

## **INFORME DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA**

**PRESENTADO POR: GLORIA ESMERALDA ALVAREZ GARCIA**  
**Responsable de la Oficina de Atención al Usuario**  
**SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E**  
**SIAU**

**SEGUNDO SEMESTRE**  
**NOVIEMBRE 30/2023**

---

**Sanatorio de Agua de Dios ESE**

Dirección: Carrera 9 No. 10- 69 –Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca., Colombia

Conmutador en Agua de Dios: (+57) 601 834 5000, Fax: (+57)601 834 2677

Email: [gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co](mailto:gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co)

## INTRODUCCION

Este proyecto tiene como objetivo principal la aplicación de la Encuesta de Percepción Ciudadana 2023 a través de manera presencial a los usuarios, que hacen uso de los servicios de salud ofertados por el Sanatorio de Agua de Dios empresa social del Estado.

A través de la encuesta de satisfacción y percepción ciudadana se mide el grado de satisfacción y expectativas de los trámites y servicios que se prestan de manera directa a los usuarios de las diferentes EPS que tienen convenio con el Sanatorio de Agua de Dios y así poder identificar posibles oportunidades de mejora e iniciar las acciones pertinentes

La encuesta de percepción Ciudadana se aplicará dos veces al año iniciando en el primer semestre de 2023 y finalizando en el segundo semestre 2023. 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.

---

### **Sanatorio de Agua de Dios ESE**

Dirección: Carrera 9 No. 10- 69 –Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca., Colombia

Conmutador en Agua de Dios: (+57) 601 834 5000, Fax: (+57)601 834 2677

Email: [gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co](mailto:gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co)

## **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.

## **OBJETIVO ESPECIFICO**

- ✓ Identificar falencias en la prestación de los servicios de salud del Hospital Herrera Restrepo.
- ✓ Generar estrategias que permitan el mejoramiento continuo 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.

## **POBLACION OBJETIVO**

La población que se seleccionó para la aplicación de la encuesta de percepción ciudadana son todos aquellos usuarios que recibieron un servicio en el Hospital Herrera Restrepo, en los casos menores de edad, población adulto mayor, o con algún tipo de discapacidad estas respuestas fueron brindadas por el acudiente.

## **TÉCNICA**

Entrevista personal 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 Empresa social del Estado y se realizara por vía celular y presencial.

---

### **Sanatorio de Agua de Dios ESE**

Dirección: Carrera 9 No. 10- 69 –Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca., Colombia

Conmutador en Agua de Dios: (+57) 601 834 5000, Fax: (+57)601 834 2677

Email: [gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co](mailto:gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co)

## INTRODUCCION DE LA ENCUESTA

La encuesta estuvo compuesta por 12 preguntas cerradas con un solo ítems de respuesta el puntaje de calificación era 1 siendo el más bajo y 5 el puntaje más alto. La encuestas de percepción dirigida la encuesta de percepción a los usuarios que consultan los servicios del Hospital Herrera Restrepo con los que se tiene convenio con las diferentes EPS.

1) ¿qué tan satisfecho quedó con el servicio entregado por la entidad?

- 1 Nada Satisfecho
- 2 Poco Satisfecho
- 3 Satisfecho
- 4 Muy Satisfecho
- 5 Sumamente Satisfecho



De los 100 usuarios encuestados el 47% dieron una calificación de 4 a la pregunta indicando que había quedado muy satisfecho por el servicio entregado, el 2% califico en 3 indicando que había quedado satisfecho por el servicio brindado y el 51% califico en 5 indicando que había quedado sumamente satisfecho en los servicios prestados por la entidad.

2) ¿Recibió respuesta efectiva a su requerimiento, según la competencia de la entidad?

- SI
- NO

---

### Sanatorio de Agua de Dios ESE

Dirección: Carrera 9 No. 10- 69 –Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca., Colombia

Conmutador en Agua de Dios: (+57) 601 834 5000, Fax: (+57)601 834 2677

Email: gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co



De los 100 usuarios encuestados el 94% contestaron SI recibieron respuesta efectiva del requerimiento y el 6% manifestaron que NO ya que en varias ocasiones les toco venir varias veces a solicitar cita y se presentó en el servicio de (odontología).

3) ¿Las personas que lo atendieron mostraron interés por su caso y el trato fue amable y considerado?

- SI
- NO



**Sanatorio de Agua de Dios ESE**

Dirección: Carrera 9 No. 10- 69 –Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca., Colombia

Conmutador en Agua de Dios: (+57) 601 834 5000, Fax: (+57)601 834 2677

Email: gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co

De los 100 usuarios encuestados el 98% contestaron que las personas que los atendieron SI mostraron interés por su caso y el trato fue amable y considerado por parte del personal que labora en el Sanatorio y el 2% manifestaron que no fueron bien atendidos por parte del cuerpo médico.

