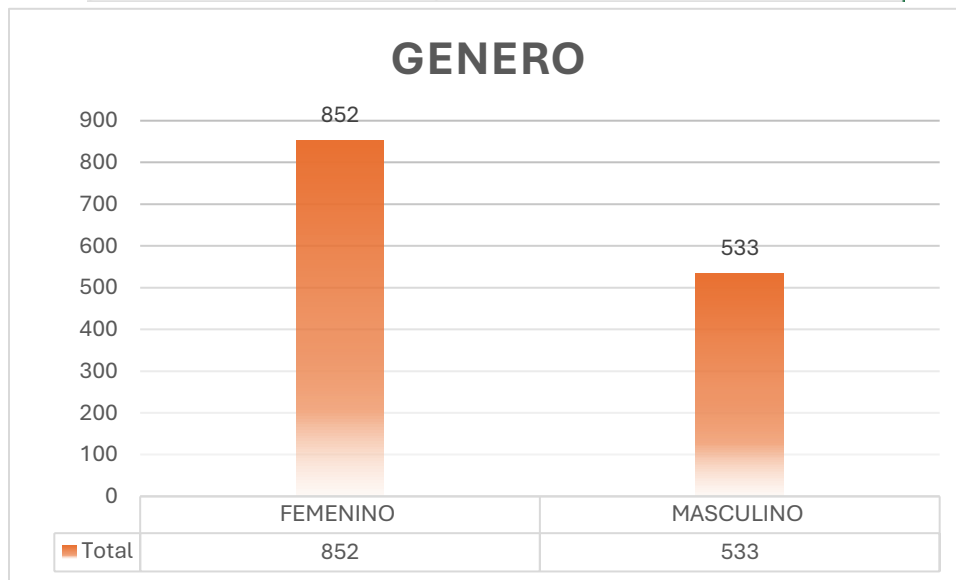


## INFORME DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE – SOCORRO 2025

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el tercer trimestre del año, correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre del Hospital Regional Manuela Beltrán. El objetivo de estas encuestas fue evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de los servicios brindados y obtener retroalimentación para la mejora continua. Durante el tercer trimestre del presente año, se llevaron a cabo 1385 encuestas de satisfacción con los siguientes resultados. Se realizó una nueva encuesta para abarcar todos los servicios establecidos.

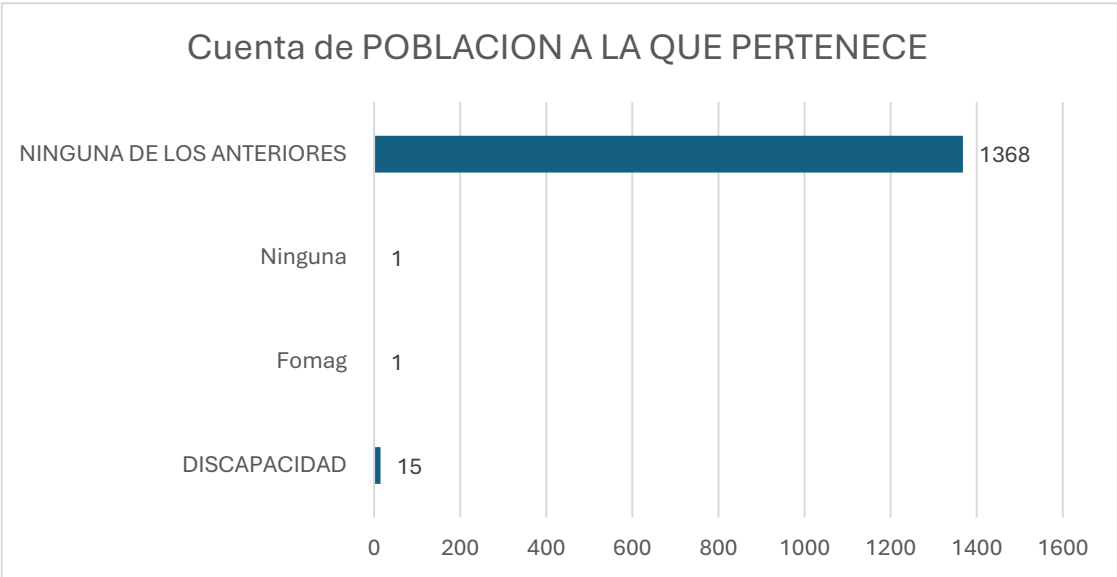
### 1. GENERO

GENERO	CANTIDAD
FEMENINO	852
MASCULINO	533




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

2. POBLACION A LA QUE PERTENECE



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

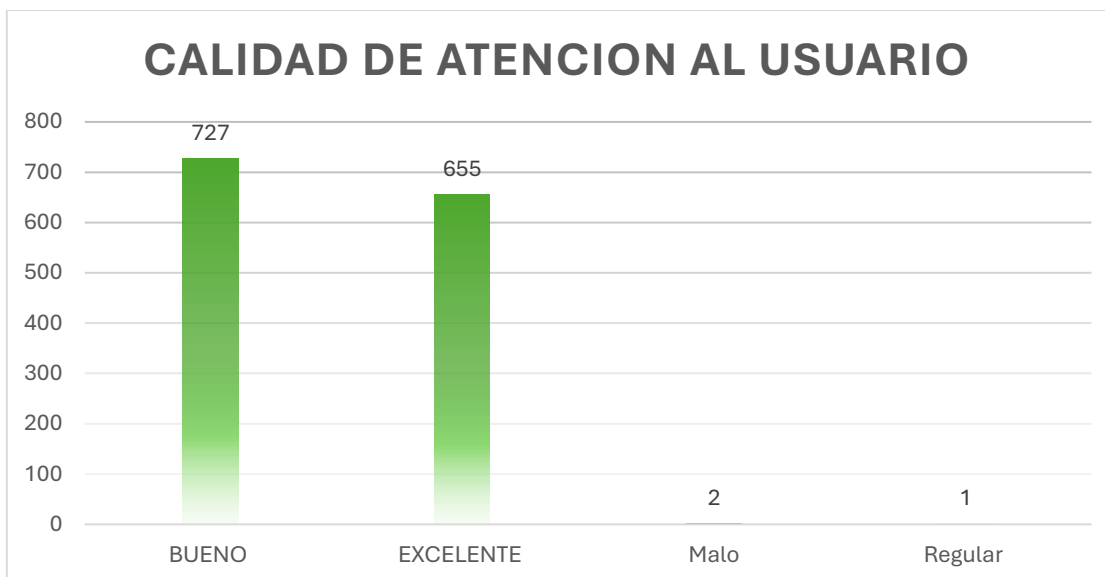
	<b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 3 de 1

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

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

### 3. CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO

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



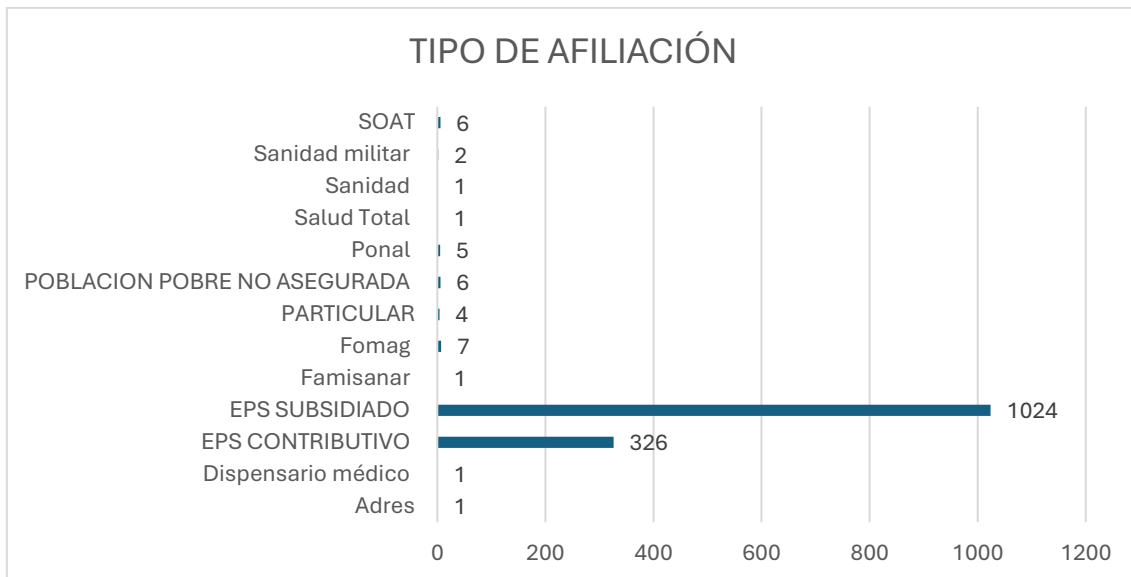
Los datos evidencian que la percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención es ampliamente positiva. La mayoría de los encuestados calificó el servicio como **Bueno (727 personas)** o **Excelente (655 personas)**, lo que demuestra un alto nivel de satisfacción con la atención brindada por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

