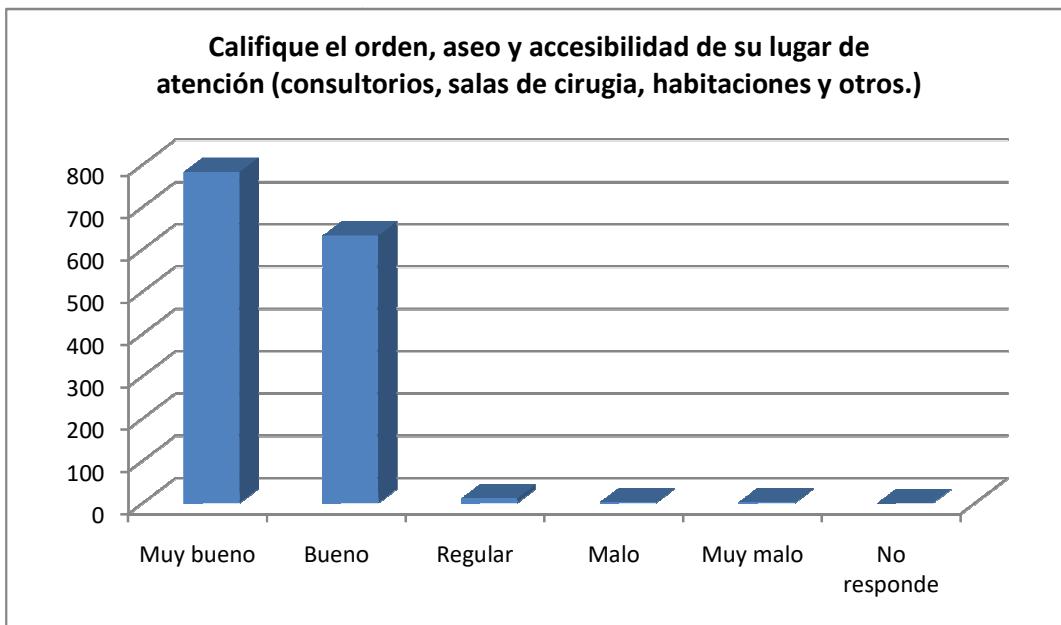


Figura 8: Gráfico calificación de orden, aseo, accesibilidad.

Se puede evidenciar con un 99% de satisfacción por parte de los usuarios de la Institución, quienes califican como **Muy bueno y Bueno** el orden, aseo y limpieza, afirmando que la Institución cuenta con espacios adecuados e higienizados en todas sus áreas y un 1% califican como **Regular o no responde**.

Figura 9

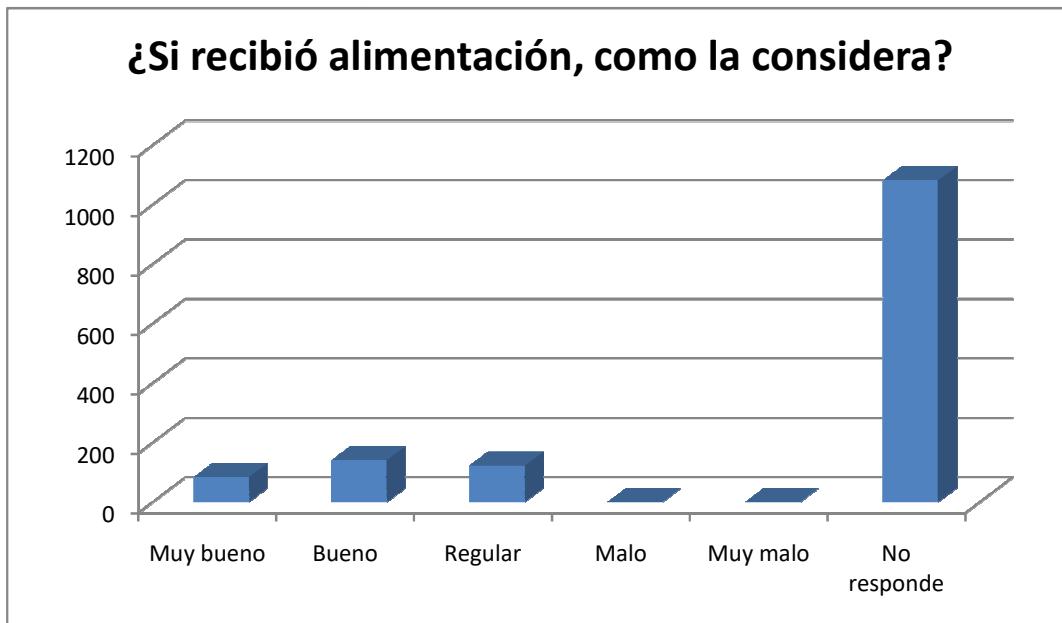


Figura 9: Gráfico de alimentación.

Ante la pregunta relacionada con el servicio de alimentación 1082 no responden a esta pregunta pues no han recibido alimentación en la institución, por otro parte, 225 personas manifiestan que la alimentación es **Muy buena y Buena** y 123 personas manifiesta que la alimentación es **Regular**.

Figura 10

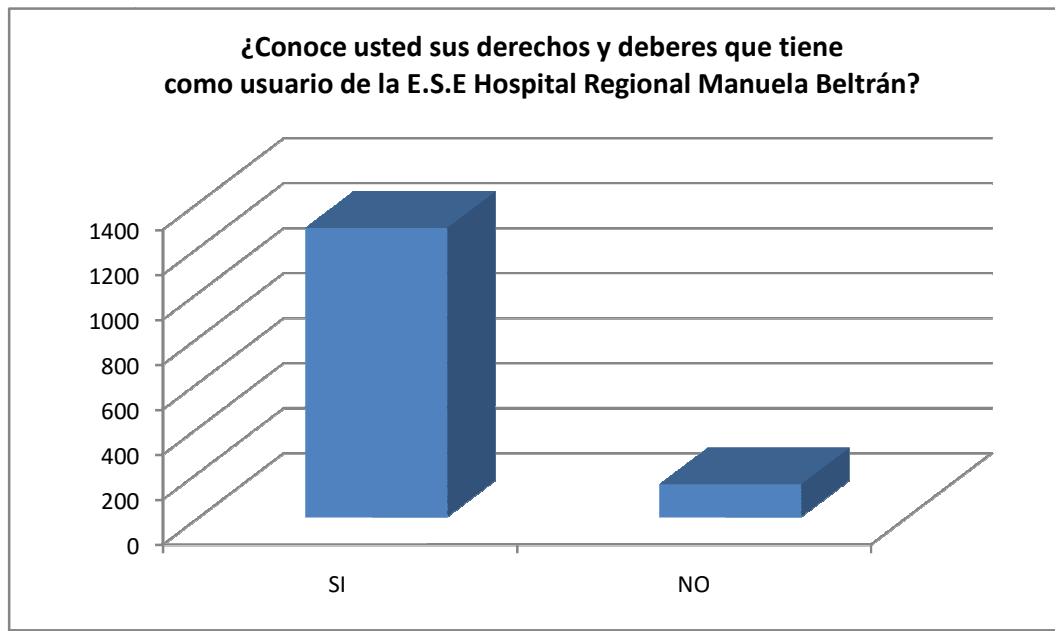


Figura 10: Gráfico Derechos y Deberes.

Se puede analizar que en la gráfica que el 90% de las personas encuestadas conocen los deberes y los derechos que tienen como usuarios de la Institución, sin embargo, se evidenció más educación al usuario respecto a socialización de derechos y deberes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La obtención de un índice de satisfacción del 95.4% refleja una elevada aprobación por parte de los usuarios del hospital. Esto indica que la mayoría de los pacientes están satisfechos con los servicios proporcionados por parte de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán, debido a la planificación e implementación de estrategias por parte de los colaboradores.

Los usuarios perciben altos estándares de calidad en los servicios médicos, atención al paciente y otros aspectos relacionados con la atención hospitalaria. La elevada tasa de satisfacción también puede indicar eficiencia en los procesos internos del hospital, incluyendo tiempos de espera, atención oportuna y gestión eficaz de recursos.

A pesar de la alta satisfacción, es importante identificar áreas de oportunidad para la mejora continua. Esto podría incluir aspectos específicos señalados por los pacientes en las encuestas o áreas en las que la satisfacción sea ligeramente menor.

