

INFORME DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

PRESENTADO POR: GLORIA ESMERALDA ALVAREZ GARCIA

PRIMER SEMESTRE

AGUA DE DIOS, MAYO2022

“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 2022 a través de llamada telefónica y en ocasiones presencial a los usuarios, que hacen uso de los servicios de salud brindados 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 2022 y finalizando en el segundo semestre 2022. 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.

OBJETIVO ESPECIFICO

- ✓ 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.

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 caso de menores de edad, población adulto mayor, o con algún tipo de discapacidad las respuestas fueron brindadas por el acudiente.

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 Empresa social del Estado 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

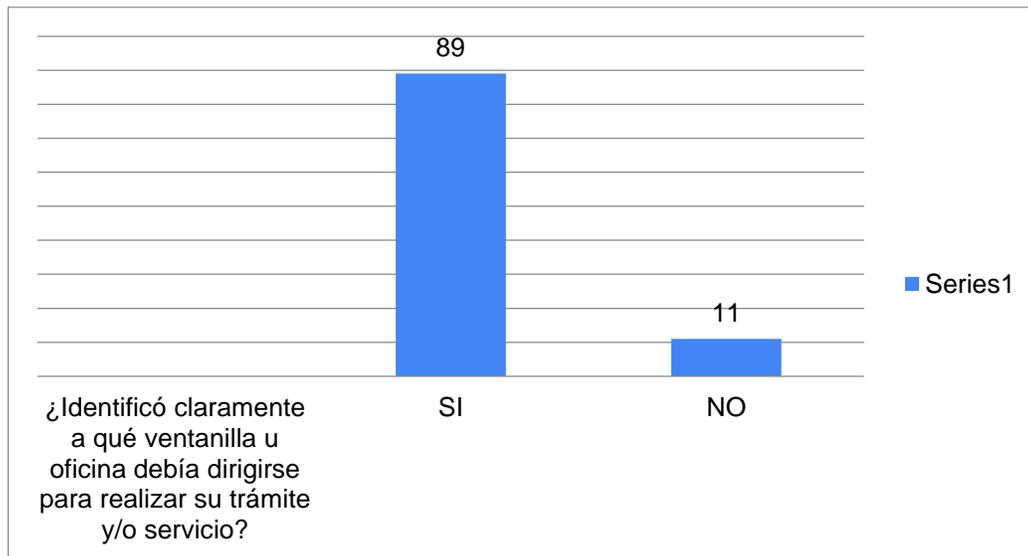
“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

para contestar SI o NO. Y estaba dirigido 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.

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



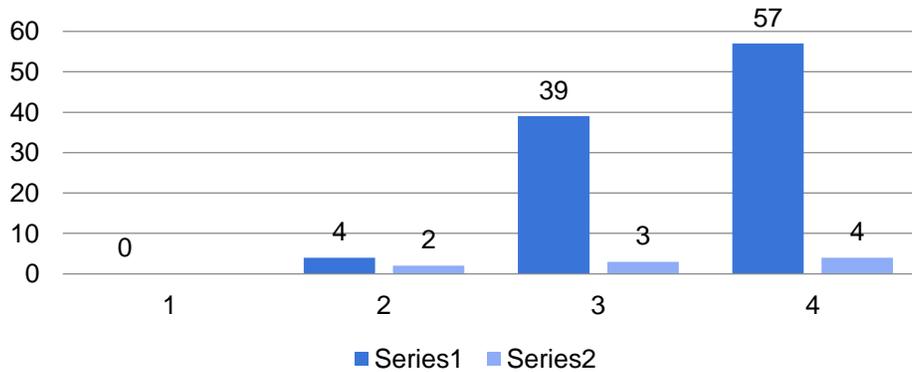
Delas 100 personas encuestadas 89 contestaron que identificaron claramente la ventanilla u oficina donde deben dirigirse y 11 personas no identificaron la ventanilla donde debía dirigirse a realizar su trámite, ya que habían cambiado el sitio por remodelación en el Hospital Herrera Restrepo.

