

# INFORME DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

**PRESENTADO POR: GLORIA ESMERALDA ALVAREZ GARCIA**

**SEGUNDO SEMESTRE**

**AGUA DE DIOS, DICIEMBRE 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 Empresa Social del Estado 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 aplicará 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 segundo semestre a una población de 100 usuarios encuestados por la responsable de atención al usuario del Sanatorio de Agua de Dios.

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

## OBJETIVO GENERAL

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.

### POBLACION OBJETIVO

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.

### TÉCNICA

Entrevista telefónica con un cuestionario estructurado de aproximadamente de 10 minutos de duración, 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 realizará la encuesta de percepción ciudadana a 100 usuarios 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 los 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,

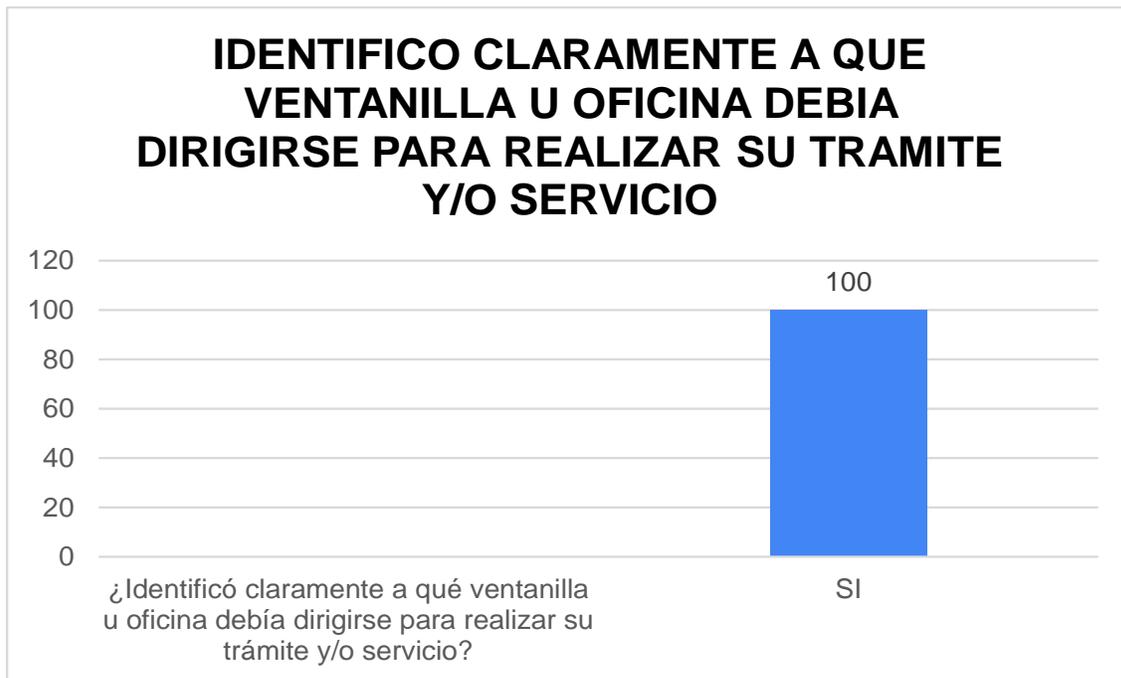
***“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”***

servicios y nuestro personal que labora en el Sanatorio de Agua de Dios Empresa social del Estado.

## 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**

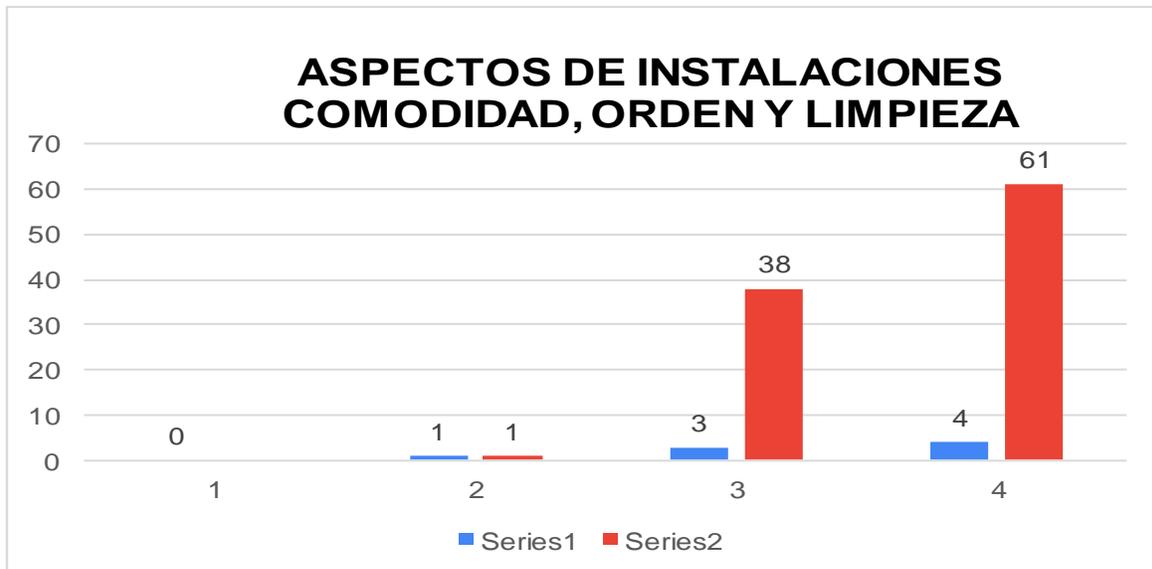


1. De las 100 personas encuestadas 100 contestaron que identificaron claramente la ventanilla u oficina donde deben dirigirse para realizar su trámite y/o servicio porque al momento de ingresar el portero les daba bien las indicaciones al momento de entrar al hospital.