La retroalimentación de los pacientes es valiosa para entender sus necesidades y expectativas. Continuar recopilando comentarios y realizando

encuestas periódicas puede ser esencial para mantener y mejorar los estándares de atención.

Destacar las áreas específicas en las que el hospital ha recibido calificaciones más altas puede ayudar a fortalecer la imagen y la reputación de la Institución.

Este porcentaje de satisfacción puede contribuir positivamente a la reputación del hospital en la comunidad y entre los profesionales de la salud, generando confianza y atrayendo a nuevos usuarios.

La información recopilada a través de estas encuestas proporciona una base sólida para desarrollar estrategias a largo plazo que se alineen con las necesidades y expectativas de los pacientes, garantizando una atención de calidad sostenible.

En conclusión, el Hospital Regional Manuela Beltrán, ha logrado un notable nivel de satisfacción 95.4% , lo que refleja el éxito en la prestación de servicios de calidad. Este informe sirve como base para fortalecer las fortalezas, abordar áreas de mejora y garantizar una atención hospitalaria excepcional y sostenible en el futuro.

De manera general, los usuarios manifiestan haber recibido una buena atención en los servicios brindados en la institución. Donde se tiene una percepción positiva de la atención que la E.S.E presta, de igual manera una buena recomendación de la institución con los familiares y amigos teniendo en cuenta, el pequeño porcentaje de insatisfacción se generará estrategias donde el objetivo sea brindar una atención integral, optimización de los tiempos de espera y mayor conocimiento de los derechos y deberes.

INFORME DE SATISFACCIÓN

III TRIMESTRE – SOCORRO 2024

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el tercer trimestre del año, correspondiente a los meses de julio, agosto, septiembre en el 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 segundo trimestre del presente año, se llevaron a cabo **1530 encuestas** de satisfacción con los siguientes resultados.

TABLA 1
Tabulación encuestas de tabulación

E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel. El Socorro - Santander															
SERVICIO: CONS. ESPECIALIZADA		% PARTICIPACION INDIVIDUAL													
RESPONSABLE: LILI															
MES: SEPTIEMBRE 2024															
	NUMERO DE ENCUESTAS														
	EXPERIENCIA	M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL	M/B	B	R	M	MM	N/A	TOTAL
1	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?	833	663	32	2			1530	54%	43%	2%	0%	0%	0%	100%
2	¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?	DEF.	PROB.	NO RESPONDE	TOTAL	DEF.	PROB.	NO RESPONDE	TOTAL	SI	NO	SI	NO	100%	
		SI	NO	SI	NO	1486	5	32	7	1530	97%	0%	2%	0%	0%
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL
3	¿Cómo fue la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad?	834	675	19	2			1530	55%	44%	1%	0%	0%	0%	100%
	OPORTUNIDAD	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL
4	¿Cómo califica los tiempos de espera durante la prestación del servicio en esta área?	469	854	185	16	4	2	1530	31%	56%	12%	1%	0%	0%	100%
	ATENCIÓN	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL
5	Atención y trato prestado por parte del personal de apoyo (vigilantes, facturador, atención al usuario y administrativos).	785	691	47	6	1		1530	51%	45%	3%	0%	0%	0%	100%
6	Atención y trato prestado por el personal asistencial (médicos, especialistas enfermeras, auxiliares y camillero)	773	735	18			4	1530	51%	48%	1%	0%	0%	0%	100%
	INFRAESTRUCTURA Y ASEO	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL
7	¿Cómo califica las instalaciones físicas del hospital? - (salas de espera, habitaciones, consultorios, camillas)	687	799	37	7			1530	45%	52%	2%	0%	0%	0%	100%
8	Califique el orden, aseo y accesibilidad de su lugar de atención (consultorios, salas de cirugía, habitaciones y otros).	729	755	44	1		1	1530	48%	49%	3%	0%	0%	0%	100%
9	¿Si recibió alimentación, como la considera?	102	159	28				1241	1530	7%	10%	2%	0%	0%	81%
	DERECHOS Y DEBERES	SI		NO		TOTAL		SI		NO		TOTAL			
10	¿Conoce usted sus derechos y deberes que tiene como usuario de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltran?	1120		410		1530		73%		27%		100%			
TOTAL ENCUESTA (Participación Total)		5212	5331	410	32	6	86	12240	43%	44%	3%	0%	0%	1%	100%

Como 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 Manuela Beltrán del Socorro desde las diferentes áreas, concluyendo lo siguiente:

Figura 1

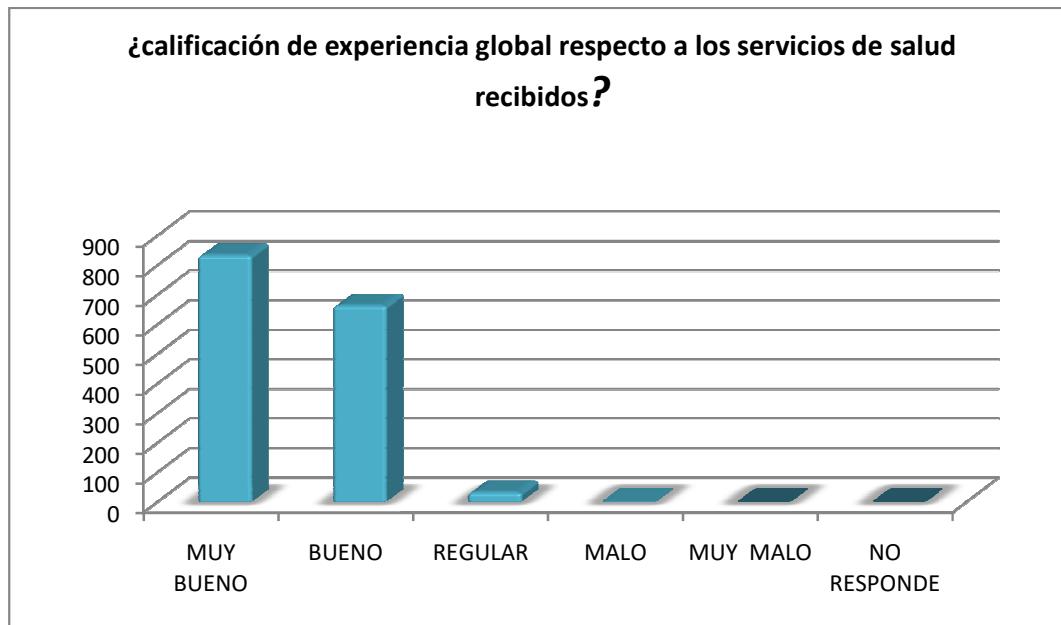


Figura1: Gráfico de calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos.

Como se puede observar en la gráfica expuesta con un total de 1530 personas encuestadas, 833 personas, representando el 54% 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 663 personas, representando el 43% las cuales responden que la experiencia que tuvieron en el hospital fue **BUENA**, Por otro lado, 32 usuarios, quienes representan el 2% manifiestan que la experiencia de **REGULAR**.

Figura 2

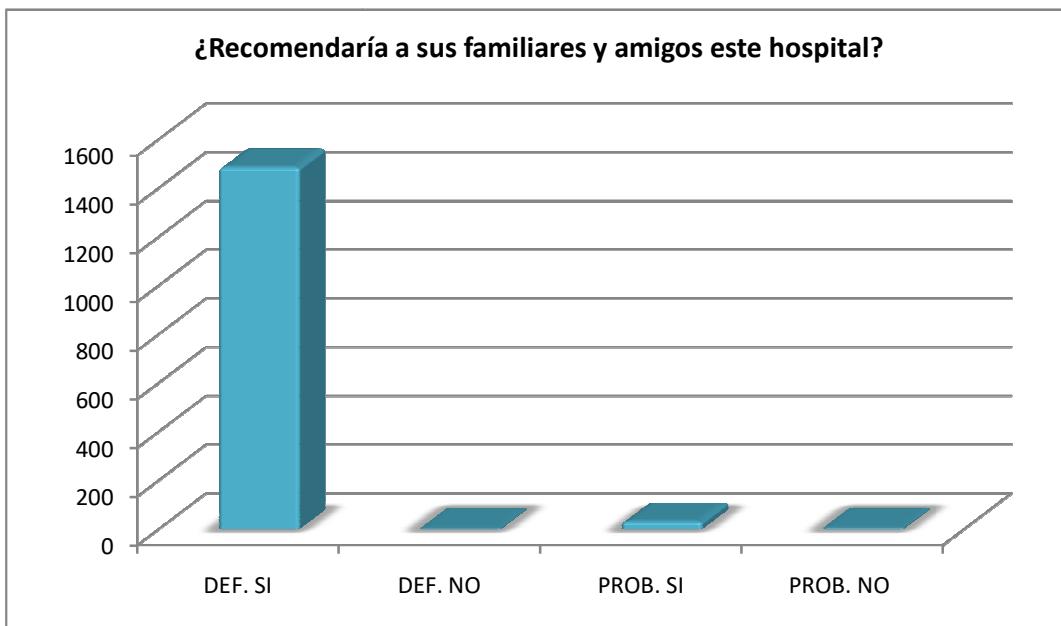


Figura2: Gráfico de recomendación a familiares y amigos de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.