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”

ASPECTOS DE LAS INSTALACIONES COMODIDAD ORDEN Y LIMPIEZA

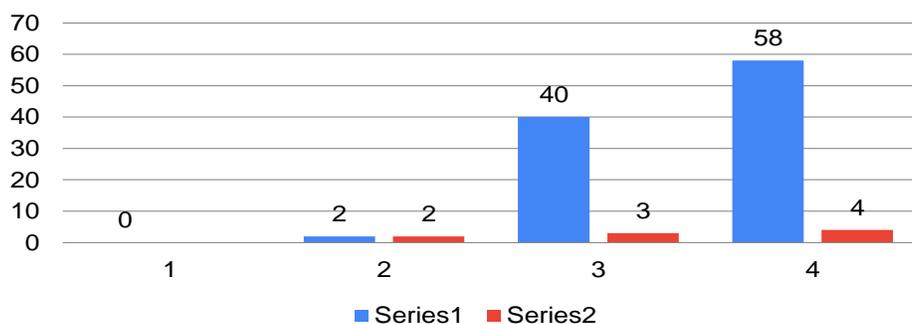


2. De las 100 personas encuestadas 4 personas calificaron con 2 desorden en la sala de espera, 39 personas calificaron con 3 no se veían orden en el hospital y 57 personas calificaron con 4 que era normal ya que en ninguna construcción se va ve orden y limpieza sino hasta el final de la obra.

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

GRAFICA N° 3

SUFICIENCIA DE VENTANILLAS/MODULOS



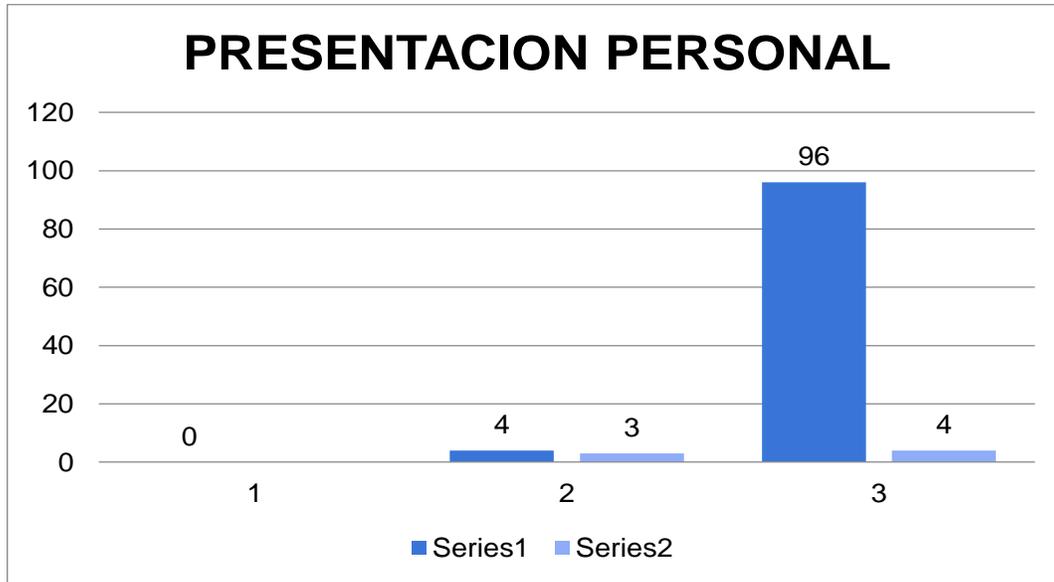
3. De las 100 personas encuestadas 2 personas calificaron con 2 que no hay suficientes ventanillas para atender al público, 40 personas calificaron con 3 y 58 personas calificaron con 4 que es necesario otra persona sobre todo cuando se solicita citas medicas.