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

#### 4. TIPO DE AFILIACION

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

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

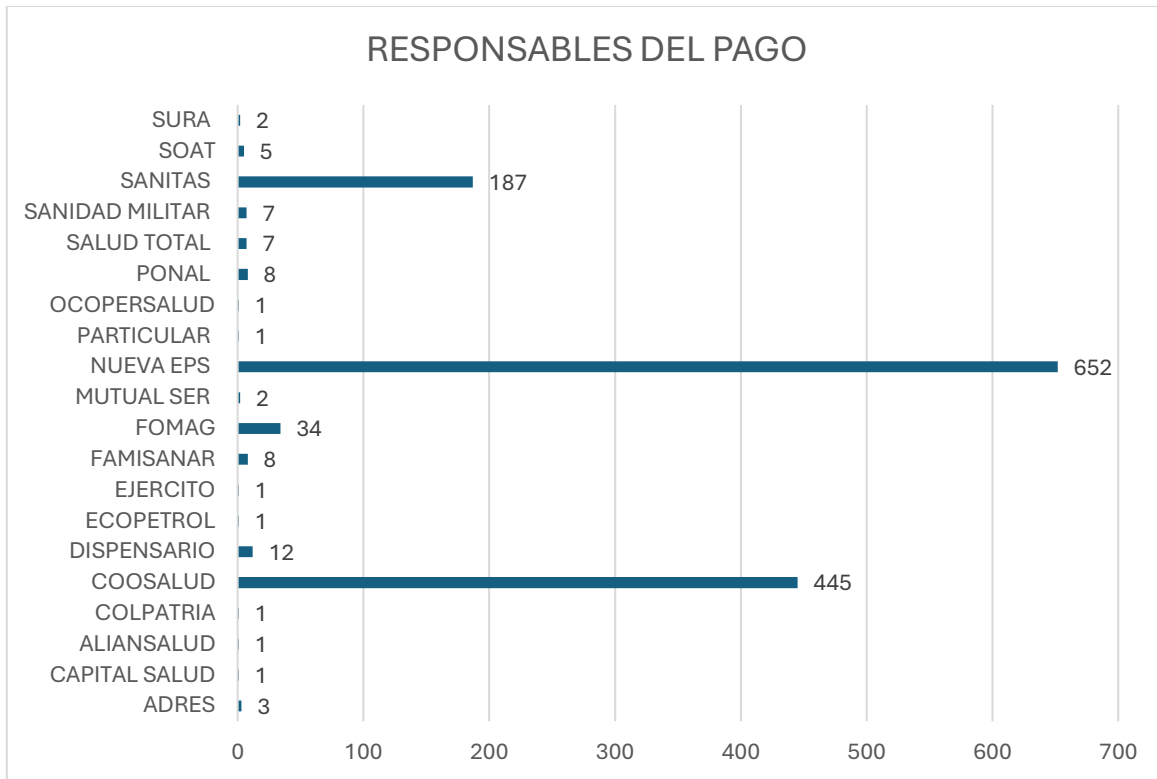


La distribución de los usuarios según su tipo de afiliación al sistema de salud muestra una clara concentración en dos regímenes principales. Los datos indican que **la mayor parte de la población pertenece al régimen subsidiado (1.024 usuarios)** y al régimen contributivo (**326 usuarios**). Estos dos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

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

## 5. RESPONSABLES DEL PAGO

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



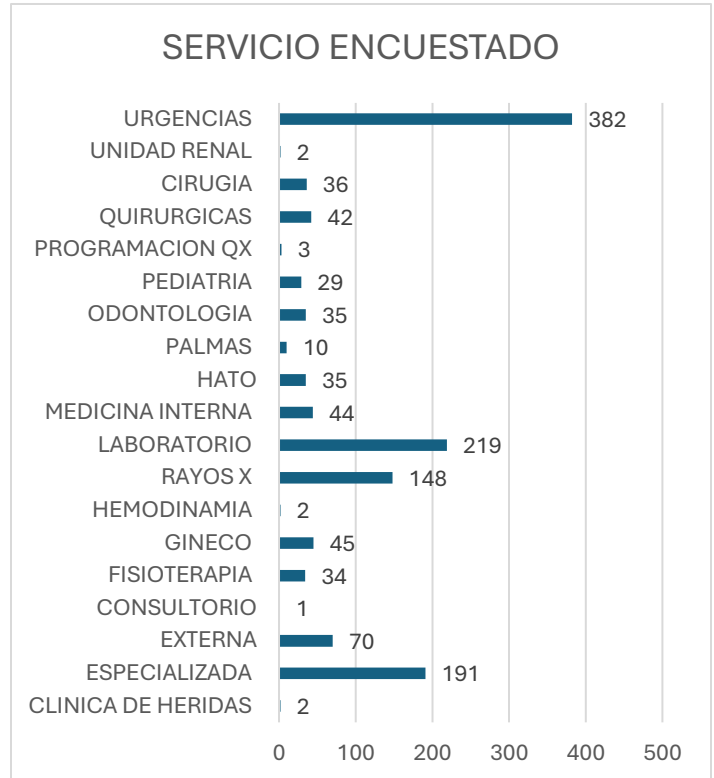
La distribución de los responsables del pago evidencia que la mayor carga financiera de los servicios prestados recae principalmente en algunas entidades aseguradoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Los datos muestran que **NUEVA EPS** es el responsable de pago predominante con **652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

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

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


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

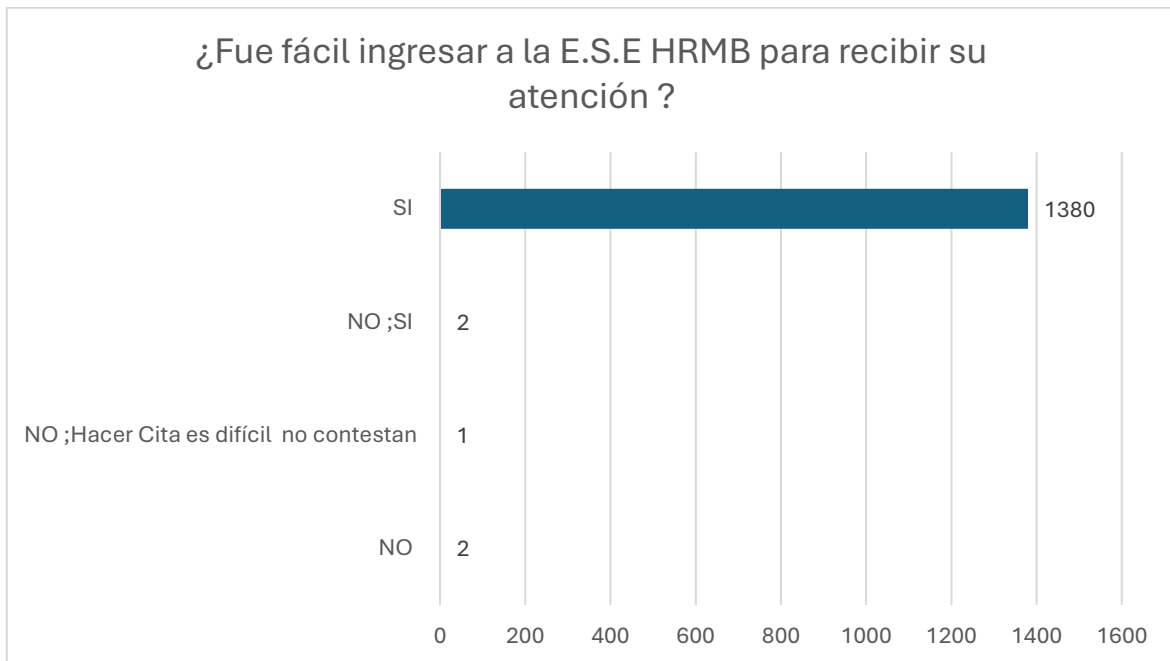
CLINICA DE HERIDAS	2
ESPECIALIZADA	191
EXTERNA	70
CONSULTORIO	1
FISIOTERAPIA	34
GINECO	45
HEMODINAMIA	2
RAYOS X	148
LABORATORIO	219
MEDICINA INTERNA	44
HATO	35
PALMAS	10
ODONTOLOGIA	35
PEDIATRIA	29
PROGRAMACION QX	3
QUIRURGICAS	42
CIRUGIA	36
UNIDAD RENAL	2
URGENCIAS	382



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

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

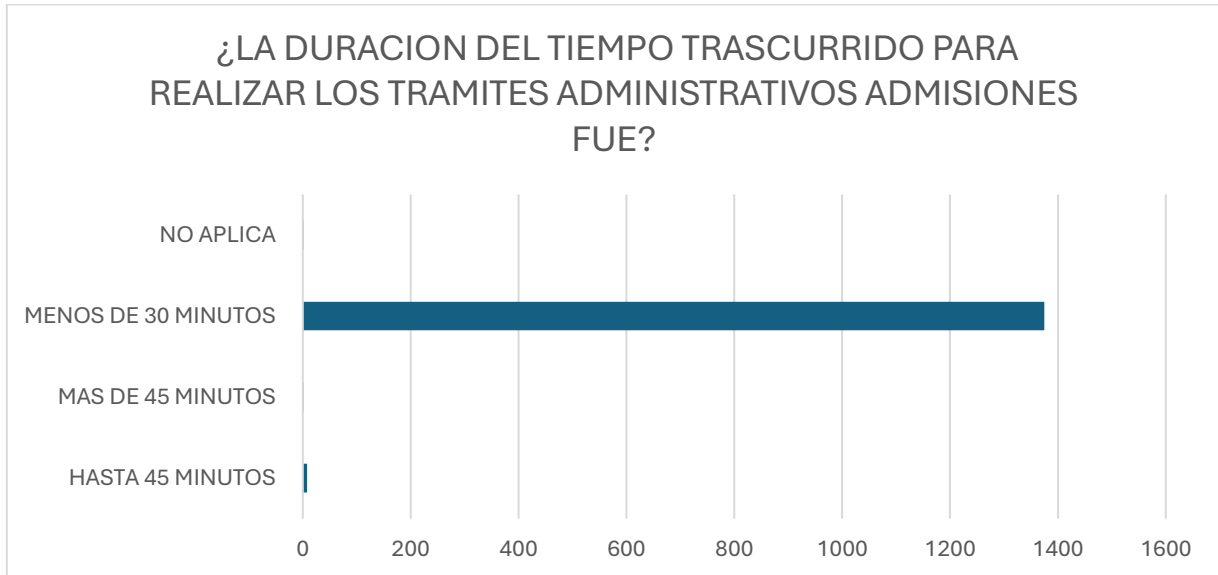
	<b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANIFI A</b>	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		<b>¿Fue fácil ingresar a la E.S.E HRMB para recibir su atención ?</b>	
		<b>CANTIDAD</b>	
NO			2
NO ;Hacer Cita es difícil no contestan			1
NO; SI			2
SI			1380



