



**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA
II CUATRIMESTRE 2025
ATENCION AL USUARIO
GLORIA ESMERALDA ALVAREZ GARCIA**

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.

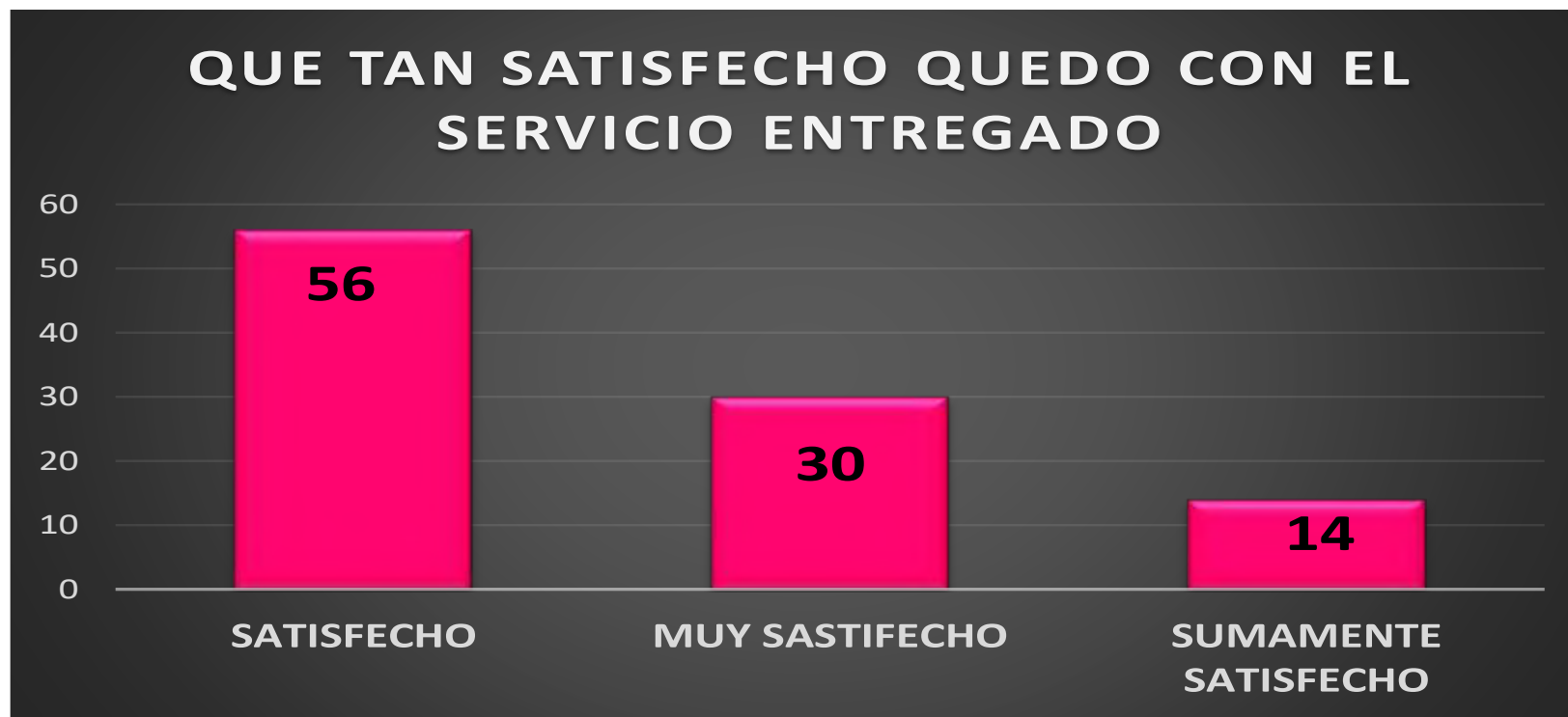
Con el fin de publicar, incentivar y propiciar la participación del mayor número de personas, en el segundo cuatrimestre del 2025, la cual será presentada y socializada a los grupos de Valor a través del sitio Web de la entidad y las redes sociales durante el mes de septiembre 2025; la encuesta fue aplicada por 100 personas cuyo perfil y resultados se detallan a continuación.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo de esta encuesta es conocer la percepción de satisfacción de la ciudadanía, basándose en cinco criterios clave que evalúan de forma integral la calidad y el ciclo del servicio prestado: atención general, facilidad, claridad, atención del empleado y trato general recibido por la entidad. Este informe forma parte del seguimiento anual a los resultados obtenidos en la encuesta de percepción ciudadana, y permite realizar un análisis tanto cuantitativo como cualitativo para identificar fortalezas y debilidades, con el fin de impulsar la mejora continua del servicio.

