

# INFORME DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

PRESENTADO POR: GLORIA ESMERALDA ALVAREZ GARCIA

PRIMER SEMESTRE

AGUA DE DIOS, JUNIO 2021

*“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 2021 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

A través de la encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del Servicio al Ciudadano, se mide el grado de satisfacción y expectativas de los trámites y servicios que se prestan de manera directa a la ciudadanía, con el fin de identificar posibles oportunidades de mejora e iniciar las acciones pertinentes

Es muy importante 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 ya que nos 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 aplicara dos veces al año iniciando en el primer semestre de 2021 y finalizando en el segundo semestre 2021. La información encontrada en este documento corresponde al primer 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 más 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 y presencial.

### **INTRODUCCION DE LA ENCUESTA**

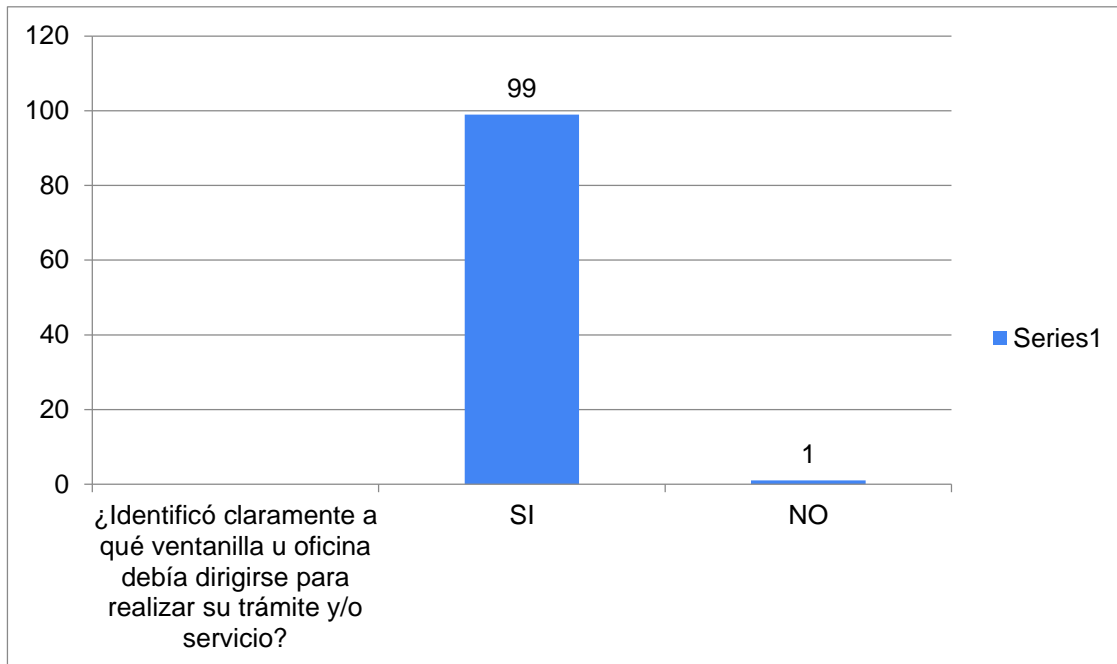
La encuesta estuvo compuesta por 17 preguntas cerradas con un solo ítems de respuesta el puntaje de calificación era 1 siendo el más bajo y 4 el puntaje más alto, otras preguntas solo era respuesta para contestar SI o NO. Y estaba dirigido la encuesta de percepción a la ciudadanos que consultan los servicios 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

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

**GRAFICA N° 1**

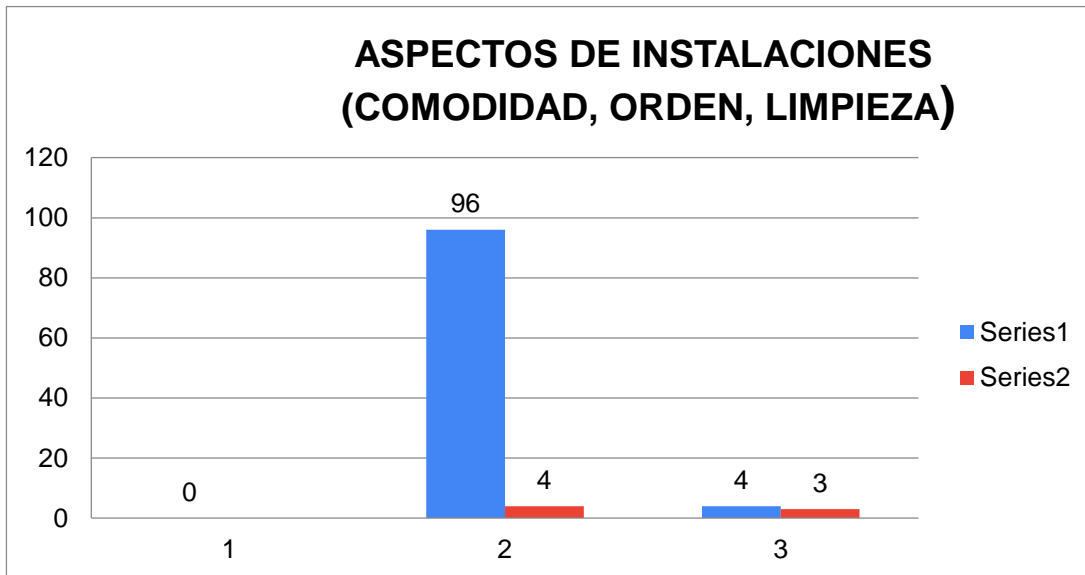


1. De las 100 personas encuestadas 99 contestaron que identificaron claramente la ventanilla u oficina donde deben dirigirse para realizar su trámite y/o servicio y 1 persona contestó que no identifica claramente la ventanilla u oficina donde deben dirigirse.