Analizando la gráfica anteriormente expuesta, se evidencia que el 97 % de los usuarios manifiestan que **Definitivamente SI** recomendarían la Institución a sus familiares y amigos, de igual manera, el 1% correspondiente a 32 de los usuarios de refieren que probablemente si lo recomendarían o no responden.

Figura 3

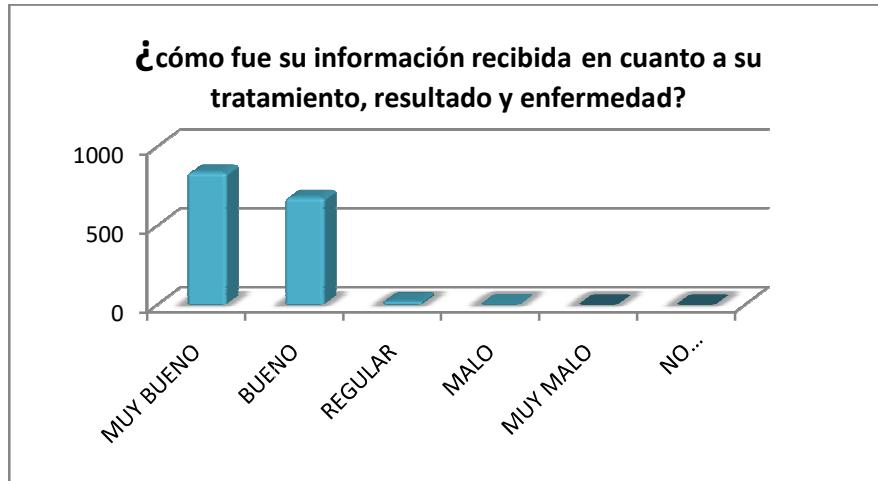


Figura3: Gráfico percepción de la información recibida.

Analizando la gráfica, 834 usuarios refieren que la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad es **Muy Buena**, asimismo, 675 usuarios nos indican que la información proporcionada es **Buena** y por el contrario 21 usuarios manifiestan que la información suministrada es **Regular, Mala o no responde**.

Figura 4

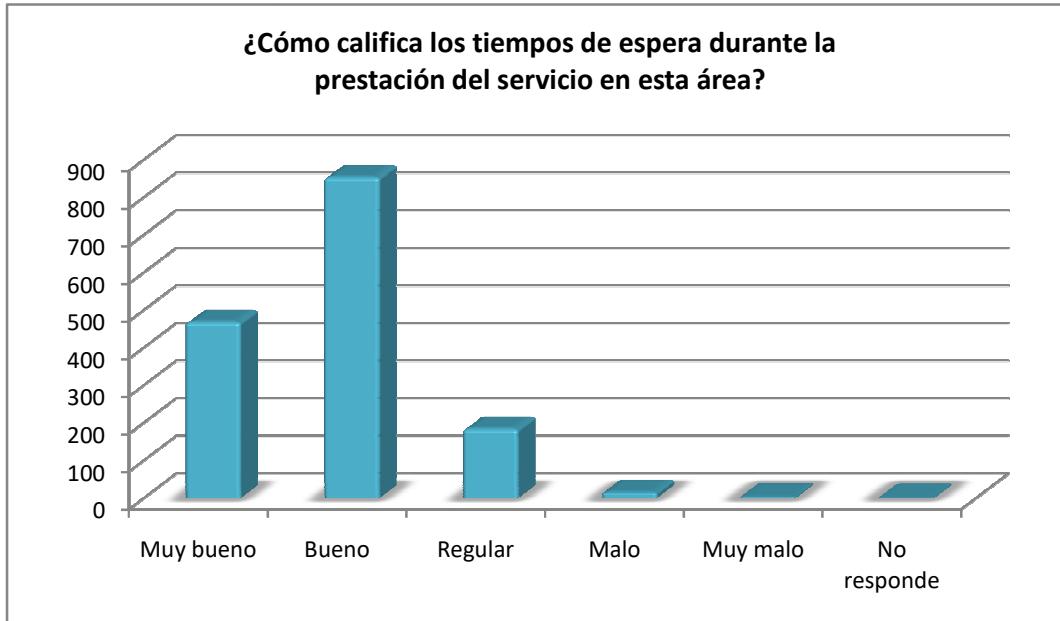


Figura 4: Gráfico tiempos de espera durante la prestación del servicio.

Considerando los datos, se evidencia que 469 usuarios correspondientes al 31%, califican los tiempos de espera como **Muy bueno**, 854 usuarios correspondientes al 54%, afirman que los tiempos de espera son **Buenos**. Por otra parte, 185 usuarios con un porcentaje del 12% refieren que el tiempo de espera son **Regular** y 4 usuarios correspondientes al 1% califica los tiempos de espera como **Malos, muy Mala o no responde**.

Figura 5

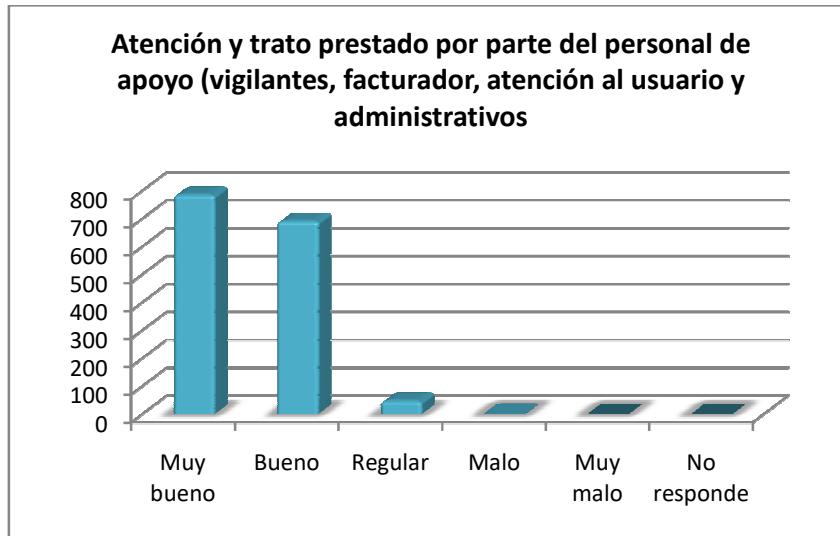


Figura 5: Gráfico atención por el personal de apoyo.

Ante la pregunta de cómo fue la atención y el trato prestado por parte del personal de apoyo (vigilantes, facturadores, atención al usuario y administrativos) el 51% de las personas encuestadas respondieron que la atención y trato prestado es **Muy bueno** y el 45% es **Bueno**, por otra parte, el 3% manifiestan inconformidad por la atención y trato prestado.

Figura 6

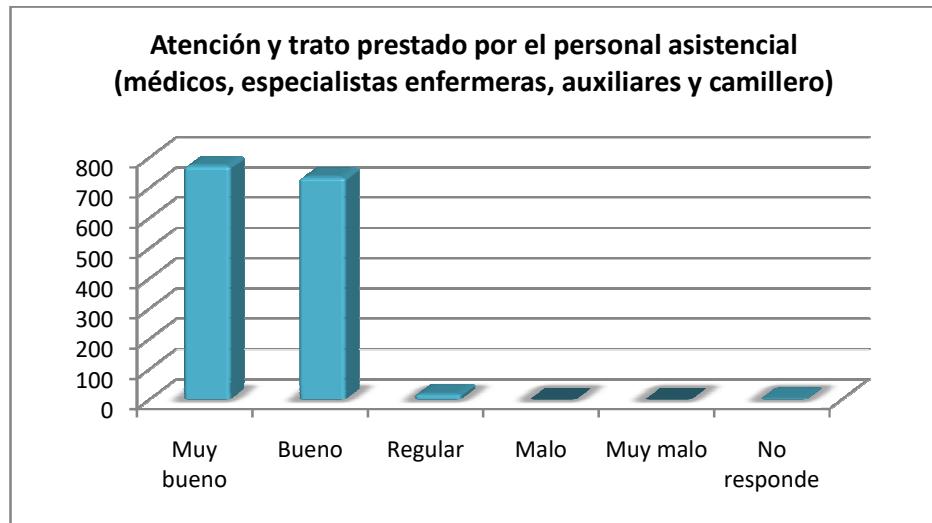


Figura 6: Gráfico atención por el personal asistencial.