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA

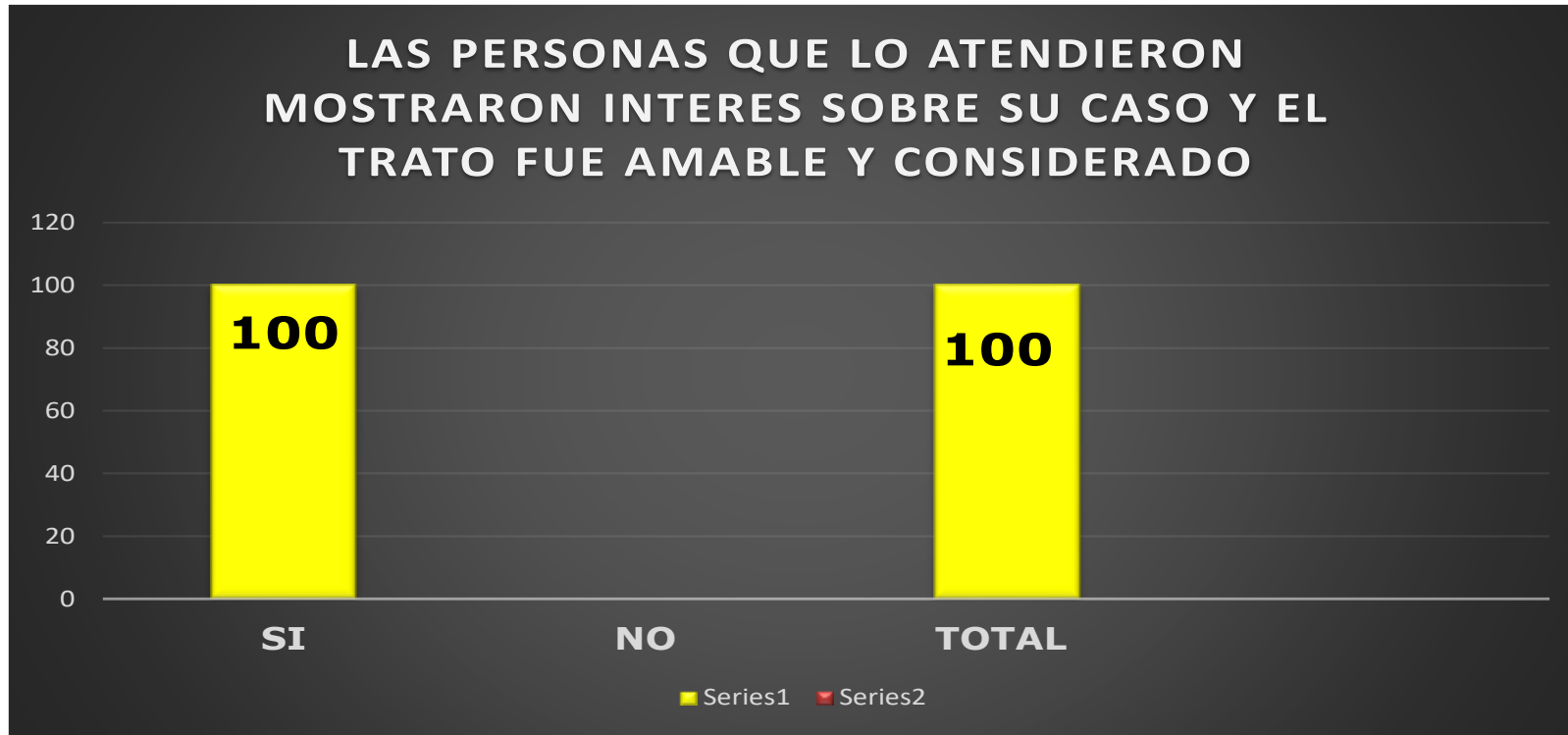




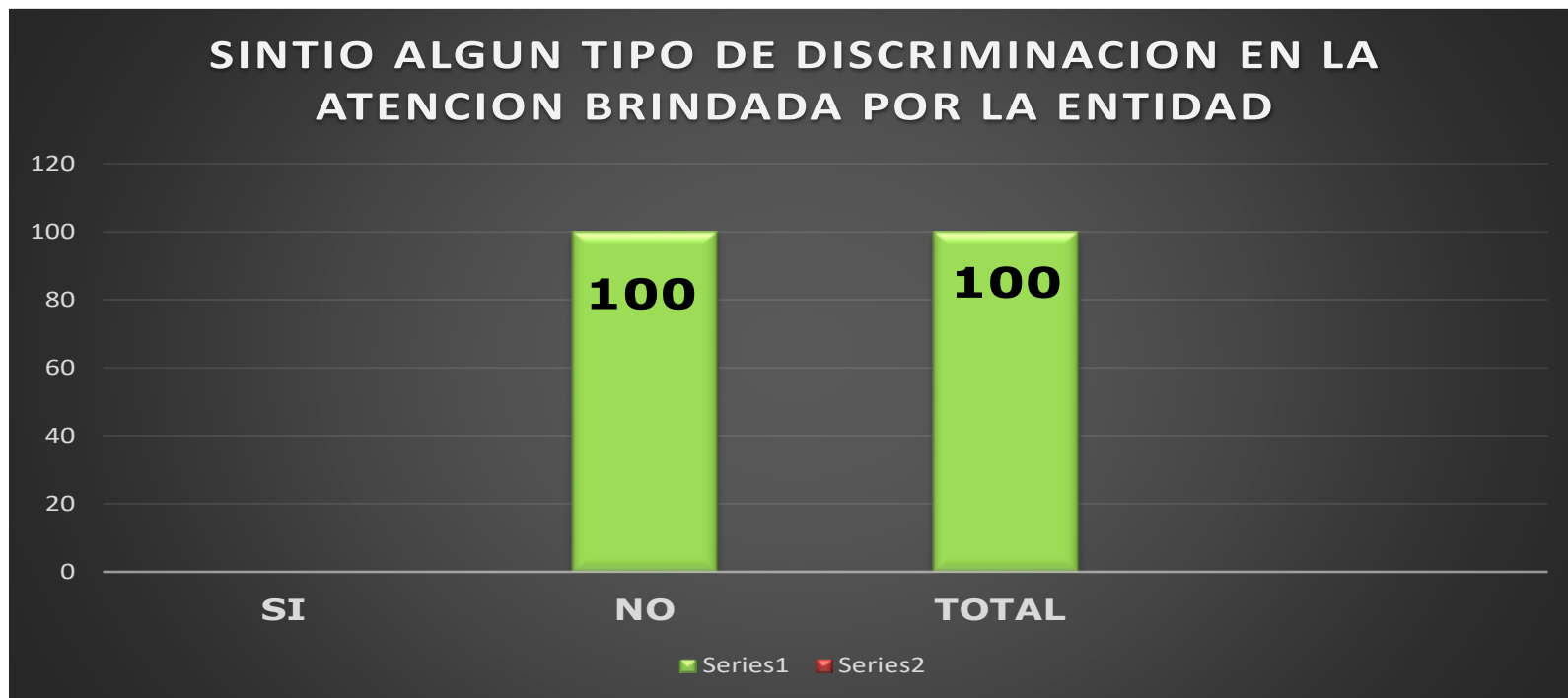
De los 100 encuestados 56 calificaron la pregunta N° 1 que se sentían satisfechos en el servicio brindado que equivale al 56%, 30 usuarios contestaron que sentían muy satisfechos con el servicio brindado que corresponde al 30% y 14 usuarios contestaron que se sentían sumamente satisfechos equivalente al 14% de satisfacción en la entrega del servicio.