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

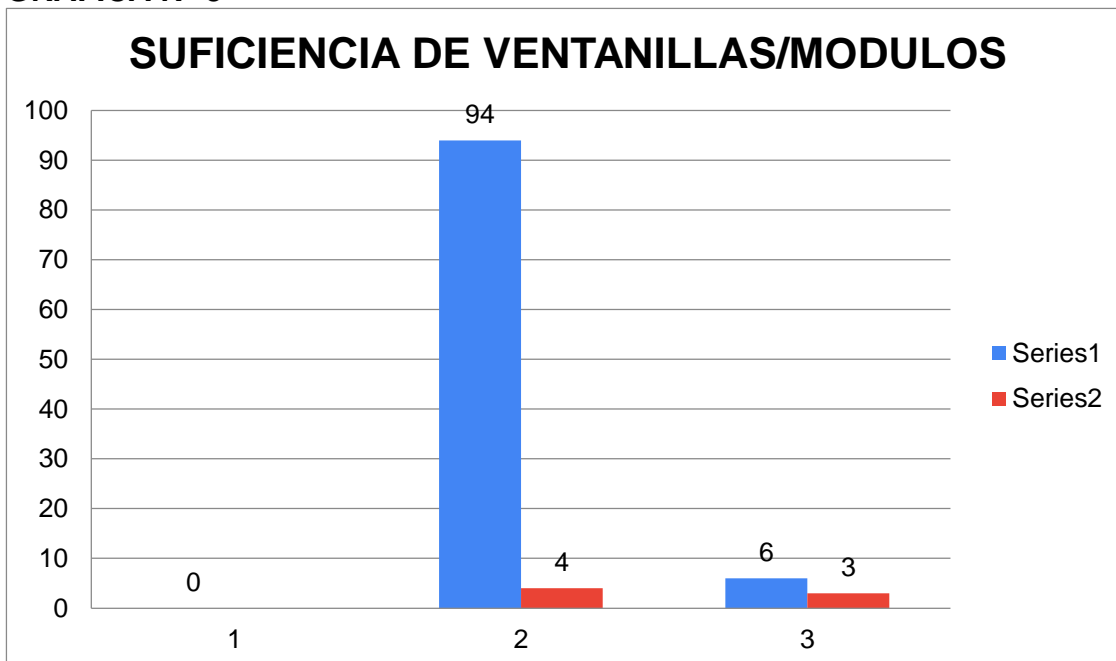
**GRAFICA N° 2**

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



2. De la 100 personas encuestadas 96 contestaron una calificación de 4 los aspectos de las instalaciones comodidad, orden y limpieza manifestando que están dentro de lo Normal y 4 personas contestaron con una calificación de 3

### 3¿SUFICIENCIA DE VENTANILLAS Y / O MODULOS RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO GRAFICA N° 3



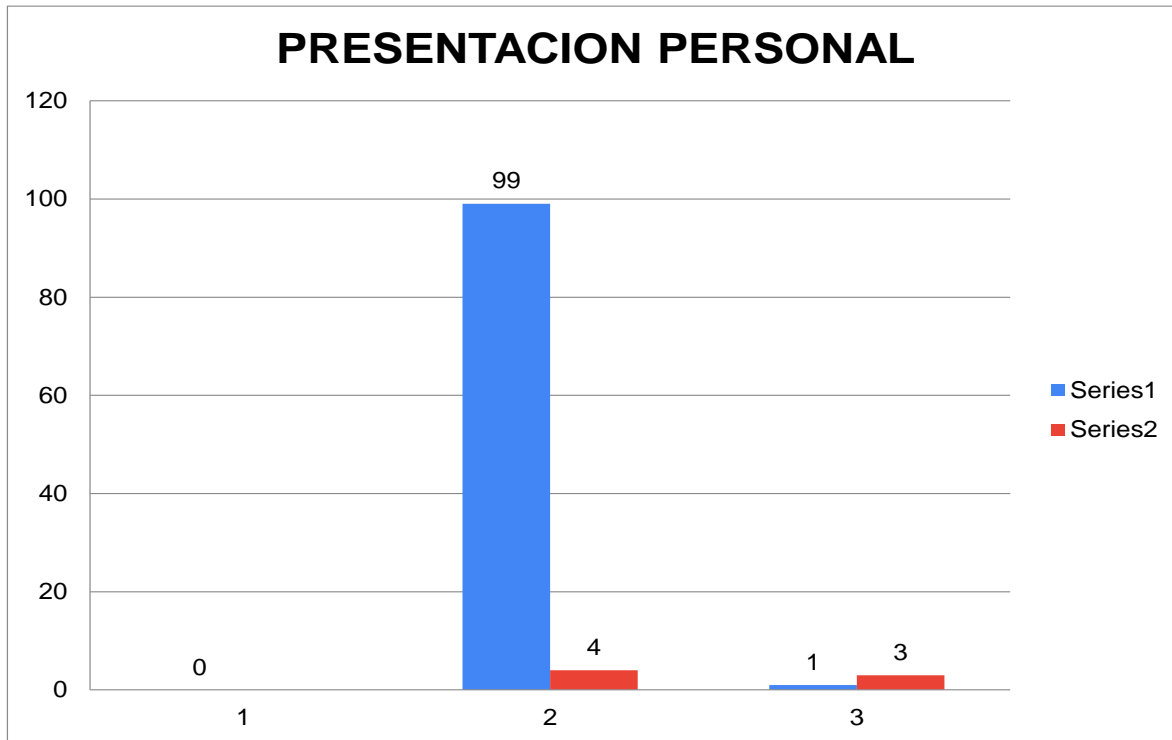
***“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”***

3. De las 100 personas encuestadas 94 persona calificó con 4 la suficiencia de ventanillas y / o módulos, y 6 personas calificaron con 3.