Se puede evidenciar en la gráfica que el 51%, es decir 773 usuarios encuestados afirman tener una **Muy buena** atención por parte de médicos, especialistas, enfermeras, auxiliares y camillero, en los servicios ofrecidos en el Hospital, asimismo, el 48% de los usuarios califican la atención y trato prestado como **Bueno**, y un pequeño porcentaje del 3% pero no menos importante, afirma que la atención y trato prestado por parte del personal asistencial, es **regular, mala o no dan respuesta a esta pregunta**.

Figura 7

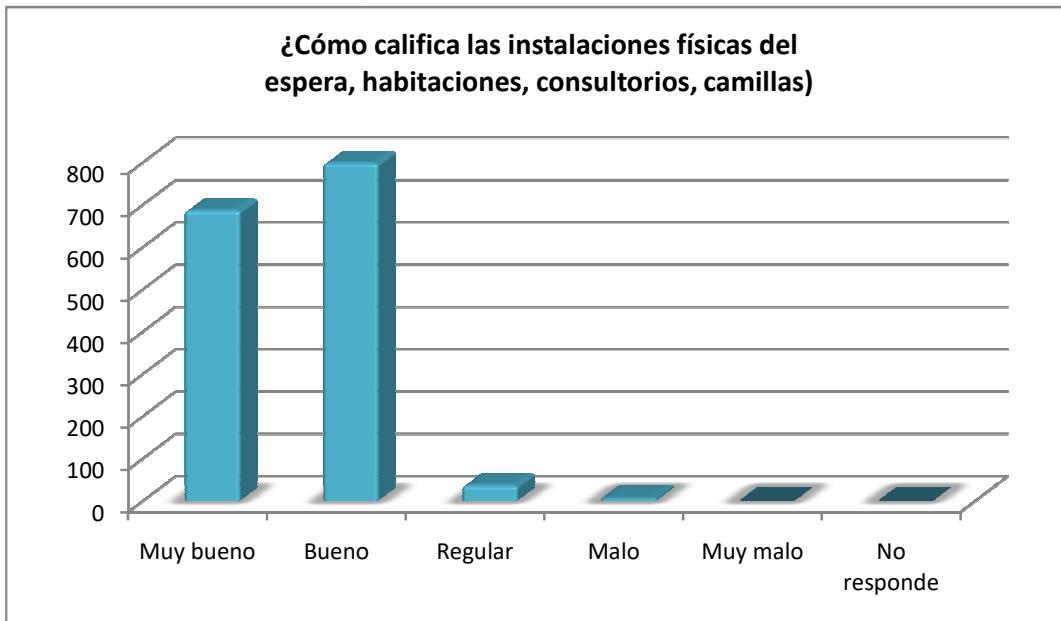


Figura 7: Gráfico percepción de las instalaciones físicas de la E.S.E. Hospital Manuela Beltrán- Nodo Palmas del Socorro.

De manera general, los usuarios califican las instalaciones de la Institución con un porcentaje del 45% que se encuentran en **Muy buenas** condiciones, un 52% afirma que las instalaciones se encuentran en **buenas** condiciones y con un 2% en **Regulares o Malas** condiciones.

Figura 8

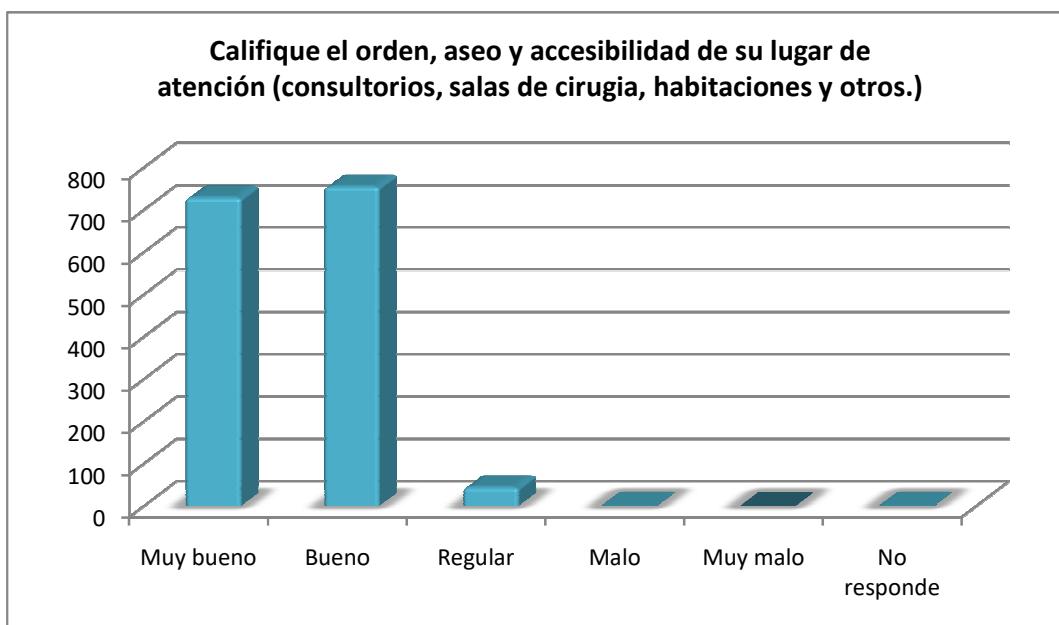


Figura 8: Gráfico calificación de orden, aseo, accesibilidad.

Se puede evidenciar con un 97% de satisfacción por parte de los usuarios de la Institución, quienes califican como **Muy bueno y Bueno** el orden, aseo y limpieza, afirmando que la Institución cuenta con espacios adecuados e higienizados en todas sus áreas y un 3% califican como **Regular o no responde**.

Figura 9

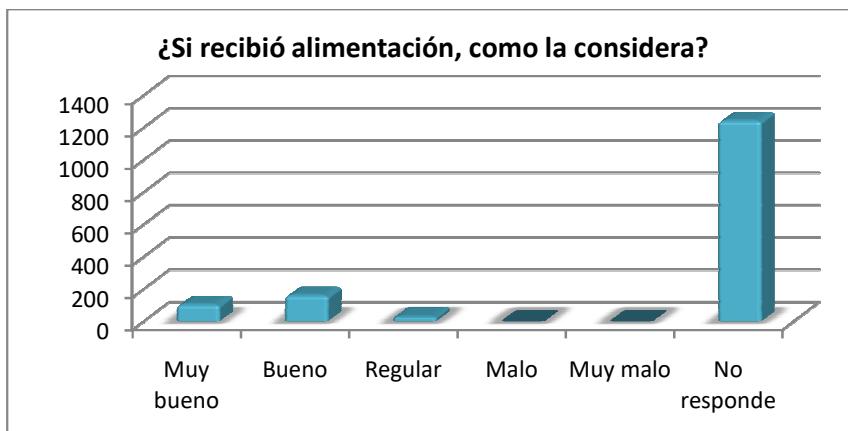


Figura 9: Gráfico de alimentación.

Ante la pregunta relacionada con el servicio de alimentación 1241 no responden a esta pregunta pues no han recibido alimentación en la institución, por otro parte, 261 personas manifiestan que la alimentación es **Muy buena y Buena** y 28 personas manifiesta que la alimentación es **Regular**.