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

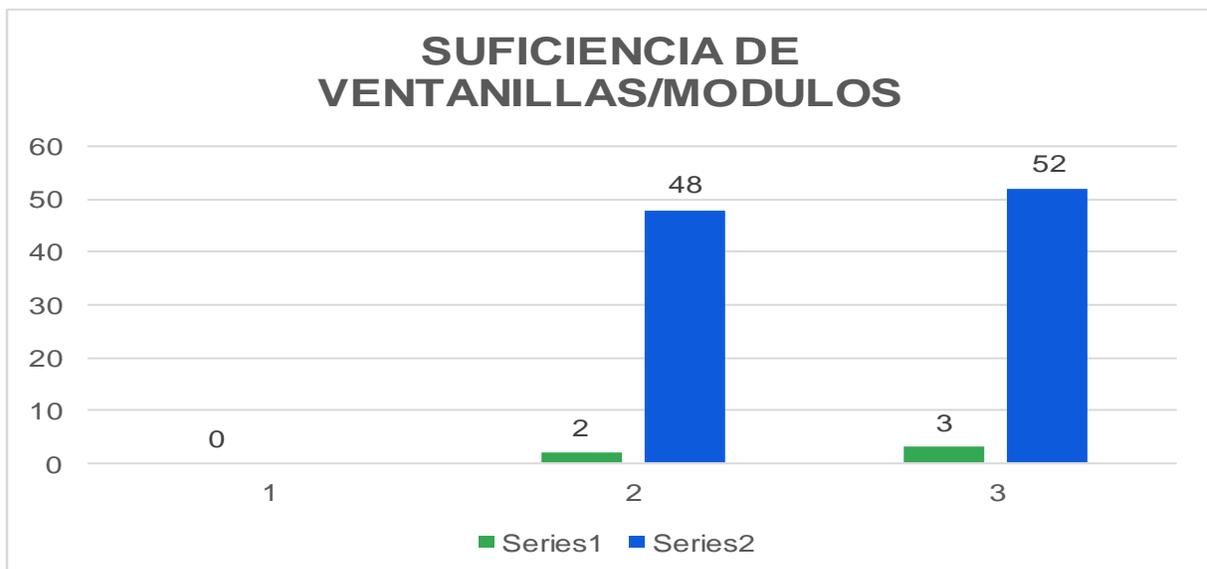
**GRAFICA N° 2**

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



2. De las 100 personas encuestadas 1 persona contestó con 1 de insatisfacción, 38 personas calificaron en 3 y 61 personas constaron satisfechos con las instalaciones, la comodidad y el aseo.

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



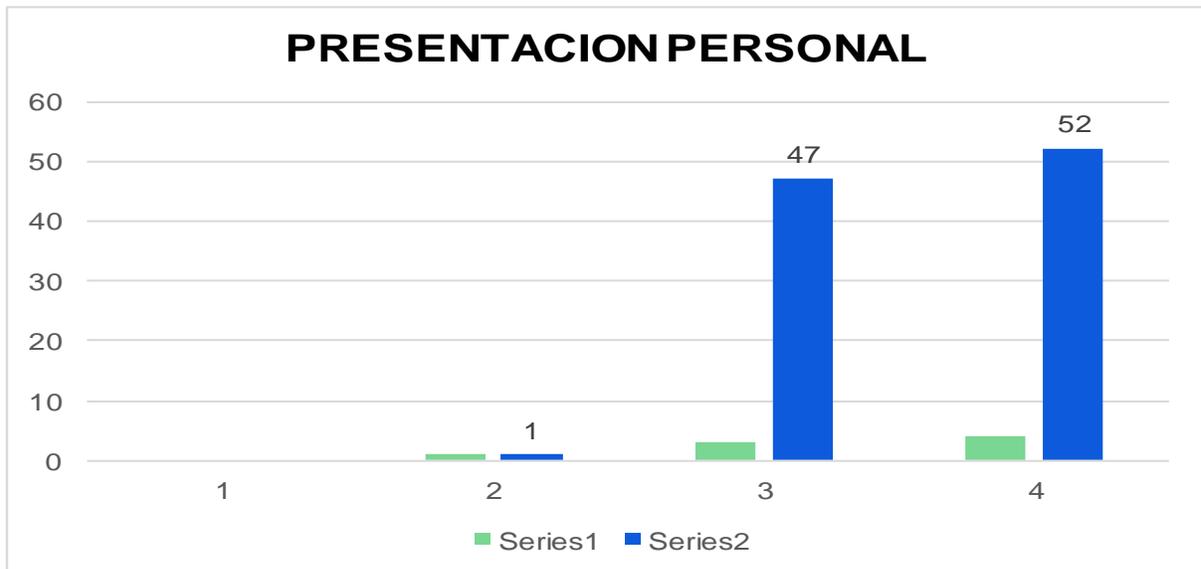
***“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”***

3. De las 100 personas encuestadas 48 personas calificaron con 2 y 52 personas calificaron con 3 ya que hay días en donde hay bastantes personas que vienen a consulta y solamente dejan una sola persona en ventanilla.

