

# INFORME DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

PRESENTADO POR: GLORIA ESMERALDA ALVAREZ GARCIA

## SEGUNDO SEMESTRE

### AGUA DE DIOS DICIEMBRE 2020

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

## INTRODUCCION

Este proyecto tiene como objetivo principal la aplicación de la Encuesta de Percepción Ciudadana 2020 a través de llamada telefónica a la población en general del Municipio de Agua de Dios, que utilizan los servicios de salud brindados por el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E

Que busca conocer la opinión de la ciudadanía respecto a la calidad, calidez frente a los servicios y el personal que labora en el Hospital Herrera Restrepo del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E 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.

La encuesta de percepción Ciudadana se realizará (dos por año), iniciando en el primer semestre de 2020 y finalizando en el segundo semestre 2020. La información encontrada en este documento corresponde al segundo semestre.

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

## **OBJETIVO GENERAL**

Conocer la opinión de la ciudadanía respecto a la calidad, calidez frente a los servicios y el personal que labora en el Hospital Herrera Restrepo del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E 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.

### **POBLACION OBJETIVO**

Hombres y mujeres, ciudadanos mayores de 18 años de todos los niveles socioeconómicos, usuarios permanentes del Hospital Herrera Restrepo.

### **TÉCNICA**

Entrevista telefónica con un cuestionarios estructurado de aproximadamente de 10 minutos de duración aproximadamente ya que en ocasiones los ciudadanos se extienden un poco mas y se les debe escuchar sus observaciones para mejorar.

### **TAMAÑO DE LA MUESTRA**

Se realizara la encuesta de percepción ciudadana a 100 personas que utilizan los servicios del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E y se realizara por vía celular.

### **INTRODUCCION DE LA ENCUESTA**

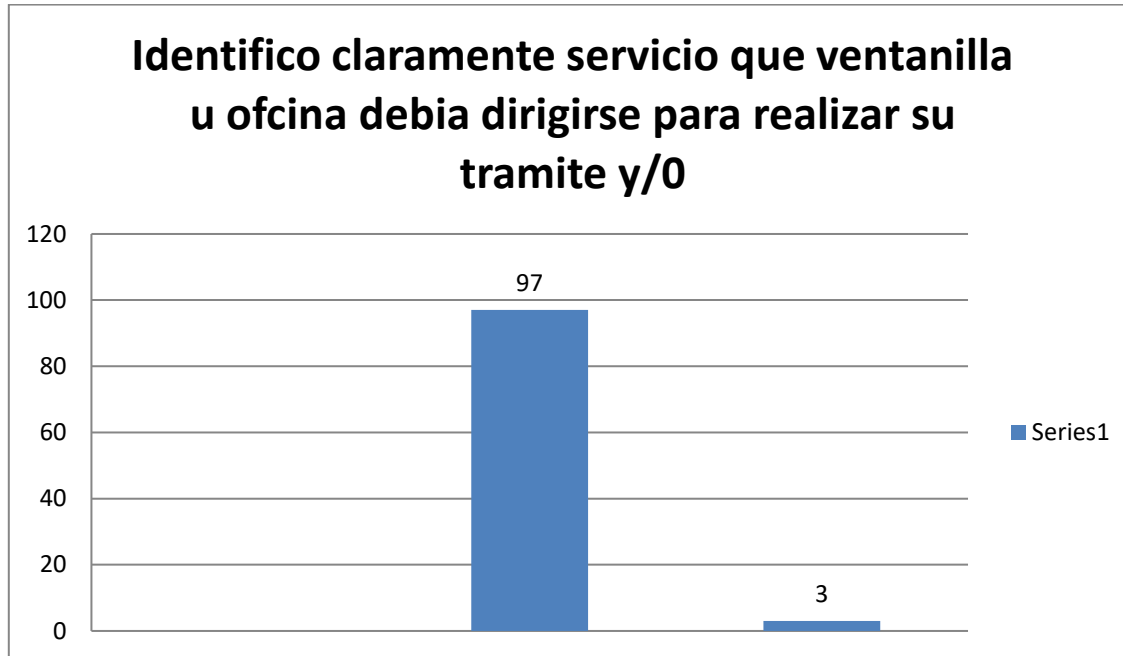
La encuesta estuvo compuesta por 17 preguntas cerradas con un solo ítems de respuesta el puntaje de calificación era 1 siendo el más bajo y 4 el puntaje más alto, otras preguntas solo era respuesta para contestar SI o NO. Y estaba dirigido la encuesta de percepción a la ciudadanos que consultan los servicios del Hospital Herrera Restrepo del Municipio de Agua de Dios, y así mismo es muy importante conocer la percepción que tienen los ciudadanos tanto de nuestras instalaciones, servicios y nuestro personal que labora en el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E

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

# ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

## GRAFICA N° 1

**1 ¿IDENTIFICÓ CLARAMENTE A QUE VENTANILLA U OFICINA DEBIA DIRIGIRSE PARA REALIZAR SU TRAMITE Y / SERVICIO  
RESPUESTA SI / NO**