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

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

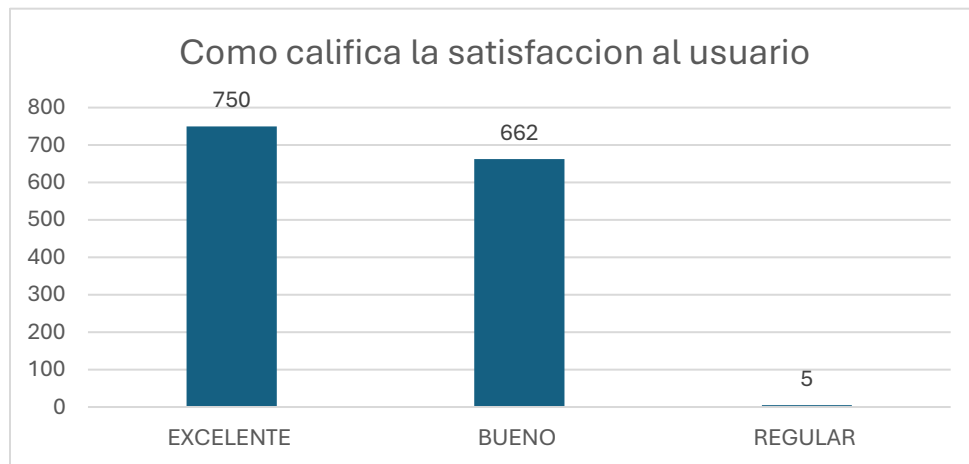
<b>Cuenta de ¿LA DURACION DEL TIEMPO TRASCURRIDO PARA REALIZAR LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS ADMISIONES FUE?</b>	
<b>DURACION</b>	
HASTA 45 MINUTOS	8
MAS DE 45 MINUTOS	1
MENOS DE 30 MINUTOS	1375
NO APLICA	1



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

8. RESOLUCION 0256 DE 2016  
cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte de la E.S.E HRMB?

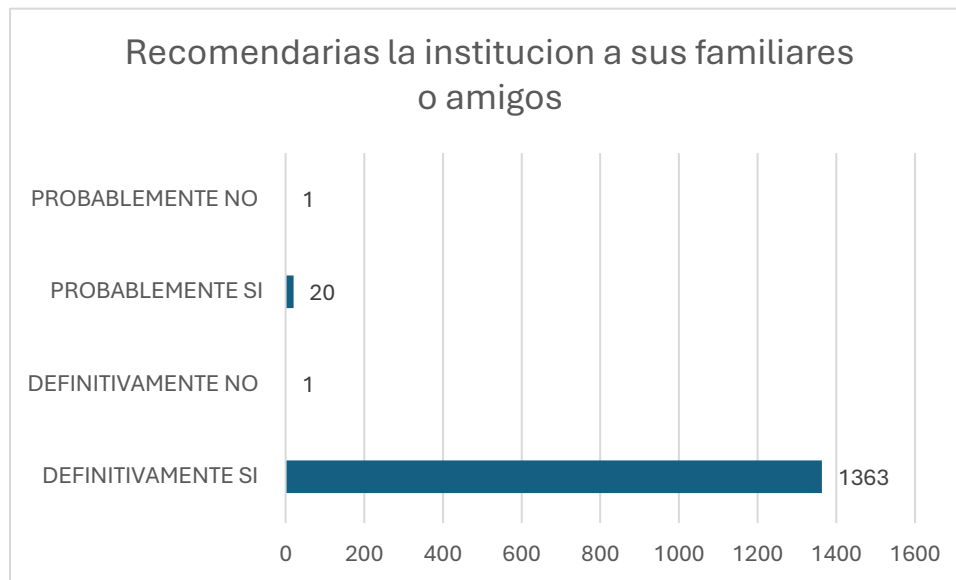
RESOLUCION 0256 DE 2016	CANTIDAD
EXCELENTE	750
BUENO	662
REGULAR	5



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

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

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



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

## CONCLUSIÓN GENERAL

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

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

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

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

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

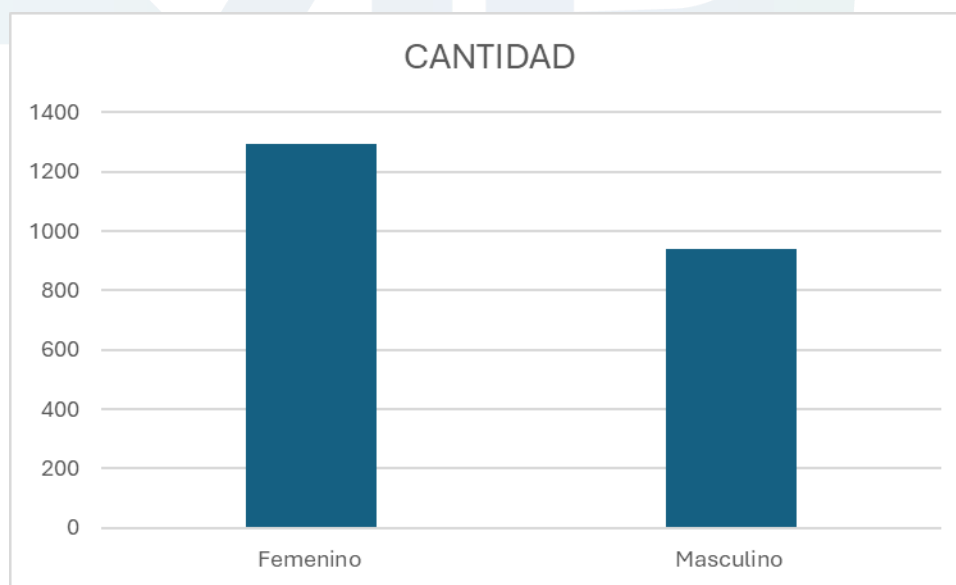
 <b>ESE Hospital Regional Manuela Beltrán</b> <small>III Nivel, El Socorro - Santander</small>	<b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	<b>Cód.: GIC-FO-183</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 13/11/2024</b>	<b>Página: 1 de 1</b>
<b>OFICIO</b>			

## INFORME DE SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE – SOCORRO 2025

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el tercer trimestre del año, correspondiente a los meses de octubre, noviembre y 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 cuarto trimestre del presente año, se llevaron a cabo 2235 encuestas de satisfacción con los siguientes resultados. Se realizó una nueva encuesta para abarcar todos los servicios establecidos.

### 1. GENERO

GENERO	CANTIDAD
Femenino	1295
Masculino	940



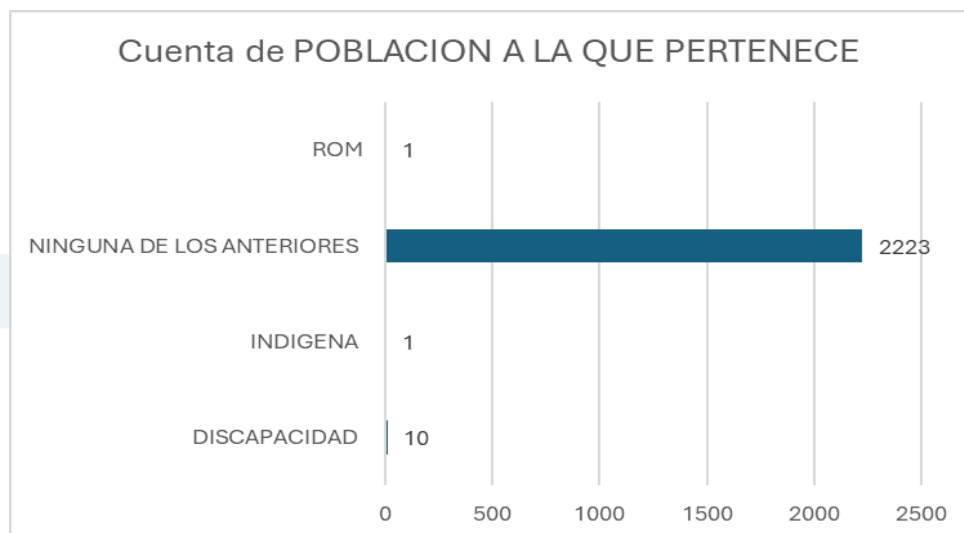
La población analizada presenta una mayor participación del género femenino, que representa aproximadamente el 58 % del total, mientras que el género masculino corresponde al 42 %. Esta diferencia indica una mayor demanda o participación de mujeres frente a los hombres en el contexto evaluado (servicios, quejas, atenciones o registros, según aplique).

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

 <b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	<b>Cód.: GIC-FO-183</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>Fecha: 13/11/2024</b>	<b>Página: 2 de 1</b>
<b>OFICIO</b>		

## 2 POBLACION A LA QUE PERTENECE

POBLACION A LA QUE PERTENECE	CANTIDAD
DISCAPACIDAD	10
INDIGENA	1
NINGUNA DE LOS ANTERIORES	2223
ROM	1



Los resultados evidencian que la población atendida o evaluada se concentra principalmente en población general; sin embargo, aunque la participación de grupos poblacionales especiales es reducida, es fundamental que la institución garantice el enfoque diferencial, la accesibilidad y la atención inclusiva para personas con discapacidad y grupos étnicos, en cumplimiento de los principios de equidad, inclusión y normatividad vigente.

