

## INFORME II TRIMESTRE DE SATISFACCIÓN SOCORRO 2023

Mediante encuestas realizadas por los diferentes servicios prestados en la institución de los meses de Abril, Mayo y Junio del presente año, y con el ánimo de evaluar los servicios prestados, instalaciones, atención y demás temas de interés se presenta el siguiente informe.

Durante el segundo trimestre del presente año, se realizaron **1270** encuestas de satisfacción a los diferentes servicios, dando como resultado lo siguiente:

**TABLA 1**

**Tabulación encuesta de satisfacción.**

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN DE SOCORRO															
SERVICIO: HOSPITAL MANUELA BELTRAN															
II TRIMESTRE 2023															
ITEM	NUMERO DE ENCUESTAS	1270						% PARTICIPACION INDIVIDUAL							
		M/B	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	M/B	B	R	M	N/A	TOTAL	
1	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los	601	626	35	4	3	1	1270	47%	49%	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	SI	NO	SI	NO	
		1053	3	205	3	6		1270	83%	0%	16%	0%	0%	0%	100%
<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>		<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>N/R</b>	<b>TOTA</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>N/R</b>	<b>TOTAL</b>
3	¿Cómo fue la información recibida en cuanto a su tratamiento,	578	673	13		1	5	1270	46%	53%	1%	0%	0%	0%	100%
<b>UPUR LUNIDAD</b>		<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>N/R</b>	<b>TOTA</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>N/R</b>	<b>TOTAL</b>
4	¿Cómo califica los tiempos de espera durante la prestación del	392	629	216	15	14	2	1270	31%	50%	17%	1%	1%	0%	100%
<b>ATENCIÓN</b>		<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>N/R</b>	<b>TOTA</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>N/R</b>	<b>TOTAL</b>
5	Atención y trato prestado por parte del personal de apoyo	613	599	54	2	2		1270	48%	47%	4%	0%	0%	0%	100%
6	Atención y trato prestado por el personal asistencial (médicos, especialistas enfermeras, auxiliares y camillero)	703	544	10	3		10	1270	55%	43%	1%	0%	0%	1%	100%
<b>INFRAESTRUCTURA Y ASEO</b>		<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>N/R</b>	<b>TOTA</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>N/R</b>	<b>TOTAL</b>
7	¿Cómo califica las instalaciones físicas del hospital? - (salas de espera, habitaciones, consultorios, camillas)	589	655	25			1	1270	46%	52%	2%	0%	0%	0%	100%
8	Califique el orden, aseo y accesibilidad de sulugar de atención (consultorios, salas de cirugía, habitaciones y otros).	631	617	19	1		2	1270	50%	49%	1%	0%	0%	0%	100%
9	¿Si recibió alimentación, como la considera?	233	166	14	2		855	1270	18%	13%	1%	0%	0%	67%	100%
<b>DERECHOS Y DEBERES</b>				<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>TOTAL</b>		<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>TOTAL</b>	
10				999		271		1270			79%		21%	100%	
<b>TOTAL ENCUESTA ( Participación Total)</b>		<b>133</b>	<b>248</b>	<b>388</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>876</b>	<b>350</b>	<b>38%</b>	<b>71%</b>	<b>11%</b>	<b>8%</b>	<b>6%</b>	<b>###</b>	<b>100%</b>

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:

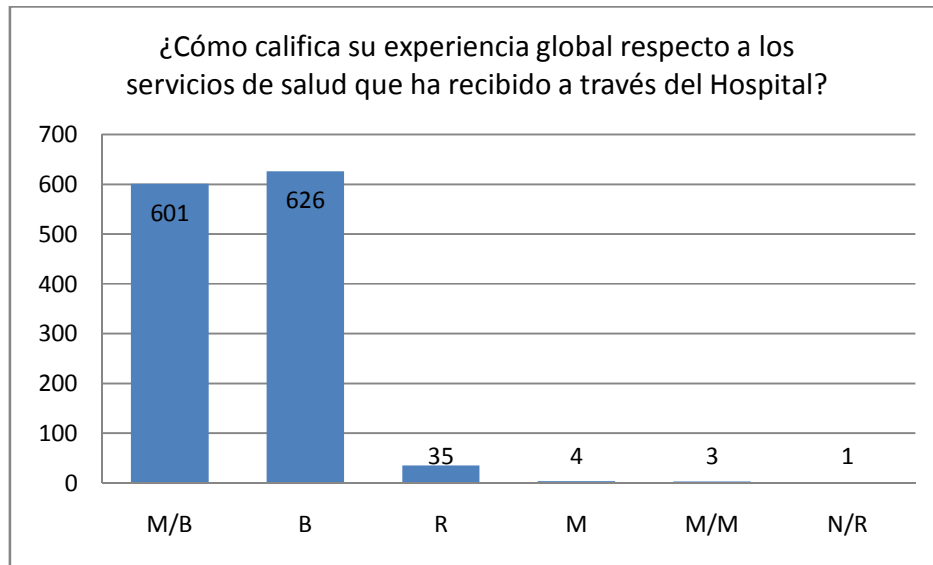


Figura1: Gráfico de calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos.

Como se puede observar en la gráfica expuesta con un total de 1270 personas encuestadas, 601 personas, representando el 47% 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 626 personas, representando el 49% las cuales responden que la experiencia que tuvieron en el hospital fue **Buena**, Por otro lado, 35 usuarios, quienes representan el 3% manifiestan que la experiencia de **Regular**.

### ¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?

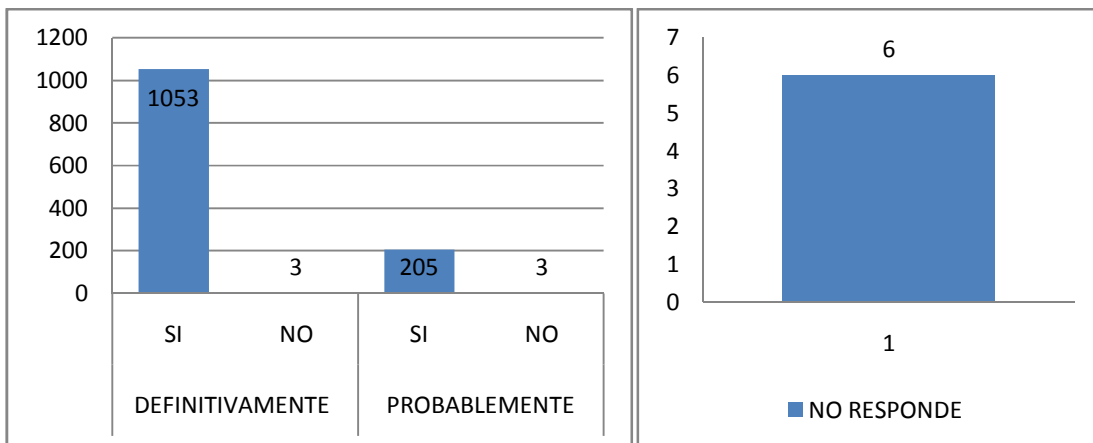


Figura2: Gráfico de recomendación a familiares y amigos de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán Nodo Palmas del Socorro.

Analizando la gráfica anteriormente expuesta, se evidencia que el 83 % de los usuarios manifiestan que **Definitivamente SI** recomendarían la Institución a sus familiares y amigos, de igual manera, se

evidencia que el 16% **Probablemente SI** recomendaría a la Institución y el 1% No responde a esta pregunta.

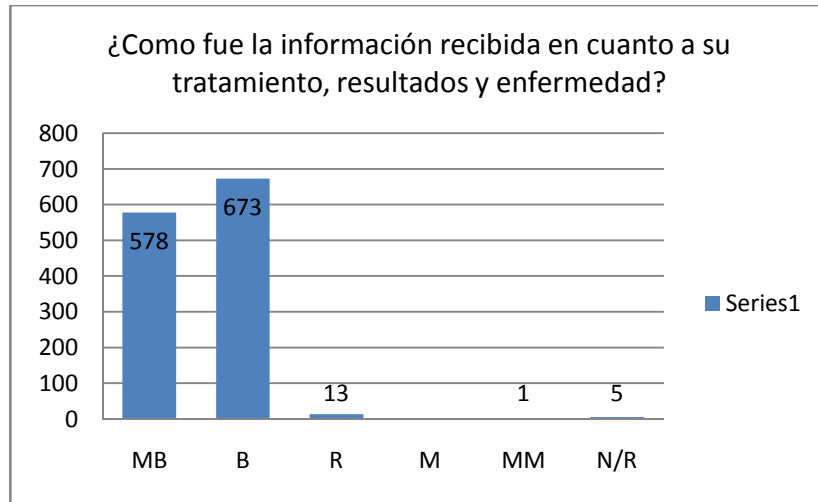


Figura3: Gráfico percepción de la información recibida.