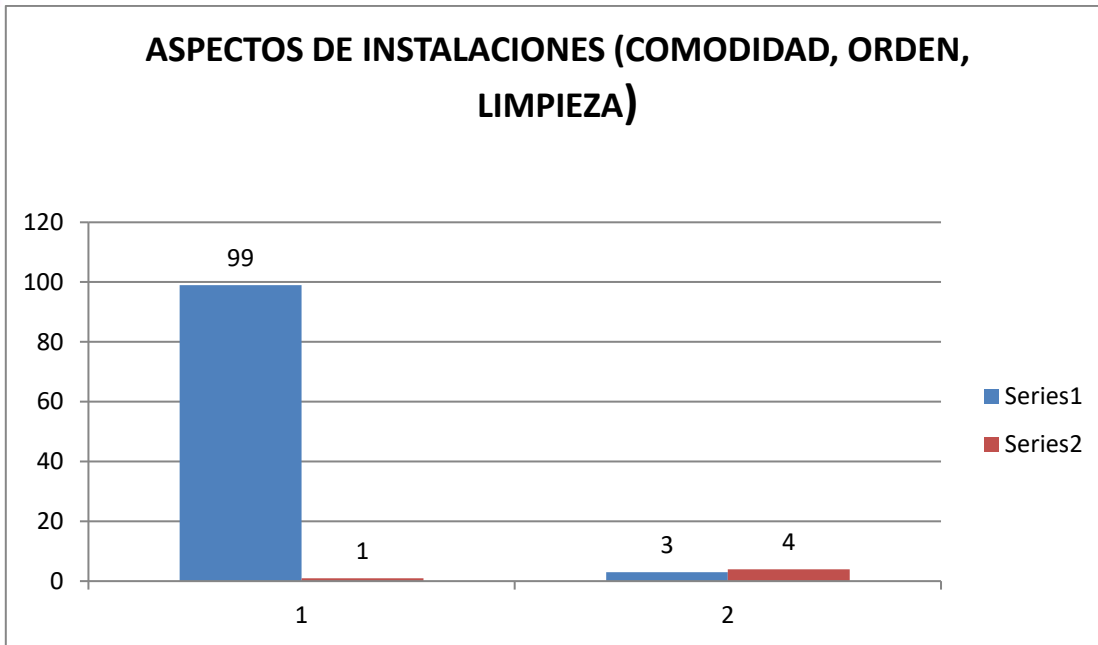


1. De las 100 personas encuestadas 97 contestaron que identificaron claramente a que ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar y / o servicio y 3 personas que contestaron que no identifican claramente la ventanilla u oficina donde deben dirigirse, es porque son personas adultas mayores y por su edad no se ubican en el espacio del hospital y por lo general tienen que ir con un acompañante.

## GRAFICA N° 2

**2 ¿ASPECTOS DE INSTALACIONES, COMODIDAD, ORDEN LIMPIEZ?  
RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO**

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

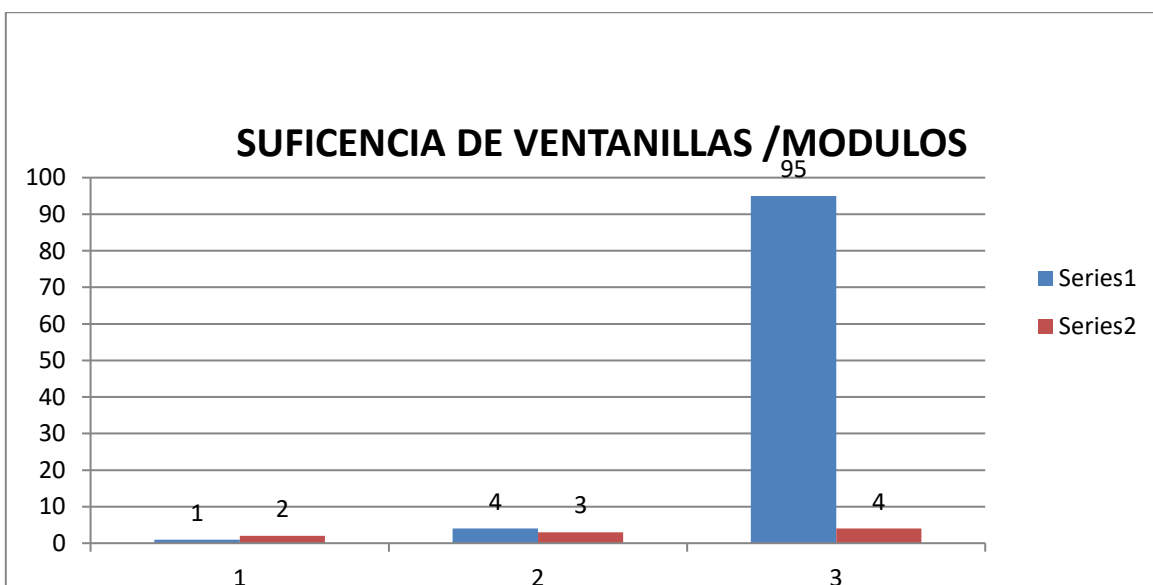


2. De la 100 personas encuestadas 99 contestaron una calificación de 3 los aspectos de las instalaciones comodidad, orden y limpieza manifestando que están dentro de lo Normal y 1 persona contestó con una calificación de 4 los aspectos de las instalaciones que son buenos la comodidad, orden y limpieza