4) ¿Sintió algún tipo de discriminación en la atención brindada por la entidad?

- SI
- NO



De los 100 usuarios encuestados el 100% contestaron que las personas que los atendieron NO sintieron ningún tipo de discriminación en la atención brindada por los empleados que laboran en el Sanatorio.

5) En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo, 2 es regular, 3 es bueno, 4 muy bueno y 5 es excelente, califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio que le brindamos como entidad.

**Servicio Humanizado:** fui escuchado y mostraron comprensión e interés ante mi solicitud con afecto y solidaridad.

- 1 MALO
- 2 REGULAR
- 3 BUENO
- 4 MUY BUENO
- 5 EXCELENTE

---

**Sanatorio de Agua de Dios ESE**

Dirección: Carrera 9 No. 10- 69 –Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca., Colombia

Conmutador en Agua de Dios: (+57) 601 834 5000, Fax: (+57)601 834 2677

Email: gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co



De los 100 usuarios el 5% calificaron con 3 con un servicio humanizado, el 59% califico con 4 que fue muy bueno el servicio humanizado y el 36% califico con 5 indicando que fue excelente el servicio humanizado brindado por la organización que labora en el Sanatorio.

**Información Actualizada:** LA INFORMACION SUMINISTRADA FUE CLARA Y ACTUALIZADA, PRECISA PARA SU REQUERIMIENTO

- 1 MALO
- 2 REGULAR
- 3 BUENO
- 4 MUY BUENO
- 5 EXCELENTE



**Sanatorio de Agua de Dios ESE**

Dirección: Carrera 9 No. 10- 69 –Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca., Colombia

Conmutador en Agua de Dios: (+57) 601 834 5000, Fax: (+57)601 834 2677

Email: gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co

De los 100 usuarios encuestados el 9% calificaron con 3 indicando que es buena la información actualizada y relevante, el 72% califico con 4 indicando que fue muy bueno la información actualizada y el 19% califico con excelente la información actualizada que fue actualizada, relevante y transmitida de forma clara, precisa y completa.

**Canales y procesos sencillos:** El canal (es) de atención dispuesto(s) fue de fácil acceso, óptimo y me permitió adelantar la gestión que necesite de manera autónoma. El canal presencial, virtual, telefónico, electrónico.

- 1 MALO
- 2 REGULAR
- 3 BUENO
- 4 MUY BUENO
- 5 EXCELENTE



De los 100 usuarios encuestados el 61% calificaron con 5, y el 39% califico con 4 muy bueno los canales y procesos sencillos en los canales de atención dispuestos por la entidad y fue de fácil y de acceso y le permito adelantar la gestión que necesitaban de manera autónoma.

**Servicio Oportuno:** Respondieron a tiempo mis requerimientos y solicitudes.

- 1 MALO
- 2 REGULAR
- 3 BUENO
- 4 MUY BUENO
- 5 EXCELENTE

---

**Sanatorio de Agua de Dios ESE**

Dirección: Carrera 9 No. 10- 69 –Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca., Colombia

Conmutador en Agua de Dios: (+57) 601 834 5000, Fax: (+57)601 834 2677

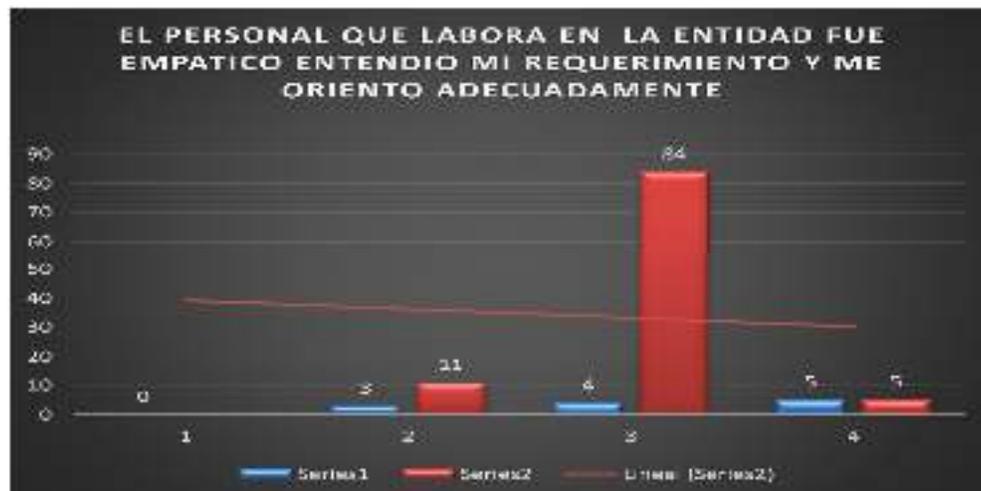
Email: gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co



De los 100 usuarios el 10% contestaron con 3 que el servicio fue oportuno, el 65% calificaron con 4 que fue muy bueno el servicio oportuno y el 25% califico con 5 que fue excelente el servicio oportuno respondiendo a tiempo los requerimientos y solicitudes.