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

4¿PRESENTACION PERSONAL

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

GRAFICA N° 4

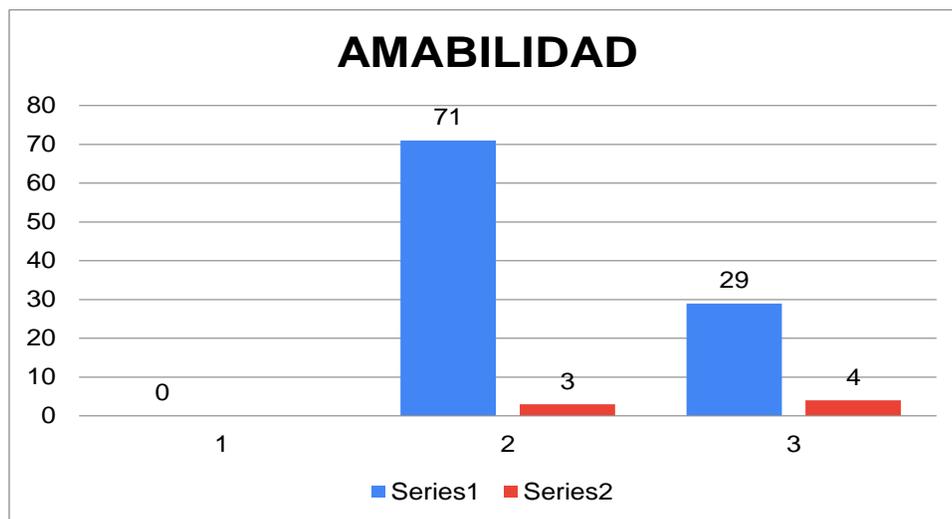


4. De las 100 personas encuestadas 4 personas calificaron con 3 que en ocasiones se observa los empleados con el camibuso por fuera, 96 personas calificaron con 4 que es adecuada la presentación personal de los empleados.

5¿AMABILIDAD?

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

GRAFICA N° 5

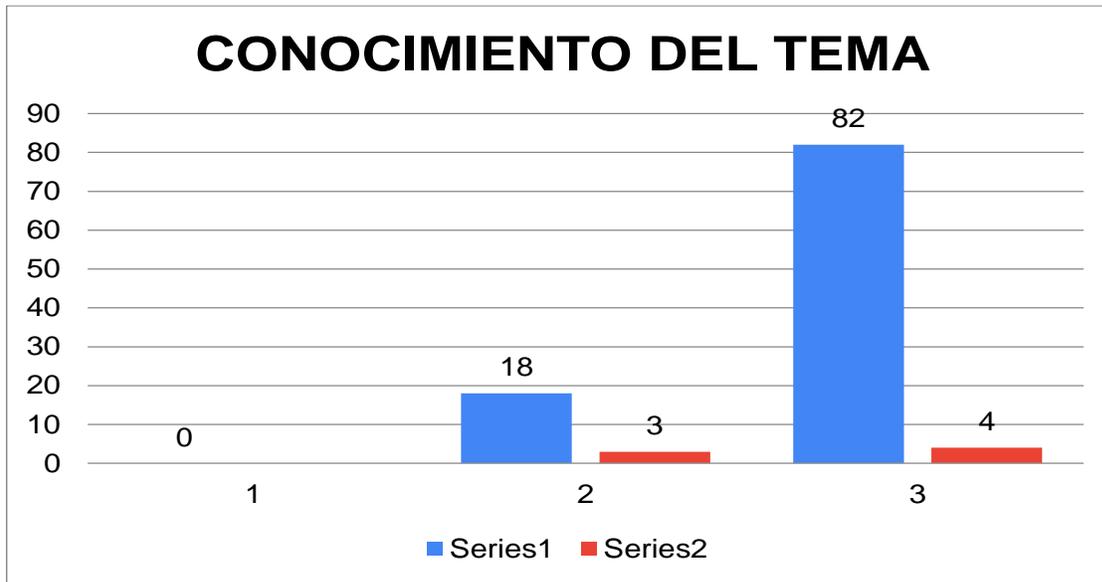


5. De las 100 personas encuestadas 71 personas calificaron con 3 refieren que al momento de llegar a la ventanilla no se presenta el empleado, es un poco tosco deberían tener una persona más amable, de igual manera pasa con algunos médicos y enfermeras y 29 personas calificaron la amabilidad con 4.

6¿CONOCIMIENTO DEL TEMA?