#### 4¿PRESENTACION PERSONAL

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

GRAFICA N° 4



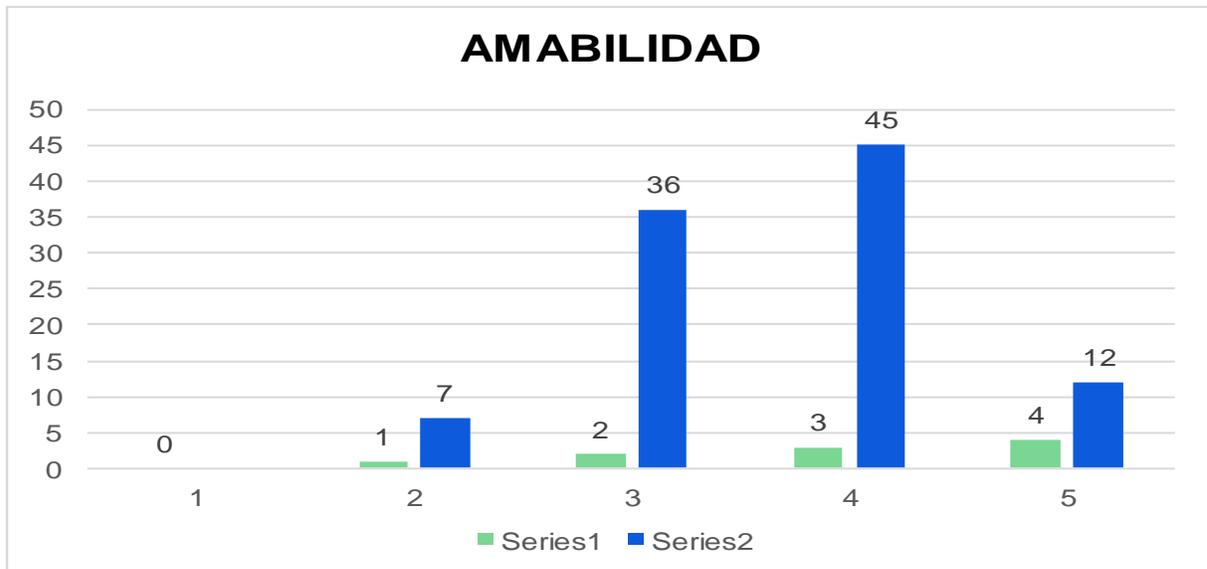
4. De las 100 personas encuestadas 1 persona califico con 1, 47 personas calificaron con 3 y 52 personas calificaron con una puntuación de 4.

#### 5¿AMABILIDAD?

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

GRAFICA N° 5

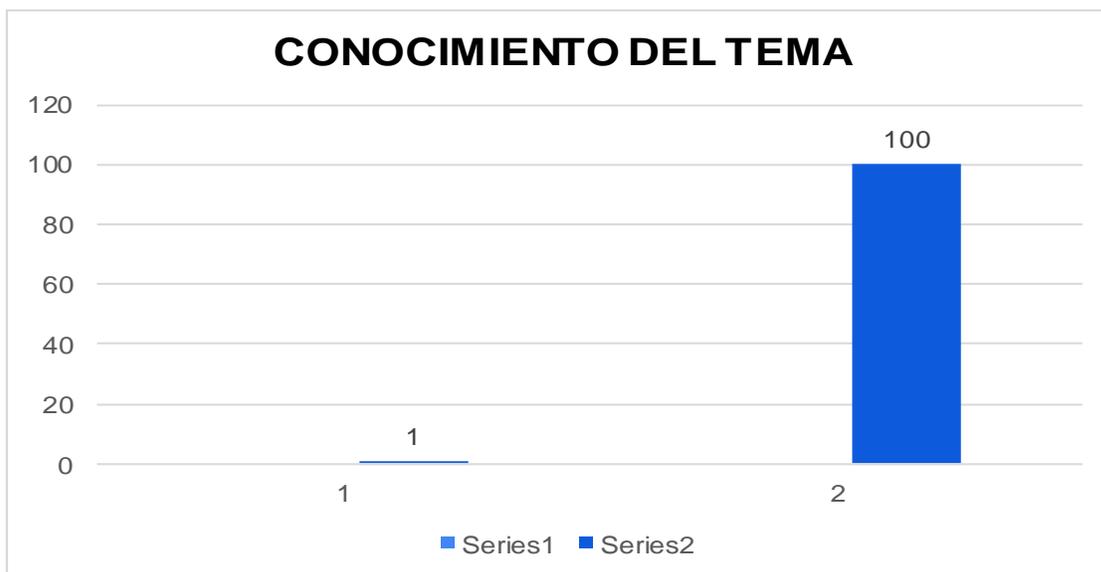
***“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”***



5. De las 100 personas encuestadas 7 personas contestaron con una calificación de 1 en la amabilidad de los funcionarios 36 personas calificaron con 2, 45 personas calificaron con 3 y 12 personas calificaron con 4 la amabilidad de los funcionarios del hospital.