### GRAFICA N° 3

#### ¿SUFICIENCIA DE VENTANILLAS Y / O MODULOS

RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO



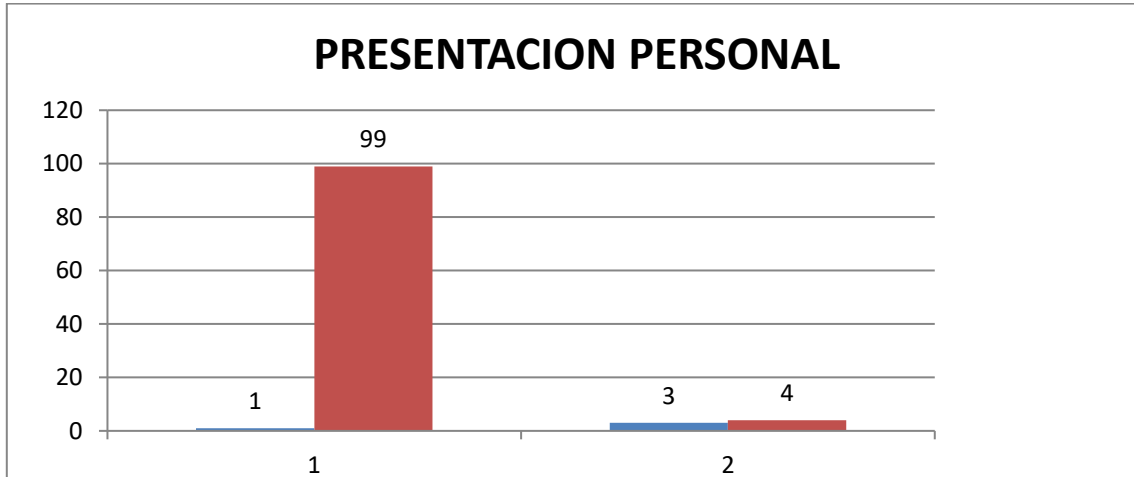
*“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”*

3. De las 100 personas encuestadas 1 persona calificó con 2 la suficiencia de ventanillas y / o módulos, porque después empezó la pandemia ya no podíamos salir 4 personas contestaron con 3 manifestaban Normal y 95 personas lo calificaron con 4 la suficiencia de ventanillas y / o módulos, el servicio bueno por parte de las personas que se encuentran en ventanilla.

#### GRAFICA N° 4

#### 4¿PRESENTACION PERSONAL

RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO

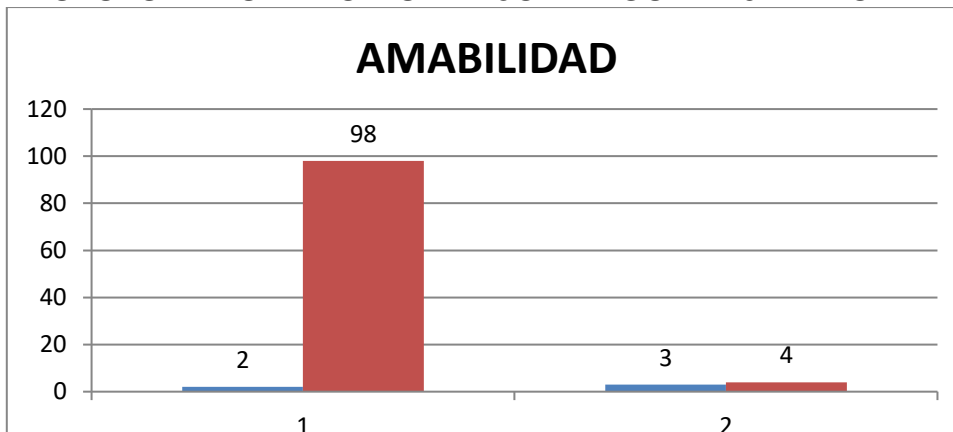


4. De las 100 personas encuestadas 99 personas calificaron con 4 la presentación personal de los funcionarios que es impecable, aseados, muy bueno que utilicen los informes del Sanatorio, y 1 persona califico con 3 la presentación del personal dentro de lo Normal.