## 3. CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO

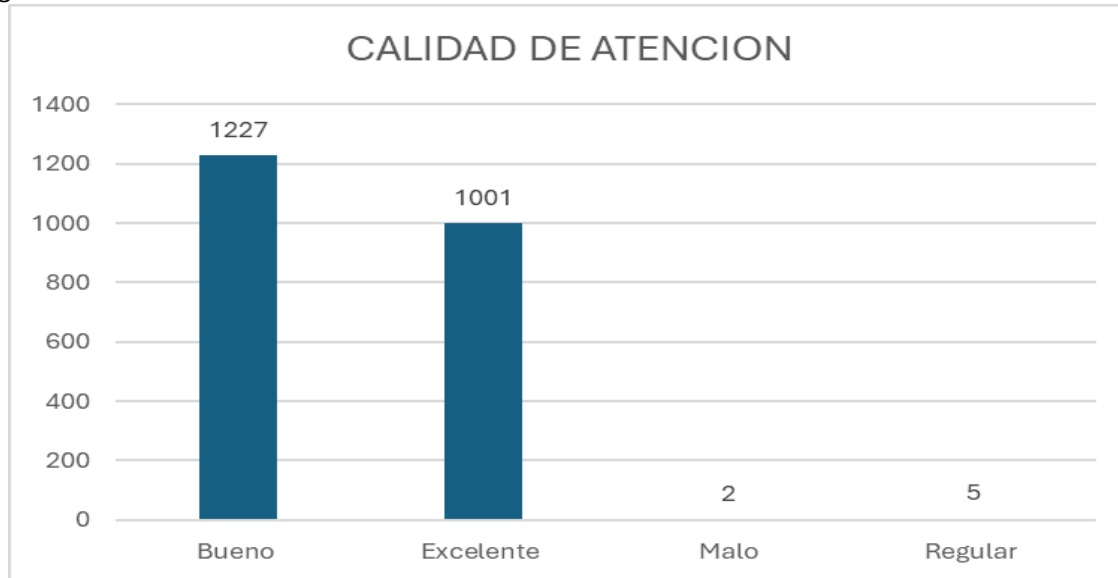
CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO:	Cuenta de CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO:
Bueno	1227
Excelente	1001
Malo	2

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

**OFICIO**

Regular

5



Los resultados evidencian una percepción altamente positiva de la calidad de la atención. El **99,6 %** de los usuarios calificó el servicio entre **Excelente (44,8 %)** y **Bueno (54,9 %)**, lo que refleja un adecuado desempeño del personal y de los procesos de atención. Por otra parte, un porcentaje mínimo manifestó inconformidad, con calificaciones **Regular (0,2 %)** y **Malo (0,1 %)**.

La alta proporción de calificaciones positivas demuestra un buen nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida. No obstante, es importante analizar de manera detallada los pocos casos con percepción regular o mala, con el fin de identificar oportunidades de mejora, fortalecer la calidad del servicio y mantener los estándares de atención humanizada y oportuna

**4 TIPO DE AFILIACION.**

TIPO DE AFILIACIÓN	Cuenta de TIPO DE AFILIACIÓN
Adres	2
ARL	2
EPS CONTRIBUTIVO	471
EPS SUBSIDIADO	1728
Fomag	1
Inpec	1
PARTICULAR	2
POBLACION POBRE NO ASEGURADA	5
Ponal	1

 E.S.E Hospital Regional <b>Manuela Beltrán</b> III Nivel. El Socorro - Santander	<b>ESE HOSPITAL  REGIONAL MANUELA  BELTRAN SOCORRO</b>	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 4 de 1
<b>OFICIO</b>			

Salud total	1
Sanidad militar	5
Santidad militar	1
SOAT	15

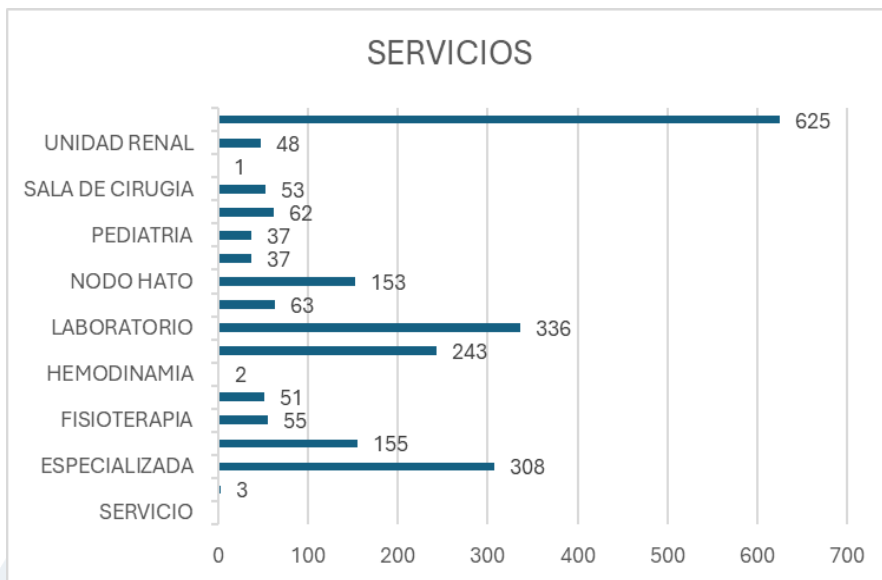


Se evidencia un claro predominio de usuarios afiliados al **régimen subsidiado**, que representa aproximadamente el **77,3 %** del total, seguido del **régimen contributivo** con un **21,1 %**. El restante **1,6 %** corresponde a otros tipos de afiliación (SOAT, población no asegurada, regímenes especiales y atención particular), lo cual indica una baja proporción de atenciones por fuera de los regímenes principales. La alta participación del régimen subsidiado refleja una población mayoritariamente vulnerable desde el punto de vista socioeconómico, lo que resalta la importancia de mantener estrategias de acceso oportuno, continuidad en la atención y fortalecimiento de la gestión con las EPS. Asimismo, es necesario garantizar una adecuada articulación con los regímenes especiales y otras modalidades de afiliación para asegurar una atención integral y equitativa a todos los usuarios.

## 5. SERVICIOS EN EL CUAL RECIBIO LA ANTENCION

**OFICIO**

SERVICIO	
CLINICA DE HERIDAS	3
ESPECIALIZADA	308
EXTERNA	155
FISIOTERAPIA	55
GINECOLOGIA	51
HEMODINAMIA	2
IMAGENOLOGIA	243
LABORATORIO	336
MEDICINA INTERNA	63
NODO HATO	153
NODO PALMAS	37
PEDIATRIA	37
QUIRURGICAS	62
SALA DE CIRUGIA	53
UCI NEONATAL	1
UNIDAD RENAL	48
URGENCIAS	625



El servicio con mayor número de atenciones corresponde a **Urgencias**, concentrando aproximadamente el **28 %** del total, lo que evidencia una alta demanda de atención inmediata y prioritaria. Le siguen **Laboratorio (15 %)**, **Consulta Especializada (14 %)** e **Imagenología (11 %)**, servicios que son fundamentales como apoyo diagnóstico y seguimiento clínico. Los servicios ambulatorios y especializados presentan una demanda moderada, mientras que áreas altamente específicas como **UCI Neonatal, Hemodinamia y Clínica de Heridas** registran una baja frecuencia de atención.

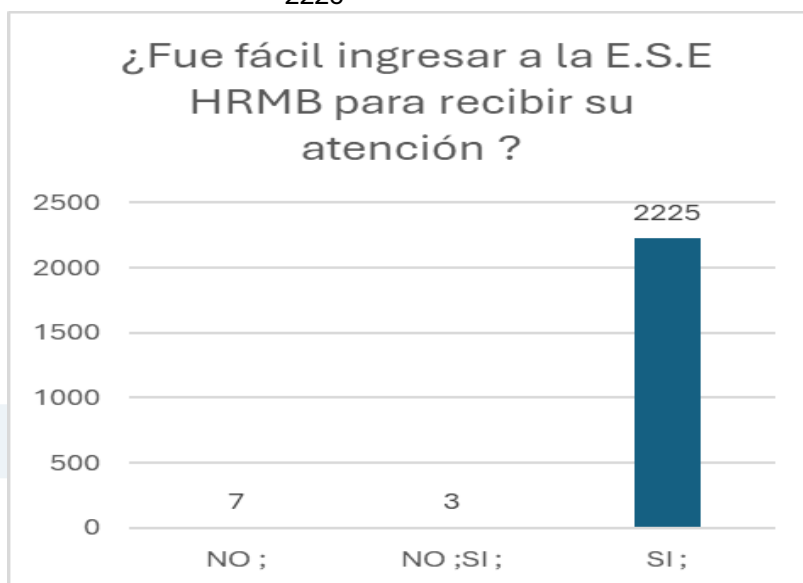
La distribución de los servicios refleja que la mayor carga asistencial se concentra en **Urgencias y servicios de apoyo diagnóstico**, lo cual resalta la importancia de fortalecer la capacidad operativa, el talento humano y los recursos en estas áreas críticas. Al mismo tiempo, es necesario mantener la calidad y disponibilidad de los servicios especializados, garantizando una atención integral, oportuna y segura acorde con las necesidades de la población usuaria.

6. ¿FUE FÁCIL INGRESAR A LA E.S.E HRMB PARA RECIBIR SU ATENCIÓN ?

