



# **ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA**

**PRIMER SEMESTRE 2024**

**GLORIA ESMERALDA ÁLVAREZ  
GARCÍA**



## INTRODUCCION

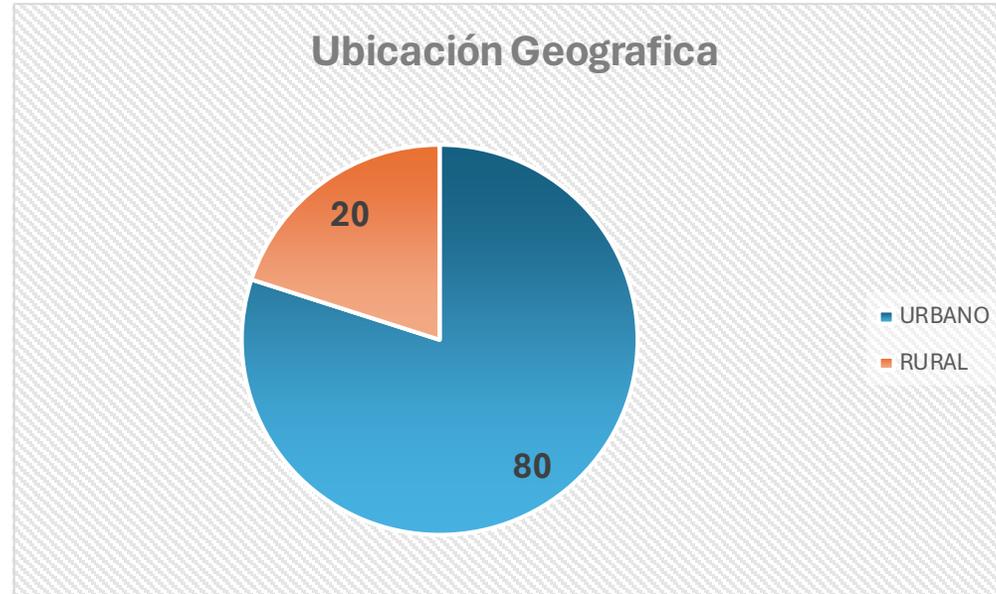
El Sanatorio de Agua de Dios, como una entidad amiga, aliada y solidaria con los usuarios, entiende que no basta con informar a sus Grupos de Valor y Ciudadanía sobre su gestión, sino que requiere conocer su opinión, para mejorar la oportunidad, pertinencia, claridad, calidad e impacto con que ejecuta su lema “Humano, seguro y sin Estigma” y así mismo dar cumplimiento a sus objetivos estratégicos. Una de las formas con que se llega a la comunidad para consultar su percepción, es a través de la realización de las encuestas encaminadas a recolectar la información suficiente que permita evaluar la facilidad de consulta en los canales de comunicación, las formas de expresión y claridad en las publicaciones de la información suministrada sobre la gestión de la entidad, así como como la pertinencia de los contenidos.

Con el fin de publicar, incentivar y propiciar la participación del mayor número de personas, en el primer semestre del 2024, el Sanatorio de Agua de Dios publicó la Encuesta de Percepción de la Ciudadanía, respecto de los temas mencionados en el párrafo anterior, la cual fue difundida a través de intranet y a la ciudadanía y demás Grupos de Valor a través del sitio Web de la entidad y las redes sociales durante el mes de mayo de 2024; la encuesta fue respondida por 100 personas cuyo perfil y resultados se detallan a continuación.

# CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA

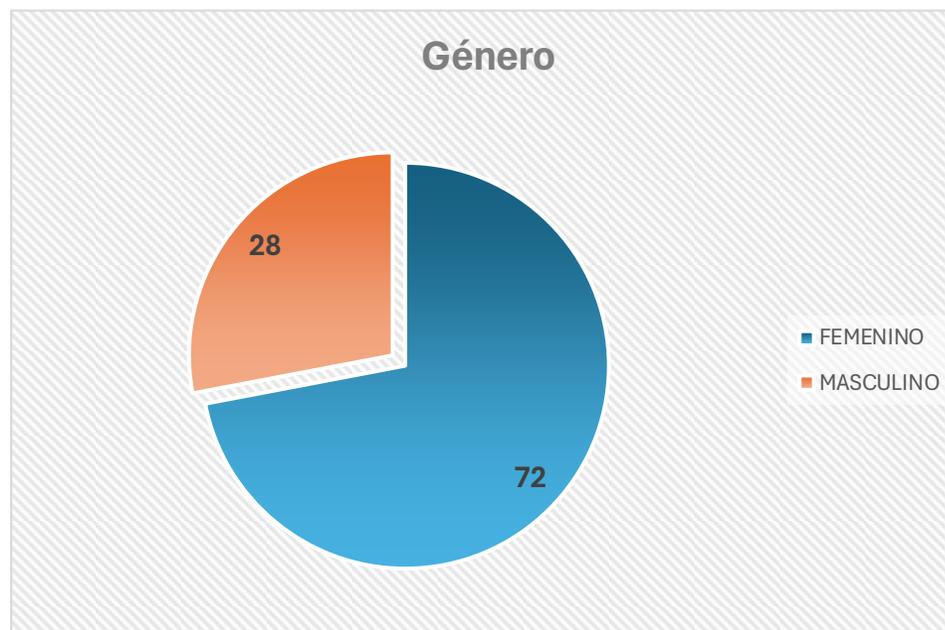


# UBICACIÓN GEOGRAFICA



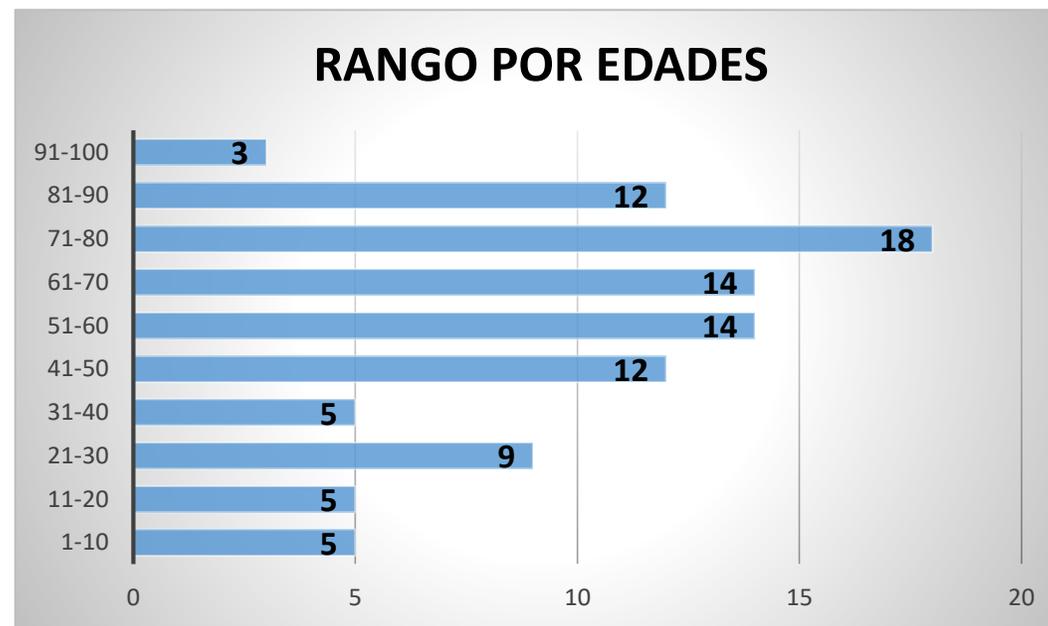
Por otro lado, se evidencia que falta la dirección de una proporción de los usuarios activos, por lo que se debe obtener esta información con el fin de tener una mejor aproximación de las características de los usuarios, es por esto que la población rural atendida fueron 20 y la población urbana fueron 80 para un total de 100 usuarios atendidos y registrado por el sistema de información **PANACEA**

# GENERO



En la gráfica se identifica que la mayor proporción de usuarios son las mujeres lo que concuerda con las cifras del DANE del Censo Nacional de Población y Vivienda del 2018, donde hay más mujeres que hombres en el territorio colombiano, en donde se puede evidenciar que las mujeres sexo femenino consultan más los servicios de salud que los hombres sexo masculino.