Analizando la gráfica, 578 usuarios refieren que la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad es **Muy Buena**, asimismo, 673 usuarios nos indican que la información proporcionada es **Buena** y por el contrario 19 usuarios manifiestan que la información suministrada es **Regular**, Muy mala o no responden a esta pregunta.

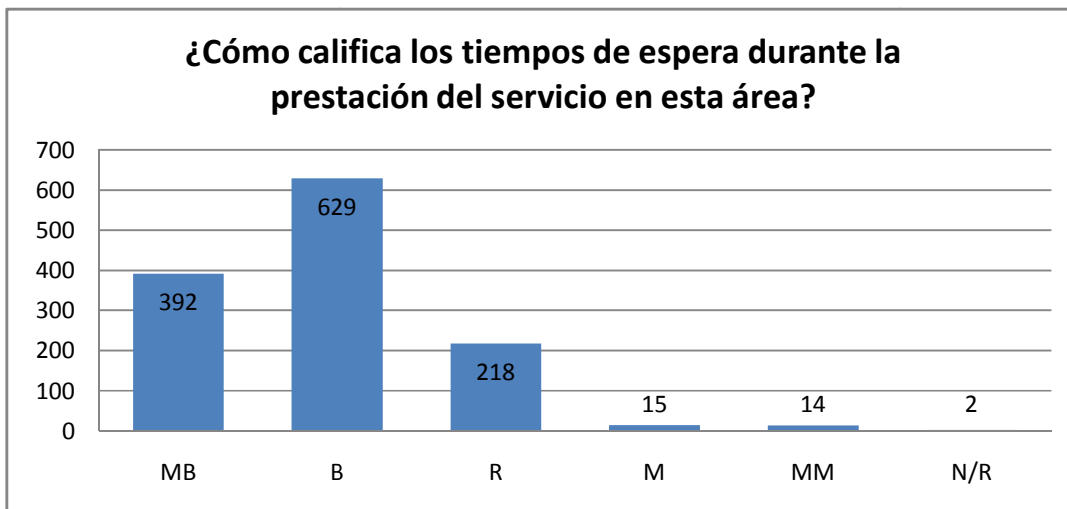


Figura 4: Gráfico tiempos de espera durante la prestación del servicio.

Considerando los datos, se evidencia que 392 usuarios correspondientes al 31%, califican los tiempos de espera como **Muy bueno**, 629 usuarios correspondientes al 51%, afirman que los

tiempos de espera son **Buenos**. Por otra parte, 218 usuarios con un porcentaje del 17% refieren que el tiempo de espera son **Regular** y el 1% califica los tiempos de espera como **Malos**.

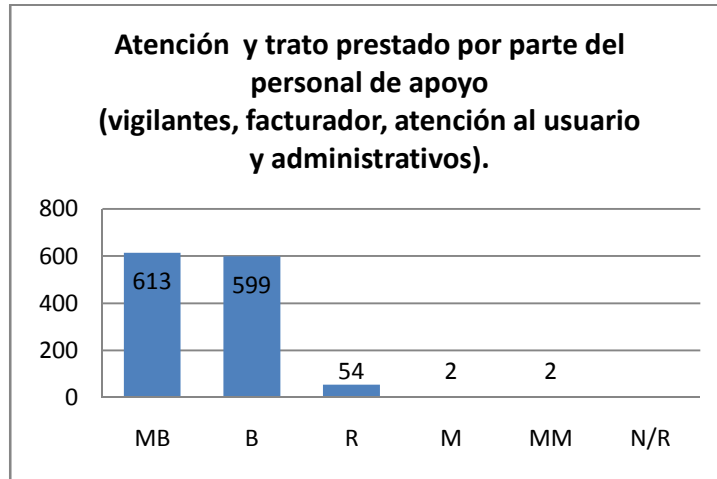


Figura 5: Gráfico atención por el personal de apoyo.

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 48% de las personas encuestadas respondieron que la atención y trato prestado es **Muy bueno** y el 47% es **Bueno**, y el 5% manifiestan inconformidad por la atención y trato prestado.