#### 6¿CONOCIMIENTO DEL TEMA?

RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO  
PREGUNTA N° 6



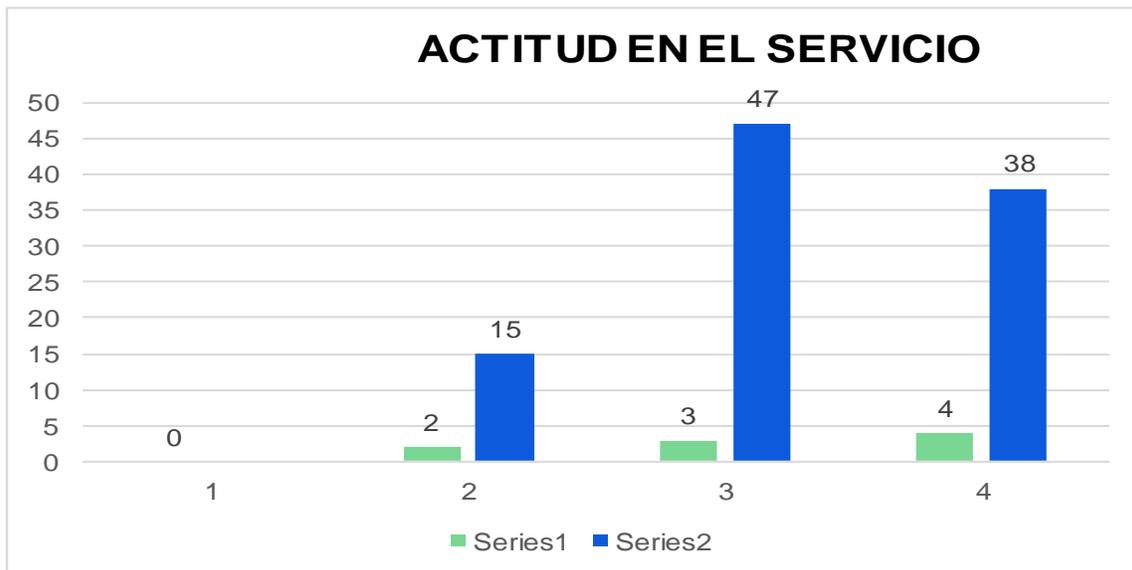
***“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”***

6. De las 100 personas encuestadas 100 calificaron con 4 en el conocimiento del tema de los funcionarios.

### 7¿ACTITUD EN EL SERVICIO

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

GRAFICA N° 7



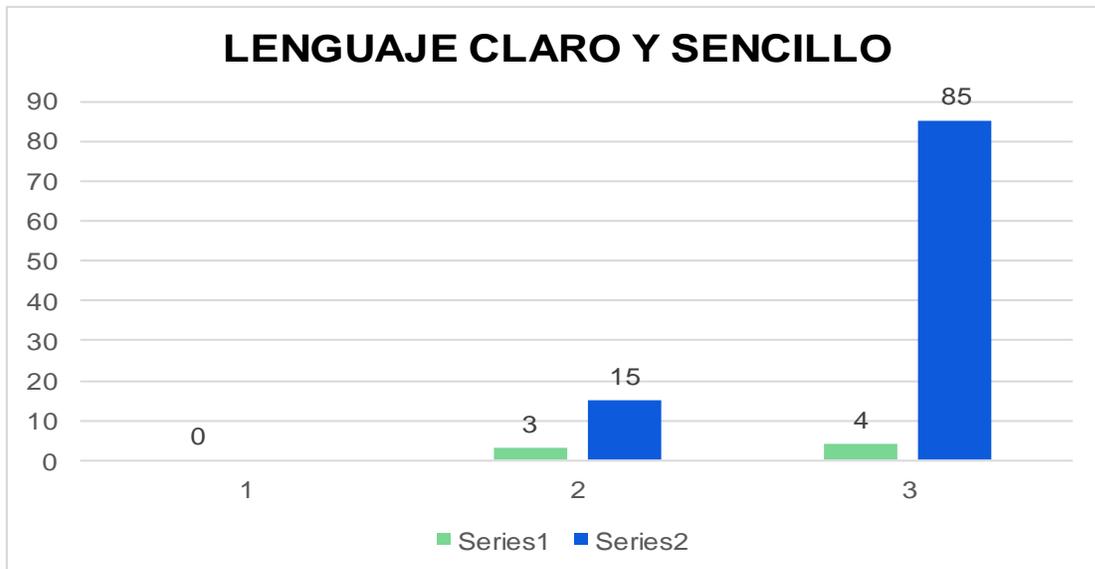
7. De las 100 personas encuestadas 15 personas calificaron con 2, 47 personas calificaron con 3 y 38 personas calificaron con 4 la actitud de los funcionarios en el servicio.