#### 4¿PRESENTACION PERSONAL

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

GRAFICA N° 4



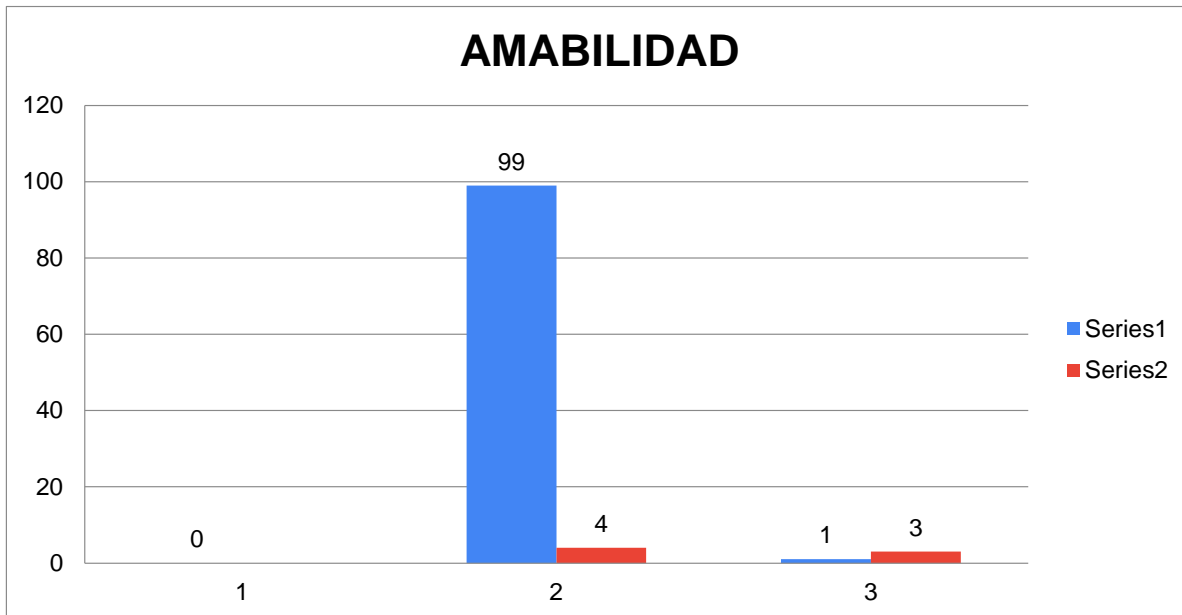
4. De las 100 personas encuestadas 99 personas calificaron con 4 la presentación personal de los funcionarios que es impecable, aseados, muy bueno que utilizan los informes del Sanatorio, y 1 persona califico con 3 la presentación del personal.

#### 5¿AMABILIDAD?

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

GRAFICA N° 5

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

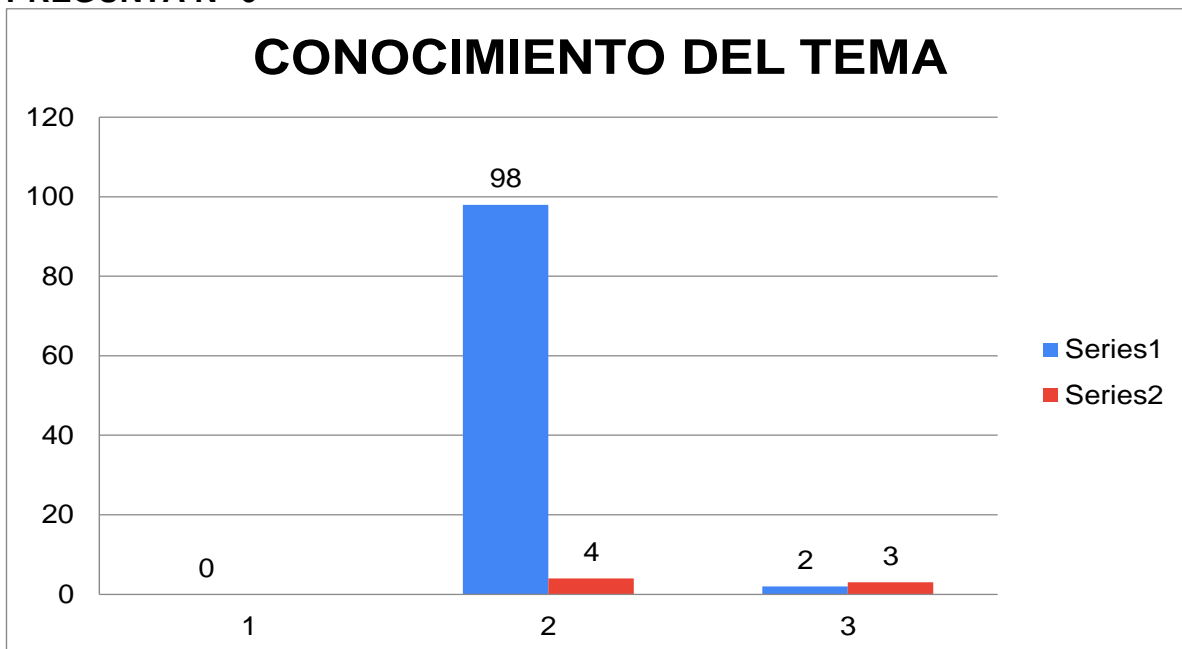


5. De las 100 personas encuestadas 99 personas contestaron con una calificación de 4 la amabilidad de los funcionarios son muy educados empezando desde los porteros y 1 persona contestó la calificación con 3

#### 6¿CONOCIMIENTO DEL TEMA?

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

PREGUNTA N° 6



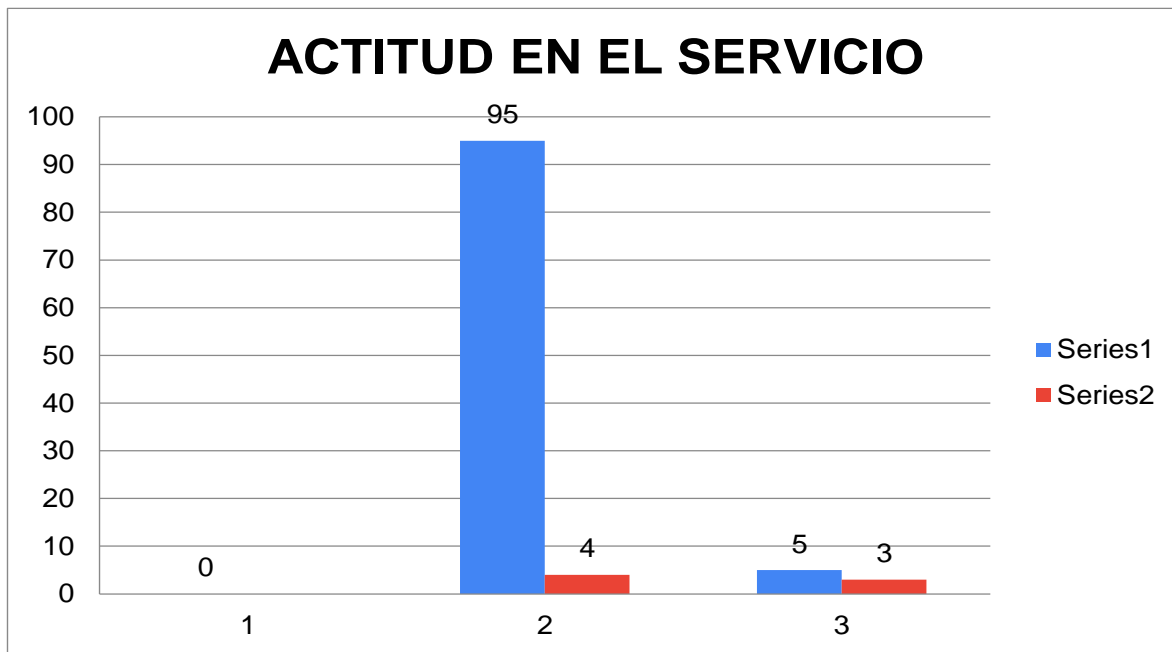
***“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”***

6. De las 100 personas encuestadas 98 calificaron con 4 el conocimiento del tema de los funcionarios porque cuando uno no entiende al médico ellos le vuelven y le explican de una manera formal y 2 personas calificaron con 3.