#### GRAFICA N° 5

#### 5¿AMABILIDAD?

RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO



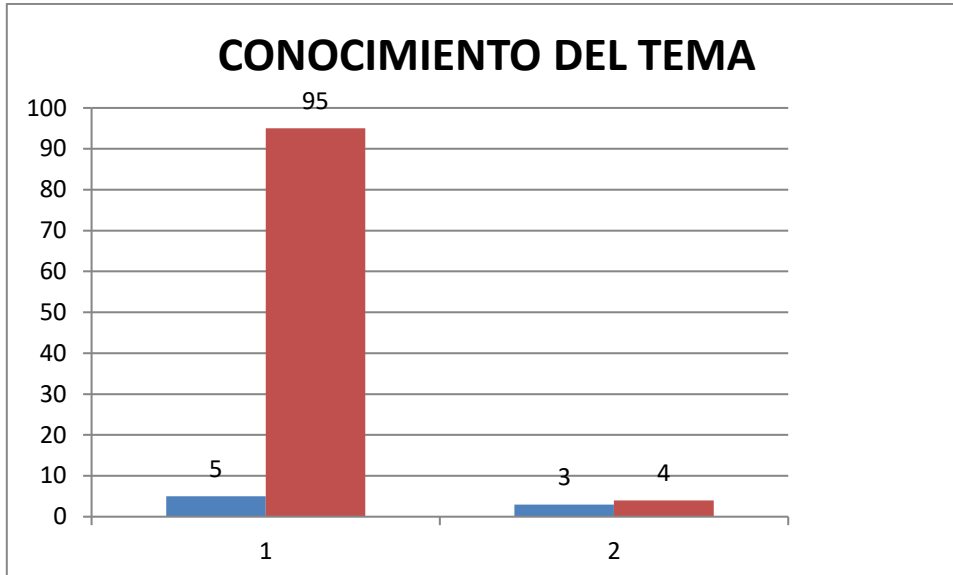
*“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”*

5. De las 100 personas encuestadas 98 personas contestaron con una calificación de 4 la amabilidad de los funcionarios mejoraron el trato con las personas y 2 personas contestaron la calificación con 3 mejoraron la amabilidad los empleados.

### PREGUNTA N° 6

#### 6¿CONOCIMIENTO DEL TEMA?

RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO

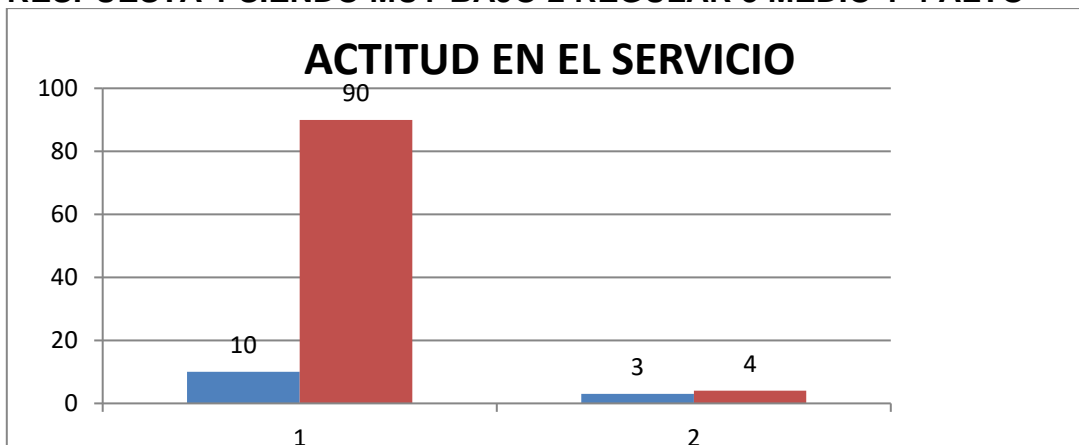


6. De las 100 personas encuestadas 95 calificaron con 4 el conocimiento del tema de los funcionarios le explican a uno las indicaciones dadas por el médico y 5 personas calificaron con 3 aunque hay que mejorar decían algunos usuarios

### GRAFICA N° 7

#### 7¿ACTITUD EN EL SERVICIO

RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO



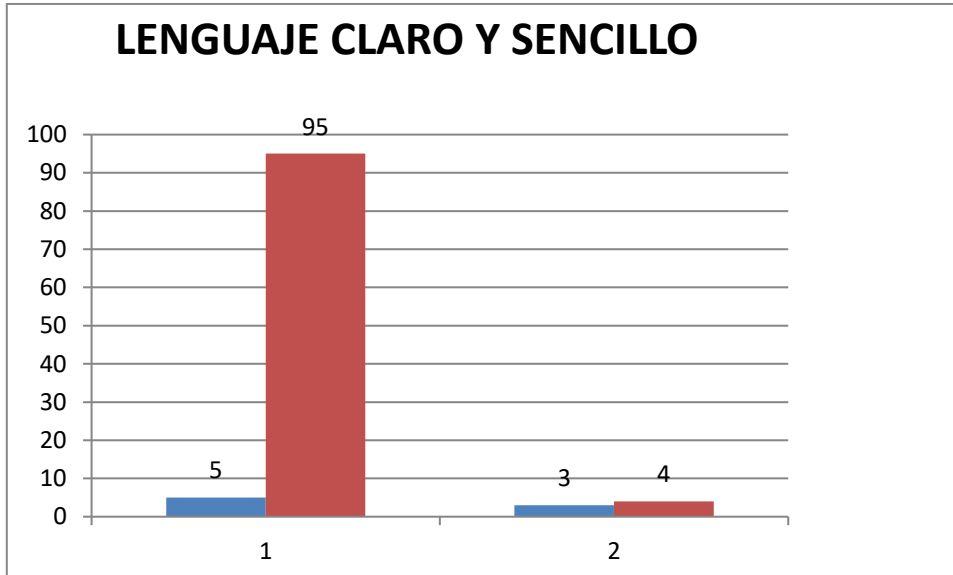
***“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”***

7. De las 100 personas encuestadas 90 personas calificaron con 4 la actitud de los funcionarios es buena son amables, cordiales y 10 personas calificaron con 3 que es Normal el servicio del herrera.