### 8¿LENGUAJE CLARO Y SENCILLO?

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

GRAFICA N° 8

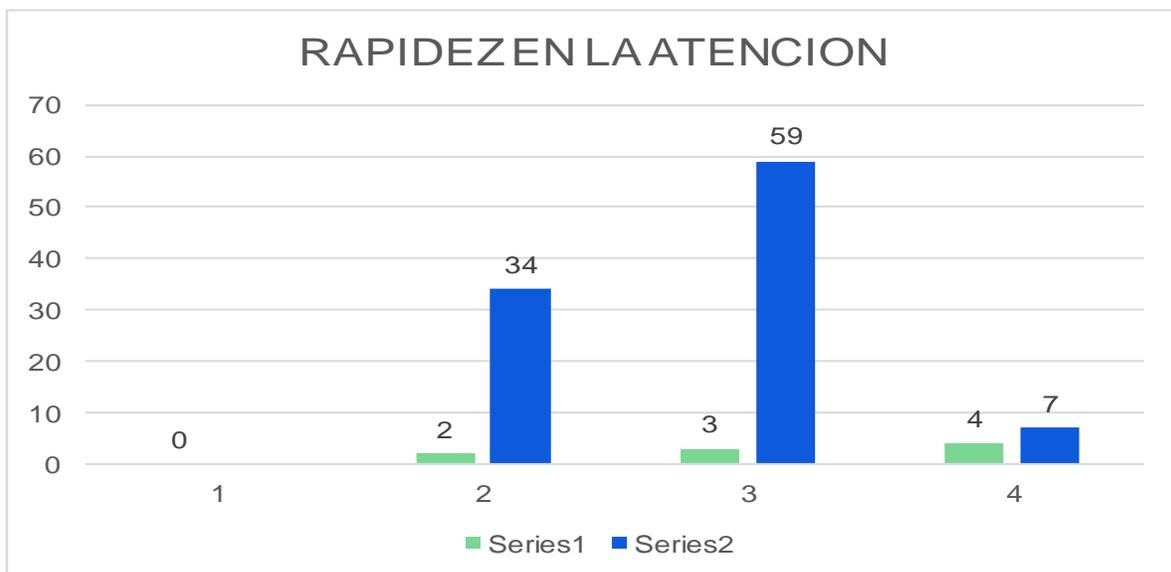
*“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”*



8. De las 100 personas encuestadas 15 calificaron con una puntuación de 3, y 85 personas calificaron con 4 manifestando que los funcionarios manejan un lenguaje claro al momento de brindar la información a los usuarios.

#### 9. ¿RAPIDEZ EN LA ATENCION?

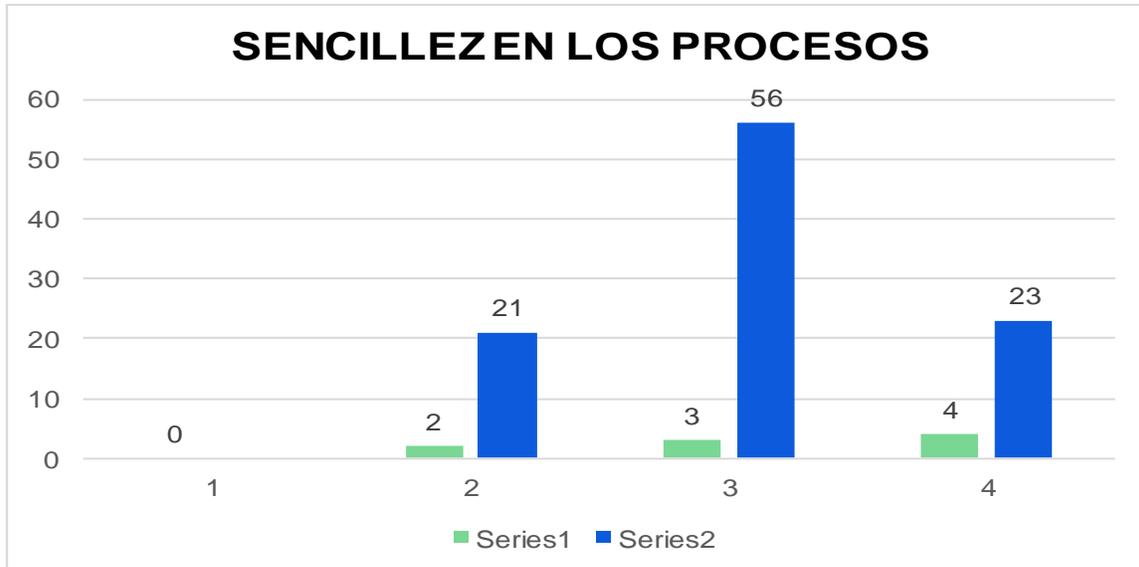
RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO  
GRAFICA N° 9



9. De las 100 personas encuestadas 34 personas calificaron con 2, 59 personas calificaron con 3 y 7 personas calificaron con 4 la rapidez en la atención.

