

## INFORME DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

**PRESENTADO POR: GLORIA ESMERALDA ALVAREZ GARCIA**  
**Responsable de la Oficina de Atención al Usuario**  
**SIAU**

**PRIMER SEMESTRE**

**AGUA DE DIOS, MAYO 2023**

## INTRODUCCION

Este proyecto tiene como objetivo principal la aplicación de la Encuesta de Percepción Ciudadana 2023 a través de llamada telefónica y 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.

## 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 caso de menores de edad, población adulto mayor, o con algún tipo de discapacidad las 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

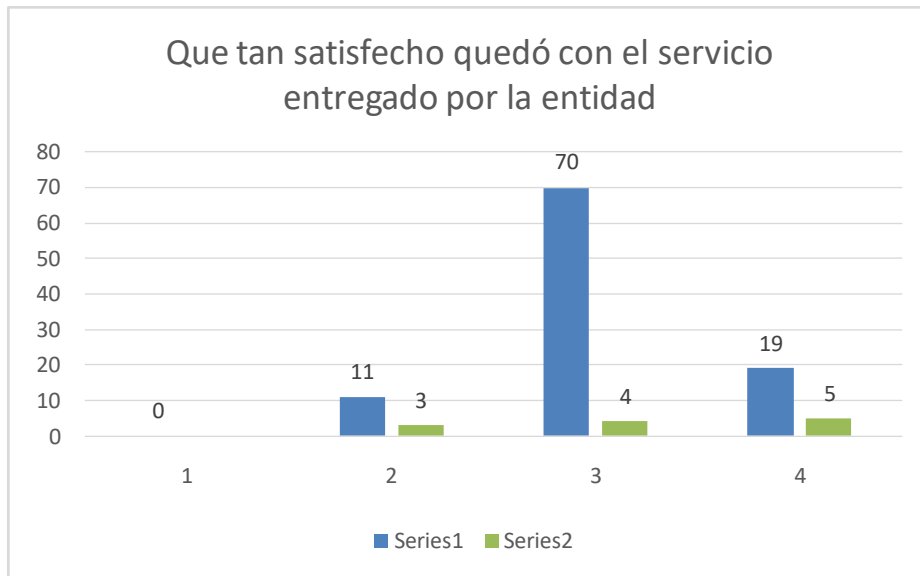
Se realizará la encuesta de percepción ciudadana a 100 usuarios que utilizan los servicios del Sanatorio de Agua de Dios Empresa social del Estado y se realizara por vía celular y presencial.

## 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 encuesta de percepción dirigida 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?

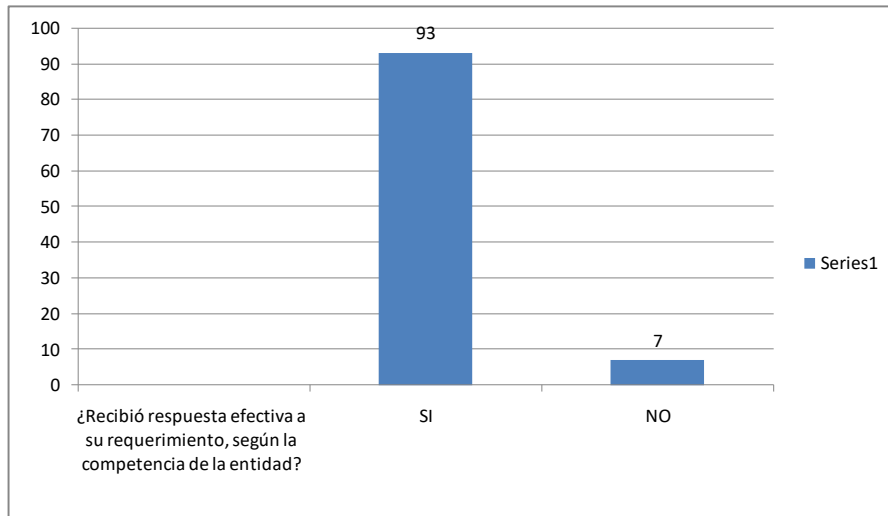
- 1 Nada Satisfecho
- 2 Poco Satisfecho
- 3 Satisfecho
- 4 Muy Satisfecho
- 5 Sumamente Satisfecho



De los 100 usuarios encuestados el 70% dieron una calificación de 4 la pregunta indicando que había quedado muy satisfecho por el servicio entregado, el 11% califico en 3 indicando que había quedado satisfecho por el servicio brindado y el 19% califico en 5 indicando que había quedado sumamente satisfecho en el servicio prestado por la entidad.