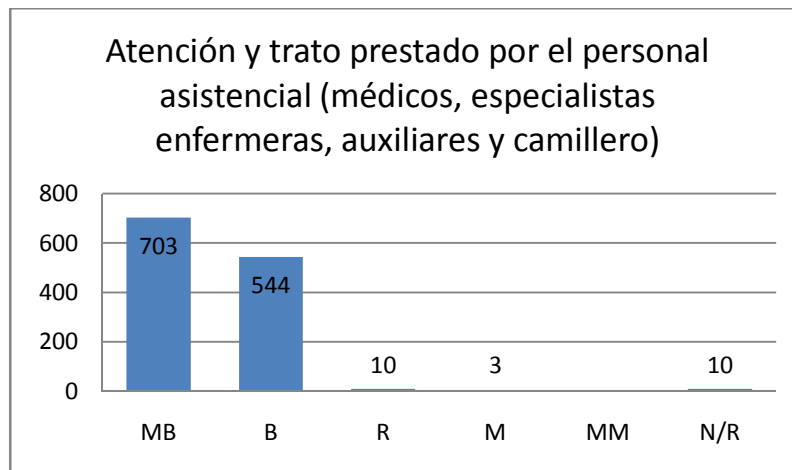


Figura 6: Gráfico atención por el personal asistencial.

Se puede evidenciar en la gráfica que el 46%, es decir, 703 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 52% 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**.

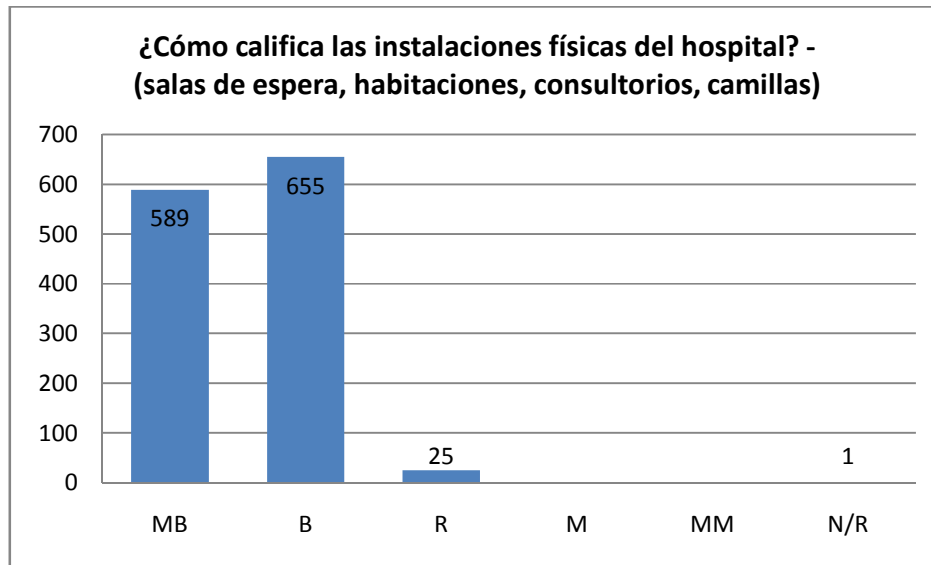


Figura 7: Gráfico percepción de las instalaciones físicas de la E.S.E. Hospital Manuela Beltrán- Nodo Palmas del Socorro.

De manera general, los usuarios califican las instalaciones de la Institución con un porcentaje del 46% que se encuentran en **Muy buenas** condiciones, un 52% afirma que las instalaciones se encuentran en **buenas** condiciones y con un 2% en **Regulares** condiciones y 1 usuario no respondió esta pregunta.