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

¿Fue fácil ingresar a la E.S.E HRMB para recibir su atención?	Cuenta de ¿Fue fácil ingresar a la E.S.E HRMB para recibir su atención?
---	---

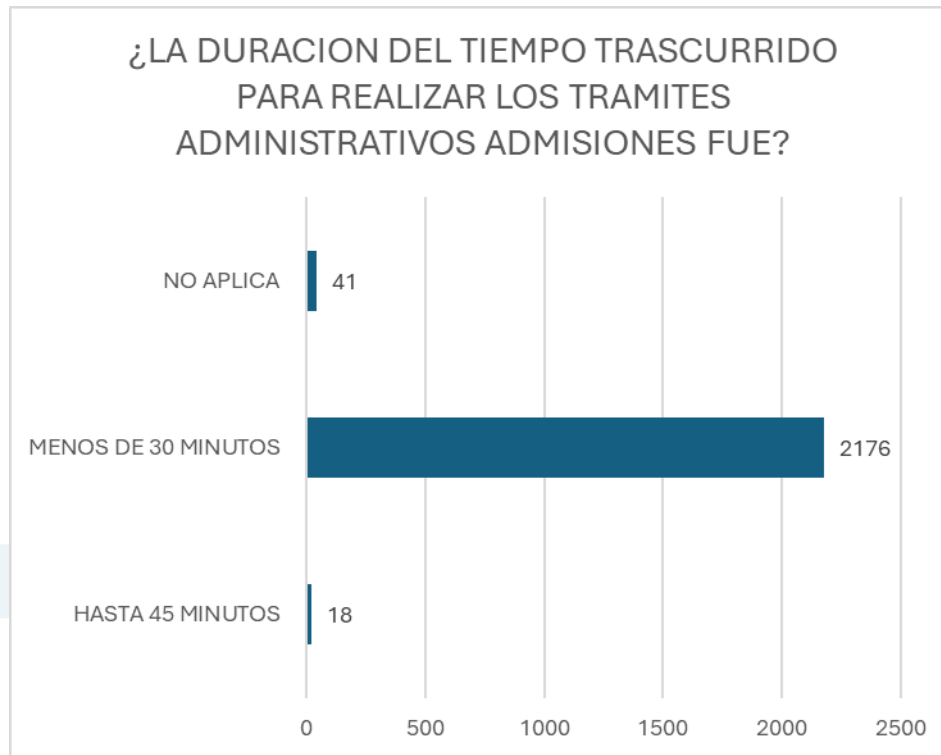
NO ;	7
NO ;SI ;	3
SI ;	2225



La gran mayoría de los usuarios, equivalente al **99,6 %**, manifestó que **sí fue fácil** ingresar a la E.S.E HRMB para recibir la atención en salud, lo que refleja adecuados procesos de acceso, orientación y admisión. Un porcentaje muy bajo indicó dificultades (**0,3 %**) y un grupo mínimo presentó respuestas ambiguas (**0,1 %**), lo cual puede asociarse a errores en el diligenciamiento de la encuesta o a experiencias puntuales.

Los resultados evidencian un **alto nivel de satisfacción en el acceso a los servicios de salud**, lo cual constituye una fortaleza institucional. No obstante, es importante revisar los pocos casos de respuesta negativa y ambigua para identificar posibles barreras de acceso y fortalecer las estrategias de información, señalización y acompañamiento al usuario, garantizando una experiencia de atención cada vez más oportuna y humanizada.

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



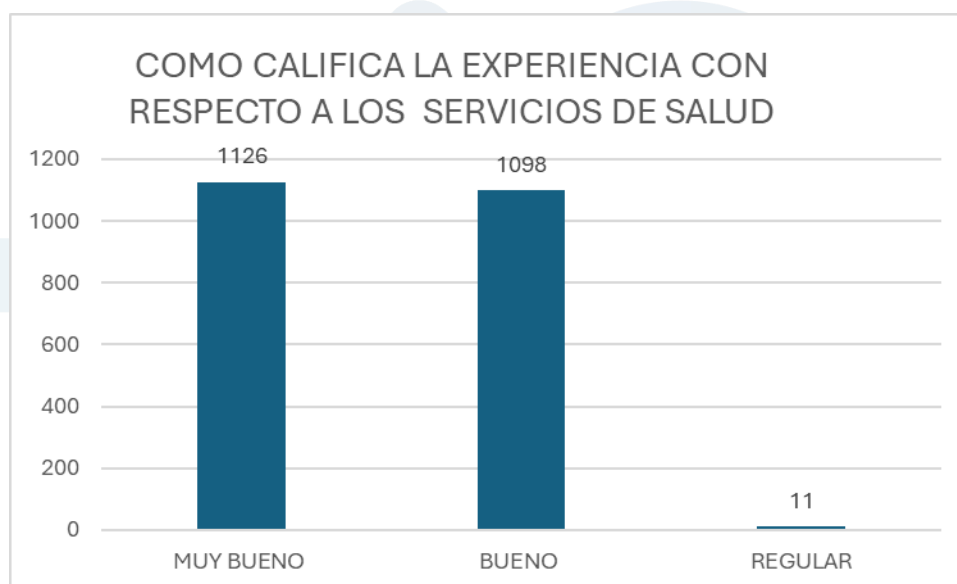
Los resultados muestran que la mayoría de los usuarios, equivalente al **97,4 %**, realizó sus trámites administrativos en un tiempo **menor a 30 minutos**, lo que evidencia procesos de admisión ágiles y eficientes. Un porcentaje reducido (**0,8 %**) reportó un tiempo de hasta 45 minutos, mientras que el **1,8 %** indicó que no aplicaba, posiblemente por no haber requerido trámites administrativos directos.

La percepción del tiempo de atención en admisiones es ampliamente positiva y constituye una fortaleza institucional. No obstante, es importante continuar con el monitoreo de los tiempos de espera y analizar los casos que superan los 30 minutos, con el fin de optimizar los procesos administrativos, mejorar la experiencia del usuario y mantener altos estándares de oportunidad y calidad en la atención.

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

8. RESOLUCION 0256 DE 2016 cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte de la E.S.E HRMB?

RESOLUCION 0256 DE 2016 cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte de la E.S.E HRMB	
	CANTIDAD
MUY BUENO	1126
BUENO	1098
REGULAR	11

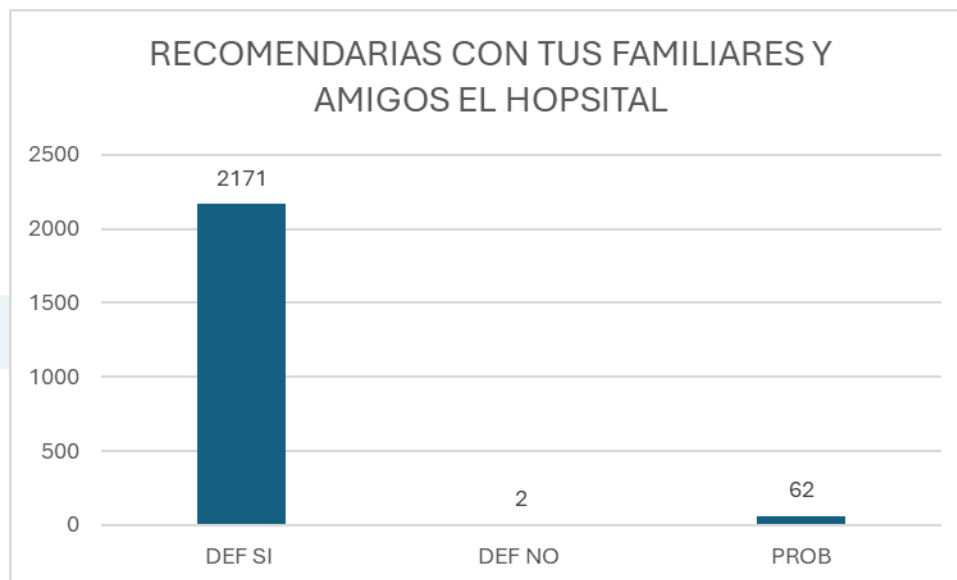


La percepción global de los usuarios es altamente positiva. El **99,5 %** de los encuestados calificó su experiencia entre **Muy buena (50,4 %)** y **Buena (49,1 %)**, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción frente a los servicios de salud prestados por la E.S.E HRMB. Únicamente un **0,5 %** manifestó una percepción **Regular**, sin registrarse calificaciones negativas. Los resultados reflejan un **excelente desempeño institucional** en la prestación de los servicios de salud, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución 0256 de 2016. Se recomienda mantener y fortalecer las buenas prácticas identificadas, así como analizar de manera puntual los casos con calificación regular, con el fin de implementar acciones de mejora continua orientadas a garantizar una atención cada vez más humanizada, oportuna y de calidad.

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

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

RESOLUCION 0256 DE 2016 recomendaría a sus familiares y amigos la E.S.E HRMB	CANTIDAD
DEF SI	2171
DEF NO	2
PROB	62



La intención de recomendación es ampliamente favorable. El **99,9 %** de los usuarios manifestó una disposición positiva a recomendar la institución, distribuidos entre **Definitivamente sí (97,1 %)** y **Probablemente sí (2,8 %)**. Solo un porcentaje mínimo (**0,1 %**) indicó que definitivamente no la recomendaría. Los resultados evidencian un **alto nivel de confianza y satisfacción** de los usuarios frente a los servicios prestados por la E.S.E HRMB, en concordancia con los lineamientos de la Resolución 0256 de 2016. Este indicador constituye una fortaleza institucional y refleja el impacto positivo de la calidad, oportunidad y humanización en la atención. No obstante, se recomienda revisar de manera puntual los pocos casos con percepción negativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer continuamente la experiencia del usuario

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

## 10. CONCLUSION GENERAL

El análisis integral de los resultados de la encuesta aplicada, en cumplimiento de la Resolución 0256 de 2016, evidencia un alto nivel de satisfacción y percepción positiva de los usuarios frente a los servicios de salud prestados por la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán (HRMB). La población atendida es mayoritariamente femenina y pertenece en su mayoría al régimen subsidiado, lo que refleja una atención orientada a población con condiciones de mayor vulnerabilidad social, garantizando el acceso equitativo a los servicios de salud.

Los usuarios destacan de manera significativa la facilidad de ingreso a la institución, la agilidad en los trámites administrativos, con tiempos de admisión inferiores a 30 minutos en casi la totalidad de los casos, y una excelente percepción de la calidad de la atención, calificada principalmente entre buena y muy buena. Asimismo, la alta demanda de servicios como Urgencias, Laboratorio, Consulta Especializada e Imagenología demuestra la capacidad resolutoria y el rol fundamental del hospital como referente en la atención integral.

De igual forma, los resultados relacionados con la experiencia global y la intención de recomendación reflejan un alto grado de confianza, credibilidad y satisfacción, ya que prácticamente la totalidad de los usuarios recomendaría la E.S.E HRMB a sus familiares y amigos. Aunque los casos de percepción regular o negativa son mínimos, estos representan oportunidades de mejora que deben ser analizadas para fortalecer los procesos y mantener la mejora continua.

En conclusión, los resultados confirman que la E.S.E HRMB cumple de manera satisfactoria con los estándares de calidad, oportunidad, accesibilidad y humanización en la atención, consolidándose como una institución confiable y comprometida con el bienestar de la población usuaria, sin perjuicio de continuar implementando acciones que permitan fortalecer la excelencia en la prestación de los servicios de salud.