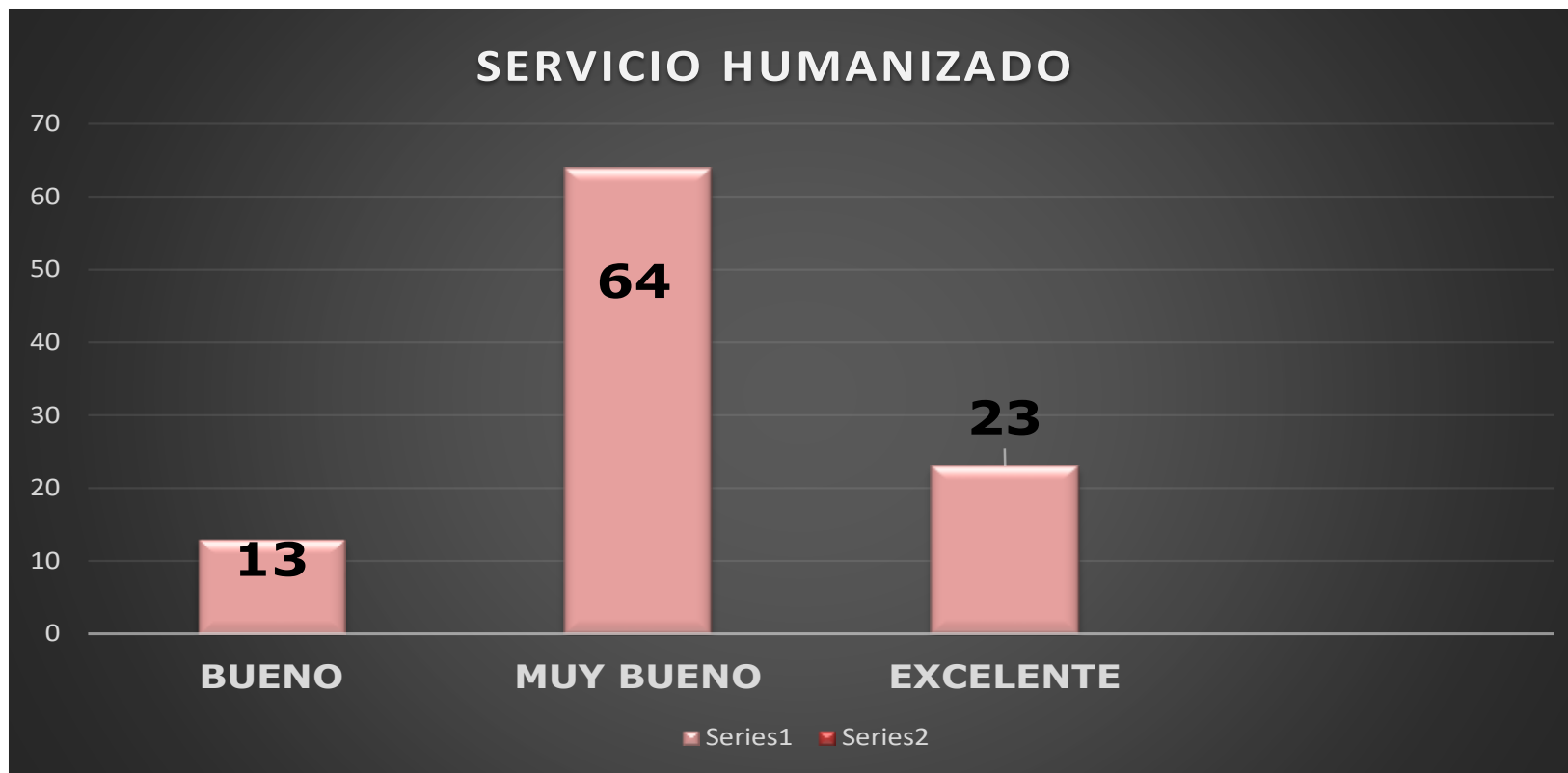
De los 100 encuestados 97 calificaron la pregunta N° 2 que SI recibieron respuesta oportuna al requerimiento que equivale al 97% y 3 usuarios que no recibieron respuesta oportunamente su requerimiento que equivale el 3% en las ventanillas de urgencias de cara al usuario.



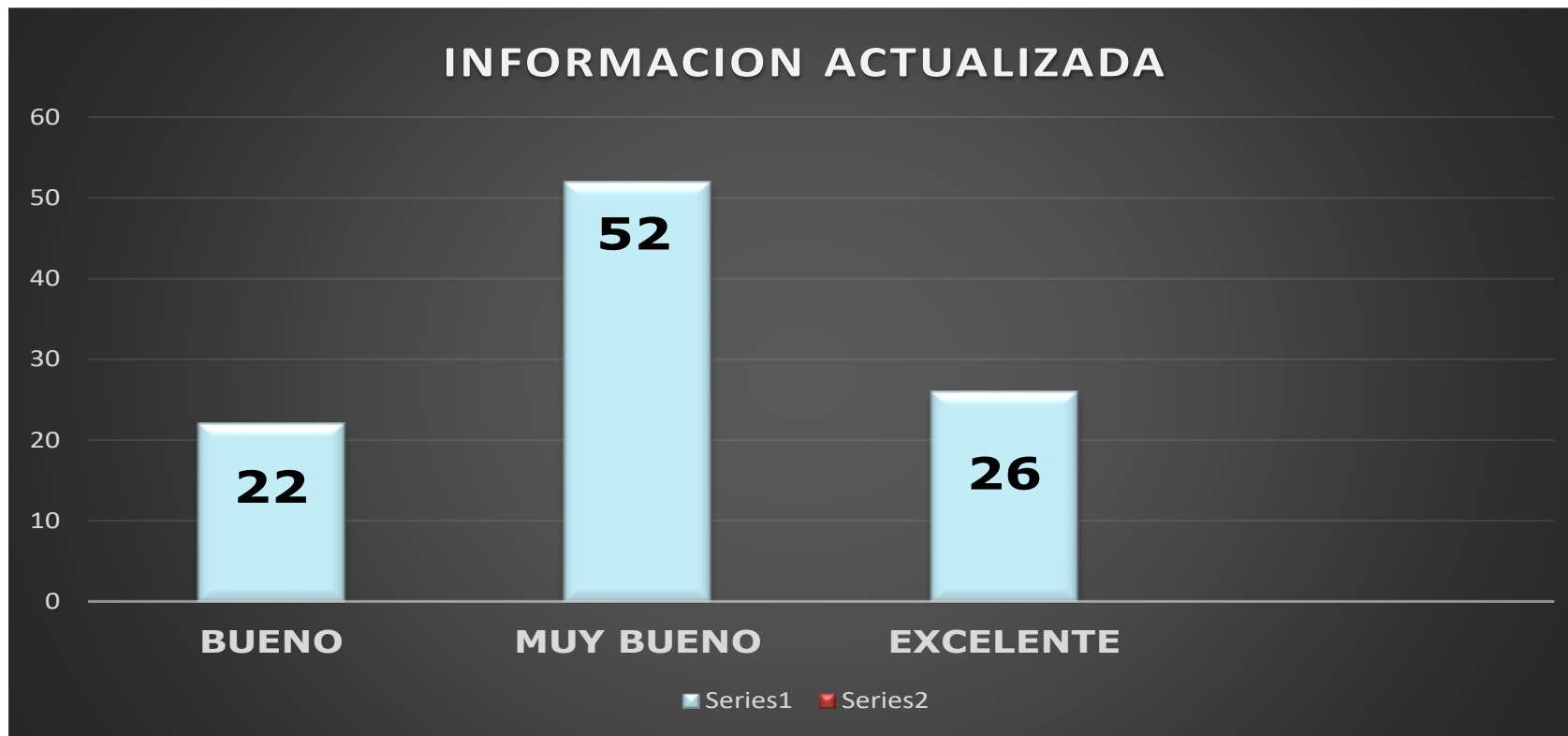
De los 100 encuestados 100 calificaron la pregunta N° 3 que la personas que los atendieron mostraron interés sobre su caso y el trato fue amable y considerado que equivale al 100%.