**Servicio empático / amigable:** recibí una comunicación efectiva con el servidor público que me entregó la información; entendió mi requerimiento y me oriento adecuadamente.

- 1 MALO
- 2 REGULAR
- 3 BUENO
- 4 MUY BUENO
- 5 EXCELENTE



**Sanatorio de Agua de Dios ESE**

Dirección: Carrera 9 No. 10- 69 –Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca., Colombia

Conmutador en Agua de Dios: (+57) 601 834 5000, Fax: (+57)601 834 2677

Email: gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co

De los 100 usuarios encuestados el 11% calificaron con 3 refiriendo que el servicio fue empático y amigable es bueno, que el 84% calificaron con 4 refiriendo que el servicio empático y amigable fue muy bueno y el 5% califico con 5 el servicio empático y amigable.

6) ¿Conoce si la entidad divulga los resultados de su gestión y permite a los ciudadanos participar para mejorar su proceso?

- SI
- NO



De los 100 usuarios encuestados el 97% SI conoce lo que la entidad divulga en los resultados de su gestión y permite a los ciudadanos participar para mejorar el proceso y el 3% manifestaron que no conoce lo que la entidad divulga ya que esta información NO llega a las zonas apartadas del Municipio es decir al área Rural y es difícil que llegue la información a la comunidad.

7) En su interacción con los servidores públicos que labora en la entidad: ¿Conoce si algún servidor le ha solicitado algún favor, de dinero o la compra de algún elemento para agilizar un trámite?

- SI
- NO



**Sanatorio de Agua de Dios ESE**

Dirección: Carrera 9 No. 10- 69 –Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca., Colombia

Conmutador en Agua de Dios: (+57) 601 834 5000, Fax: (+57)601 834 2677

Email: gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co

De los 100 usuarios encuestados el 100% contestaron que ningún servidor público le ha solicitado algún favor, de dinero o la compra de algún elemento u objeto, para agilizar un trámite o un procedimiento.

**Si la respuesta es positiva puede indicarnos que solicitud le hicieron y porque tramite.**

8) ¿Cómo califica la calidad del servicio ofrecido por la entidad?

- 1 MALO
- 2 REGULAR
- 3 BUENO
- 4 MUY BUENO
- 5 EXCELENTE



De los 100 usuarios encuestados 20% calificó en 3 que es bueno la calidad del servicio, el 74% calificó con 4 muy bueno y 6% calificó con 5 indicando que la calidad del servicio fue excelente, en donde el cliente externo manifestó que es mucho mejor el servicio del Hospital que el del Puesto de Salud del Municipio, y aún más cuando nos cambiaron de IPS realizamos el trámite para que fuéramos atendidos acá en el Hospital Herrera.

9) ¿ASPECTOS DE INSTALACIONES, COMODIDAD, ORDEN LIMPIEZA?

- 1 MALO
- 2 REGULAR
- 3 BUENO
- 4 MUY BUENO
- 5 EXCELENTE

---

**Sanatorio de Agua de Dios ESE**

Dirección: Carrera 9 No. 10- 69 –Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca., Colombia

Conmutador en Agua de Dios: (+57) 601 834 5000, Fax: (+57)601 834 2677

Email: gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co



De los 100 usuarios encuestados el 20% calificaron con 3 indicando con bueno los aspectos de las instalaciones de comodidad orden y limpieza, el 73% calificaron con 4 muy bueno los aspectos de las instalaciones de comodidad orden y limpieza, y el 7% califico con 5 indicando excelente los aspectos de las instalaciones del Hospital.

10) COMO LE PARECIO LA PRESENTACION PERSONAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL SANATORIO?

- 1 MALO
- 2 REGULAR
- 3 BUENO
- 4 MUY BUENO
- 5 EXCELENTE

---

**Sanatorio de Agua de Dios ESE**

Dirección: Carrera 9 No. 10- 69 –Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca., Colombia

Conmutador en Agua de Dios: (+57) 601 834 5000, Fax: (+57)601 834 2677

Email: gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co



De los 100 usuarios encuestados el 35% calificaron con 4 indicando como muy buena la presentación del personal de los empleados que labora en el Sanatorio y el 65% calificaron con 5 indicando que la presentación personal de los empleados del sanatorio es Excelente.

- 11) ¿EL EMPLEADO UTILIZO UN LENGUAJE CLARO SENCILLO A LA SOLICITUD QUE USTED LE HIZO?
- SI
  - NO



De los 100 usuarios encuestados el 100% manifestaron que los empleados SI utilizaron un lenguaje claro y sencillo cuando preguntaron por la solicitud deseada del servicio.