**GRAFICA N° 8**

**8¿LENGUAJE CLARO?**

RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO



8. De las 100 personas encuestadas 5 personas calificaron con 3 el lenguaje claro que es normal el lenguaje que utilizan los funcionarios y 95 personas calificaron con 4 que usan un lenguaje claro los funcionarios y que se les entiende bien que es claro y sencillo.

**GRAFICA N° 9**

**9¿RAPIDEZ EN LA ATENCION?**

RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO

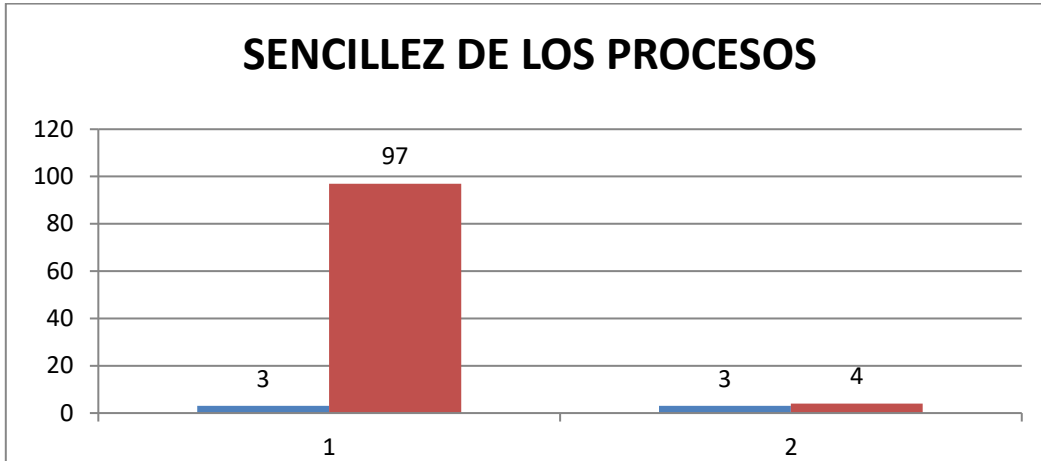


***“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”***



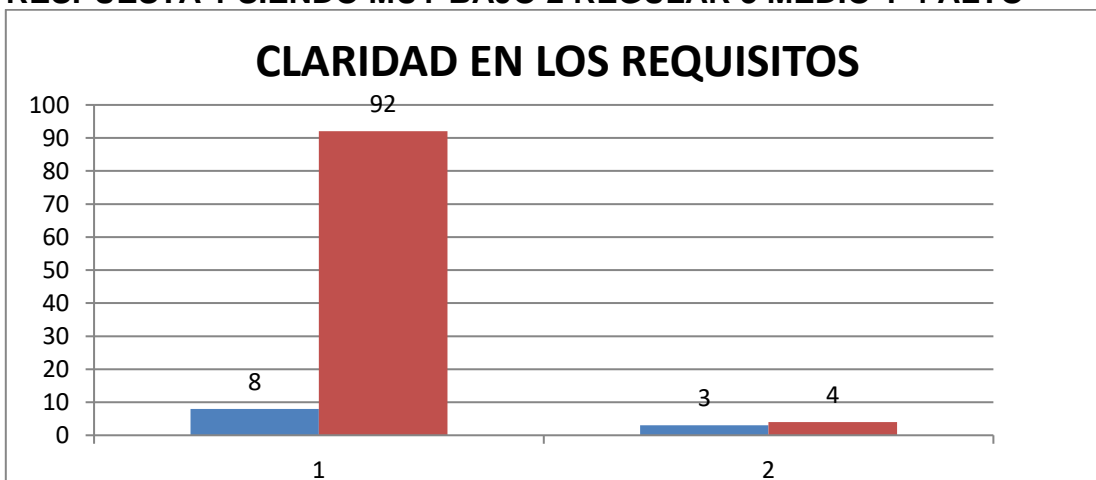
9. De las 100 personas encuestadas 96 personas calificaron con 4 que a pesar de encontrarnos con pandemia del Covid- 19 el Sanatorio nos entregaba los medicamentos en las casas, los médicos iban a las casa cuando se trataba de una urgencia, las llamadas de los médicos los celulares para hacernos la consulta. Y 4 personas calificaron con 3 que todo estaba normal.

**GRAFICA N° 10**  
**10 ¿SENCILLEZ DE LOS PROCESOS?**  
**RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO**



10. De las 100 personas encuestadas 97 personas calificaron con 4 la sencillez de los procesos eran bueno y 3 personas calificaron con 3 la sencillez de los procesos todo era normal en los procesos.