Figura 10

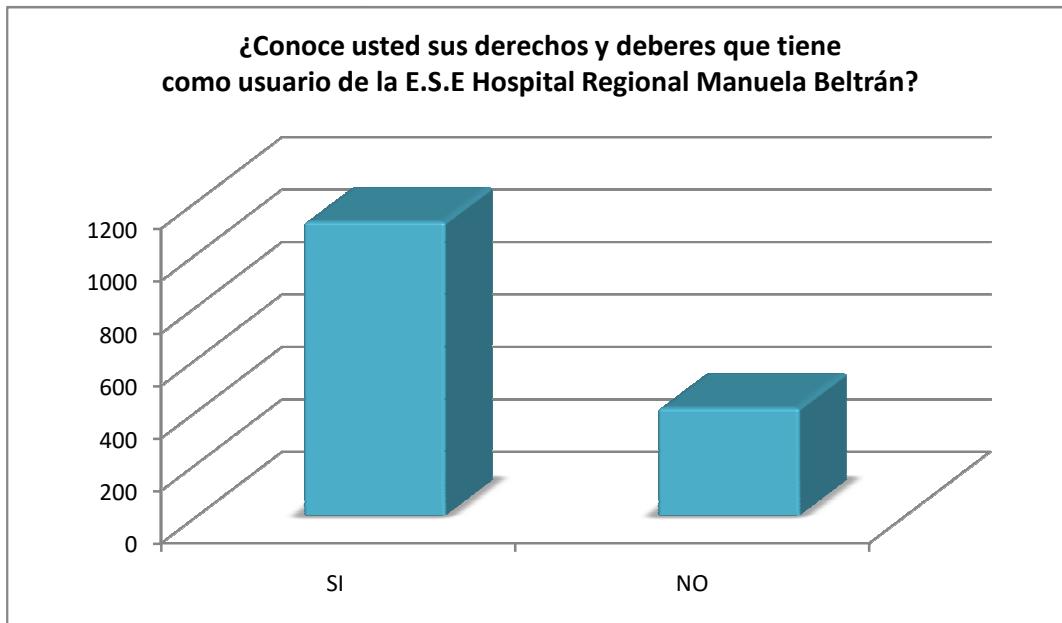


Figura 10: Gráfico Derechos y Deberes.

Se puede analizar que en la gráfica que el 73% de las personas encuestadas conocen los deberes y los derechos que tienen como

usuarios de la Institución, sin embargo, se evidenció más educación al usuario respecto a socialización de derechos y deberes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La obtención de un índice de satisfacción del 97.7% refleja una aprobación por parte de los usuarios del hospital. Esto indica que la mayoría de los pacientes están satisfechos con los servicios proporcionados por parte de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán, debido a la planificación e implementación de estrategias por parte de los colaboradores.

Los usuarios perciben altos estándares de calidad en los servicios médicos, atención al paciente y otros aspectos relacionados con la atención hospitalaria. La tasa de satisfacción también puede indicar eficiencia en los procesos internos del hospital, incluyendo tiempos de espera, atención oportuna y gestión eficaz de recursos.

A pesar de la satisfacción, es importante identificar áreas de oportunidad para la mejora continua. Esto podría incluir aspectos específicos señalados por los pacientes en las encuestas o áreas en las que la satisfacción sea ligeramente menor.

La retroalimentación de los pacientes es valiosa para entender sus necesidades y expectativas. Continuar recopilando comentarios y realizando encuestas periódicas puede ser esencial para mantener y mejorar los estándares de atención.

Destacar las áreas específicas en las que el hospital ha recibido calificaciones más altas puede ayudar a fortalecer la imagen y la reputación de la Institución.

Este porcentaje de satisfacción puede contribuir positivamente a la reputación del hospital en la comunidad y entre los profesionales de la salud, generando confianza y atrayendo a nuevos usuarios.

La información recopilada a través de estas encuestas proporciona una base sólida para desarrollar estrategias a largo plazo que se alineen con las necesidades y expectativas de los pacientes, garantizando una atención de calidad sostenible.

En conclusión, el Hospital Regional Manuela Beltrán, ha logrado un notable ~~nivel de satisfacción~~ 97.7% , lo que refleja el éxito en la ~~proporcionación de servicios de calidad~~. Este informe sirve como ~~base para~~ fortalecer las

fortalezas, abordar áreas de mejora y garantizar una atención hospitalaria excepcional y sostenible en el futuro.

De manera general, los usuarios manifiestan haber recibido una buena atención en los servicios brindados en la institución. Donde se tiene una percepción positiva de la atención que la E.S.E presta, de igual manera una buena recomendación de la institución con los familiares y amigos teniendo en cuenta, el pequeño porcentaje de insatisfacción se generará estrategias donde el objetivo sea brindar una atención integral, optimización de los tiempos de espera y mayor conocimiento de los derechos y deberes.



ZORAÍDA BENÍTEZ
Profesional SÍAU

INFORME DE SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE – SOCORRO 2024

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el cuarto trimestre del año, correspondiente a los meses de octubre, noviembre, diciembre 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 cuatro trimestre del presente año, se llevaron a cabo **1560 encuestas** de satisfacción con los siguientes resultados.

TABLA 1
Tabulación de encuestas de satisfacción.

NUMERO DE ENCUESTAS	EXPERIENCIA	1560							% PARTICIPACIÓN INDIVIDUAL						
		M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL	M/B	B	R	M	MM	N/A	TOTAL
1	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?	557	969	34	0	0	0	1560	36%	62%	2%	0%	0%	0%	100%
2	¿ Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?	DEF.	PROB.	NO	RESPONDE	TOTAL	DEF.	PROB.	SI	NO	SI	NO	NO RESPONDE	TOTAL	
		SI	NO	SI	NO	1560	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL
3	¿Cómo fue la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad?	506	1026	25	2	1		1560	32%	66%	2%	0%	0%	0%	100%
	OPORTUNIDAD	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL
4	¿Cómo califica los tiempos de espera durante la prestación del servicio en esta área?	283	1071	179	26	1	0	1560	18%	69%	11%	2%	0%	0%	100%
	ATENCIÓN	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL
5	Atención y trato prestado por parte del personal de apoyo (vigilantes, facturador, atención al usuario y administrativos).	626	919	15	0	0		1560	40%	59%	1%	0%	0%	0%	100%
6	Atención y trato prestado por el personal asistencial (médicos, especialistas enfermeras, auxiliares y camillero)	611	935	14	0	0	0	1560	39%	60%	1%	0%	0%	0%	100%
	INFRAESTRUCTURA Y ASEO	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL
7	¿Cómo califica las instalaciones físicas del hospital? (salas de espera, habitaciones, consultorios, camillas)	474	1071	14	1	0		1560	30%	69%	1%	0%	0%	0%	100%
8	Califique el orden, aseo y accesibilidad de su lugar de atención (consultorios, salas de cirugía, habitaciones y otros).	458	1086	15	1	0	0	1560	29%	70%	1%	0%	0%	0%	100%
9	¿Si recibió alimentación, como la considera?	64	136	28	0	0	1332	1560	4%	9%	2%	0%	0%	85%	100%
	DERECHOS Y DEBERES	SI	NO	TOTAL			SI	NO	TOTAL			SI	NO	TOTAL	
10	¿Conoce usted sus derechos y deberes que tiene como usuario de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán?	1524	36	¿Cómo califica los tiempos de espera durante la prestación del servicio en esta área?			98%	2%	98%			98%	2%	100%	
	TOTAL ENCUESTA (Participación Total)	3579	7213	324	28	6	86	12480	29%	58%	3%	0%	0%	1%	100%

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 desde las diferentes áreas, concluyendo lo siguiente.

Gráfica 1

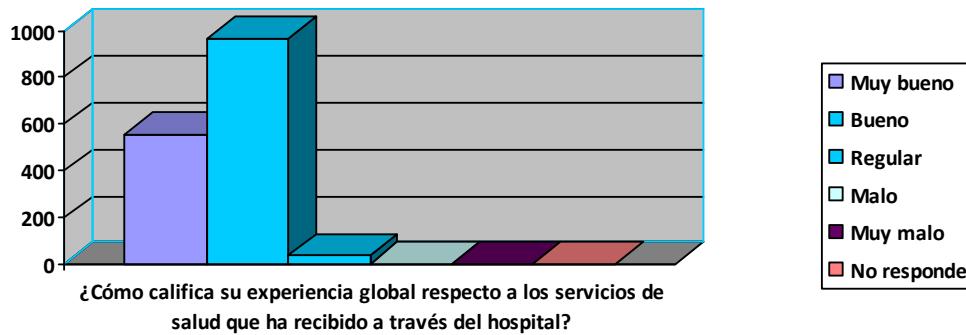


Figura 1: Gráfico de calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos. Obteniendo un indicador del 97,8.