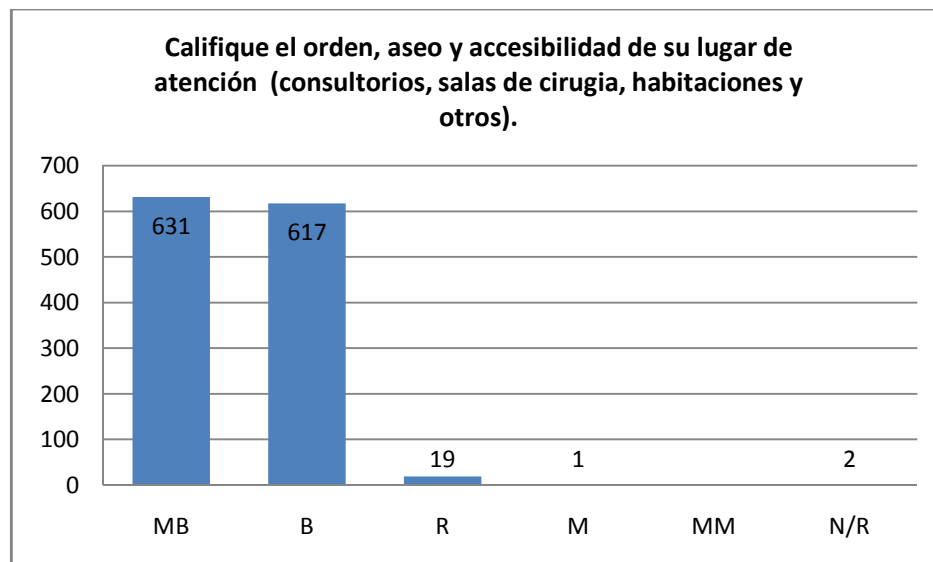


Figura 8: Gráfico calificación de orden, aseo, accesibilidad.

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, malo o no responde.**

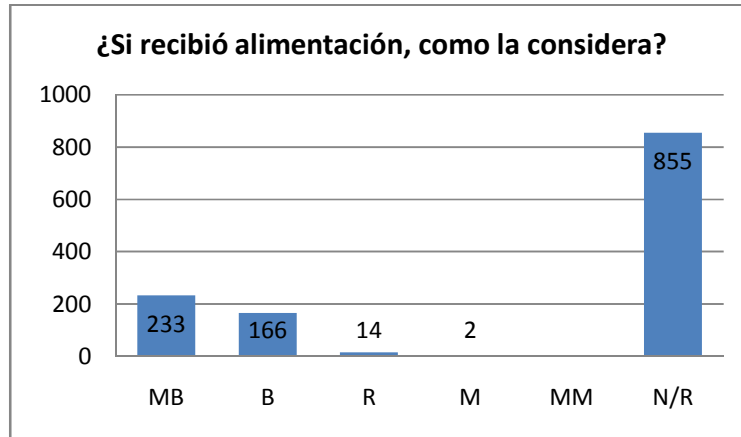


Figura 9: Gráfico de alimentación.

Ante la pregunta relacionada con el servicio de alimentación 855 no responden a esta pregunta pues no han recibido alimentación en la institución, por otro parte, 399 personas manifiestan que la alimentación es **Muy buena y Buena** y 16 personas manifiesta que la alimentación es **Regular o Mala.**

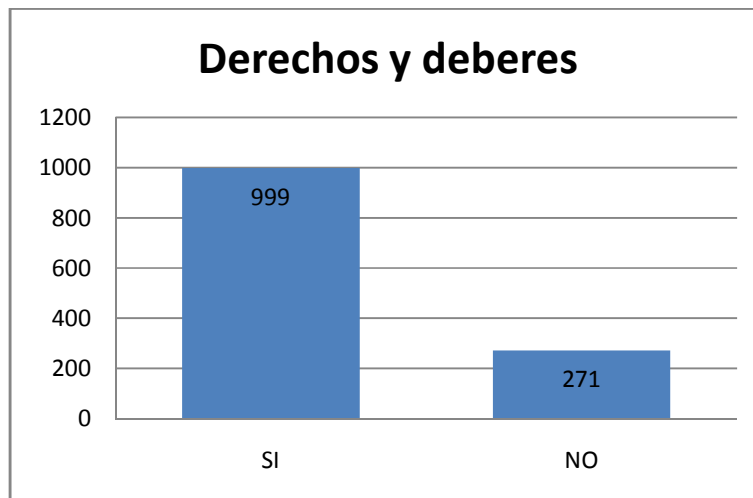


Figura 10: Gráfico Derechos y Deberes.

Se puede analizar que en la gráfica que el 79% 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**

Se evidencia que los usuarios de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro; de manera general se encuentran satisfechos con la atención, trato brindado y percepción de su experiencia global en el servicio prestado por parte de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán, con un porcentaje de satisfacción del 97,5% debido a la planificación e implementación de estrategias por parte de los colaboradores.

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 y mayor conocimiento de los derechos y deberes