## 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

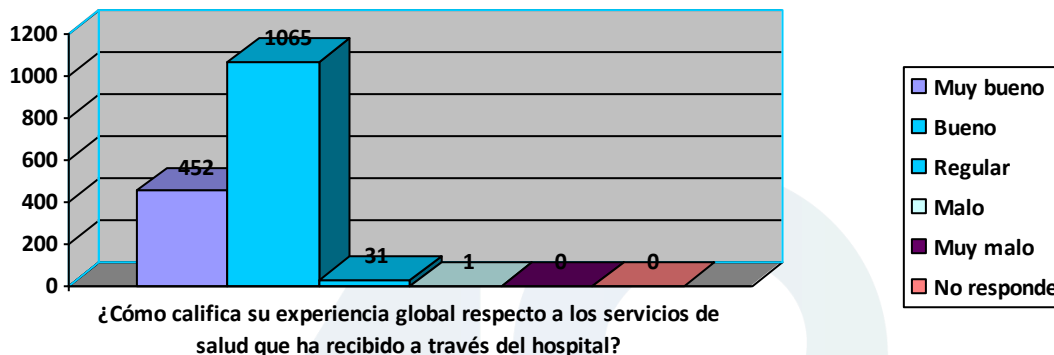
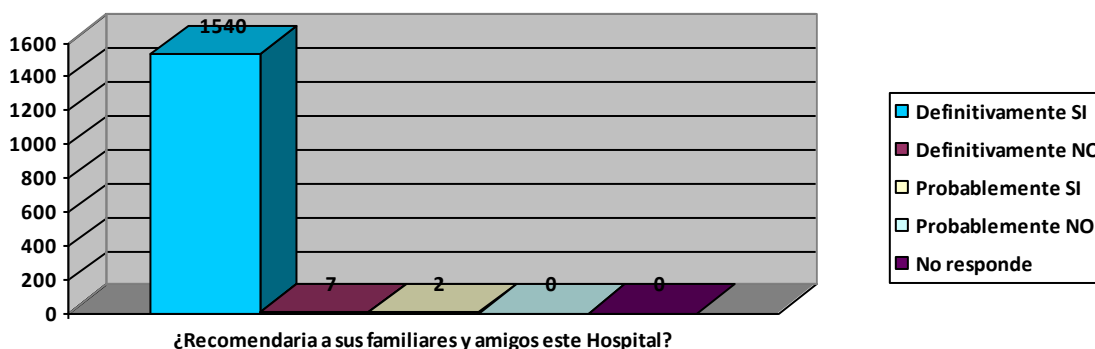


Figura 1: Gráfico de calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos. Obteniendo un indicador del **98%**.

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](mailto:ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co)  
[www.hospitalmanuelabeltran.gov.co](http://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

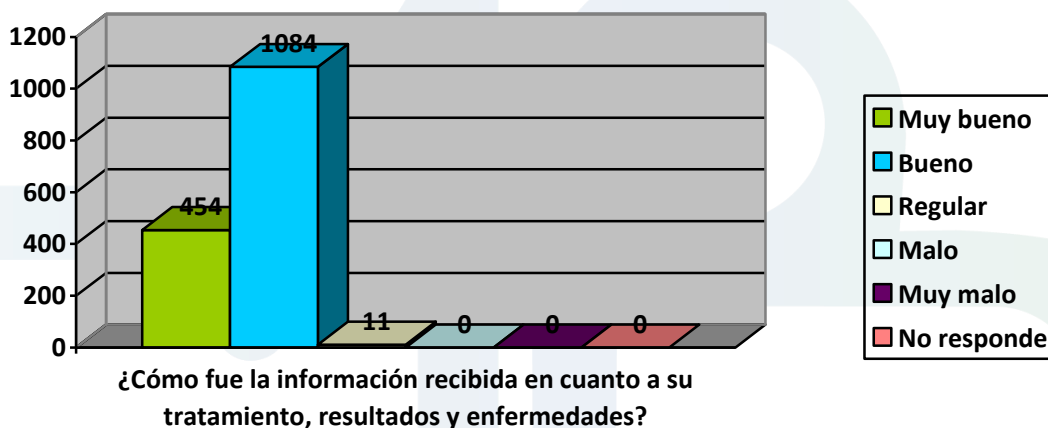
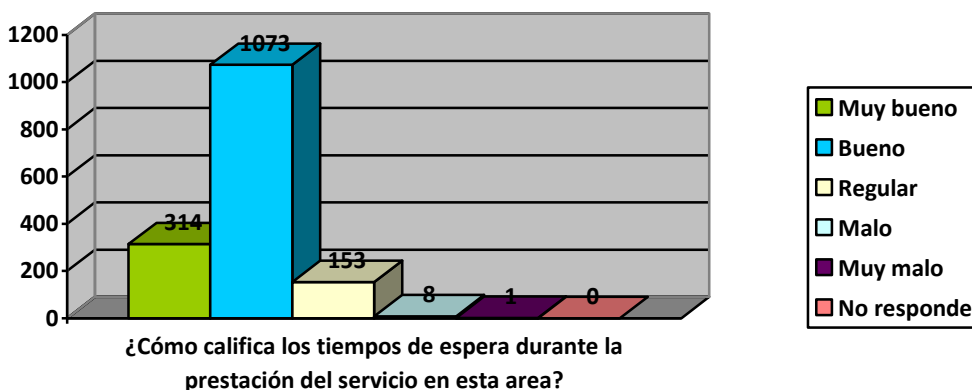


Gráfico 3: La percepción de la información recibida con un indicador del **99.8%**

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

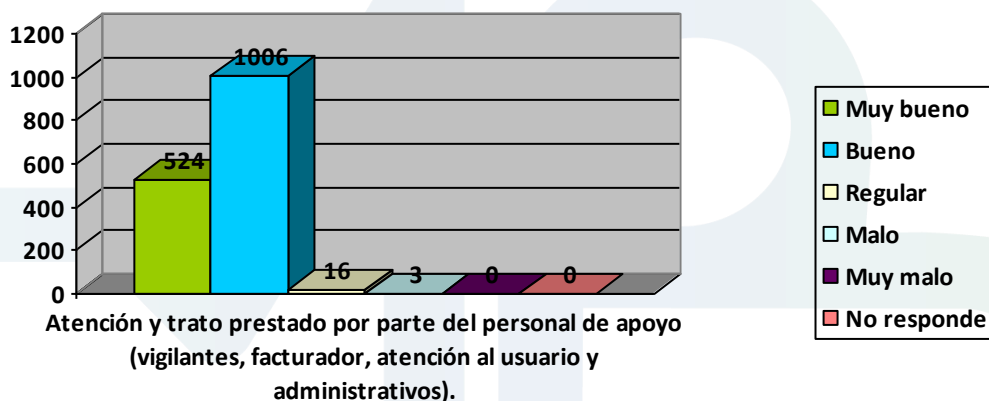


**Grafica 4:**

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**.

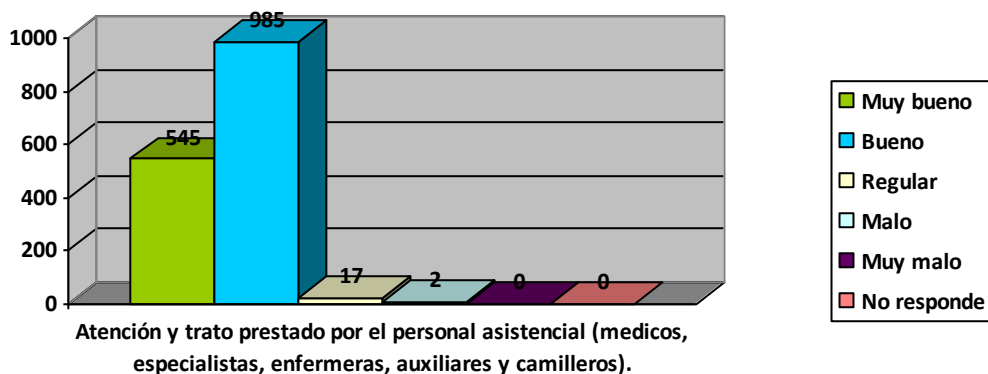
**Gráfica 5**



**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**.

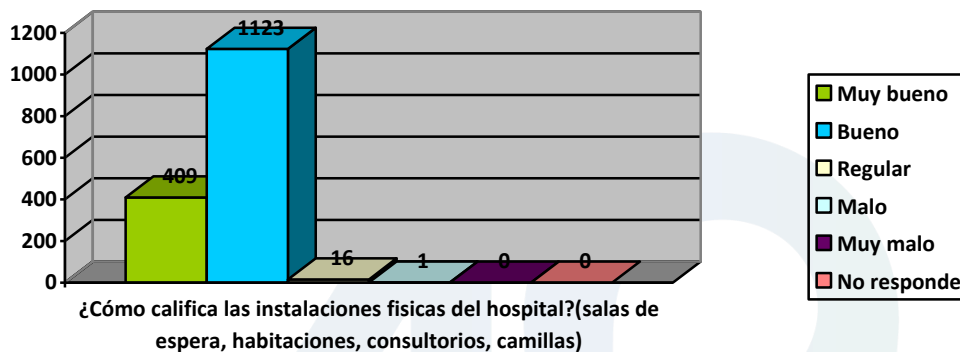
**Gráfica 6**



**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**.

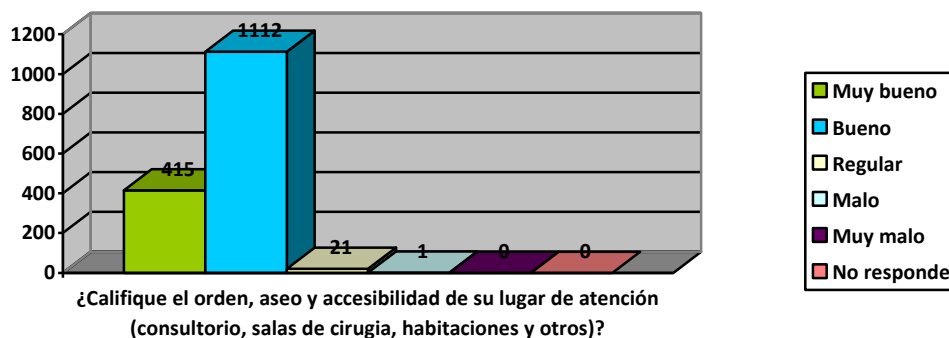
**Gráfico 7**



*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**.