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

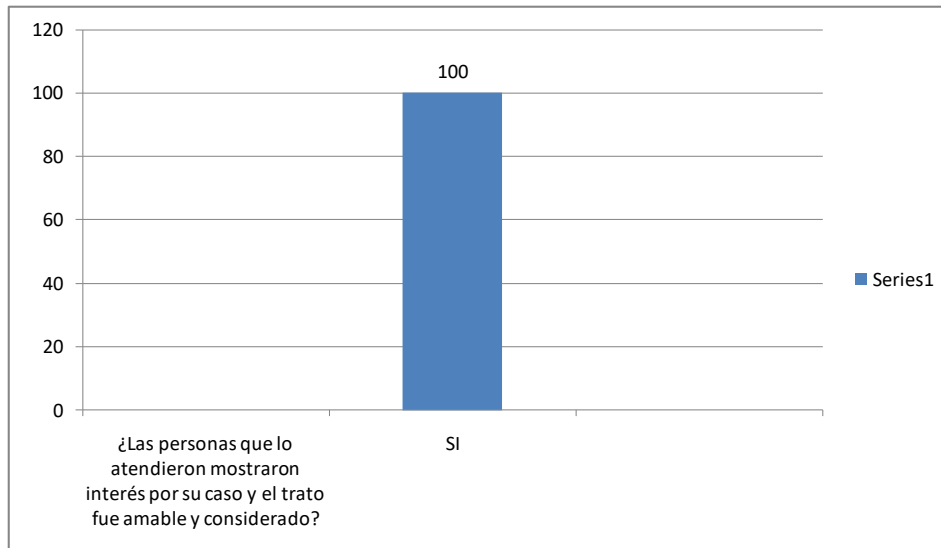
- SI
- NO



De los 100 usuarios encuestados el 93% contestaron SI recibieron respuesta efectiva del requerimiento y el 7% 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?

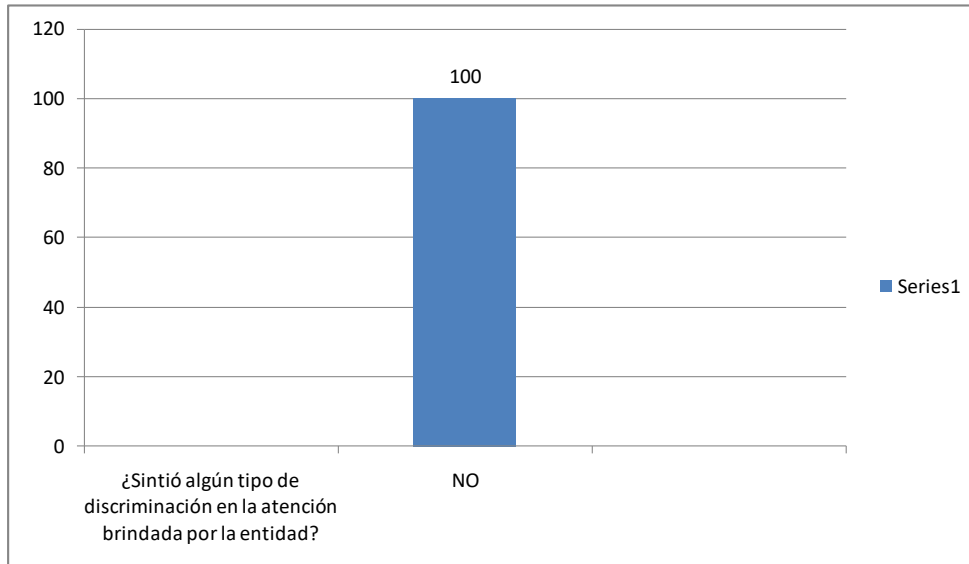
- SI
- NO



De los 100 usuarios encuestados el 100% 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 empezando por el portero, las personas de las ventanillas, médicos y enfermeras.