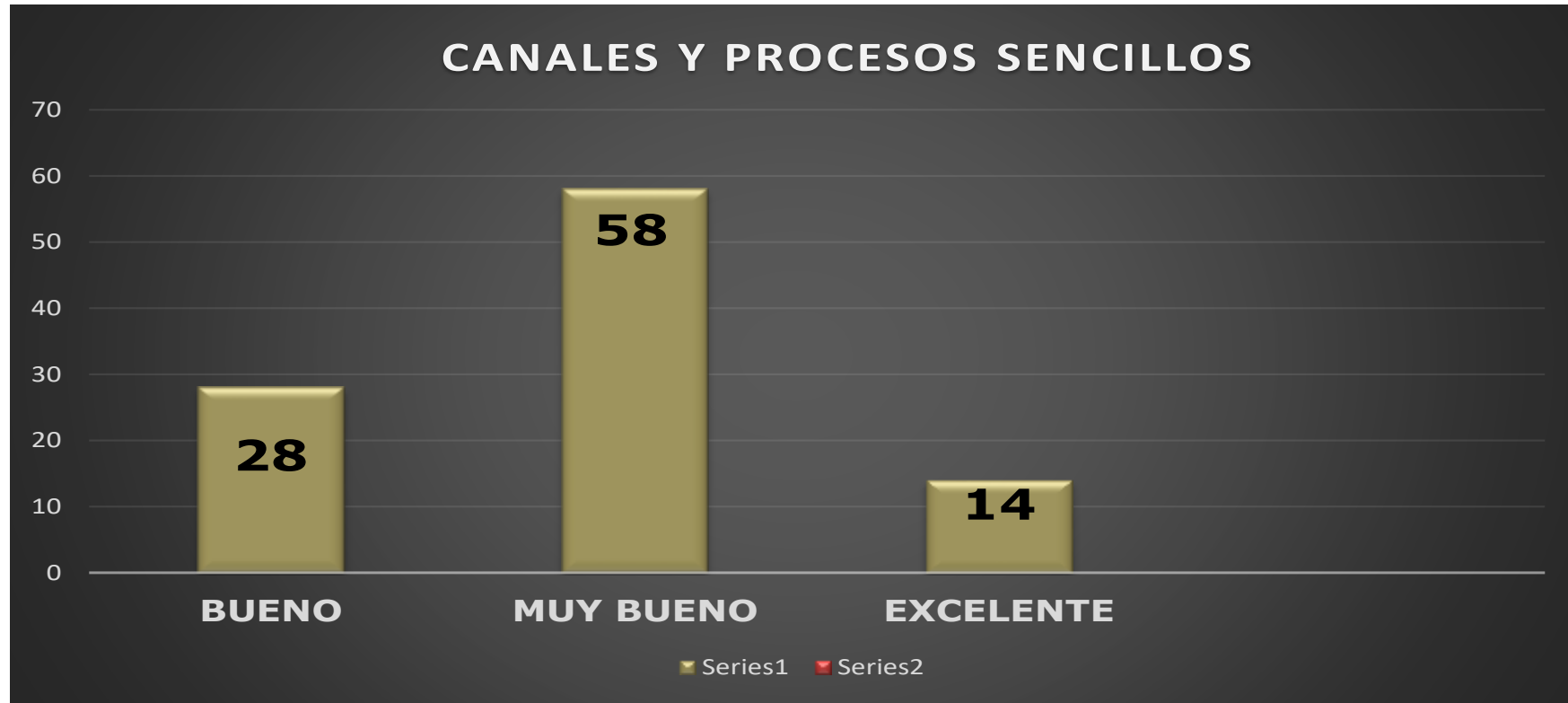
De los 100 encuestados 100 calificaron la pregunta N° 4 que no sintieron ningún tipo de discriminación en la atención brindada por la entidad.