Como se puede observar en la gráfica expuesta con un total de 1560 personas encuestadas; 557 personas representando un 36% 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 969 personal, representando el 62% las cuales responden que la experiencia que tuvieron en el hospital fue **BUENA**, por otro lado 34 usuarios representan el 2% manifiestan que la experiencia fue **REGULAR**.

Gráfica 2

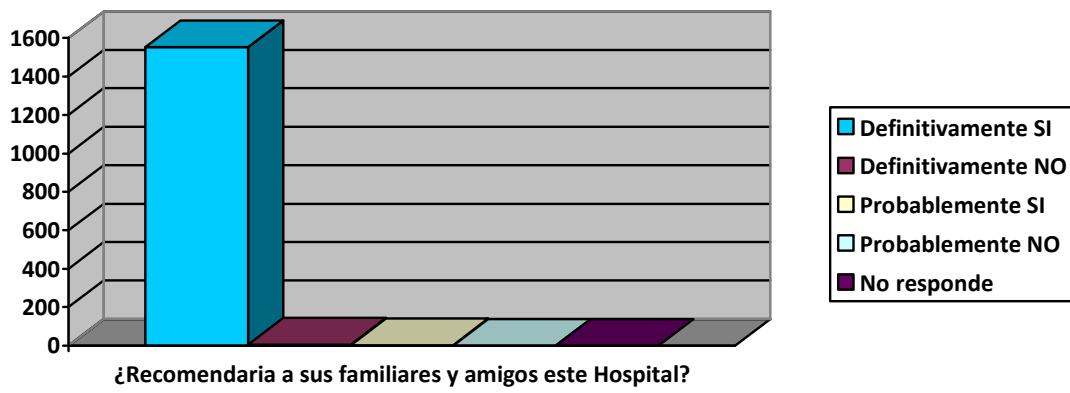
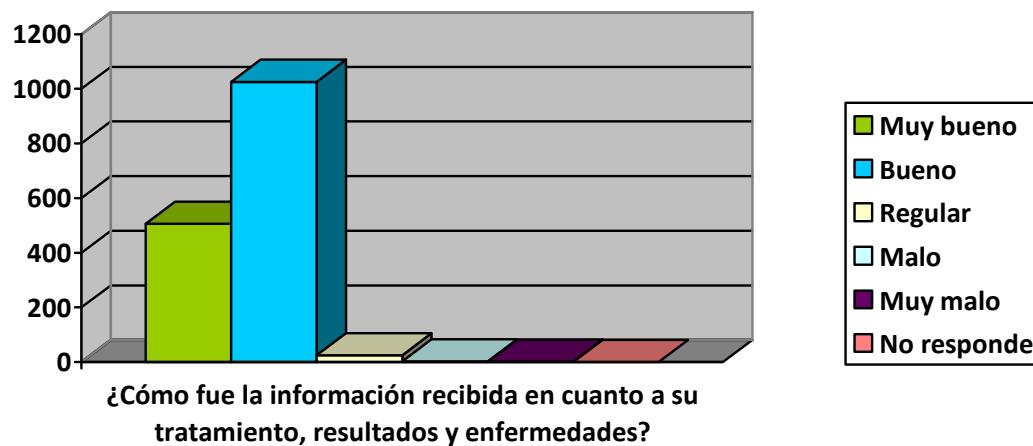


Figura 2: Gráfico de recomendación a familiares y amigos de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán. Obteniendo un indicador 99,8.

Analizando la gráfica anteriormente expuesta, se evidencia que el 100% de los usuarios manifiestan que **Definitivamente SI** recomendarían la Institución a sus familiares y amigos.

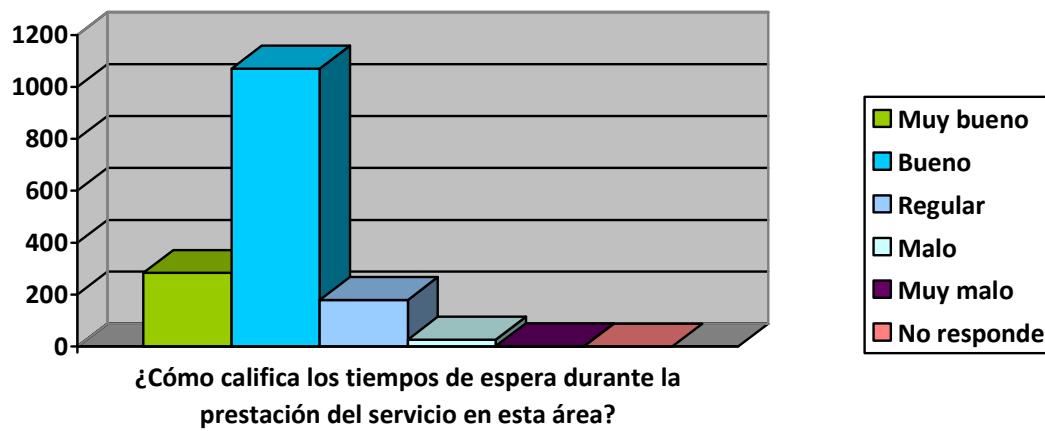
Gráfico 3



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

Analizando la gráfica 506 usuarios refieren que la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad es **MUY BUENA** representando el 32%, así mismo 1026 usuarios nos indican que la información fue **BUENA** con un 66%, 25 usuarios manifiestan que fue **REGULAR** con un 2%.

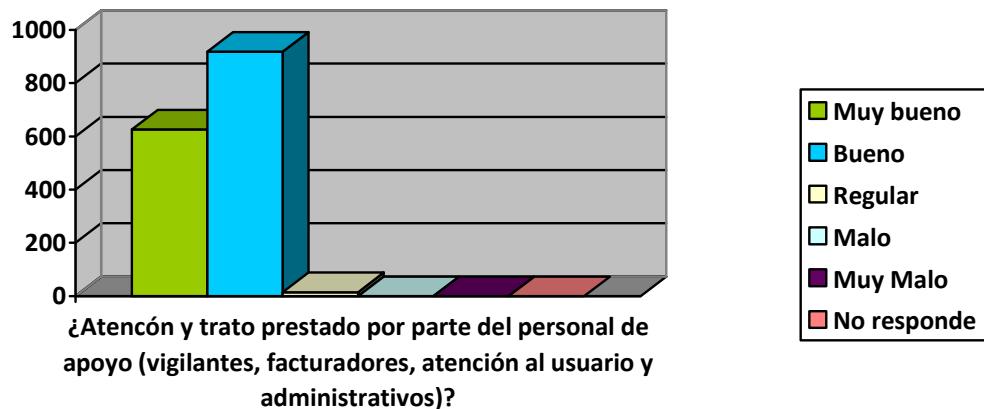
Grafica 4



Grafica 4: Los tiempos de espera durante la prestación del servicio con un indicador del 86.8%.

Considerando los datos, se evidencia que 283 usuarios correspondientes a un 18% califican los tiempos de espera como **MUY BUENO**, 1071 usuarios correspondientes al 69% afirman que el tiempo de espera es **BUENO** y 179 usuarios con un porcentaje del 11% refieren que los tiempos de espera son **REGULAR** y 26 usuarios con un 2% refieren que son **MALO**.

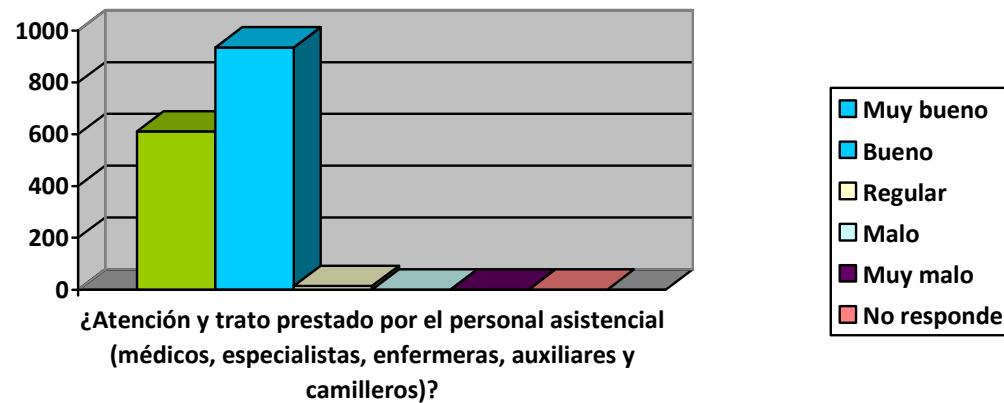
Gráfica 5



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 626 usuarios con un 40% califican el trato como **MUY BUENO**, 919 usuarios con un 59% lo refieren como **BUENO** y 15 usuarios con el 1% lo refieren como **REGULAR**.