**GRAFICA N° 11**  
**11 ¿CLARIDAD DE LOS PROCESOS?**  
**RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO**



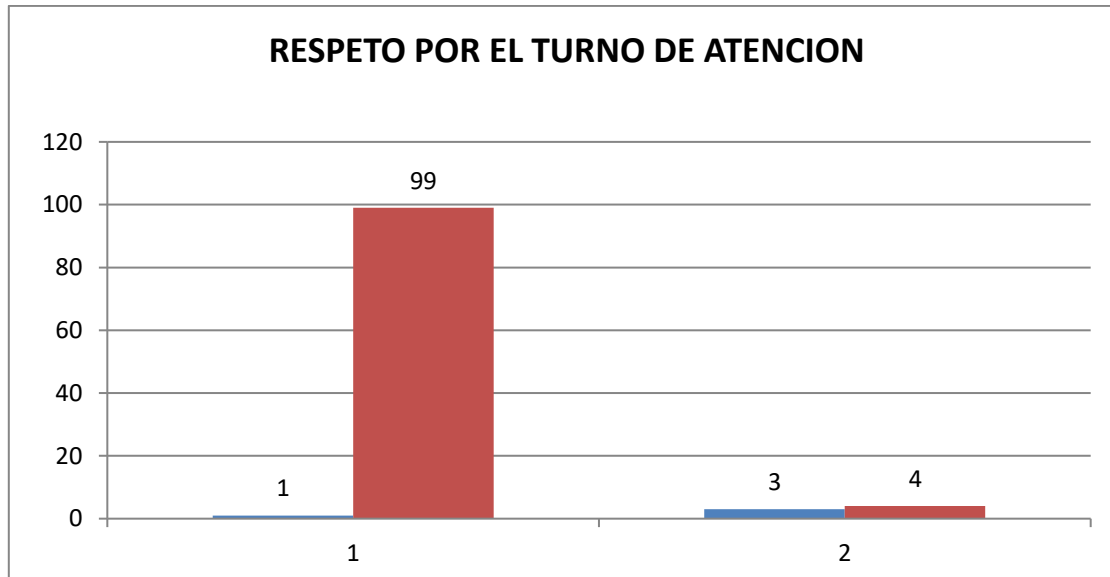
***“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”***

11. De las 100 personas encuestadas 92 personas calificaron con 4 la claridad de los requisitos los usuarios manifestaban ahora le explican a uno que es lo que debe hacer y a donde debe dirigirse sobre todo cuando le piden autorización para medicamentos o para especialistas. Y 8 personas calificaron con 3 sino que a veces tanto tramite hacen que se demoren para dar una cita médica pero con especialista porque en el herrera las dan rápido.

### GRAFICA N° 12

#### 12 ¿RESPETO POR EL TURNO?

RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO



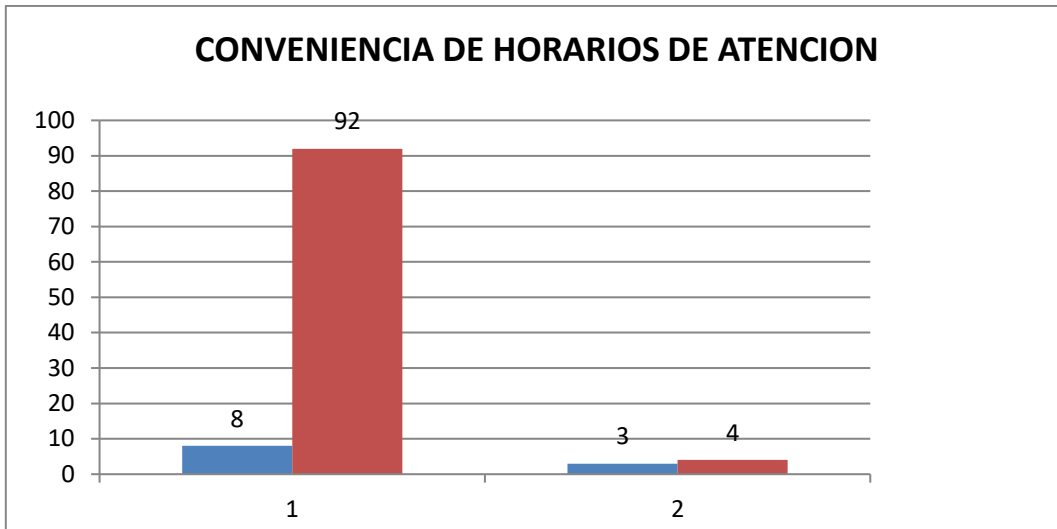
12. De las 100 personas encuestadas 99 personas calificaron con 4 respeto por el turno todos nos ha parecido bueno y 1 persona califico con 3 dentro Normal