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

- SI
- NO

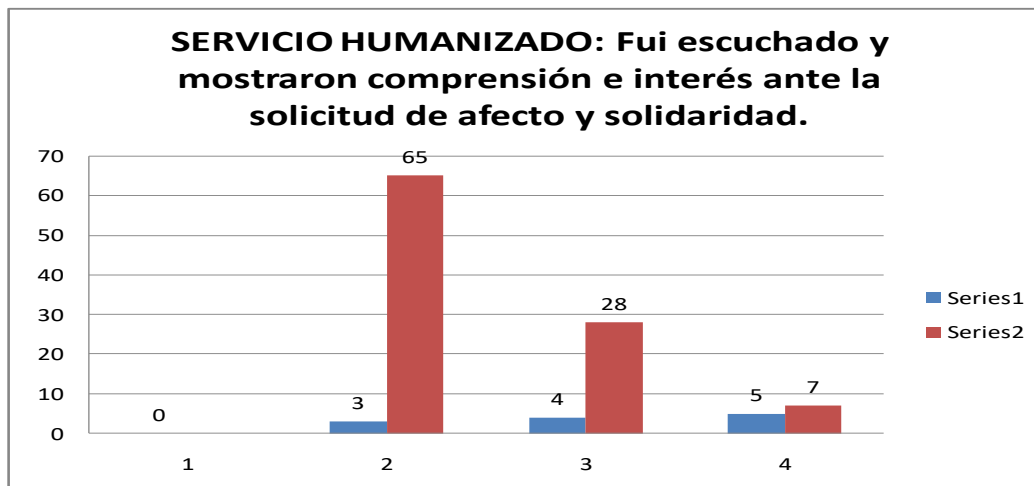


De los 100 usuarios encuestados el 100% contestaron que las personas que los atendieron NO sintieron ningún tipo de discriminación en la atención brindada por los empleados que laboran en el Sanatorio.

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

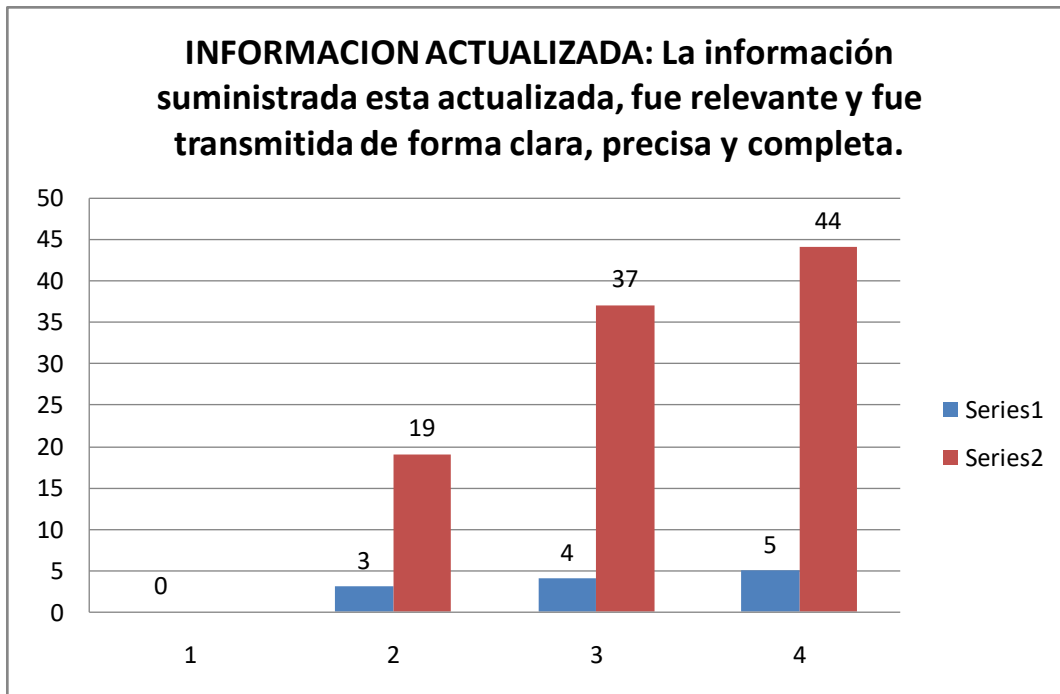


Actuando por el bienestar de nuestros Usuarios y sus Familias

De los 100 usuarios el 65% calificaron con 3 con un servicio humanizado, el 28% califico con 4 que fue muy bueno el servicio humanizado y el 7% califico con 5 indicando que fue excelente el servicio humanizado brindado por la organización que labora en el Sanatorio.

**Información Actualizada:** la información suministrada está actualizada, fue relevante y fue transmitida de forma clara, precisa y completa.