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

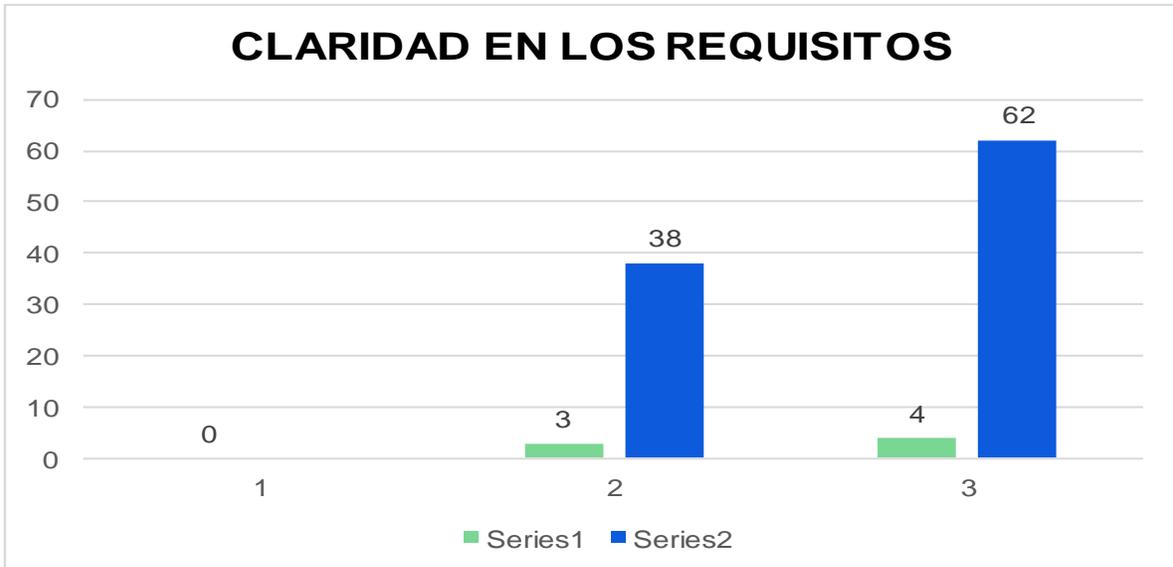
**10 ¿SENCILLEZ DE LOS PROCESOS?**  
**RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO**  
**GRAFICA N° 10**



10. De las 100 personas encuestadas 21 calificaron con 2, 56 personas calificaron con 3 y 23 personas calificaron con 4 la sencillez 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”***

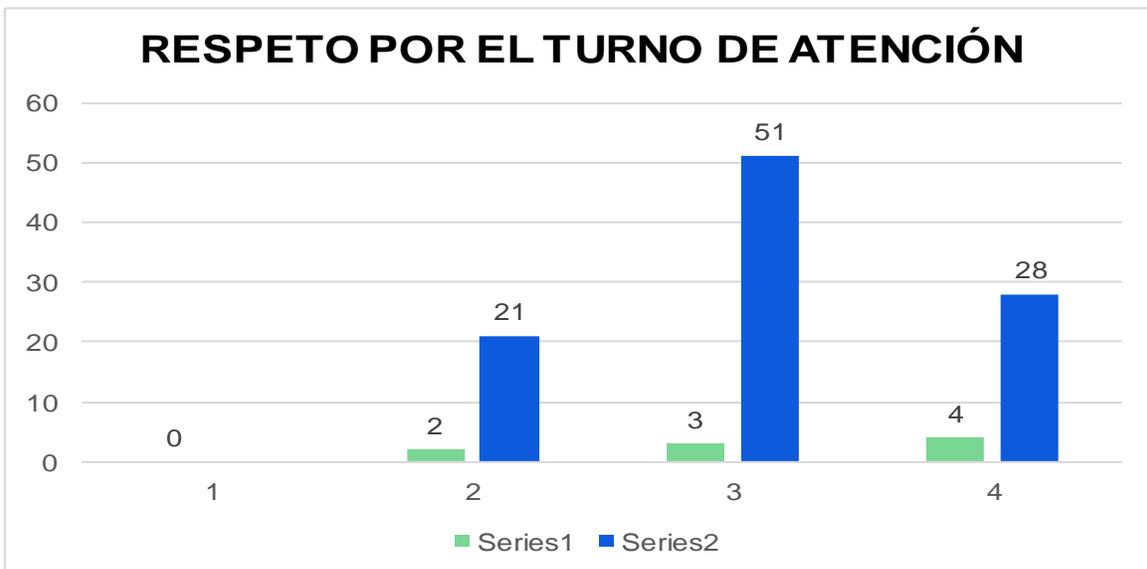


11. De las 100 personas encuestadas 38 personas calificaron con 3, y 62 personas calificaron con 4 la claridad de los requisitos.