Gráfica 6



Gráfica 6: Atención por el personal asistencial, con un indicador del **99.1%**

Se puede evidenciar en la gráfica que 611 usuarios que refieren el 39% afirman a haber tenido una **MUY BUENA** experiencia, 935 usuarios con un 60% refieren que la atención fue **BUENA** y 14 usuarios con un 1% refieren que la atención fue **REGULAR**.

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 30% de los 474 usuarios responden **MUY BUENO**, el 69% que corresponde a 1071 usuarios responden que **BUENO** y 1% de 14 usuarios que responden **REGULAR**.

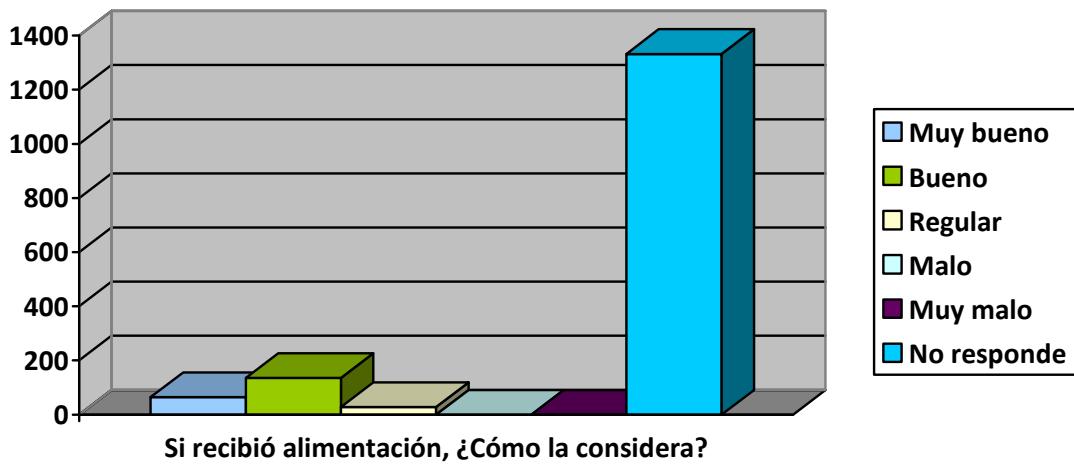
Gráfica 8



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

Se puede evidenciar con un total de usuarios 458 con un porcentaje de 29% refieren como **MUY BUENO** el aseo, 1086 usuarios con un 70% afirman que **BUENO** y 15 usuarios con un 1% refieren que **REGULAR**.

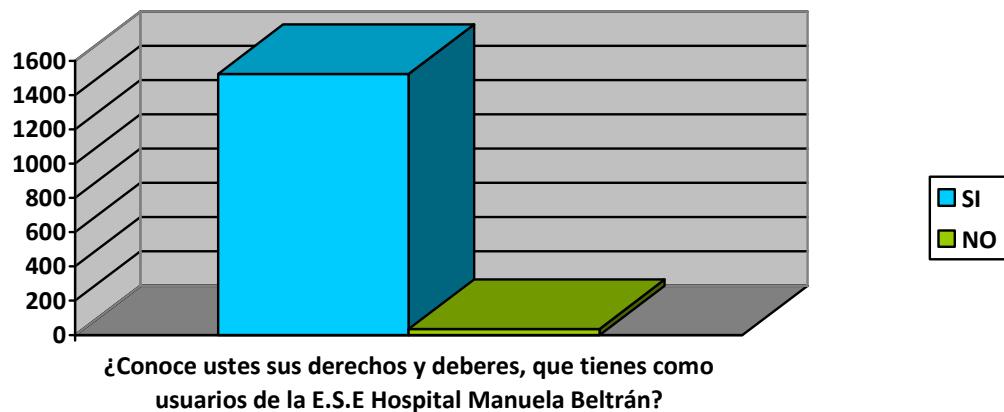
Gráfica 9



Gráfica 9: *Como considera la alimentación, con un indicador del 94.1%*

Ante la pregunta relacionada con el servicio de alimentación 1332 con un 85% de usuarios que **NO RESPONDEN**, pues no han recibido alimentación en la institución, por otra parte 64 usuarios con un 4% responden **MUY BUENO**, 136 con un 9% respondieron **BUENO** y 28 usuarios con un 2% que responden **REGULAR**.

Gráfica 10



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

Se puede analizar que en la gráfica que 1524 usuarios con un 98% nos afirman conocer sus deberes y derechos y 36 usuarios con un 2% refieren no conocer sus deberes y derechos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se obtuvo un índice de satisfacción del 97.8% reflejando una aprobación por parte de los usuarios del hospital. Esto indica que la mayoría de los pacientes están satisfechos con los servicios proporcionados por parte de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán, debido a la planificación e implementación de estrategias por parte de los colaboradores.

Los usuarios perciben altos estándares de calidad en los servicios médicos, atención al paciente y otros aspectos relacionados con la atención hospitalaria. La tasa de satisfacción también puede indicar eficiencia en los procesos internos del hospital, incluyendo tiempos de espera, atención oportuna y gestión eficaz de recursos.

A pesar de la satisfacción, es importante identificar áreas de oportunidad para la mejora continua. Esto podría incluir aspectos específicos señalados por los pacientes en las encuestas o áreas en la que la satisfacción sea ligeramente menor.

La retroalimentación de los pacientes es valiosa para entender sus necesidades y expectativas. Continuar recopilando comentarios y realizando encuestas periódicas puede ser esencial para mantener y mejorar los estándares de atención.

Hay que destacar las áreas específicas en las que el hospital ha recibido calificaciones más altas puede ayudar a fortalecer la imagen y la reputación de la institución. Este porcentaje de satisfacción puede contribuir positivamente a la reputación del hospital en la comunidad y entre los profesionales de la salud, generando confianza y atrayendo a nuevos usuarios.

La información recopilada a través de estas encuestas proporciona una base sólida para desarrollar estrategias a largo plazo que se alineen con las necesidades y expectativas de los pacientes garantizando una atención de calidad sostenible y de servicio integral.

En conclusión, el Hospital Regional Manuela Beltrán ha logrado un notable nivel de satisfacción de 97.8% lo que refleja el éxito en la prestación de servicios de calidad. Este informe sirve como base para el seguimiento de las mejoras de los servicios por áreas y garantizar una atención hospitalaria excepcional, con sostenibilidad para el futuro. De manera general, los usuarios manifiestan haber recibido una buena atención en los servicios brindados en la institución.

Donde se tiene una percepción positiva de la atención que la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán presta, de igual manera una buena recomendación de la institución con los familiares y amigos teniendo en cuenta, el pequeño porcentaje de

insatisfacción se generarán estrategias donde el objetivo sea brindar una atención humanizada y optimización de los tiempos de espera.

Resaltando un indicador del 100% en deberes y derechos, que nos afirma la efectividad de las socializaciones y capacitaciones tanto a los usuarios como a los funcionarios del Hospital Manuela Beltrán.



ZORAIDA BENITEZ LAGARES
Profesional SIAU

Elaboró: Zoraide Benítez

Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Commutador (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

CAPACITACION TRATO HUMANIZADO SERVICIO MEDICINA INTERNA



CAPACITACION TRATO HUMANIZADO SERVICIO PEDIATRIA



CAPACITACION TRATO HUMANIZADO SERVICIO SERVICIOS GENERALES



CAPACITACION TRATO HUMANIZADO SERVICIO ALIMENTACION



CAPACITACION TRATO HUMANIZADO SERVICIO FACTURACION



CAPACITACION TRATO HUMANIZADO SERVICIO URGENCIAS



CAPACITACION TRATO HUMANIZADO NODO HATO



CAPACITACION TRATO HUMANIZADO SERVICIO ESTADISTICA



CAPACITACION TRATO HUMANIZADO SERVICIO



CAPACITACION TRATO HUMANIZADO SERVICIO CONSULTA EXTERNA





PLAN DE MEJORAMIENTO

FECHA: ENERO Y FEBRERO 2025

SERVICIO: SERVICIOS GENERALES, ESTADISTICA,
ALIMENTACION, CARTERA,

HALLAZGO DETECTADO:

Las quejas más reiterativas fueron por falta de oportunidad, mal trato, mala información y demora en el servicio.