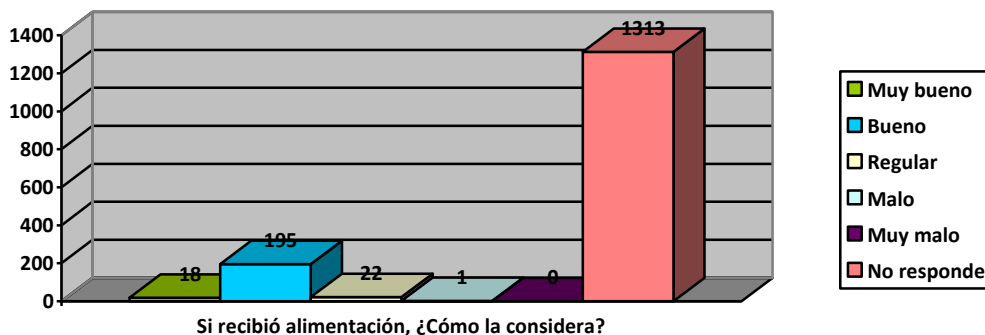
**Gráfica 8**



*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**.

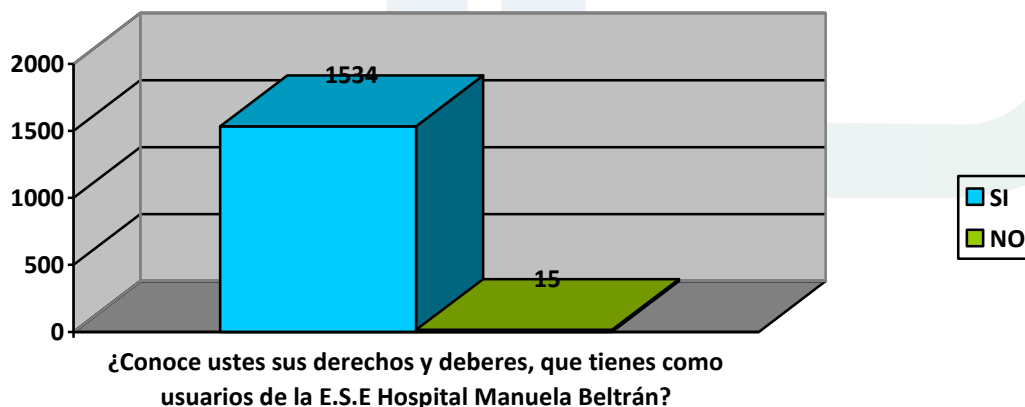
Gráfica 9



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](mailto:ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co)  
[www.hospitalmanuelabeltran.gov.co](http://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co)  
Socorro, Santander - Colombia

## INFORME DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE – SOCORRO 2025


Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el segundo trimestre del año, correspondiente a los meses de abril y mayo 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 segundo trimestre del presente año, se llevaron a cabo **1381 encuestas** de satisfacción con los siguientes resultados.

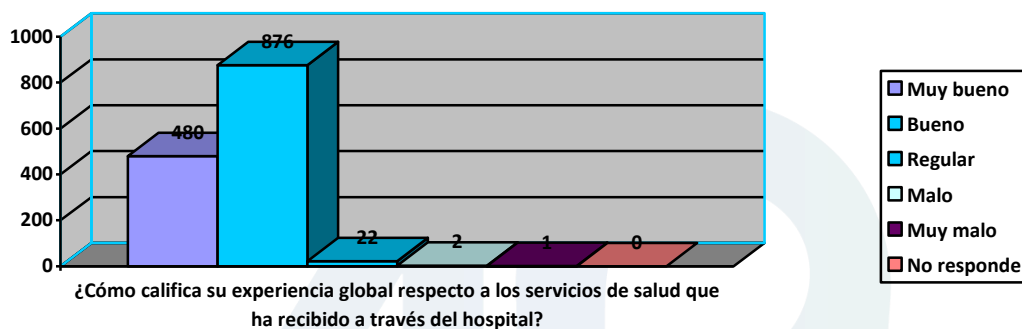
Se realizaron o creó una nueva encuesta de satisfacción para abarcar la satisfacción en todos los servicios. Que comenzó a partir del mes de junio.

**TABLA 1**  
**Tabulación de encuestas de satisfacción.**

 <b>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2025</b>								
Responsable:	Mes :			Numero de encuestas :				1381
N.P	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?	480	876	22	2	1		1381
	EXPERIENCIA	DEF SI	DEF NO	PROB SI	PROB NO	NO RESPONDE		TOTAL
2.	¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?	1371	10					1381
	INFORMACIÓN 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?	484	876	18	3			1381
	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?	287	832	240	21	1		1381
	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).	525	845	10		1		1381
6.	Atención y trato prestado por el personal asistencial (médicos, especialistas enfermeras, auxiliares y camillero)	542	822	16		1		1381
	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)	456	911	14				1381
8.	Califique el orden, aseo y accesibilidad de su lugar de atención (consultorios, salas de cirugía, habitaciones y otros).	458	910	13				1381
9.	¿Si recibió alimentación, como la considera?	17	133	23	2	1	1205	1381
	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?				1376	5		1381

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.

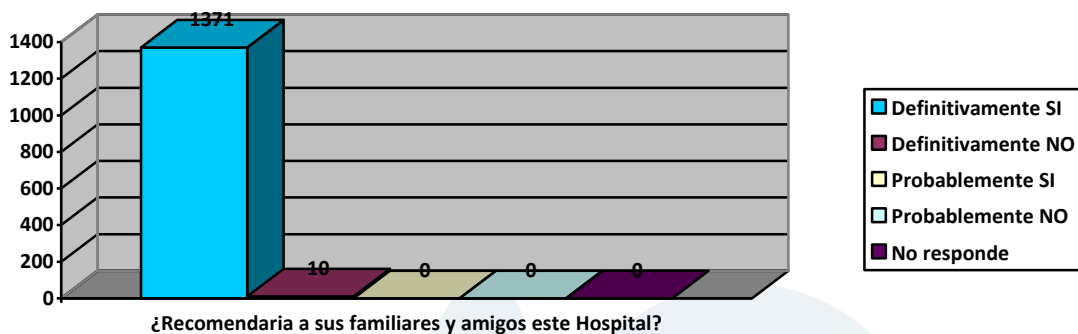
**Gráfica 1**



*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 1381 personas encuestadas; 480 personas representado un 35% 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 876 personal, representando el 63% las cuales responde que la experiencia que tuvieron en el hospital fue **BUENA**, por otro lado 22 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**

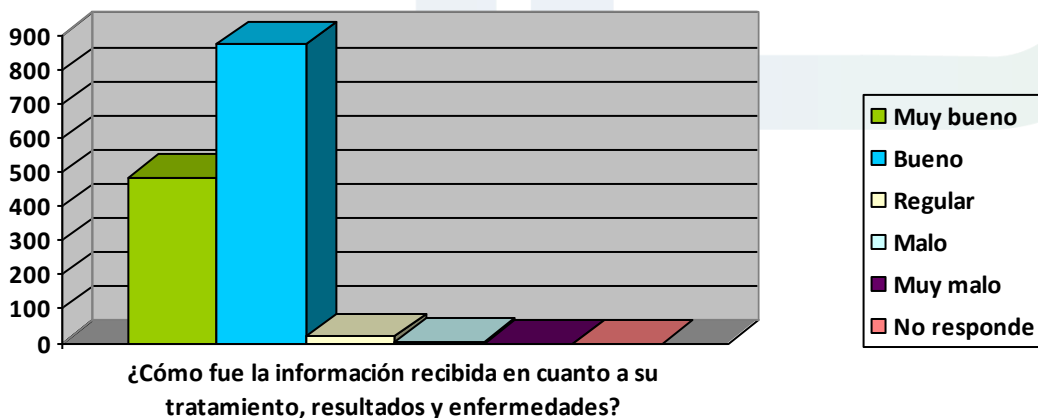
**Gráfica 2**



**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 1370 usuarios manifiestan que **Definitivamente SI** recomendarán la Institución a sus familiares y amigos con un 99%, 10 personas dijeron que no recomendarían la institución con 1%.

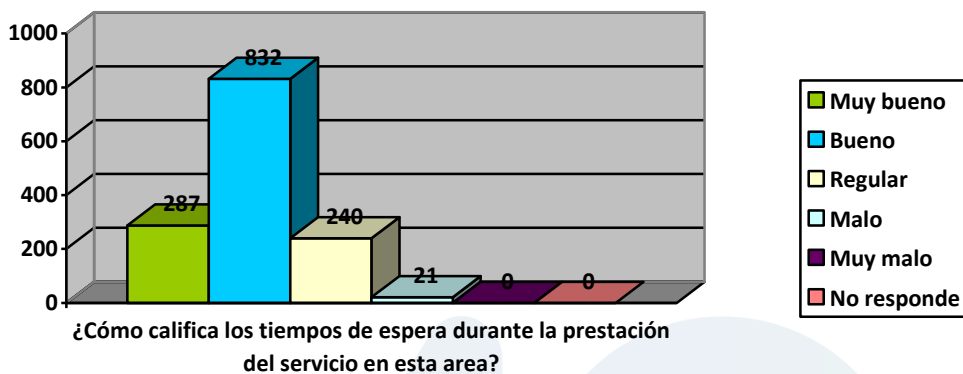


Gr

**Gráfica 3:** La percepción de la información recibida con un indicador del **98%**

Analizando la gráfica 484 usuarios refieren que la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad es **MUY BUENA** representando el 35%, así mismo 876 usuarios nos indican que la información fue **BUENA** con un 63%, 18 usuarios manifiestan que fue **REGULAR** con un 1.5% y mala 3 usuarios con 0.5%.