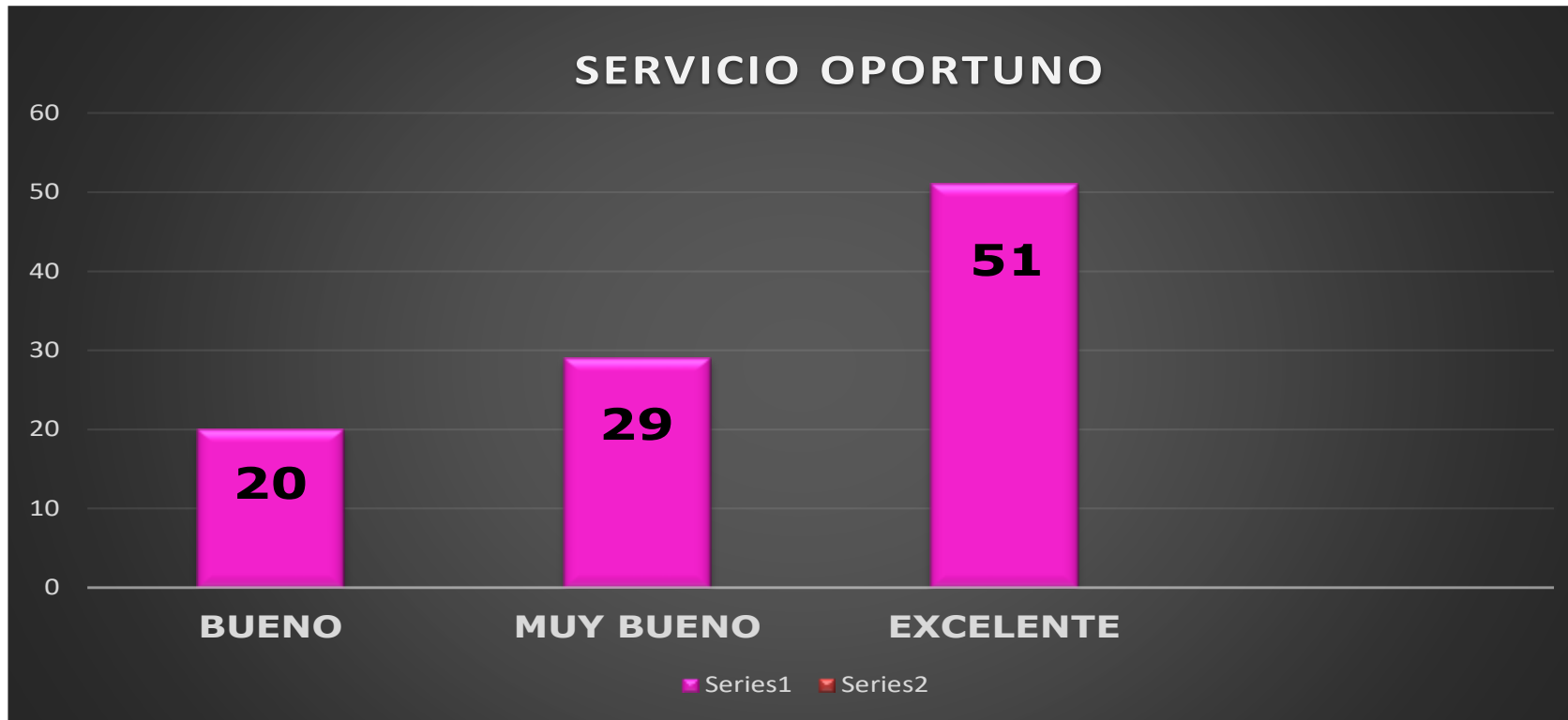
De los 100 encuestados 13 calificaron la pregunta N° 5 que el servicio humanizado fue bueno, 64 calificaron el servicio humanizado muy bueno y 23 usuario contestaron que el servicio humanizado fue excelente.



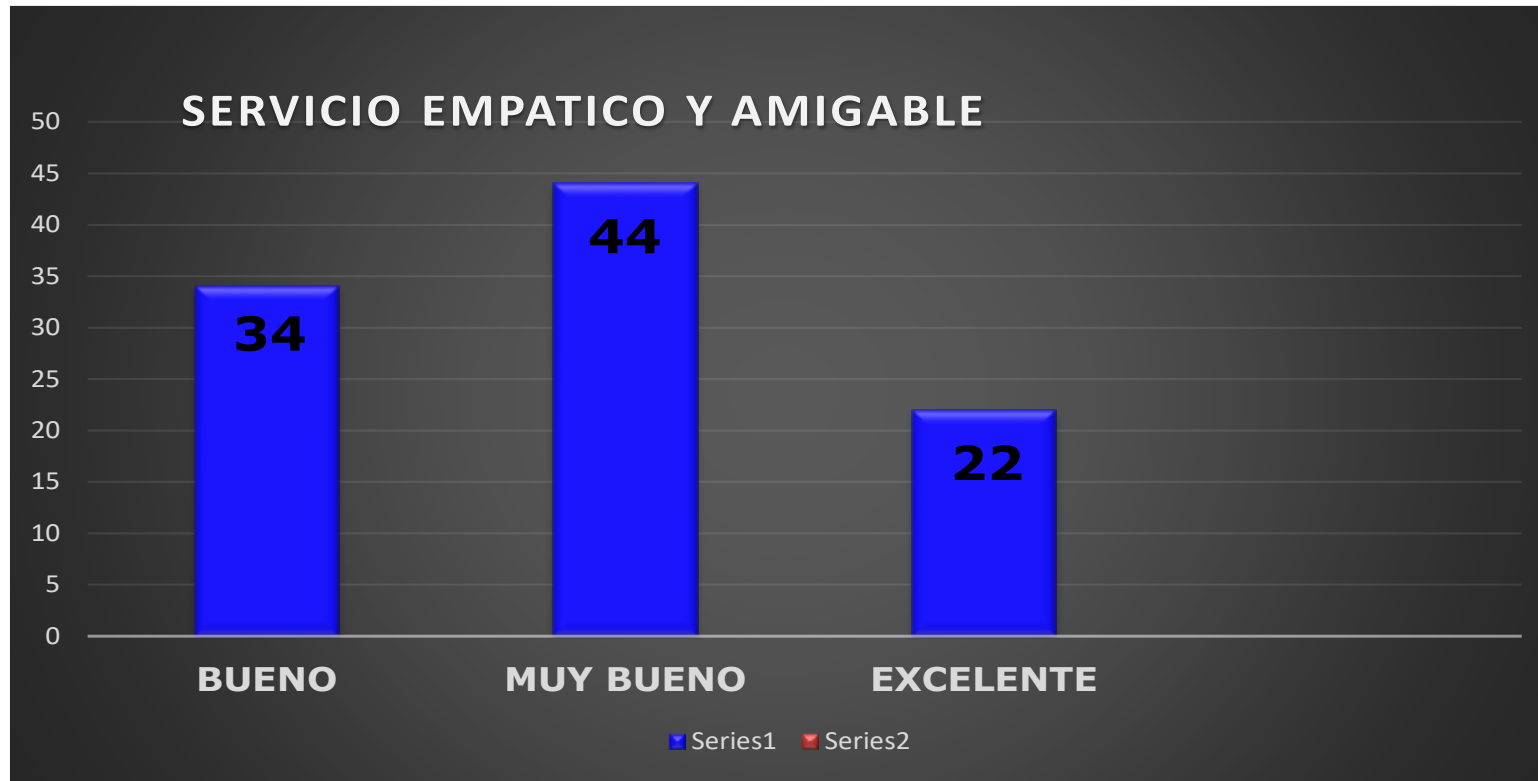
De los 100 encuestados 22 calificaron la pregunta N° 6 que la información actualizada fue buena, 52 calificaron que la información esta actualizada como muy bueno, y 26 usuarios contestaron que es excelente la información actualizada.



De los 100 encuestados 28 calificaron la pregunta N° 7 que los canales y procesos sencillos son buenos, 58 usuarios contestaron que los canales y procesos sencillos son muy buenos, y 14 usuarios contestaron a la pregunta que los canales y procesos sencillos son excelentes.