### GRAFICA N° 13

#### 13 ¿CONVENIENCIA DE HORARIOS DE ATENCIÓN

RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO

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

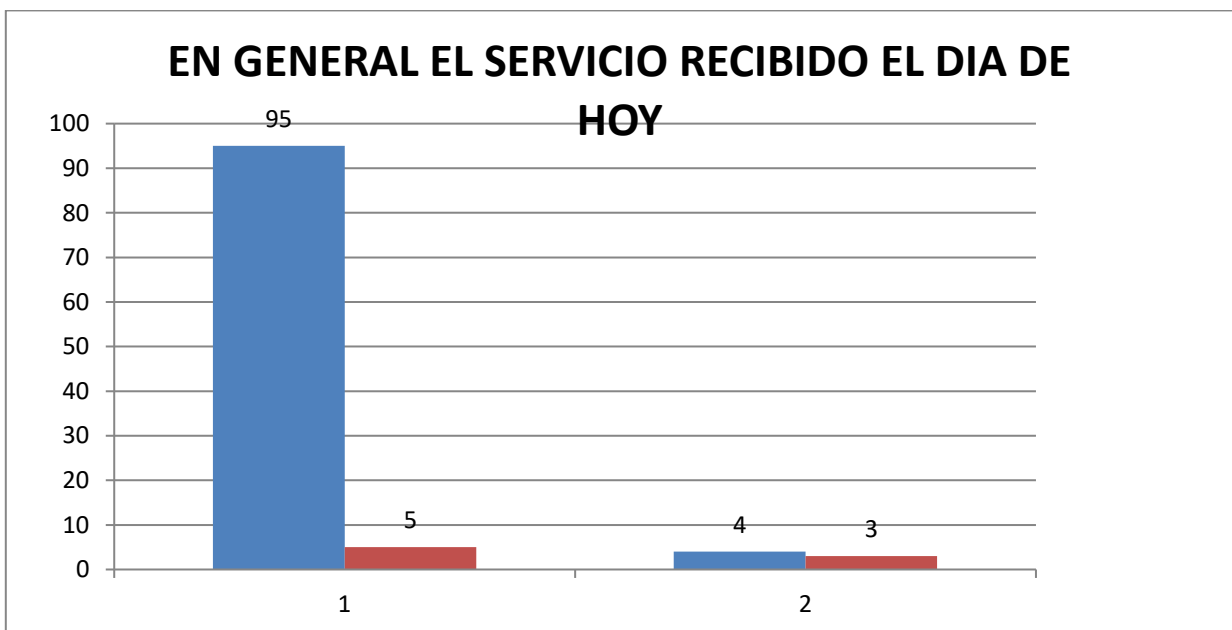


13. De las 100 personas encuestadas 92 personas calificaron con 4 la conveniencia de horarios de atención que son buenos, a pesar de la pandemia le respetan los turnos y es entendible el tiempo por el que pasamos y 8 personas calificaron con 3 que es normal la conveniencia de los horarios de atención.

#### GRAFICA N° 14

14 ¿ EN GENERAL EL SERVICIO RECIBIDO EL DIA DE HOY?

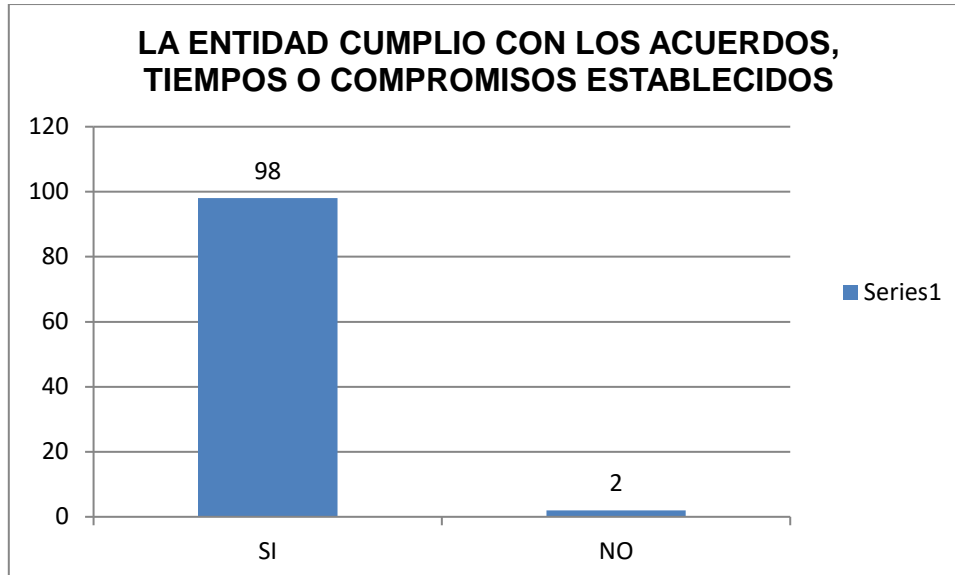
RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO



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

14. De las 100 personas encuestadas 95 personas calificaron con ALTO el servicio recibido el día de hoy la atención ni comparación con otras entidades y 5 personas contestaron con 3 que todo es bien pero que a veces las personas por sus ocupaciones viven con su estrés pero es entendible.