### 12 ¿RESPETO POR EL TURNO DE ATENCIÓN?

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

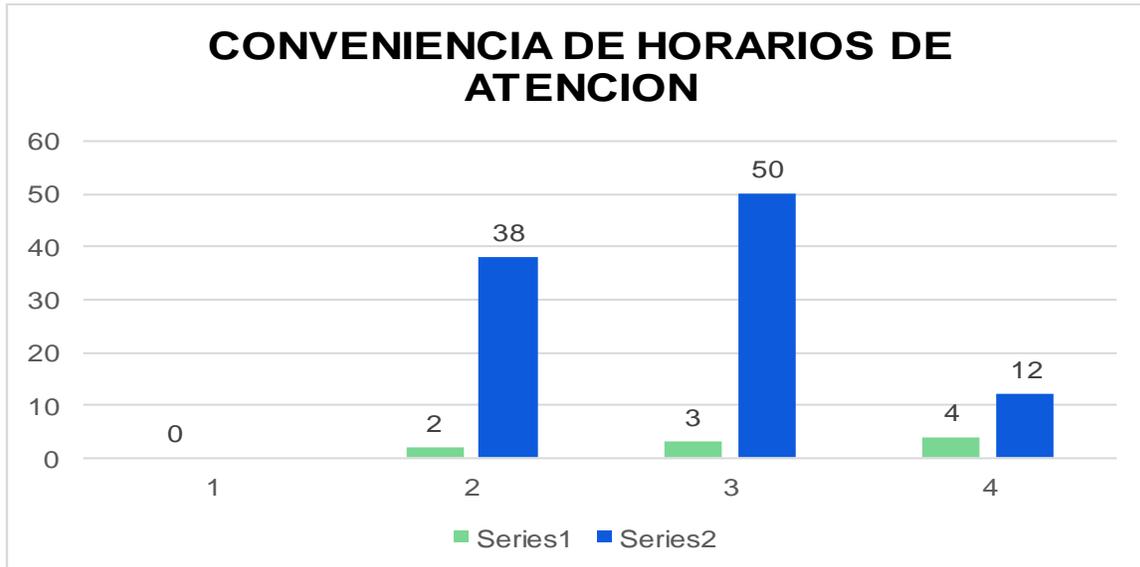
GRAFICA N° 12



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

12. De las 100 personas encuestadas 21 personas calificaron con 2, 51 personas calificaron con 3 y 28 personas calificaron con 4 el respeto por el turno en la atención.

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

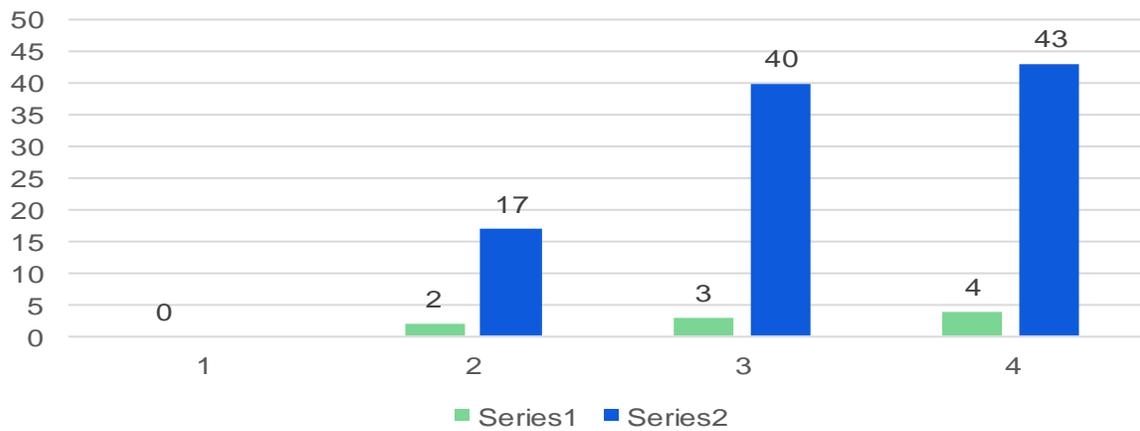


13. De las 100 personas encuestadas 38 calificaron con 2, 50 calificaron con 3, y 12 calificaron con 4 en la conveniencia en los horarios de atención.

**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”*

## EN GENERAL EL SERVICIO RECIBIDO EL DIA DE HOY

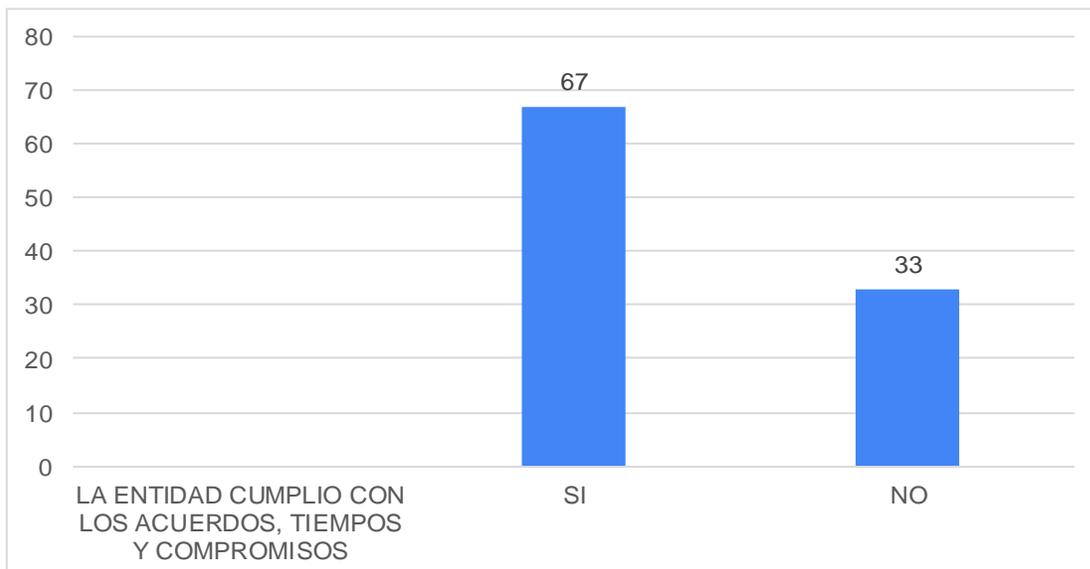


14. De las 100 personas encuestadas 17 personas calificaron con 2, 40 personas calificaron con 3 y 43 personas contestaron con 4 en general el servicio recibido el día de hoy.