### 7¿ACTITUD EN EL SERVICIO

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

GRAFICA N° 7



7. De las 100 personas encuestadas 95 personas calificaron con 4 los funcionarios tienen buena actitud para atender a las personas y 5 personas calificaron con 3.

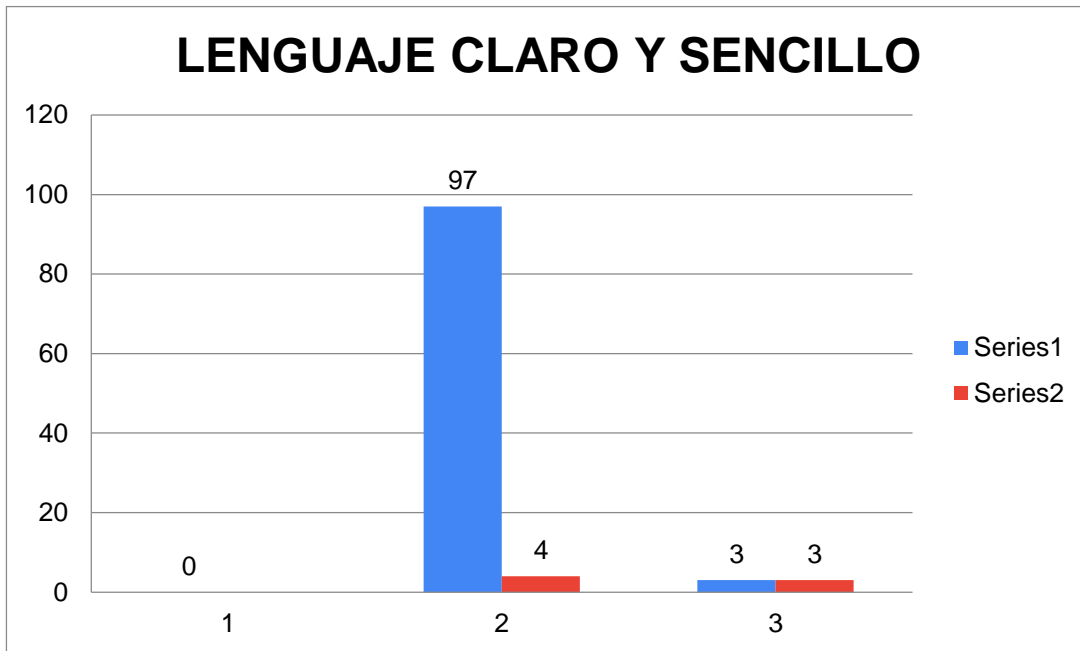
### 8¿LENGUAJE CLARO?

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

GRAFICA N° 8

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



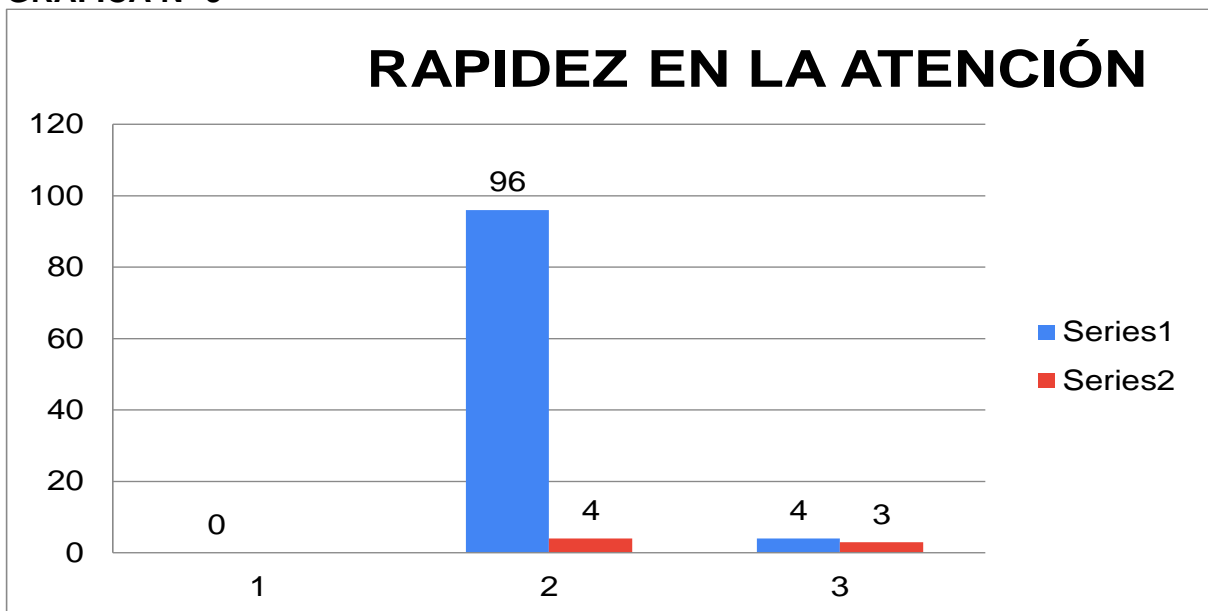


8. De las 100 personas encuestadas 97 personas calificaron con 4 porque el lenguaje que utilizan los empleados es sencillo y 3 personas calificaron con 3.