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

PREGUNTA N° 6



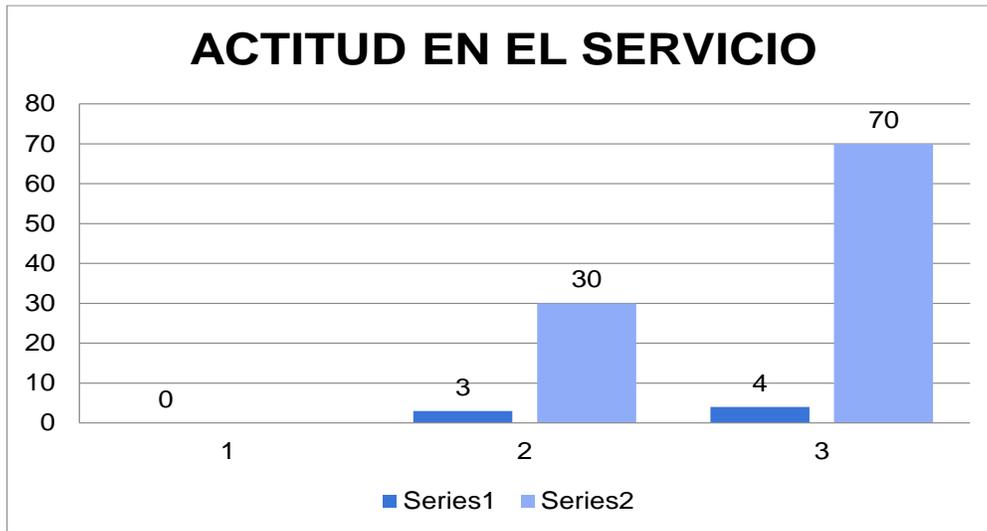
6. De las 100 personas encuestadas 18 calificaron con 3 en el conocimiento del tema de los funcionarios que les ha pasado que han ido a urgencias y los devuelven para las casa y continúan con el dolor que prefieren ir a la otra entidad de salud del Municipio y 82 contestaron con 4 en el conocimiento del tema.

7¿ACTITUD EN EL SERVICIO

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

GRAFICA N° 7

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

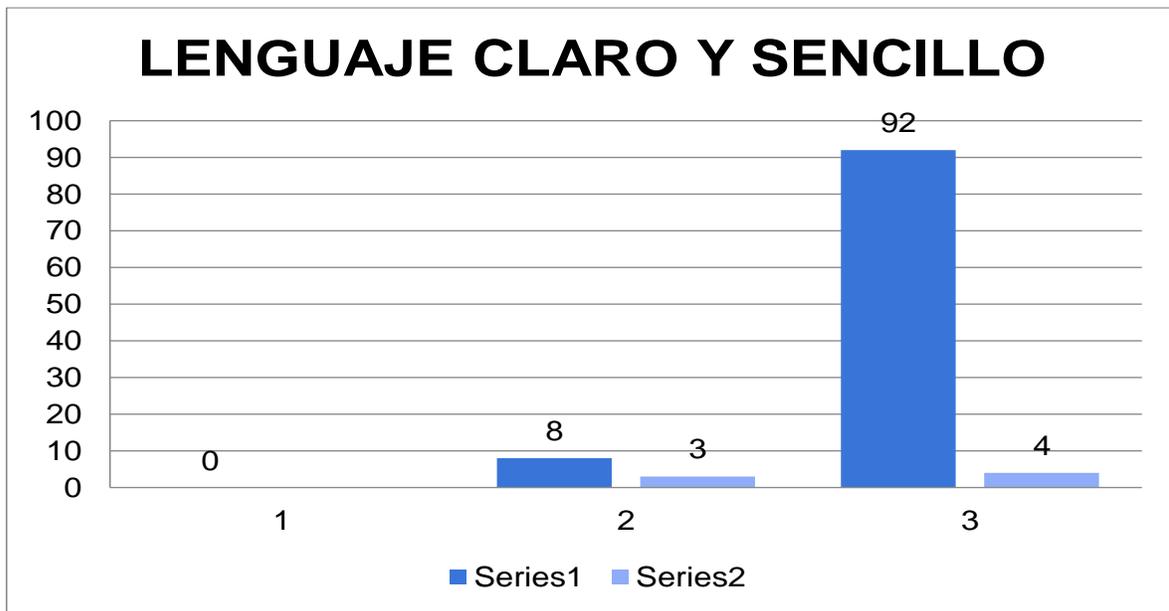


7. De las 100 personas encuestadas 30 personas calificaron con 3, el cual que las personas al momento de atenderlos es con mala actitud en ocasiones de mal genio y 70 personas calificaron con 4 que les parece bien la actitud de los funcionarios.

8¿ LENGUAJE CLARO Y SENCILLO?