# RANGO POR EDAD

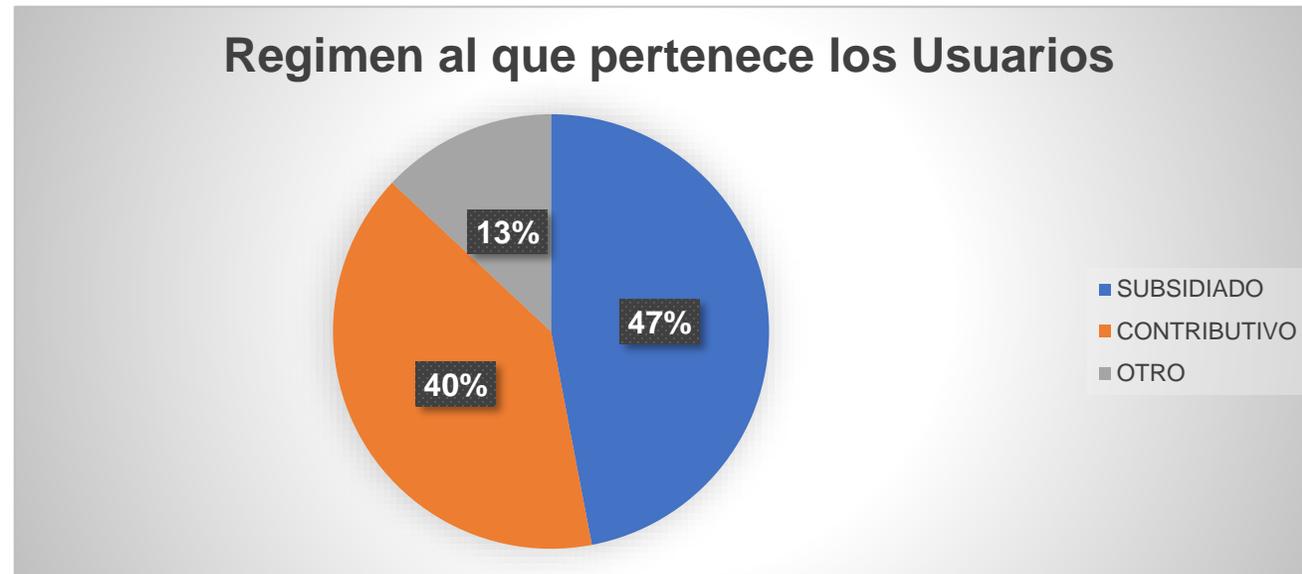


Se puede evidenciar en la gráfica que la mayor población encuestada es de los 71-80 años con 18 personas encuestadas en este rango por edades, significando que los adultos mayores consultan más nuestros servicios de salud del Hospital Herrera.

# RELACIÓN DE LOS ENCUESTADOS CON EL SANATORIO DE AGUA DE DIOS



## RÉGIMEN DE SALUD AL QUE PERTENECEN LOS ENCUESTADOS



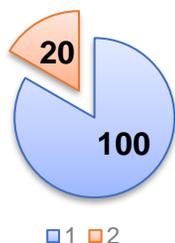
En la gráfica se identifica que la mayor proporción de los usuarios pertenecen al régimen subsidiado con 47 personas atendidas en el hospital, 40 personas que son del régimen subsidiado y 13 usuarios que manifiestan que pertenece a otro régimen de salud.

# OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE LA INFORMACIÓN QUE PRODUCE EL SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.



# REGULARIDAD DE VISITA AL SITIO WEB Y DEMÁS CANALES DE INFORMACIÓN

## DIARIAMENTE



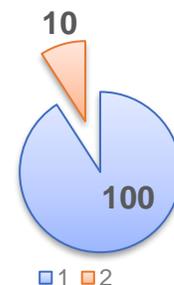
De los 100 participantes en la encuesta, 20% afirmaron visitar los canales del Sanatorio de Agua de Dios, diariamente.

## SEMANALMENTE



De los 100 participantes en la encuesta, 30% afirmaron visitar los canales del Sanatorio de Agua de Dios, cada semana.

## MENSUALMENTE



De los 100 participantes en la encuesta, 10% afirmaron visitar los canales del Sanatorio de Agua de Dios, mensualmente.

## OCASIONALMENTE



De los 100 participantes en la encuesta, 40% afirmaron visitar los canales del Sanatorio de Agua de Dios de manera ocasional.

## CLARIDAD Y COMPRENSIÓN DE LA INFORMACIÓN QUE PUBLICA LA ENTIDAD

### LENGUAJE FÁCIL DE ENTENDER

De los 100 participantes en la encuesta, **72** consideran que el lenguaje usado por el Sanatorio de Agua de Dios es fácil de entender