#### 9. ¿RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN?

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

GRAFICA N° 9



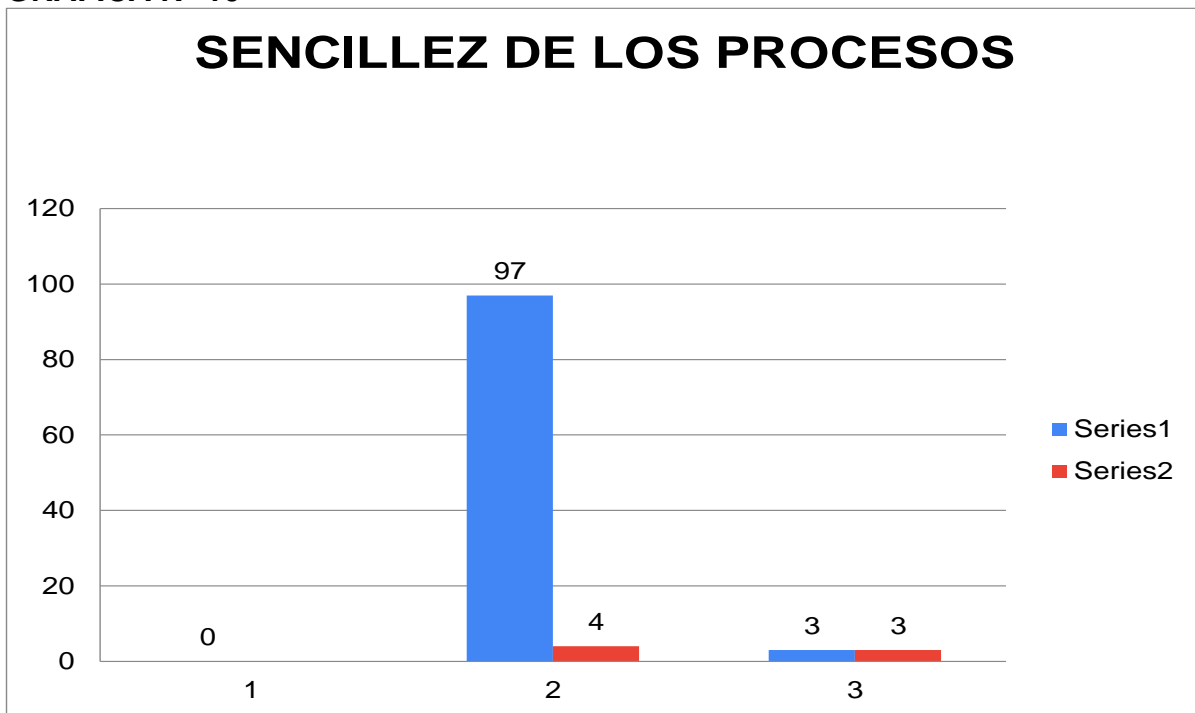
*“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”*

9. De las 100 personas encuestadas 96 personas calificaron con 4 en donde manifestaron que si hay rapidez en la atención y 4 personas contestaron que se demoran bastante en la atención de urgencias.

### 10 ¿SENCILLEZ DE LOS PROCESOS?

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

GRAFICA N° 10



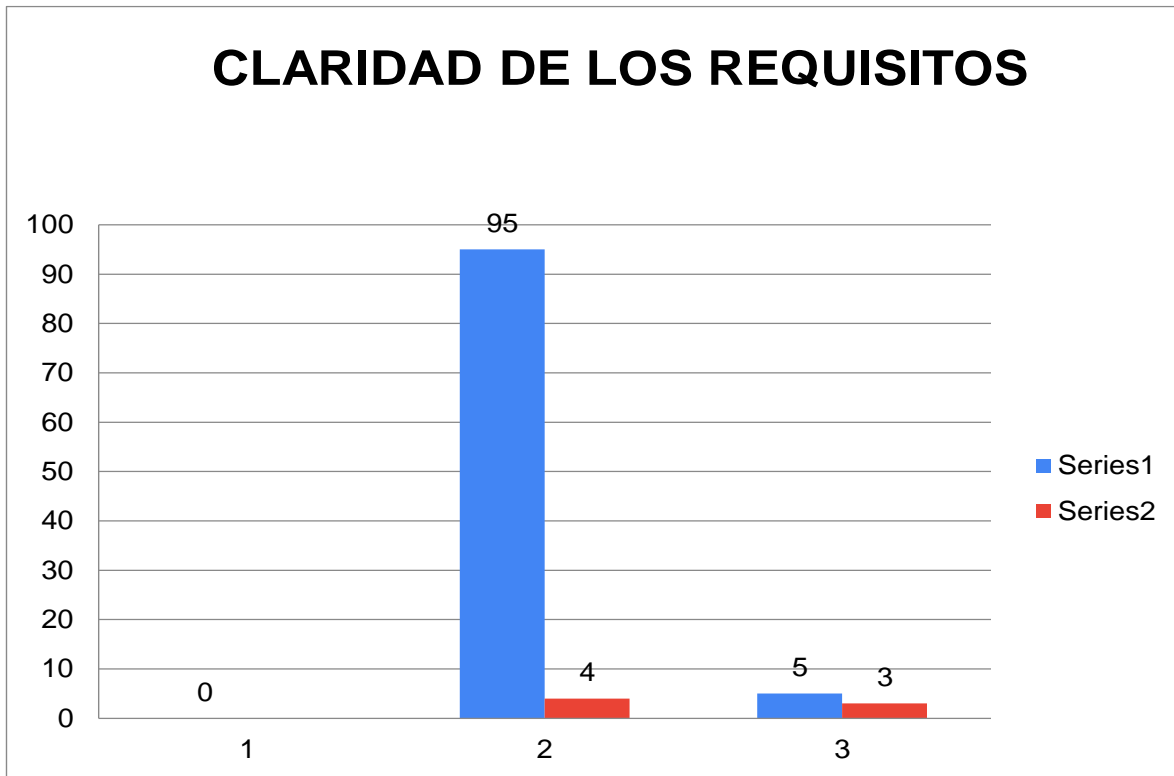
10. De las 100 personas encuestadas 97 personas calificaron con 4 la sencillez de los procesos es bueno y 3 personas calificaron con 3 la sencillez de los procesos todo era normal en los procesos.

### 11 ¿CLARIDAD DE LOS REQUISITOS?

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

GRAFICA N° 11

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



11. De las 100 personas encuestadas 95 personas calificaron con 4 la claridad de los requisitos los usuarios manifestaban y 5 usuarios calificaron con 3.