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

GRAFICA N° 8



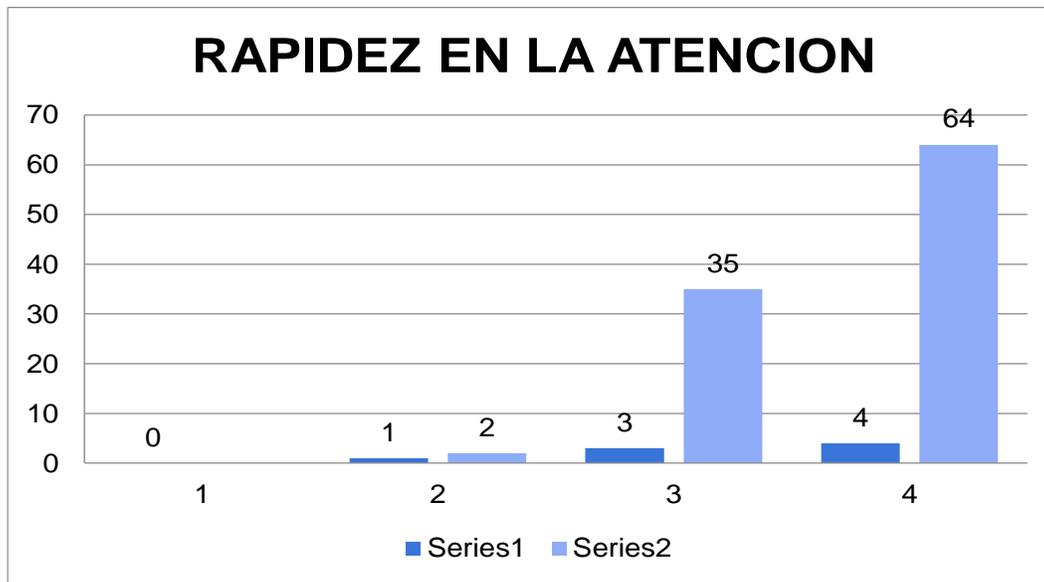
“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

8. De las 100 personas encuestadas 8 calificaron con una puntuación de 3, y 92 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



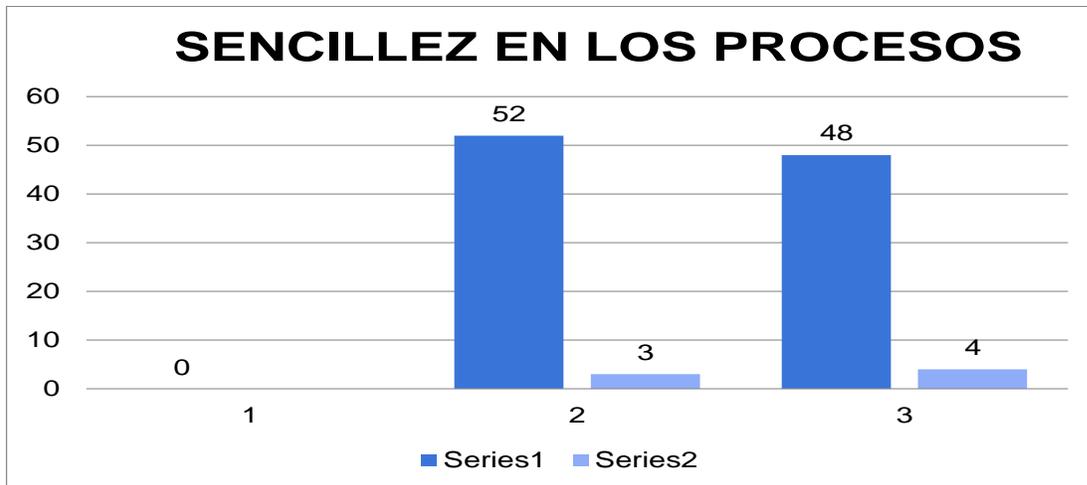
9. De las 100 personas encuestadas 1 persona calificó con 2 que a veces cuando están en urgencias se demoran bastante para atenderlos, 35 personas calificaron con 3 y 64 personas calificaron con 4 la rapidez en la atención que cuando han ido al hospital el tiempo es acorde.

10. ¿SENCILLEZ DE LOS PROCESOS?