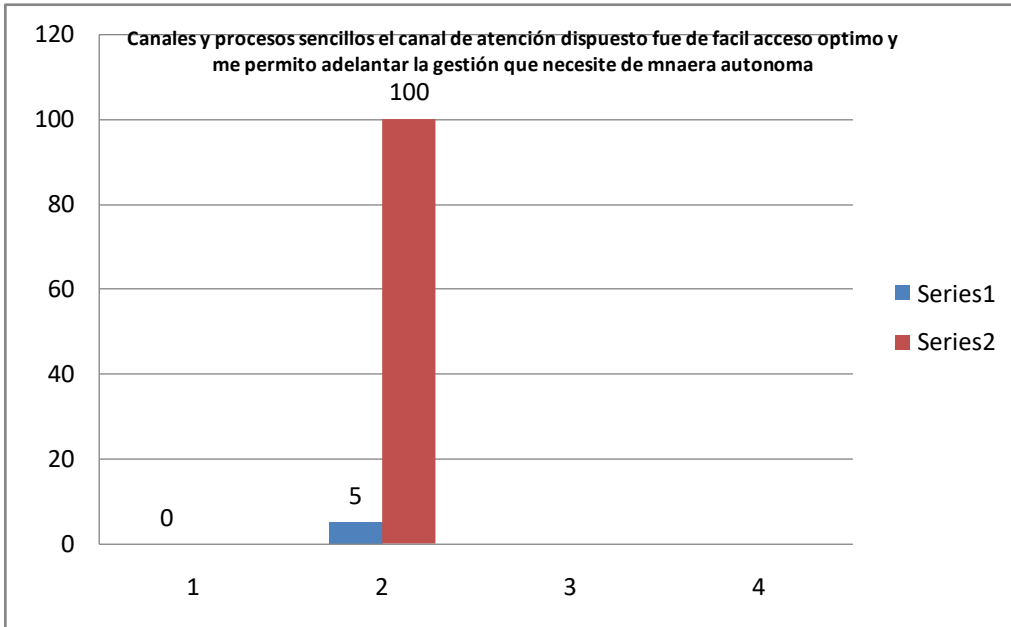
- 1 MALO
- 2 REGULAR
- 3 BUENO
- 4 MUY BUENO
- 5 EXCELENTE



De los 100 usuarios encuestados el 19% calificaron con 3 indicando que es buena la información actualizada fue relevante, el 37% califico con 4 indicando que fue muy bueno la información actualizada y el 44% 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.

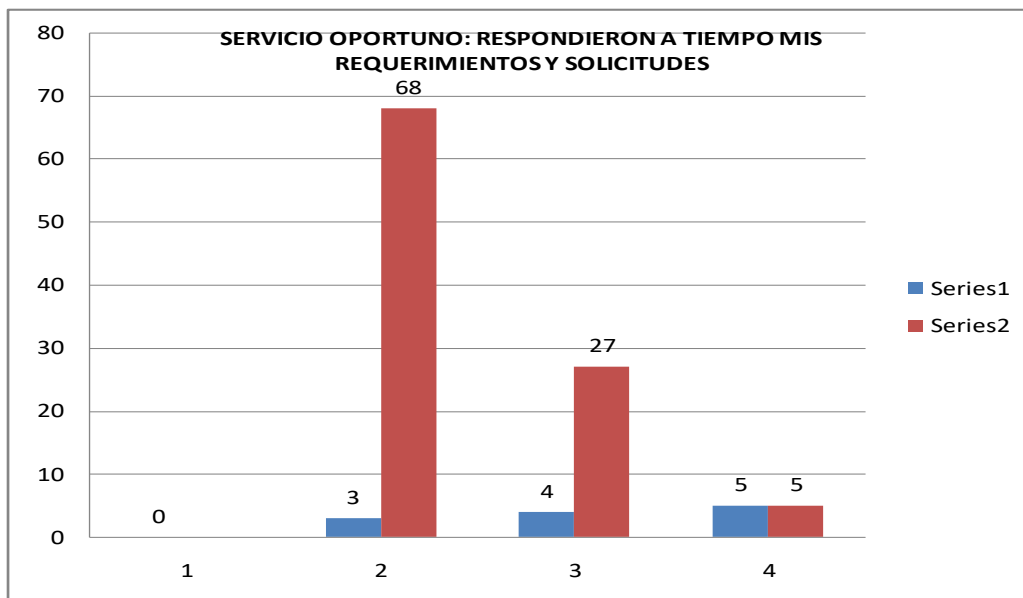
- 1 MALO
- 2 REGULAR
- 3 BUENO
- 4 MUY BUENO
- 5 EXCELENTE



De los 100 usuarios encuestados el 100% calificaron con 5 los canales y procesos sencillos el canal de atención dispuesto fue fácil y de acceso óptimo y me permito adelantar la gestión que necesite manera autónoma.