#### 12 ¿RESPETO POR EL TURNO?

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

#### GRAFICA N° 12

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

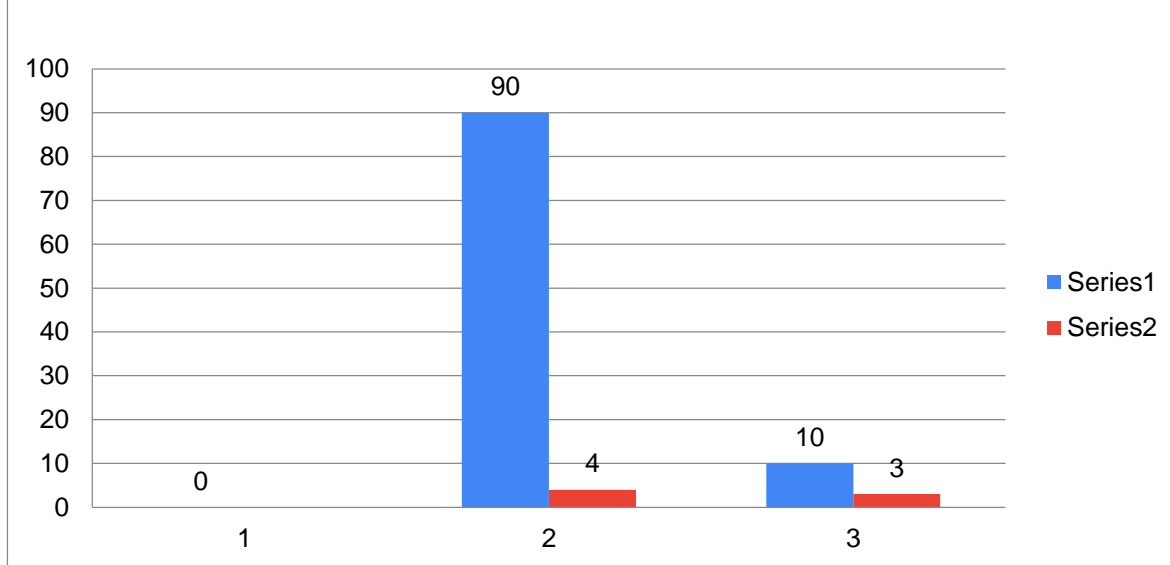


12. De las 100 personas encuestadas 97 personas calificaron con 4 respeto por el turno cuando a veces llegan los adultos mayores se dejan pasar de primeras, y 3 personas calificaron con 3.

**13 ¿CONVENIENCIA DE HORARIOS DE ATENCIÓN**  
**RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO**  
**GRAFICA N° 13**

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

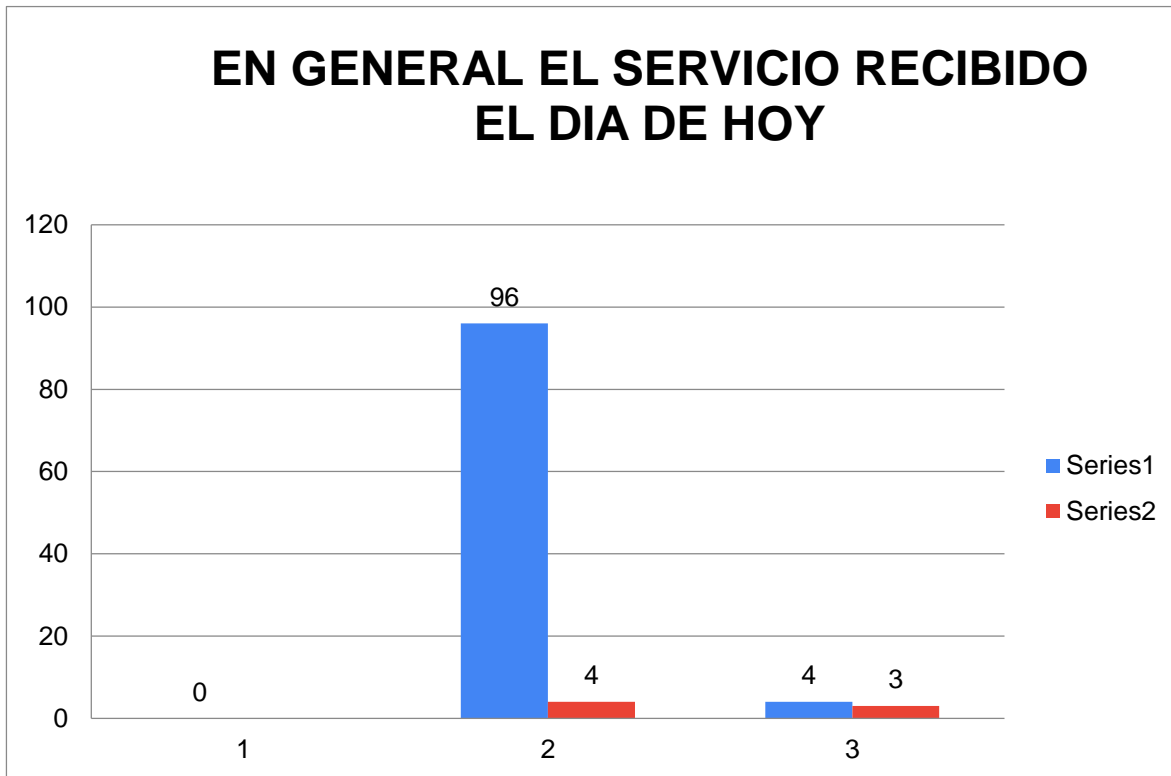
## CONVENIENCIA DE HORARIOS DE ATENCION



13. De las 100 personas encuestadas 90 personas calificaron con 4 la conveniencia de horarios de atención ya que son buenos, y 10 encuestados calificaron con 3.

**14 ¿ EN GENERAL EL SERVICIO RECIBIDO EL DIA DE HOY?  
RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO  
GRAFICA N° 14**