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

GRAFICA N° 10

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

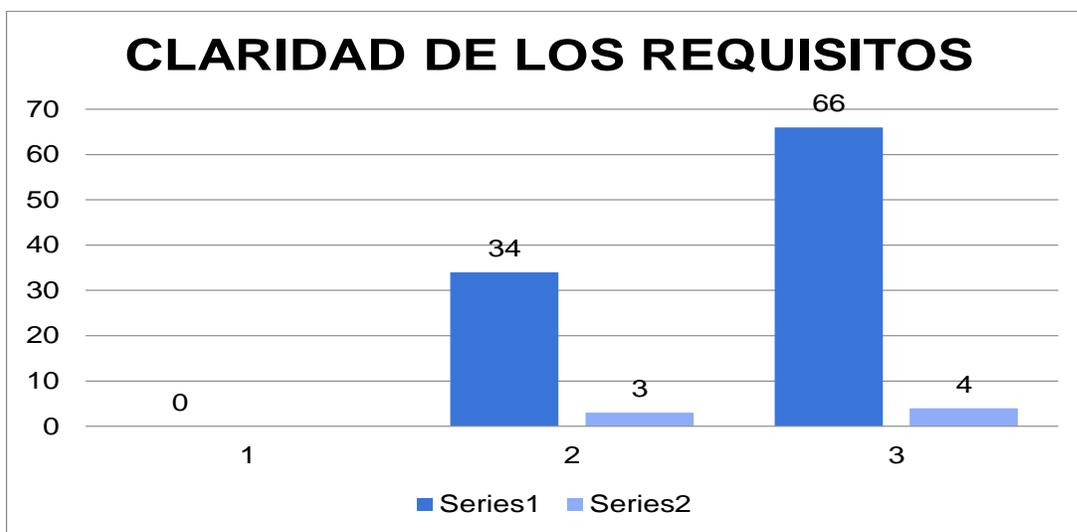


10. De las 100 personas encuestadas 52 calificaron con 3 que en ocasiones no le explican al paciente que medicamento le van a suministrar, 48 personas calificaron con 4 la sencillez en los procesos.

11 ¿CLARIDAD DE LOS REQUISITOS?

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

GRAFICA N° 11



11. De las 100 personas encuestadas 34 personas calificaron con 3 que a veces no entienden bien cuando les dan órdenes para autorizar sobre todo los adultos, y 66 personas calificaron con 4 la claridad de los requisitos.

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

12 ¿RESPETO POR EL TURNO DE ATENCION?
RESPUESTA 1 SIENDO MUY BAJO 2 REGULAR 3 MEDIO Y 4 ALTO

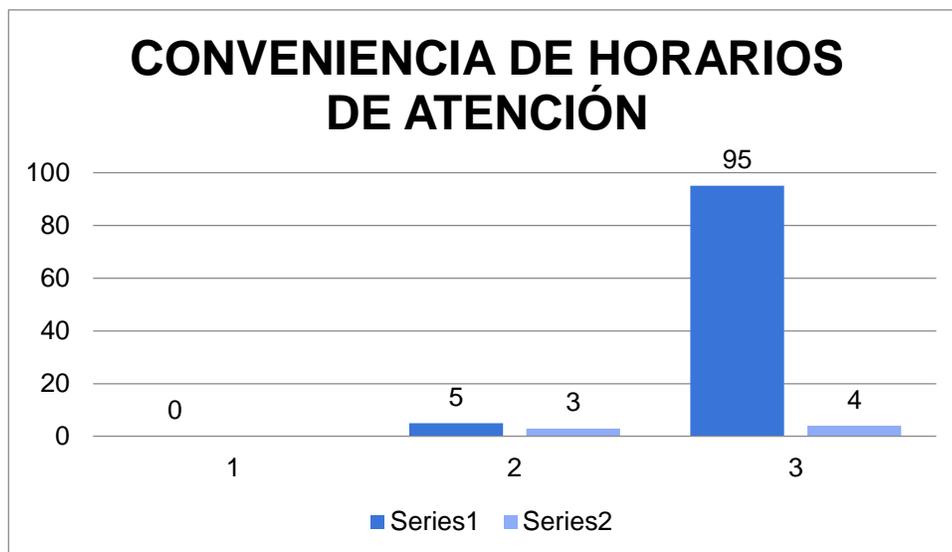
GRAFICA N° 12



12. De las 100 personas encuestadas 30 personas calificaron con 3 en ocasiones nos respetan la fila, y 70 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