De los 100 encuestados 20 calificaron la pregunta N° 8 que el servicio oportuno fue bueno, 29 usuarios contestaron a la pregunta que el servicio oportuno fue muy bueno, y 51 usuarios calificaron como excelente el servicio oportuno.

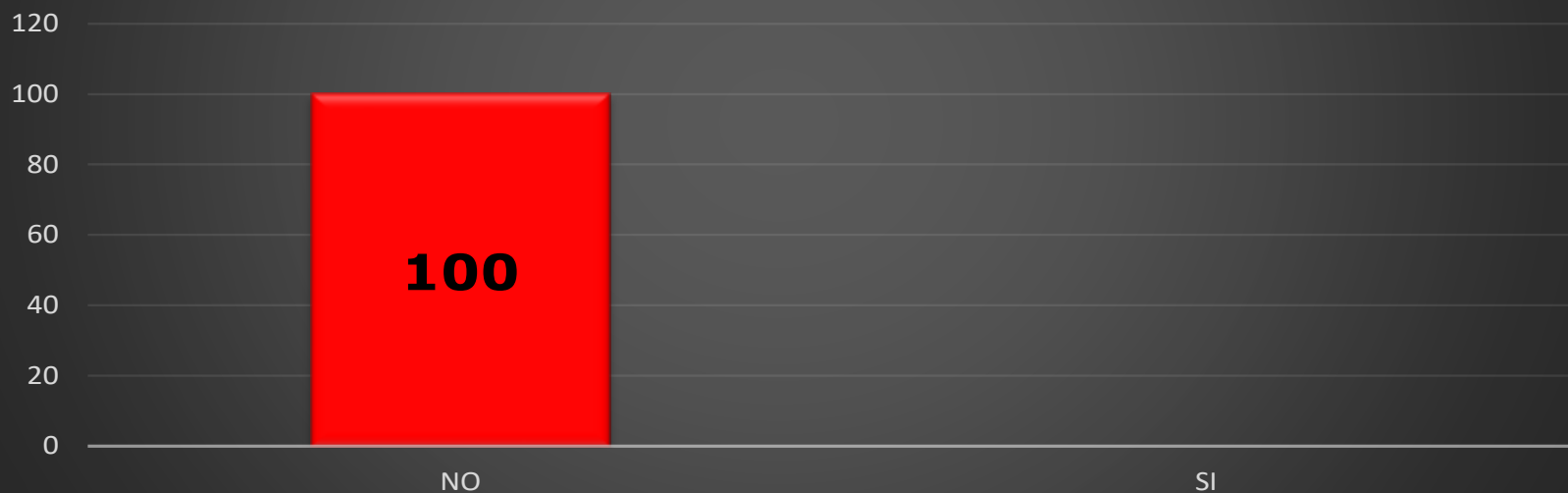


De los 100 encuestados 34 usuarios calificaron la pregunta N° 9 que el servicio fue bueno y el trato fue empático y amable, 44 usuarios contestaron a la pregunta que fue muy bueno el servicio empático y amigable, y 22 usuarios contestaron que fue excelente el servicio empático y amigable.



De los 100 encuestados 90 calificaron la pregunta N° 10 que si conoce que la entidad si divulga los resultados de la gestión y permite a los ciudadanos participar para mejorar su proceso, y 10 usuarios calificaron que no conoce que la entidad divulgue los resultados de la gestión.

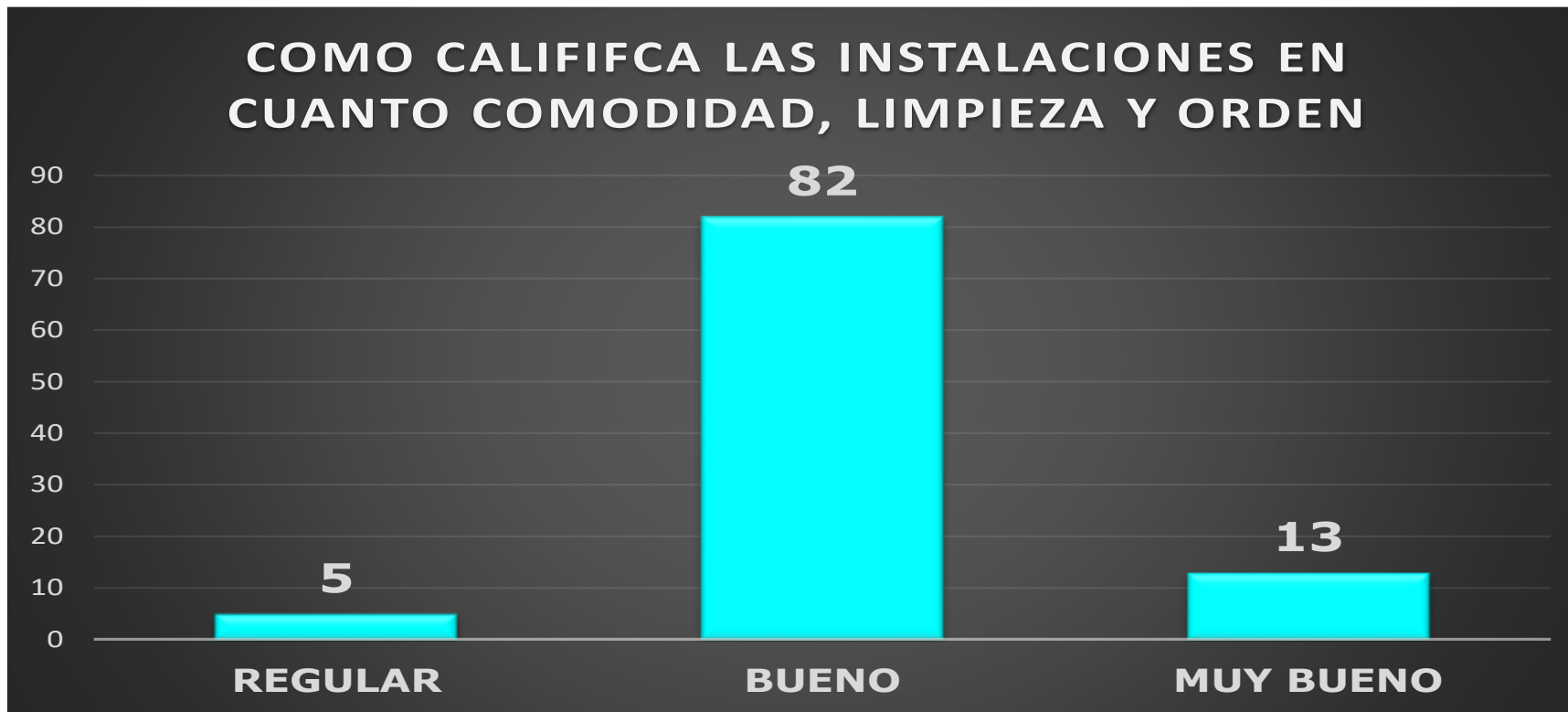
ALGUNA VEZ UN SERVIDOR PUBLICO LE HA OFRECIDO ALGUN TIPO DE DINERO O LA COMPRA DE ALGO