**GRAFICA N° 15**  
**15 ¿LA ENTIDAD CUMPLIO CON LOS ACUERDOS TIEMPO O COMPROMISOS ESTABLECIDOS?**  
**RESPUESTA SI / NO**



15. De las 100 personas encuestadas 98 contestaron que la entidad SI cumplió con los acuerdos tiempos o compromisos establecidos manifestando que el servicios en general han mejorado bastante que pesar cuando uno tiene que acudir a las quejas para que sea uno escuchado. Y 2 que NO cumplieron con los acuerdos y tiempos establecidos sobre todo en farmacia siempre que van a reclamar los medicamentos les quedan debiendo algún medicamento, pero ya no es como antes han mejorado bastante en farmacia porque cuando quedan pendientes se los llevan a la casa con el mensajero.

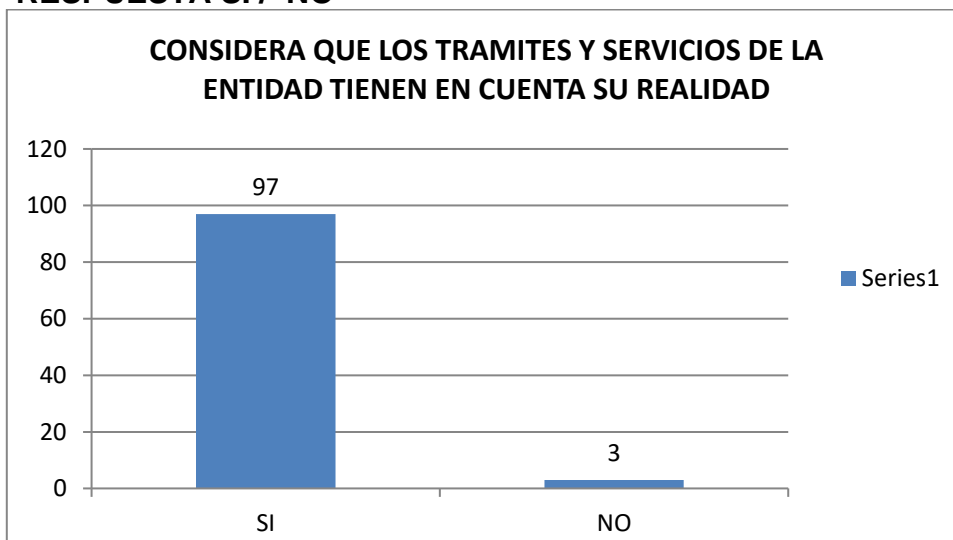
**GRAFICA N° 16**  
**16 ¿TUVO QUE VENIR VARIAS VECES PARA SOLUCIONAR SU REQUERIMIENTO?**  
**RESPUESTA SI NO**

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



16. De las 100 personas encuestadas 1 persona contestó que SI tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento en esta pregunta en esta pregunta la persona manifestó no era tanto de ir al hospital sino que llamó varias veces porque tenía una urgencia y era de odontología y le prestaron la atención y de ahí empezó controles de tratamiento y 99 personas contestaron que todo fue solucionado en su momento de llamar y/o de ir al hospital.

**GRAFICA N° 17**  
**17 ¿CONSIDERA QUE LOS TRAMITES Y LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD TIENE EN CUENTA SU REALIDAD**  
**RESPUESTA SI / NO**



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

17. De las 100 personas encuestadas 97 contestaron que SI consideran que los trámites y los servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad, las necesidad de poder asistir a los servicios que presta el hospital y 3 contestaron que NO consideran que los trámites y los servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad porque tal vez en el momento que se hizo la llamada no se contaba con agendas de médicos del gusto del usuario.

### **COMENTARIOS USUARIOS**

Al momento de realizar las llamadas a los usuarios encuestados, mencionaron algunas situaciones que se relacionan con los servicios que presta el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E y que se detallan a continuación:

- Los usuarios refieren que el servicio de Farmacia mejoro bastante ya es menos los medicamentos le quedan pendiente.
- De la misma manera, los usuarios refieren demora en el servicio de urgencias pero ya son más conscientes que en urgencias existen unos tiempos de espera ya no es culpa del médico ni de la enfermera.
- Lo otro que mejoro el servicio de Laboratorio porque con la pandemia las enfermeras y enfermeros vienen a la casa y ya uno no tiene que ir hasta el hospital sobre todo con los adultos mayores, con la población en general.

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

## RECOMENDACIONES

Los usuarios encuestados felicitaron al Sanatorio de Agua de Dios porque a pesar de la crisis de la pandemia del Covid 19 nunca cerraron las puertas al público siempre han estado al servicio de la comunidad todo no es perfecto hay cosas mínimas por la cuales hay que mejorar las quejas han disminuido porque se ha tratado en lo posible de cumplirle a los usuarios que asisten a los servicios que brinda la institución. Los usuarios no cambian los servicios del sanatorio porque son excelentes a comparación con otras instituciones de la región. Nunca nos dejaron sin las citas médicas, ya que la realizaban vía telefónica, los medicamentos eran llevados a las casas para no interrumpir los tratamientos que cada usuario tenía.

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