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

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

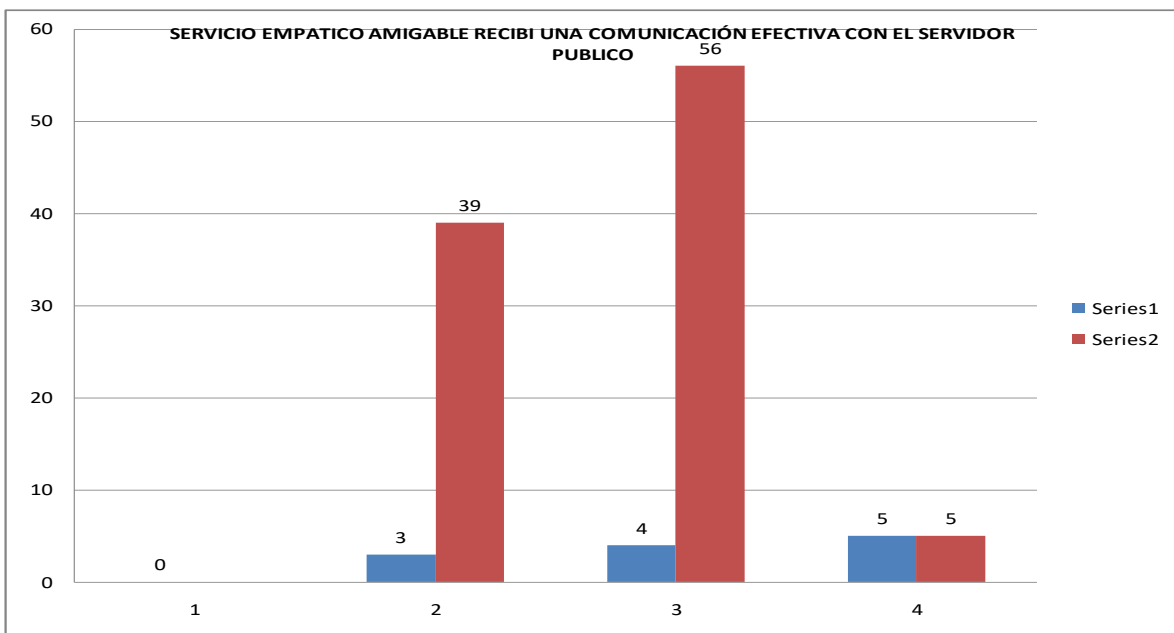




De los 100 usuarios el 68% contestaron con 3 que el servicio fue oportuno, el 27% calificaron con 4 que fue muy bueno el servicio oportuno y el 5% califico con 5 que fue excelente el servicio oportuno respondiendo a tiempo los requerimientos y solicitudes.

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

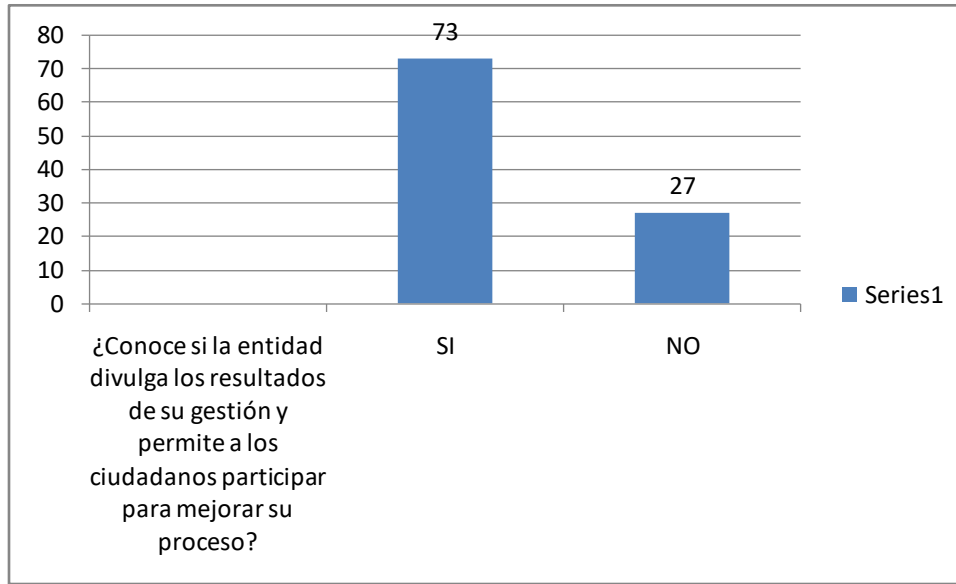
- 1 MALO
- 2 REGULAR
- 3 BUENO
- 4 MUY BUENO
- 5 EXCELENTE



De los 100 usuarios encuestados el 39% calificaron con 3 refiriendo que el servicio empático y amigable es bueno, que el 56% 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?