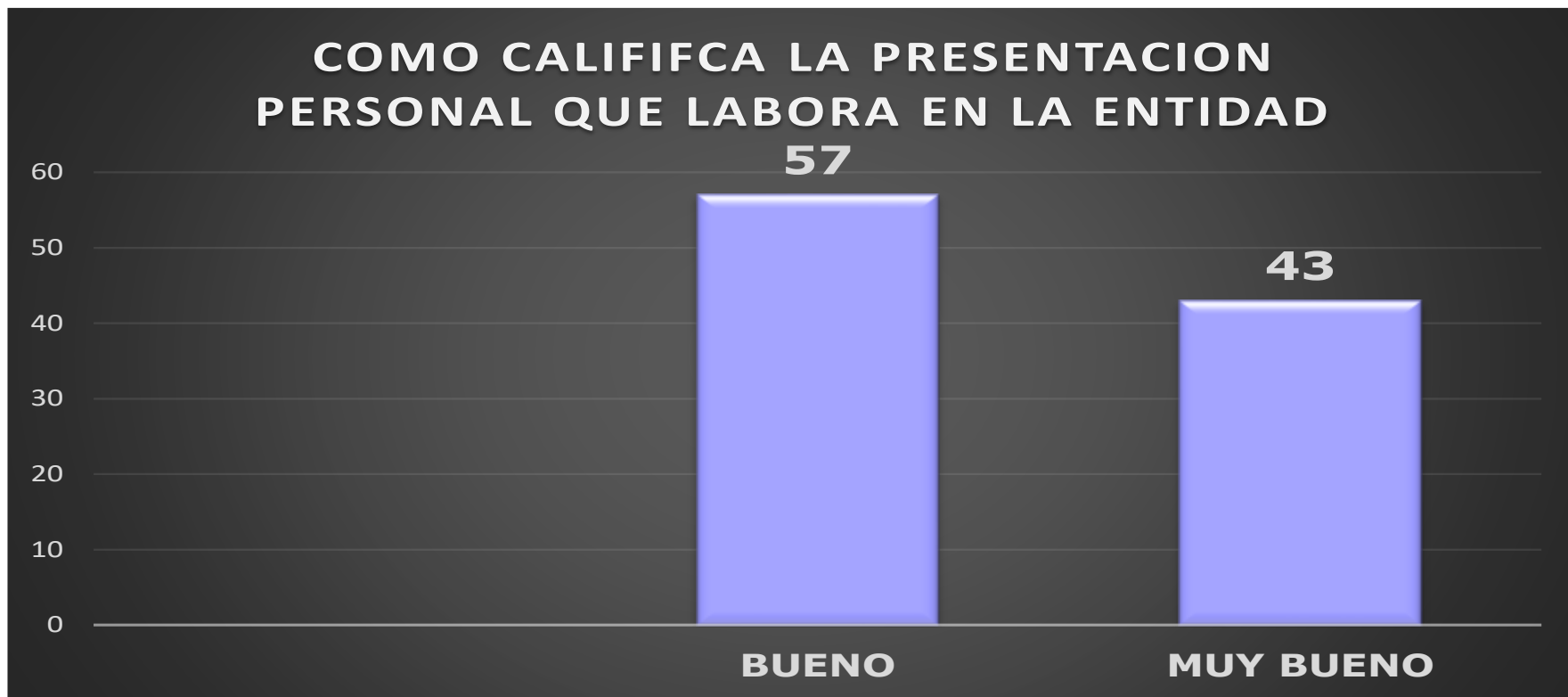
De los 100 encuestados 100 calificaron la pregunta N° 11 que ningún servidor publico le han ofrecido algún tipo de dinero o la compra de algo.



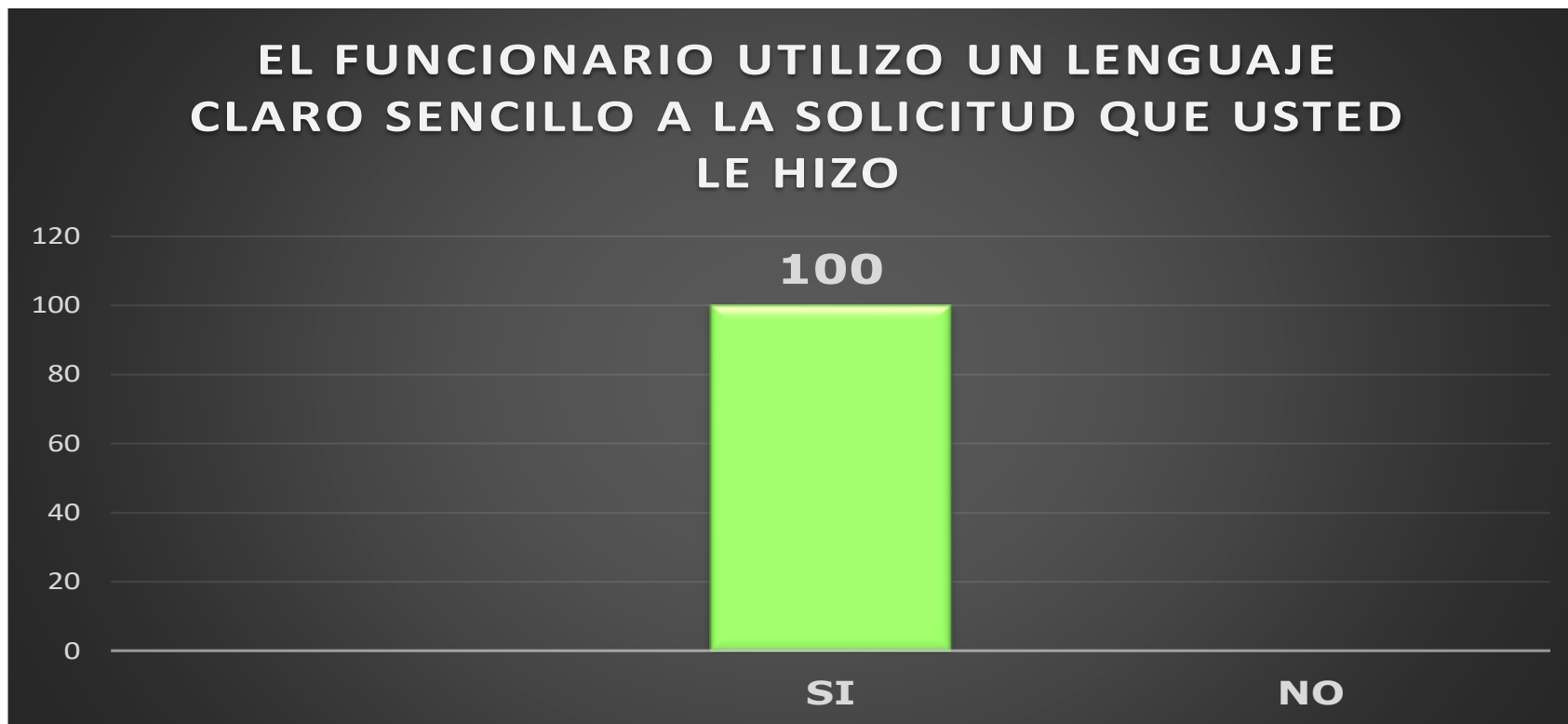
De los 100 encuestados 33 calificaron la pregunta N° 12 que la calidad del servicio ofrecido por la entidad fue bueno, 53 de los usuarios calificaron la calidad del servicio como muy bueno y 14 usuarios identificaron que la calidad del servicio fue excelente.



