

## Ficha técnica

### ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA 2021

(Se realizó vía celular y presencial)

<b>Proceso/área que solicita la encuesta:</b>	Sistema de Información de atención al usuario.
<b>Proceso/área que realiza la encuesta:</b>	Sistema de Información de atención al usuario.
<b>Proceso/área que diseña la Encuesta:</b>	Sistema de Información de atención al usuario.
<b>Objetivo general:</b>	Conocer la opinión de la ciudadanía respecto a la calidad, calidez, oportunidad, frente a los servicios y el personal que labora en el Hospital Herrera Restrepo del Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado que permiten medir los niveles de satisfacción con aspectos críticos de la calidad de vida así como las opiniones sobre el cumplimiento de los puntos básicos, logrando que nuestros servicios sean de manera excelente.
<b>Objetivos específico:</b>	Identificar falencias en la prestación de los servicios de salud del Hospital Herrera Restrepo. Generar estrategias que permitan el mejoramiento en la prestación de los servicios de salud del Hospital Herrera Restrepo. Garantizar el mantenimiento en la buena prestación de los servicios de salud en el Hospital Herrera Restrepo.
<b>Fuente de datos:</b>	Se realiza encuesta percepción ciudadana a 100 usuarios que hacen uso de los servicios del Hospital Herrera a través de vía telefónica.
<b>Universo de estudio:</b>	La población de usuarios y sus familias beneficiarias de los servicios de salud que presta el Hospital Herrera Restrepo.
<b>Población Objetivo:</b>	Hombres y mujeres, ciudadanos mayores de 18 años de todos los niveles socioeconómicos, usuarios permanentes del Hospital Herrera Restrepo, de la misma forma se les aplico la encuesta a los acudientes de los usuarios que hicieron uso de los servicios del Sanatorio de Agua de Dios que son menores de edad.
<b>Tamaño de muestra:</b>	Se realizará la encuesta de percepción ciudadana a 100 usuarios que utilizan los servicios del Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado y se realizara por vía celular y presencial.
<b>Cobertura geográfica:</b>	Se aplicará la encuesta a los usuarios residentes del Municipio de Agua de Dios los cuales hacen uso de los servicios del Hospital Herrera Restrepo del Sanatorio de Agua de Dios.
<b>Periodo de recolección:</b>	La información se recolecta por un periodo de un mes.
<b>Periodicidad de recolección:</b>	Esta encuesta se aplica dos veces al año en el mes de junio y la otra en el mes de diciembre.
<b>Frecuencia de entrega de resultados:</b>	La entrega de resultados es dos veces al año en junio y en Diciembre.
<b>Medios de difusión:</b>	Se publica por la página web del Sanatorio de Agua de Dios.
<b>Responsable de la consolidación:</b>	Responsable de Atención al Usuario.
<b>Fecha de Reporte:</b>	La fecha de reporte de entrega de los resultados de la encuesta es semestralmente Junio y Diciembre.

**“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”**