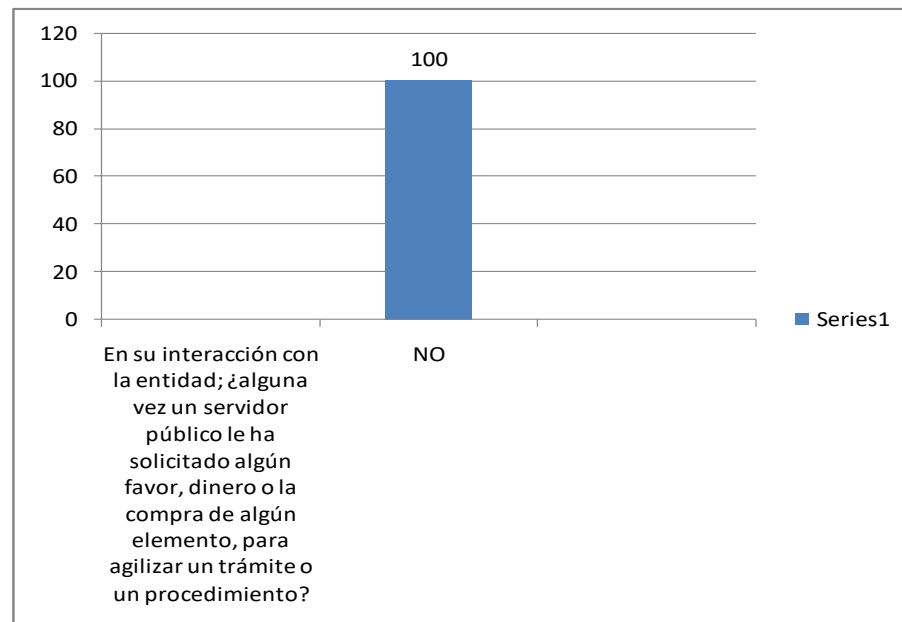
- SI
- NO



De los 100 usuarios encuestados el 73% 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 27% manifestaron que no conoce lo que la entidad divulga (por ejemplo el día de la jornada de vacunación nacional no la promocionaron como en otras ocasiones ya que hace falta el perifoneo.)

7) En su interacción con la entidad; ¿alguna vez un servidor público le ha solicitado algún favor, dinero o la compra de algún elemento, para agilizar un trámite o un procedimiento?

- SI
- NO



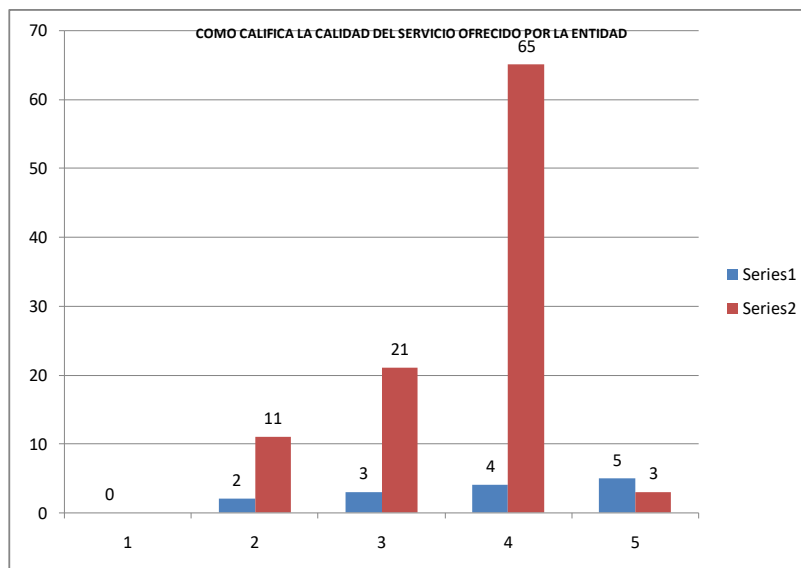
De los 100 usuarios encuestados el 100% contestaron ningún servidor público le ha solicitado algún favor, dinero o la compra de algún elemento, para agilizar un trámite o un procedimiento.

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

Si la respuesta anterior es positiva, nos puede indicar si dio a conocer a alguna de las áreas de control, este procedimiento.