De los 100 encuestados 5 calificaron la pregunta N° 13 en cuanto las instalaciones en comodidad regular porque en ocasiones están muy llena la sala de consulta externa y hace falta sillas para los usuarios, 82 usuarios calificaron bueno en cuanto a limpieza, y 13 usuarios contestaron muy bueno en cuanto a orden.

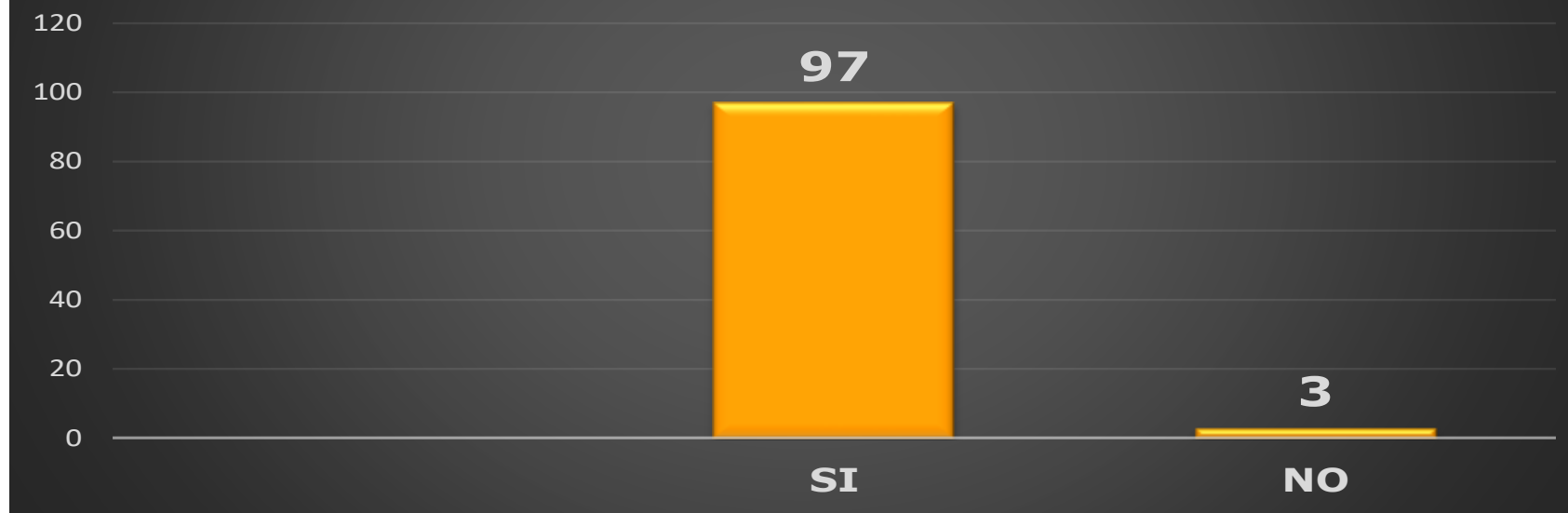


De los 100 encuestados 57 calificaron la pregunta N° 14 que la presentación de los empleados era buena, y 43 usuarios observaron que la presentación personal de los empleados era muy buena.



De los 100 encuestados 100 calificaron la pregunta N° 15 los funcionarios que los atendieron en su solicitudes utilizaron un lenguaje claro.

**USTED CREE QUE LA ENTIDAD SI ESTA
ATENDIENDO DE MANERA PREFERENCIAL A
LAS PERSONAS CON ALGUNA DISCAPACIDAD**



De los 100 encuestados 97 calificaron la pregunta N° 16 que si la entidad esta atendiendo de manera preferencial a las personas con alguna discapacidad, y 3 usuarios contestaron que no atienden de manera preferencial.

CONCLUSIONES

Dentro de los atributos evaluados, el trato digno brindado por el personal del Sanatorio de Agua de Dios, a los ciudadanos que participaron en la encuesta, refleja una satisfacción del 96,33%. Este resultado es muy significativo y demuestra el compromiso institucional con la calidad en el servicio.

En segundo lugar, se destaca la atención general con un 97%, lo que refleja el esfuerzo constante de la administración para garantizar que la atención y respuesta se realicen conforme a los criterios establecidos en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Los resultados en cuanto a tiempo y facilidad de respuesta también se mantienen elevados, con un 96%, respectivamente. Estos porcentajes indican que la entidad sigue cumpliendo con los lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano.

En conclusión, se resalta el compromiso institucional con los parámetros establecidos en el Plan Estratégico Institucional, que promueve una atención digna y resolutive a la ciudadanía.

Esto favorece a una comunidad que requiere apoyo y orientación para facilitar el acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud en el Municipio de Agua de Dios.



GRACIAS