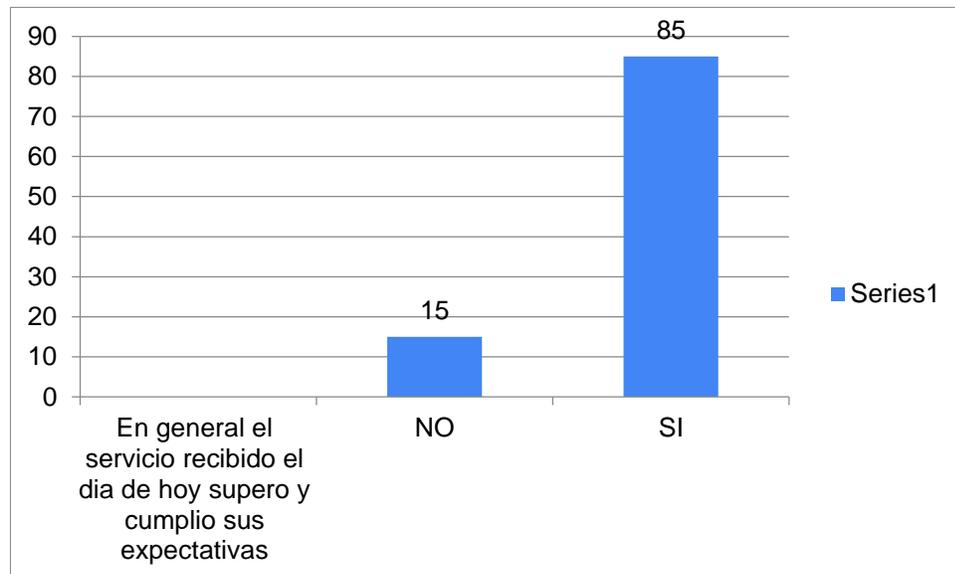


13. De las 100 personas encuestadas 5 calificaron con 3 en esa ocasión se demoraron en atender porque estaba caído el sistema, 95 calificaron con 4, en la conveniencia en los horarios de atención no presentaron ningún inconveniente.

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

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

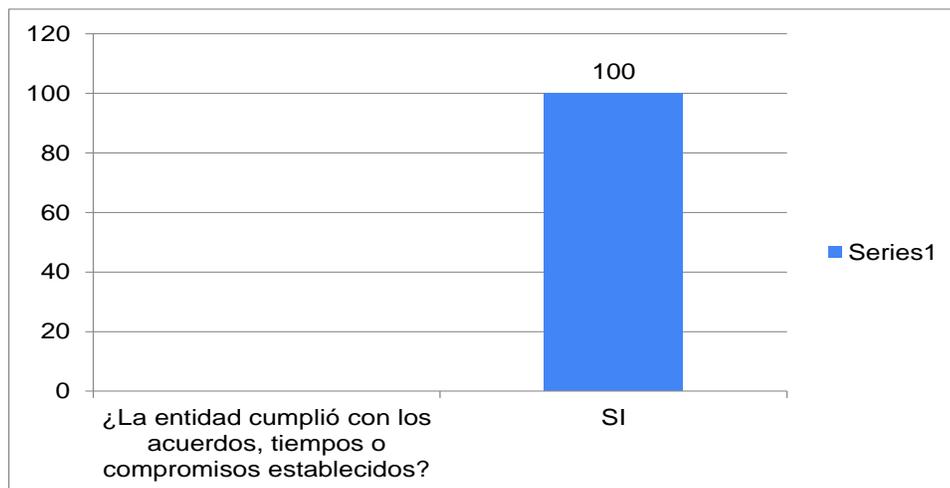
GRAFICA N° 14



14. De las 100 personas encuestadas 15 personas contestaron que ese día de la atención no cumplieron con las expectativas el cual iba a consulta y 85 personas contestaron que si cumplieron con sus expectativas en el servicio.