ACTIVIDAD PROPUESTA (¿QUÉ?)	RECURSOS (¿CÓMO?)	TIEMPO (¿CUÁNDO?)	RESULTADO ESPERADO (¿POR QUÉ?)	RESPONSABLE (¿QUIÉN?)	SEGUIMIENTO
Se requiere de manera inmediata capacitar al personal del hospital regional manuela Beltrán en atención al cliente y trato humanizado, reforzando de igual manera la socialización del portafolio de servicios y los derechos y deberes de los usuarios.	Tecnológicos, talento humano	Enero y febrero 2025 una Capacitación para los servicios estadística alimentación cartera servicios generales	Minizar las PQRS que se presentaron en los diferentes canales de PQR.	OFICINA SIAU	MENSUAL

OFICINA DE CALIDAD

Nombre: EDUAR SARMIENTO

Firma:



REGISTRO DE ASISTENCIA

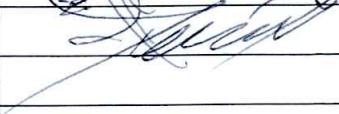
Fecha Sesión: 25 DE FEBRERO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL HRMB

Duración: 2 HORAS

Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA

Dirigido a: PERSONAL SERVICIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES D ELOS USUARIOS Y SOCIALIZACION DE MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN SALUD.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	HUMBERTO López Páez	91104384	hulopez13@hofmail.com	ARCHIVO	3133053122	
2	Mauricio A Pardo O.	91226191	mauriciopardo314@gmail.com	Archivo	3164043606	
3	Edgar Javier Oñate Guzman	91103382	chinchelomarca10@gmail.com	Archivo	3118650670	
4	Elizardo Piñeres Reina	91464320	chimbascayquen@gmail.com	Gerencia	3123868661	
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						



REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión: 27 DE FEBRERO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL HRMB

Duración: 2 HORAS

Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA

Dirigido a: PERSONAL SERVICIO DE SERVICIOS GENERALES

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y SOCIALIZACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN SALUD.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Alicia Bocanegra	52194668		S. logistica	3138025661	Alicia Bocanegra
2	Nelly Gómez G.	31942957		S. logistica	3188041427	Nelly G.
3	Yenifer Quintero B	1101682543		S logistica	3205699118	Yenifer S Q
4	Martha Isabel Forero	1101682575		Slogistica	3209827485	Martha Forero
5	Daniela Mayta	1101696715		superlogistica	3204252749	Daniela Mayta
6	Sandra Samiento	28280768	- - - -	superlogistica	3107043299	Sandra Samiento
7	Emma Paola Nieto	52.955.688		superlogist	3208978516	Emma Paola Nieto
8	Maria Camenca Niña	37946372	-	Superlogistica	3138251874	Maria Camenca Niña
9	ANA LIGIA BONETICA	37447426	-	superlogistica	3144255174	ANA LIGIA BONETICA
10	Ana Silvana Molina Best. No	37947421		Superlogistica	3202486912	Ana Silvana Molina Best.
11	Samuel Venegas H.	1101757983		Superlogistica	3145713039	Samuel Venegas H.
12	Fredy Santos Vega	6.597.438		S. logistica	3144110961	Fredy Santos Vega
13	Adriana Celia Ayala	1.126.419.454		Superlogistica	31025461036	Adriana Celia Ayala
14	EDINSON HERNANDEZ SIERRA	1098038233	- - - -	superlogistica	3106517700	EDINSON HERNANDEZ SIERRA
15	Jonathan Arley Arango	1094272447		Superlogistica	3124516741	Jonathan Arango
16	Gloria Pardo Rodriguez	37945145		Superlogistica	3219722189	Gloria Pardo Rodriguez
17	Leidy Cala Quintero	1101692050		Superlogistica	3102837901	Leidy Cala Quintero
18	José Amuncu	5.695.505		Superlogistica	3176476061	José Amuncu



REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión: 24 DE FEBRERO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL HRMB

Duración: 2 HORAS

Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA

Dirigido a: PERSONAL SERVICIO DE ALIMENTACION

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y SOCIALIZACION DE MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN SALUD.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Martha Patricia Rojas Quiraz	37942808	marpatroj808@hotmail.com	Alimentación	3001002658	
2	Angela María Mejía Vargas	1005148376	angelamariamj97@gmail.com	Nutrición	3203434573	Angela María Mejía Vargas
3	Albinca Berdugo	28111057	AlbincaBerdugo2@gmail.com	Nutrición	3001266059	
4	Adilia Archila Cuadre	28-411193	adilia1626@hotmail.com	Nutrición	3154991192	
5	Anselma Centeno Rama	37947046	freyaj18@hotmail.com	Nutrición	3144373393	
6	Olga Lucía Ramírez	52235933		Nutrición	3173271897	Olga Lucía Ramírez
7	Andrés Fernando Ospina	1101683111	Andresospina8020@gmail.com	Nutrición	3222336253	Andrés Ospina
8	Gloria Toledo Piñu	32941436		Nutrición	3507267143	
9	Claudia Yaneth Díaz	65816665	matilde20@gmail.com	Nutrición	3134340274	
10	Emilce Fajardo León	28411526	EmilcefajardoLeon@gmail.com	Nutrición	3139392010	
11	Maria Fernanda Grandia	1101698013	magreccrgrandia@gmail.com	Nutrición	3222413568	
12	Diana M. Borda Arribalzaga	1101693412	dpirayata1@hotmail.com	Alimentación	3186116435	
13						
14						
15						
16						
17						
18						



REGISTRO DE ASISTENCIA

correo

19	Maria E. Colvano Jorano	376015591	Super Logistica	3174842281		Maria E. Colvano Jorano
20	Berenice Obite Plaza	37533022	Superlogistica	3202361588	Berenice Obite	
21	Laura Marcela Cala	379449620		3108952248	3108952248	Laura Cala
22	Yolay Padilla Gomez	1101684849		3745538715		Yolay Padilla 6
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						



REGISTRO DE ASISTENCIA

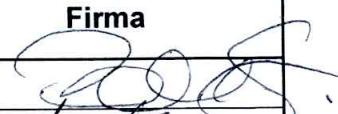
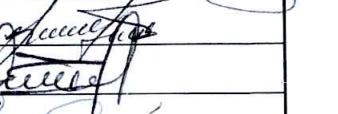
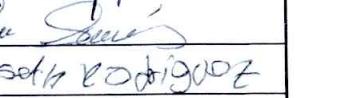
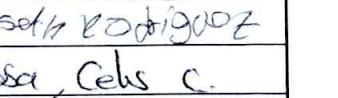
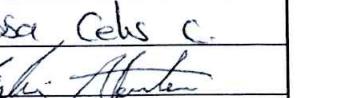
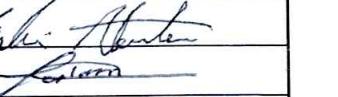
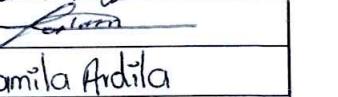
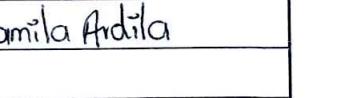
Fecha Sesión: 26 DE FEBRERO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL HRMB

Duración: 2 HORAS

Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA

Dirigido a: PERSONAL SERVICIO DE CARTERA Y AUDITORIA

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y SOCIALIZACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Edel Victoria S.	52703701	cartera@hospitalmb.com	Cartera	3102612770	
2	Sergio Gomez Tores	1.101.694.178	cartera@hospitalmanuela.com	Cartera	3125968978	
3	Elizabeth Cala Palvete	39763745	cartera@hospitalmanuela.com	Cartera	3102436029	
4	Karen Daniela Suarez Corredor	1.101.697.843	cartera.hrbmb@gmail.com	Cartera	3134774011	
5	Siseth Marcela Beltran Rodriguez	1101082121	cartera.hrbmb@gmail.com	Cartera	3245225278	
6	Rosa Amelia Celis Capacho	1098 677 578	cartera.hrbmb.3@gmail.com	Cartera	3125389118	
7	Silvia Lorena Atuesta	1101691731	silviaatuesta@hotmail.com	Cartera	3223165392	
8	Shilley Juliana Quirio Jacinto	1101698062	auditoriamedica@capitalmanu	Cartera	3222127428	
9	Maria Camila Ardila Beltran	1193131936	cartera.hrbmb@gmail.com	Cartera	3133462186	
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						