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

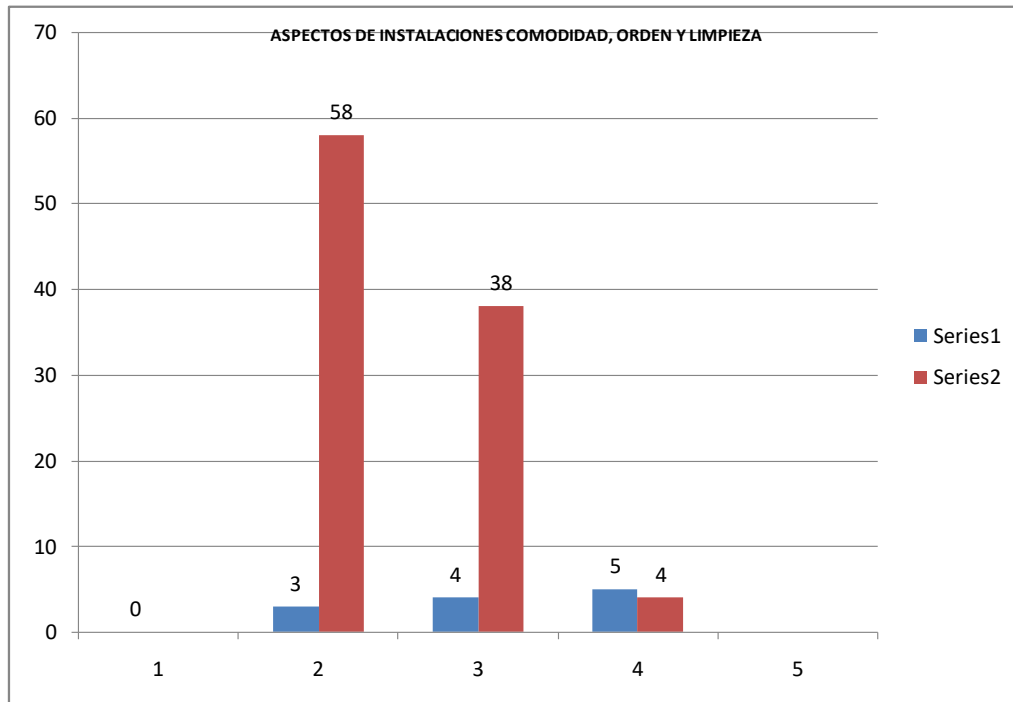
- 1 MALO
- 2 REGULAR
- 3 BUENO
- 4 MUY BUENO
- 5 EXCELENTE



De los 100 usuarios encuestados 11% califico en 2 indicando regular la calidad del servicio de urgencias, el 21% califico en 3 que es bueno la calidad del servicio, el 65% califico muy bueno y 3% calificaron 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.

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

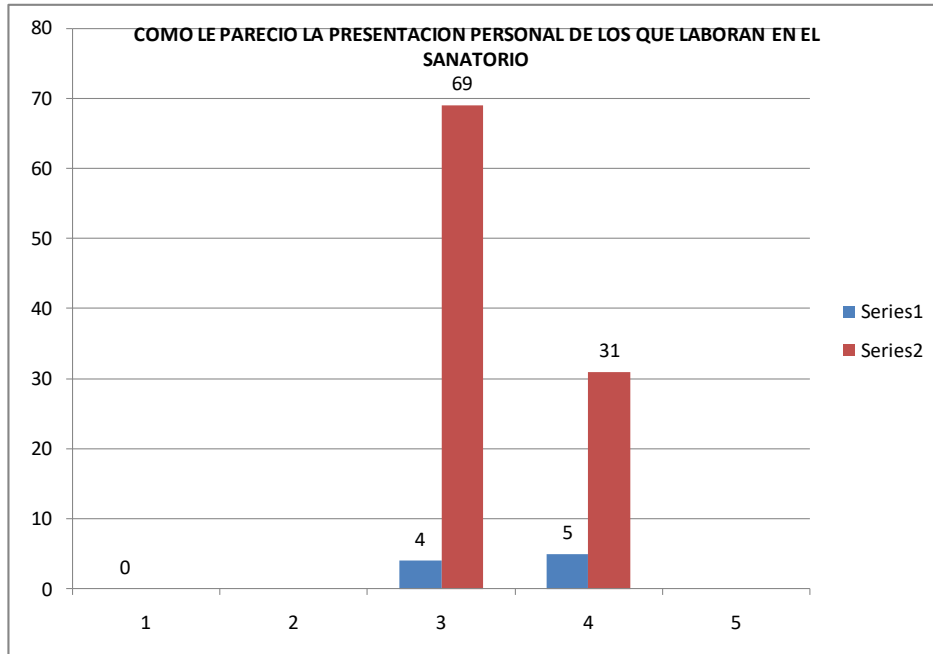
- 1 MALO
- 2 REGULAR
- 3 BUENO
- 4 MUY BUENO
- 5 EXCELENTE



De los 100 usuarios encuestados el 58% calificaron con 3 los aspectos de las instalaciones de comodidad orden y limpieza, el 38% calificaron con 4 los aspectos de las instalaciones de comodidad orden y limpieza, y el 4% califico con 5 indicando excelente los aspectos de las instalaciones del Hospital.