**Sanatorio de Agua de Dios ESE**

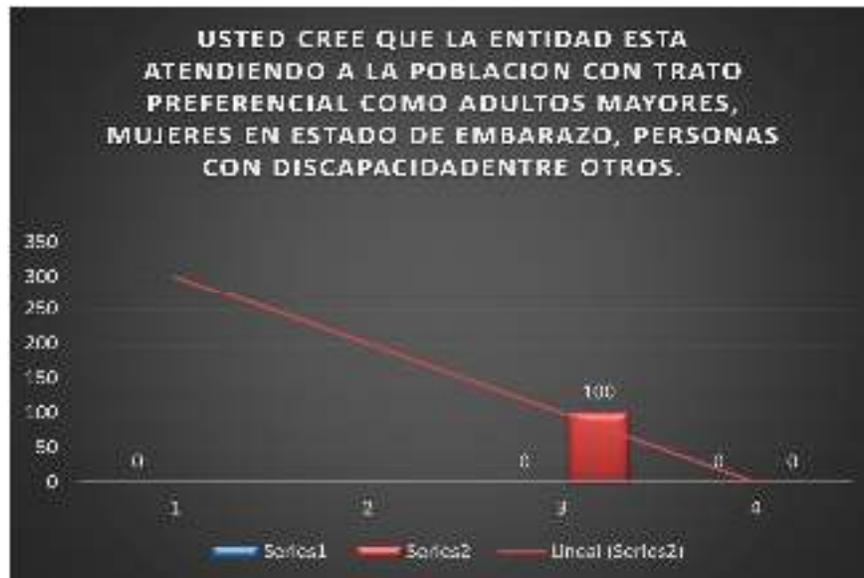
Dirección: Carrera 9 No. 10- 69 –Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca., Colombia

Conmutador en Agua de Dios: (+57) 601 834 5000, Fax: (+57)601 834 2677

Email: gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co

12) ¿USTED CREE QUE LA ENTIDAD SI ESTÁ ATENDIENDO DE MANERA PREFERENCIAL A LAS PERSONAS CON ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD COMO POR EJEMPLO: MUJERES EMBARAZADAS, ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES CON NIÑOS EN BRAZOS?

- SI
- NO
- NO RESPONDE



De los 100 usuarios encuestados el 100% manifestaron que SI en el Sanatorio están atendiendo a las mujeres embarazadas, adultos mayores, y el 8% de los usuarios manifestó que no responde porque no se ha dado cuenta porque poco vienen al hospital a solicitar servicios de salud.

---

**Sanatorio de Agua de Dios ESE**

Dirección: Carrera 9 No. 10- 69 –Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca., Colombia

Conmutador en Agua de Dios: (+57) 601 834 5000, Fax: (+57)601 834 2677

Email: [gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co](mailto:gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co)

## RECOMENDACIONES

- ❖ Es importante resaltar que la aplicación de la encuesta de percepción ciudadana para el segundo semestre 2023, se pudo verificar que los usuarios están más que contentos estaban era satisfechos por los servicios brindados por el Sanatorio de agua de Dios, son usuarios que exponen sus inconformidades de manera respetuosa y de manera de dialogo y poder buscar acciones de mejora de forma inmediata.
- ❖ El resultado de la aplicación de la encuesta de percepción ciudadana se evidencia que la ciudadanía considera a la organización que está trabajando con compromiso, responsabilidad, teniendo en cuenta la integridad, el respeto, la honestidad, la transparencia, de los servidores públicos que lo atendió durante la estadía en el Hospital Herrera a esto se le suma el conocimiento y dominio del servidor frente a los temas de la consulta realizada.
- ❖ Teniendo en cuenta los valores anteriormente expuestos, se puede concluir que la calificación de percepción ciudadana obtenida por el Sanatorio de Agua de Dios esto implica la satisfacción de la ciudadanía respecto de los trámites y servicios ofertados por la organización ya que fueron variados entre Regular, Bueno, Muy Buenos y Excelente, todo este esfuerzo por parte de la entidad en con aras de que nuestros usuarios reciban un trato amable, respetuoso, cordial y muy importante un trato humanizado.
- ❖ Es importante seguir capacitando a todo el personal del Sanatorio de Agua de Dios con talleres de Humanización, valores institucionales, trabajo en equipo, y adaptación al cambio entre otros.

Cordialmente,

**GLORIA ESMERALDA ÁLVAREZ GARCÍA**  
Responsable Atención al Usuario

Original firmado

---

**Sanatorio de Agua de Dios ESE**

Dirección: Carrera 9 No. 10- 69 –Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca., Colombia

Conmutador en Agua de Dios: (+57) 601 834 5000, Fax: (+57)601 834 2677

Email: [gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co](mailto:gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co)