### ALGUNAS VECES LENGUAJE CONFUSO

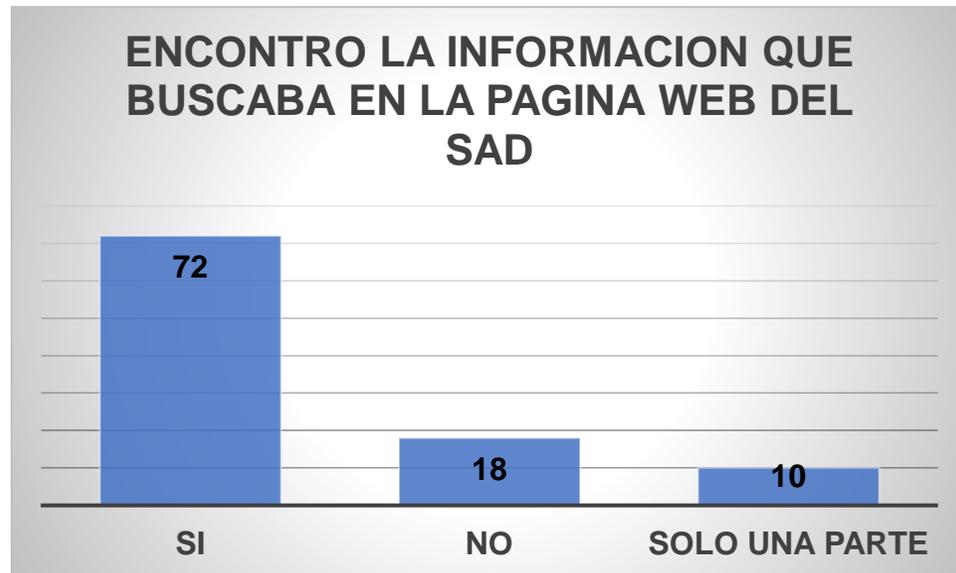
De los 100 participantes en la encuesta, **23** perciben que el lenguaje usado por la entidad algunas veces es complejo

### EL LENGUAJE ES CONFUSO

De los 100 participantes en la encuesta, **5** afirmaron que el lenguaje usado por la entidad es complejo

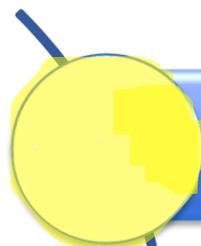


## CONSULTA SOBRE LA FACILIDAD DE ENCONTRAR LA INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DEL SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E

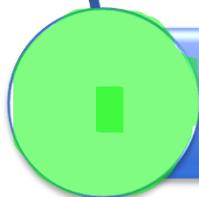


- Lo que nos indica en la gráfica de los 100 encuestados 72 contestaron que SI encontraron la información que buscaban, 18 contestaron que NO esto obedece que fue la población que 71-80 años hacían uso de los servicios de salud y 10 contestaron que solamente una parte.
- Según los encuestados hay que actualizar el formato de las PQRSDF ya que no se encuentra de fácil acceso al usuario.
- Falta que publiquen los programas de PyM porque los usuarios desconocemos esa información de los programas.
- Falta que en la página web del Sanatorio publiquen con que EPS se tiene convenio.
- Excelente el servicio brindado en Consulta Externa.

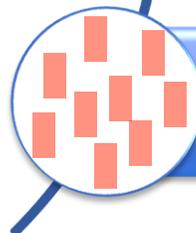
## **LA INFORMACIÓN QUE CONSULTA EN EL SITIO WEB Y/O REDES SOCIALES DEL SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E. LE HA SERVIDO DE AYUDA PARA SU INTERES Y EL DE SU FAMILIA**



Los servicios brindados por el Sanatorio de Agua de Dios son de excelente calidad el 100% de los encuestados manifestaron la satisfacción de los servicios brindados.



Quienes respondieron la encuesta, 90 personas comentaron haber tenido en cuenta la información del Sanatorio de Agua de Dios para identificar sus derechos y deberes de los usuarios y sus familias, 10 contestaron no conocer sus deberes y derechos.



Quienes contestaron la encuesta refieren que se debe continuar con el mejoramiento de las instalaciones del Hospital Herrera y que puedan ampliar más los servicios de salud, como de otras especialidades.

# CONCLUSIONES

- ❖ En el año 2024 la participación ciudadana en este tipo de encuesta presentó un incremento significativo debido a que las personas están más vinculadas en brindar la opinión de ellos y que sean escuchados para el bienestar de ellos y sus familias.
- ❖ En el ejercicio de participación ciudadana de 2024 se evidenció un importante crecimiento de la participación del grupo de valor ya que no acudían a las reuniones convocadas por el Sanatorio de Agua de Dios.
- ❖ Las quejas relacionadas con PQRSFD disminuyeron notoriamente pasando de 45 en el año 2022 a 34 en el año 2023 personas que se refirieron al tema, lo que refleja el impacto de la mejora continua que se han implementado en la entidad para la gestión de las PQRSDF.
- ❖ El Sanatorio de Agua de Dios E.S.E seguirá tomando los datos capturados a través de este ejercicio de participación ciudadana como referente para las actividades a implementar con el propósito de consolidarse como una entidad que esta con los usuarios y sus familias y como su lema lo dice “Humano, seguro y sin Estigma”.



“No se trata de  
cuánto se hace,  
sino de cuánto  
**AMOR**  
se pone en ello”

*“la Paz empieza con una sonrisa”*

ABODELA S.E.  
Pquia, San Bernardo Abad

**¡Gracias!**