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



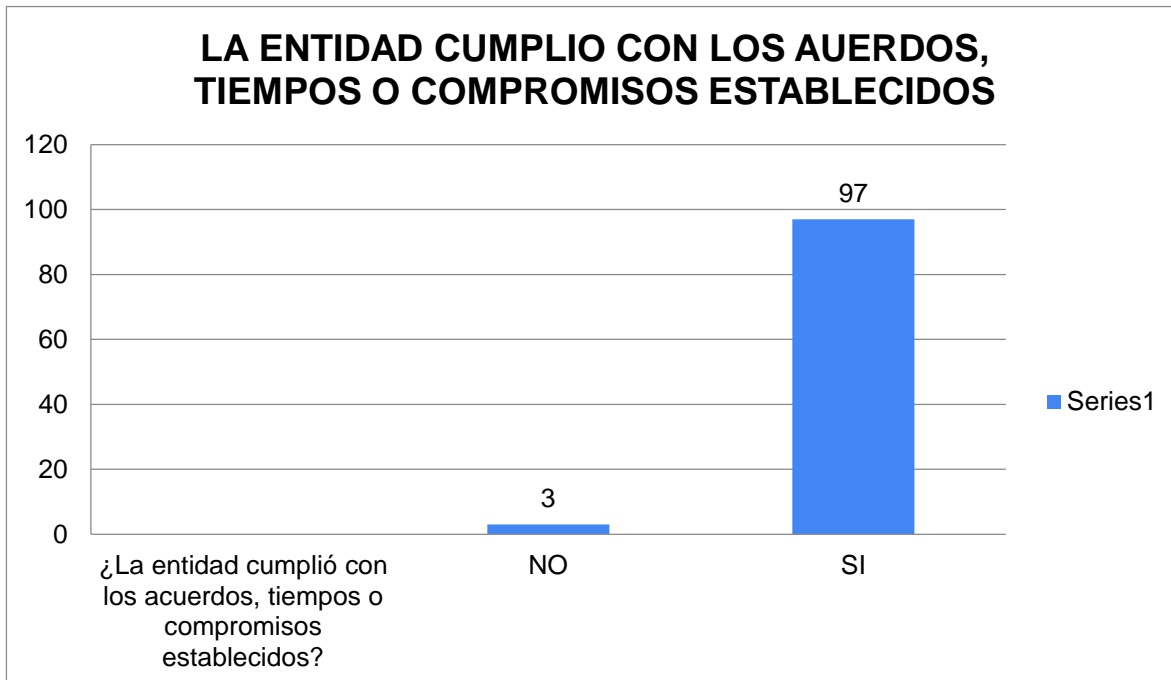
14. De las 100 personas encuestadas 96 personas calificaron con 4 el servicio recibido el día de hoy la atención ni comparación con otras entidades y 3 personas contestaron con 3 que todo es bien pero que a veces las personas por sus ocupaciones viven con su estrés pero es entendible.

#### 15 ¿LA ENTIDAD CUMPLIO CON LOS ACUERDOS TIEMPO O COMPROMISOS ESTABLECIDOS?

RESPUESTA SI / NO

GRAFICA N° 15

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



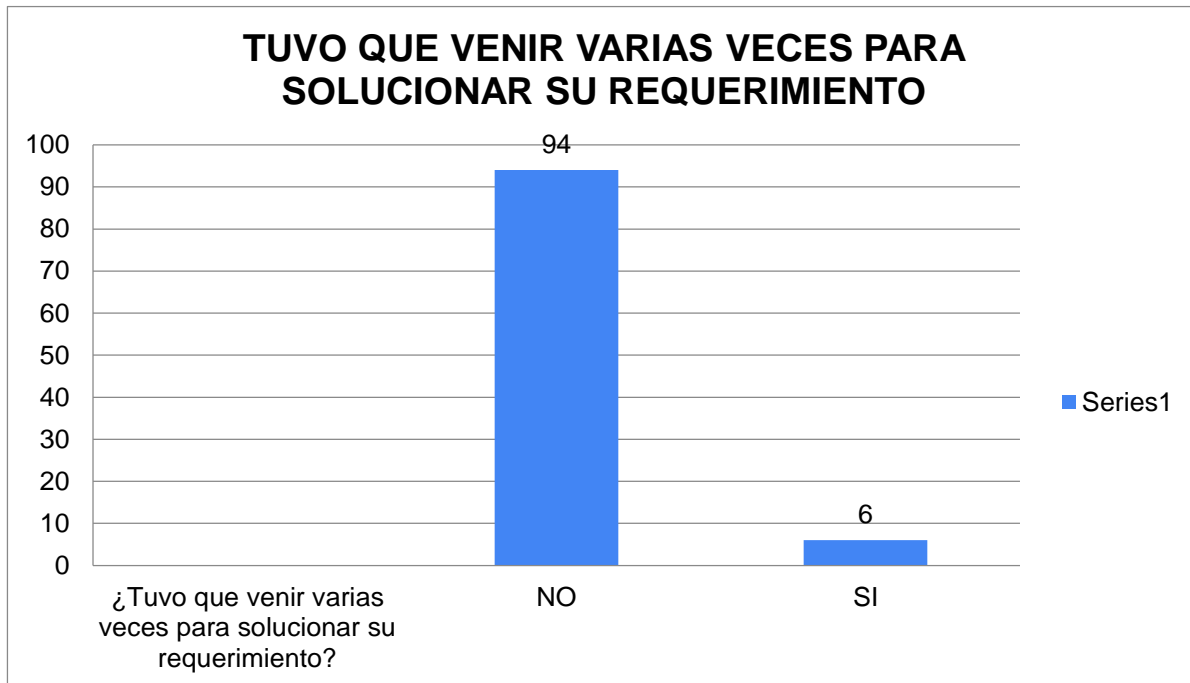
15. De las 100 personas encuestadas 97 contestaron que la entidad SI cumplió con los acuerdos tiempos o compromisos establecidos y 3 contestaron que no cumplieron con los tiempos establecidos manifestando.

**16 ¿TUVO QUE VENIR VARIAS VECES PARA SOLUCIONAR SU REQUERIMIENTO?**

**RESPUESTA SI NO**

**GRAFICA N° 16**

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



16. De las 100 personas encuestadas 94 personas contestaron que NO tuvieron que ir varias veces para solucionar su requerimiento, y 6 contestaron que SI.