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

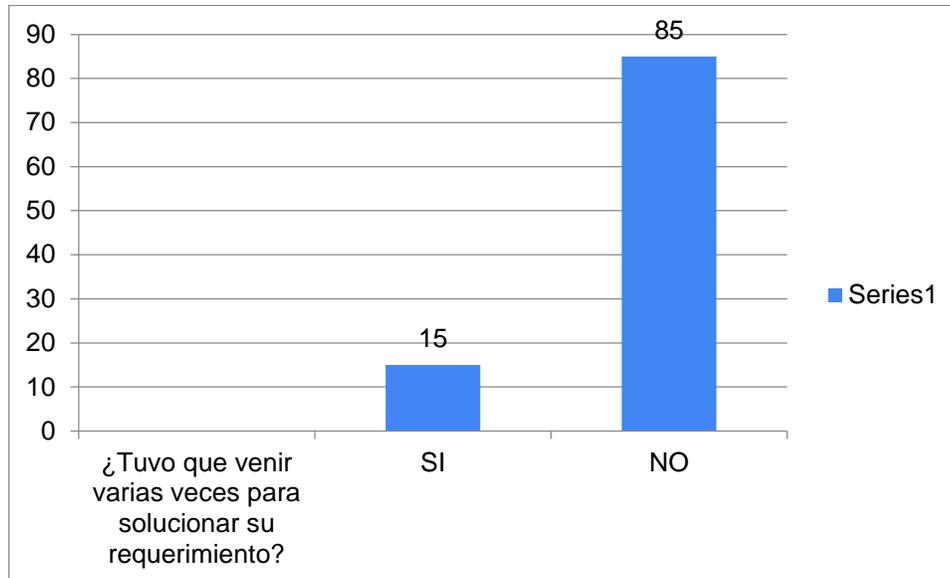
GRAFICA N° 15



15. De las 100 personas encuestadas 100 personas contestaron que la entidad si cumplio con los acuerdos, tiempos y compromisos establecidos.

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

GRAFICA N° 16

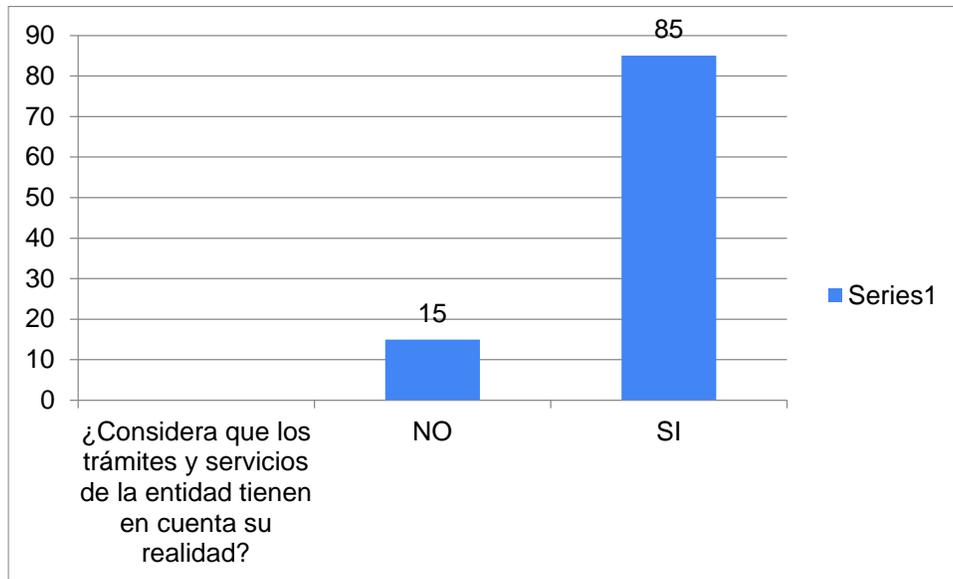


16. De las 100 personas encuestadas 15 personas contestaron que SI tuvieron que ir varias veces para solucionar su requerimiento en ocasiones porque el medico no llega atender a los pacientes y nos devuelven para la casa pero de inmediato nos reprograman la cita, y 85 contestaron que NO nunca le ha sucedido.

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 85 contestaron que SI consideran que los trámites y los servicios de la entidad tienen en cuenta la realidad de cada uno de los pacientes. Y 15 personas contestaron que NO tienen en cuenta su realidad sobre todo cuando las personas viven lejos del hospital no se les tiene consideración en la parte económica por el taxi el transporte y en ocasiones las personas del campo que vienen a cumplir sus citas médicas con puntualidad.

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

RECOMENDACIONES

- ❖ Se evidencio en la aplicación de la encuesta de percepción ciudadana a los usuarios más directos en brindar la información solicitada de hecho se hace necesario reforzar la humanización a los empleados que se encuentran de cara del ciudadano por ello es de gran importancia tener en cuenta la preparación de los profesionales en salud (médicos, enfermeras entre otros) para la concientización y sensibilización con respecto a la atención de los usuarios, que debe realizarse en el contexto de la ética y los valores, de este modo se pretende atender al paciente y suplir sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social, se implementaran capacitaciones en humanización y que dichas temáticas sean fundamentales en la atención y formación del personal, así se logra que las personas y usuarios de la salud sean considerados como seres humanos en un sentido global.

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