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

RESPUESTA SI / NO

### GRAFICA N° 15



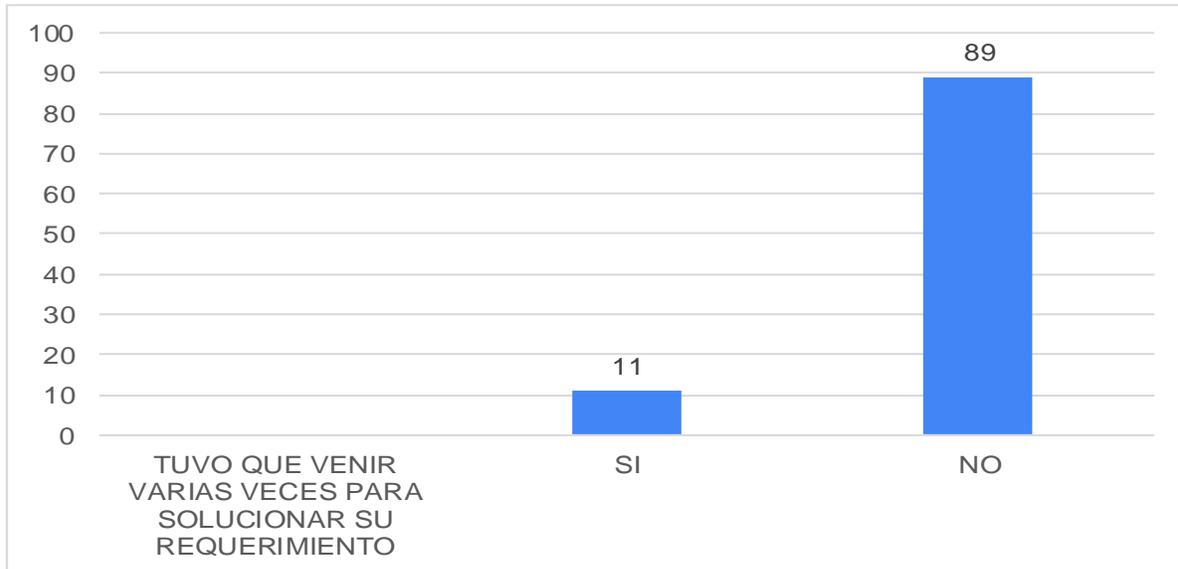
***“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”***

15. De las 100 personas encuestadas 67 personas contestaron que, SI y 33 contestaron que NO cumplió la entidad con los acuerdos, tiempos y/o compromisos establecidos.

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

**RESPUESTA SI NO**

**GRAFICA N° 16**



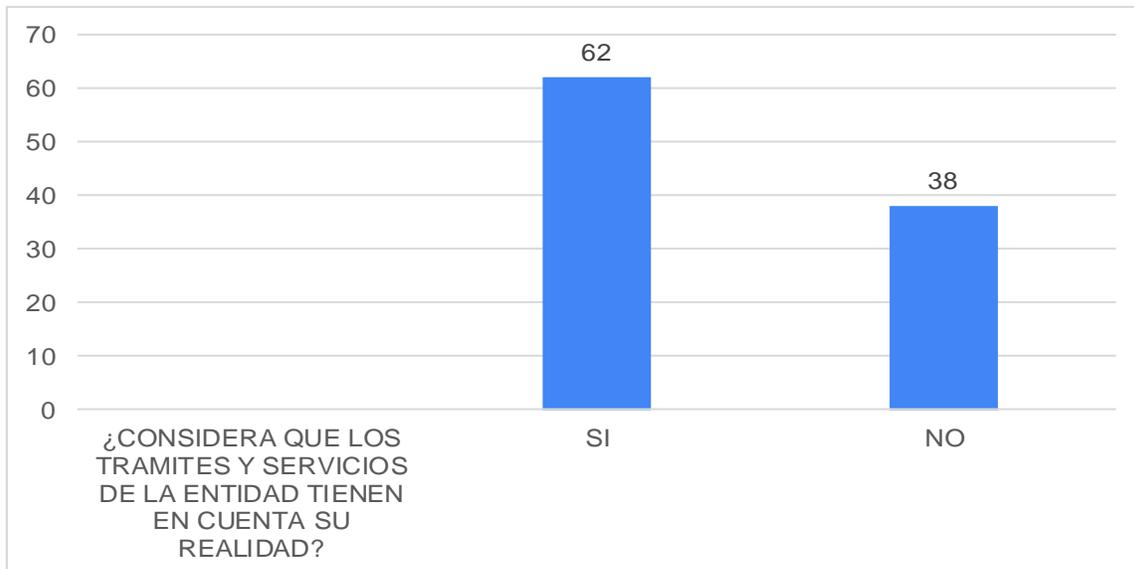
16. De las 100 personas encuestadas 11 personas contestaron que SI tuvieron que ir varias veces para solucionar su requerimiento, y 89 contestaron que NO

**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 62 contestaron que, SI consideran que los trámites y los servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad, y 38 personas contestaron que NO tienen en cuenta su realidad.

### RECOMENDACIONES

- Es necesario promover la cultura de la humanización de los servicios de salud del Sanatorio de Agua de Dios, en el proceso de preparación del personal, líneas de intervención con usuarios y clientes internos, la práctica de valores y principios humanísticos y desde la gerencia del talento humano propender por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento.

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