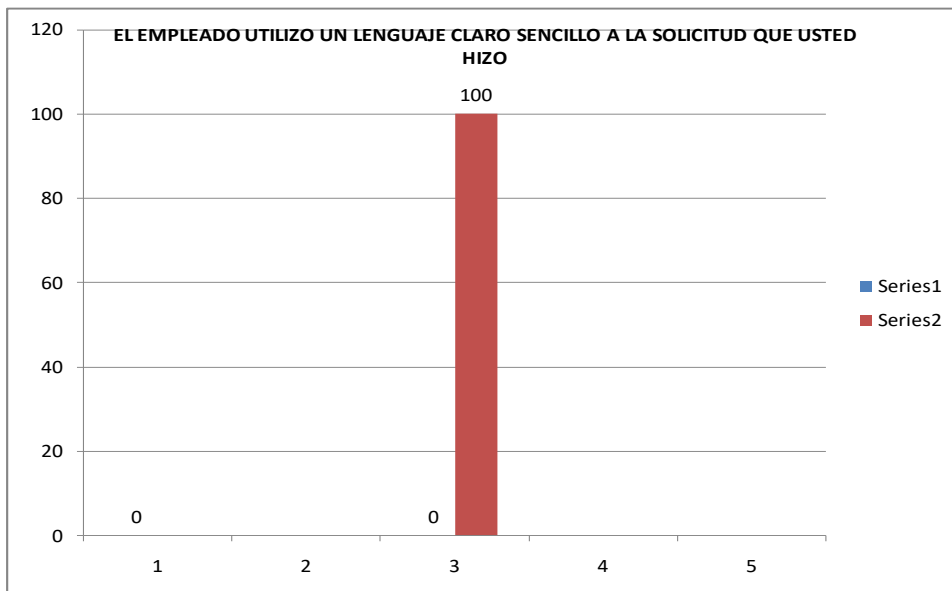
10) COMO LE PARECIO LA PRESENTACION PERSONAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL SANATORIO?

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



De los 100 usuarios encuestados el 69% calificaron con 4 indicando como muy buena la presentación personal de los empleados del Sanatorio y el 31% calificaron con 5 indicando que la presentación personal de los empleados del sanatorio es Excelente.

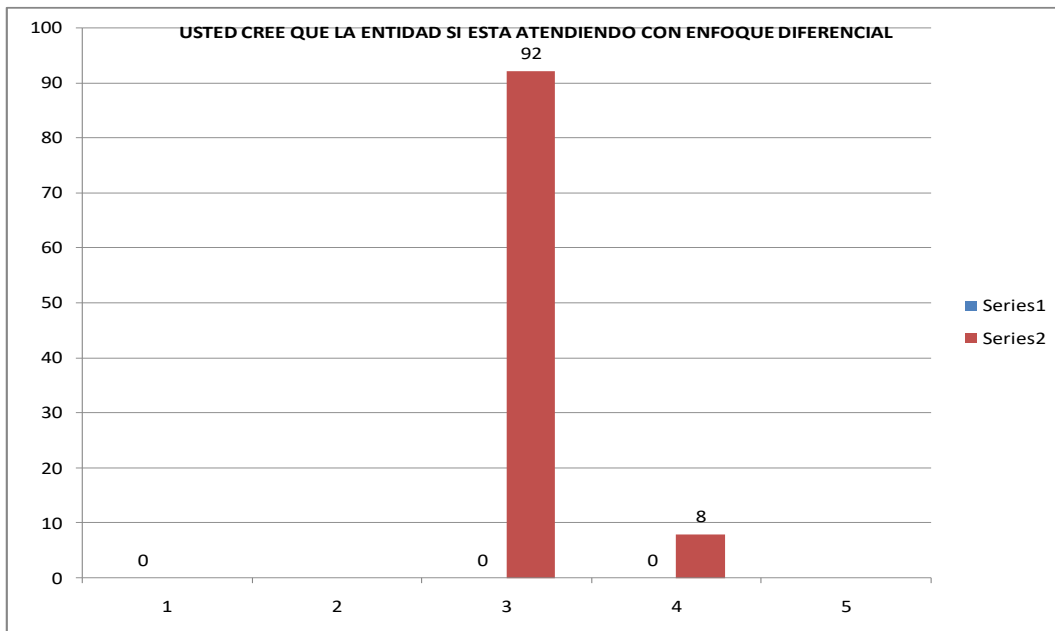
- 11) ¿EL EMPLEADO UTILIZO UN LENGUAJE CLARO SENCILLO A LA SOLICITUD QUE USTED LE HIZO?
- SI
  - NO



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.

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

- SI
- NO
- NO RESPONDE



De los 100 usuarios encuestados el 92% 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.

## RECOMENDACIONES

- 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.
- 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.