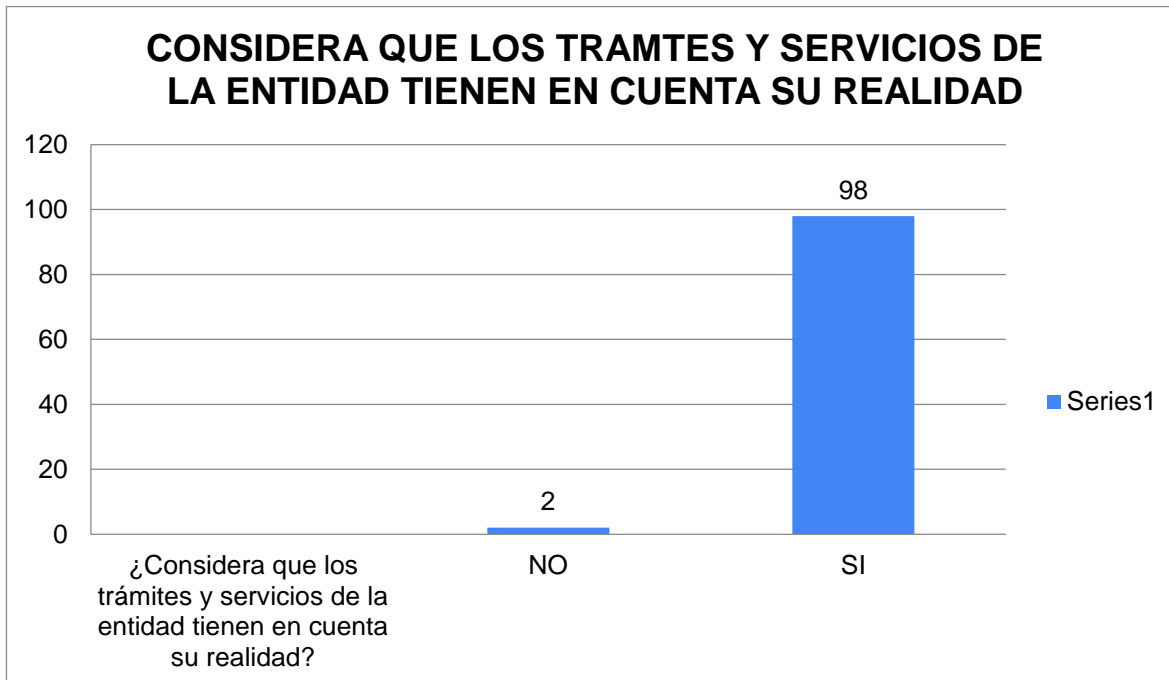
**17 ¿CONSIDERA QUE LOS TRAMITES Y LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD TIENE EN CUENTA SU REALIDAD**

**RESPUESTA SI / NO**

**GRAFICA N° 17**

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





17. De las 100 personas encuestadas 98 contestaron que SI consideran que los trámites y los servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad, y 2 personas contestaron que NO tienen en cuenta su realidad.

**OBSERVACIONES QUE SURGIERON DURANTE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA**

PREGUNTAS	OBSERVACIONES
1 ¿IDENTIFICÓ CLARAMENTE A QUE VENTANILLA U OFICINA DEBIA DIRIGIRSE PARA REALIZAR SU TRAMITE Y / SERVICIO RESPUESTA SI / NO	1. es porque está recién llegada al pueblo y por su edad no se ubica en el espacio del hospital.
2 ¿ASPECTOS DE INSTALACIONES, COMODIDAD, ORDEN LIMPIEZ? RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO	2. Manifestaron porque se observa en casi todo el hospital mucho oxido en la rejillas blancas.
3 ¿SUFICIENCIA DE VENTANILLAS Y /	3. Cuando se llega temprano hacer

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

0 MODULOS RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO	la fila para sacar citas médicas y se cae el sistema o a veces es lento, lo mismo pasa cuando se facturan los laboratorios muy demorados.
4¿PRESENTACION PERSONAL	4. Porque en una ocasión observe que el uniforme no estaba en óptimas condiciones. (no se veía planchado).
5. AMABILIDAD	5. Hay que mejorar el trato de los porteros hacia las personas cuando se encuentra afuera esperando para ingresar al Hospital.
6¿CONOCIMIENTO DEL TEMA?	6. porque a veces los empleados se ponen molestos cuando uno vuelve a preguntar por las órdenes para las autorizaciones.
7.ACTITUD EN EL SERVICIO	7. Es regular porque se sienten a las personas aceleradas y estresadas y tal vez NO tienen buen genio para atender a las personas ese día en que consulte en el hospital.
8.LENGUAJE CLARO Y SEN CILLO	8. Cuando el médico le va a dar las indicaciones como tomar los medicamentos que los dice tan rápido por el afán de atender al otro paciente no se le entienden las indicaciones.
9.RAPIDEZ EN LA ATENCION	
11. CLARIDAD EN LOS REQUISITOS	11. Porque solicite unas copias de la HC de mi padre y me hicieron ir varias veces al carrasquilla.
12.RESPETO POR EL TURNO	12. El respeto por el turno no se cumple.
13. CONVENIENCIA EN LOS HORARIOS DE ATENCION.	13 Ya que son muy estrictos cuando uno va a reclamar medicamentos, y me paso que se me presento un inconveniente en casa llegue tarde a la consulta cinco minutos tarde no me

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

	quiso atender.
15. LA ENTIDAD CUMPLIO CON LOS ACUERDOS TIEMPO O COMPROMISOS ESTABLECIDOS	15. El servicio en general ha mejorado bastante a pesar cuando uno tiene que acudir a las quejas para que sea uno escuchado de la inconformidad presentada en ese momento, ahora otra cosa cuando los médicos incumplen los horarios de atención y uno si se queda callado
16. TUVO QUE VENIR VARIAS VECES PARA SOLUCUONAR SU REQUERIMIENTO	16.Si tuve que ir para reclamar medicamentos pendientes, otra persona comento me toco venir dos veces al hospital para realizarme unos exámenes de laboratorio y con la sorpresa que me tomaron unos un día y tenía que volver después que para el otro examen faltaba un complemento en laboratorio que no tenían se les había acabado, otra persona comento me toco traer a mi madre dos veces al hospital por la toma de laboratorios ya que se les había acabado un (reactivo) y lo que no piensan que son adultos mayores y el pago de taxi.
17. CONSIDERA QUE LOS TRAMITES Y LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD TIENE EN CUENTA SU REALIDAD	Las dos personas manifiestan que de pronto en los trámites si se cuenta con la realidad, pero en cuanto a los servicios no mucho ya que se encuentra desactualizada la máquina que contesta el teléfono las extensiones no son las que dice, uno las marca y nunca contestan no son acorde con la realidad.

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

## RECOMENDACIONES

Los usuarios a los cuales se les aplicó la encuesta de satisfacción de percepción ciudadana manifestaban que los servicios que ofrece el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E son óptimos, excelentes, empezando por el talento humano que se encuentra en el Hospital Herrera, de igual manera las instalaciones son amplias, aseadas acorde para recibir a toda la comunidad que requiere de algún servicio del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E

Es importante resaltar que el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E en cabeza del DR Fernando Arturo Torres está haciendo un esfuerzo para embellecer y arreglar las instalaciones del Hospital Herrera Restrepo para que la estadía de los usuarios sea más agradable.

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