**Grafico 4**



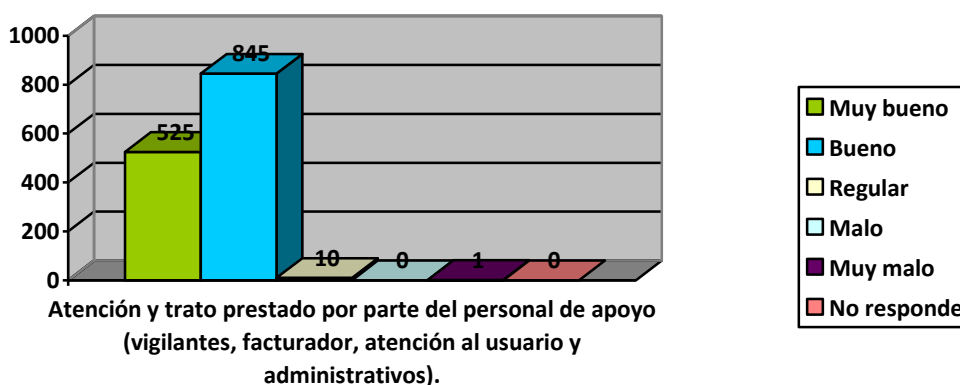
**Grafica 4:**

Los tiempos de espera durante la prestación del servicio con un indicador del **81%**.

Considerando los datos, se evidencia que 287 usuarios correspondientes a un 21% califican los tiempos de espera como **MUY BUENO**, 832 usuarios correspondientes al 60% afirman que el tiempo de espera es **BUENO** y 240 usuarios con un porcentaje del 17% refieren que los tiempos de espera son **REGULAR** y 21 usuarios con un 2% refieren que son **MALO**.

podemos evidenciar que la demora en el servicio esta siendo muy afectada y de la cual se requiere un plan de mejoramiento para minimizar estas causas.

**Gráfica 5**

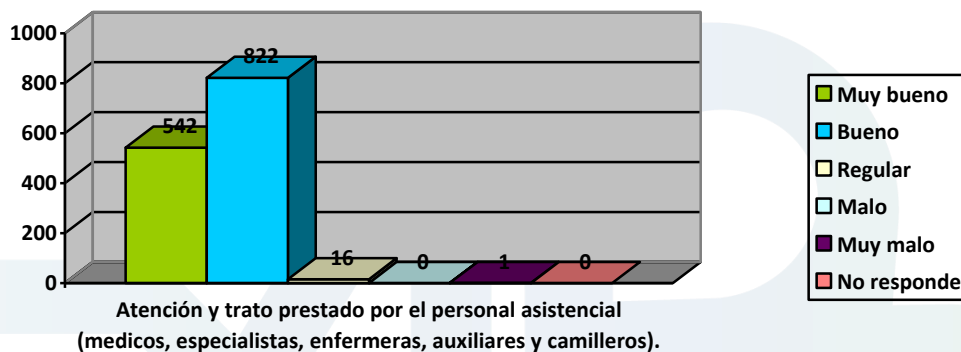


**Gráfica 5:** Atención por el personal de apoyo con un indicador del **99%**.

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 525 usuarios con un 38% califican el trato como **MUY BUENO**,

845 usuarios con un 61% lo refieren como **BUENO** y 10 usuarios con el 1% lo refieren como **REGULAR** y 1 usuarios lo refieren como **MALO**.

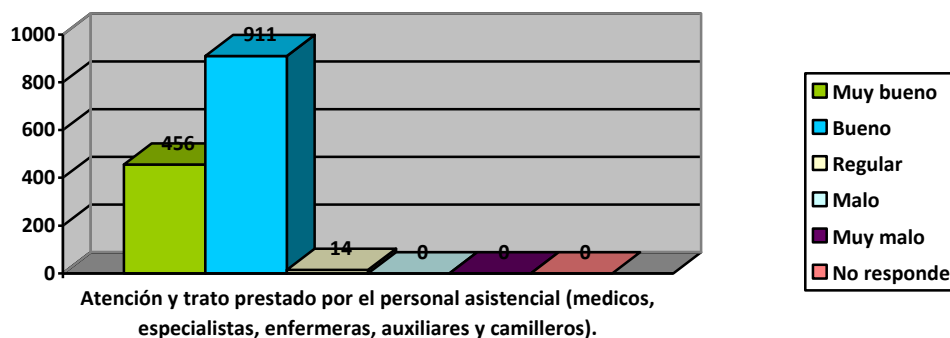
**Gráfica 6**



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

Se puede evidenciar en la gráfica que 542 usuarios que refieren el 39% afirman a haber tenido una **MUY BUENA** experiencia, 822 usuarios con un 60% refieren que la atención fue **BUENA** y 16 usuarios con un 1% refieren que la atención fue **REGULAR** y 1 usuarios refieren que la atención por parte del del personal asistencial fue **MUY MALA**.

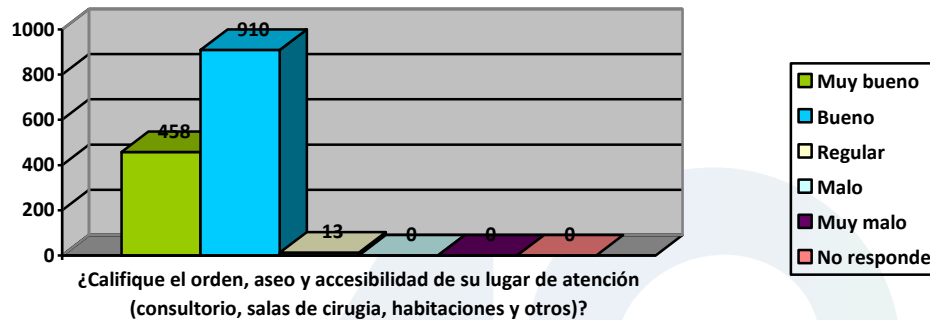
**Gráfico 7**



**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 33% de los 456 usuarios responden **MUY BUENO**, el 66% que corresponde a 911 usuarios responden que **BUENO** y 1% de 14 usuarios que responden **REGULAR**.

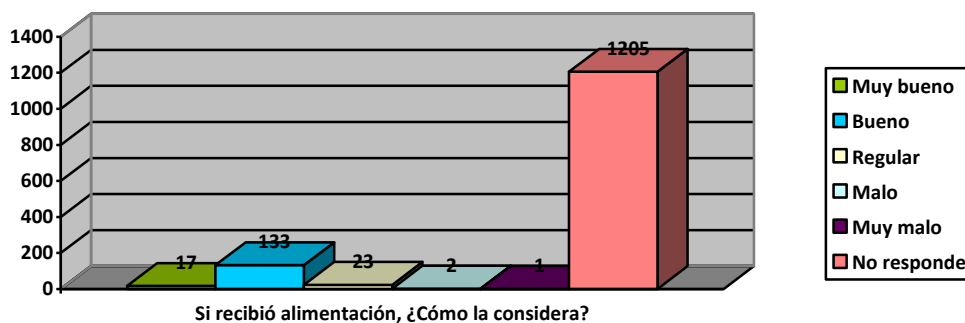
**Gráfica 8**



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

Se puede evidenciar con un total de usuarios 458 con un porcentaje de 33% refieren como **MUY BUENO** el aseo, 916 usuarios con un 66% afirman que **BUENO** y 13 usuarios con un 1% refieren que **REGULAR**.

**Gráfica 9**

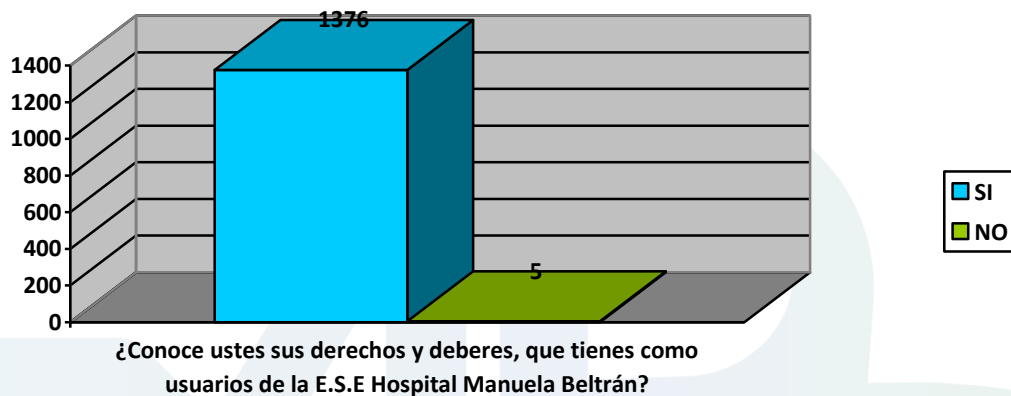


**Gráfica 9: Como considera la alimentación, con un indicador del 86%**

Ante la pregunta relacionada con el servicio de alimentación 1205 con un 87% de usuarios que **NO RESPONDEN**, pues no han recibido alimentación en la institución, por otra parte 17 usuarios con un 1% responden **MUY BUENO**, 133 con un 1%

respondieron **BUENO** y 23 usuarios con un 2% que responden **REGULAR** y 2 persona respondió que la alimentación es **MALA**, Y 1 **MUY MALA**.

Gráfica 10



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

Se puede analizar que en la gráfica que 1376 usuarios con un 100% nos afirman conocer sus deberes y derechos y 5 usuarios refieren no conocer sus deberes y derechos.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El índice de satisfacción alcanzado fue del 96%, 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](mailto:ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co)  
[www.hospitalmanuelabeltran.gov.co](http://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co)  
Socorro, Santander - Colombia

**Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander**