



INFORME ANUAL ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Marisela Arévalo, Coordinación SIAU

Año
2025

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. FICHA DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA POR SERVICIOS:	4
3. FICHA TÉCNICA	5
4. OBJETIVO GENERAL:.....	6
5. ALCANCE:	6
6. DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA UTILIZADA:	6
6.1. DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD.....	7
6.2. DIMENSIÓN DE EMPATÍA	8
6.3. DIMENSIÓN DE RESPONSABILIDAD	8
6.4. DIMENSIÓN DE SEGURIDAD	9
6.5. DIMENSIÓN DE BIENES TÁNGIBLES	9
7. RESULTADOS:	10
7.1. DIMENSIÓN CONFIABILIDAD.....	10
7.2. DIMENSIÓN EMPATÍA.....	11
7.3. DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD.....	12
7.4. DIMENSIÓN SEGURIDAD.....	13
7.5. DIMENSIÓN BIENES TANGIBLES.....	14
8. PERCEPCI+ON EN PROMEDIO POR DIMENSIÓN.....	16
9. CONCLUSIONES:.....	17

1. INTRODUCCIÓN

Desde la oficina del SIAU, en conjunto con la oficina de planeación se desarrolló una adaptación de la herramienta SERVQUAL para medir el nivel de percepción de los clientes o usuarios respecto a los productos o servicios ofrecidos por la E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz y así poder identificar si están en un óptimo nivel de cumplimiento respecto a las expectativas de los usuarios.

Por medio de esta herramienta SERVQUAL se intenta identificar la percepción que tienen los pacientes que acuden a los servicio de la institución frente a la atención que reciben, y así poder implementar esta información como base para la medición de la calidad de los servicios que esta institución presta; reconociendo las falencias que sirven como puente para la producción de planes de mejoramiento continuo y que en un futuro permita a la institución el desarrollo de estrategias que mejoren la calidad de estos servicios.

2. FICHA DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA POR SERVICIOS:

SERVICIOS – PRIMERA MEDICIÓN	PISO	MUESTRA
CONSULTA EXTERNA	1	249
URGENCIAS	1	28
TRIAGE DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	1	26
REHABILITACION	1	20
RADIOLOGIA	1	7
TOTAL ENCUESTAS PRIMER SEMESTRE		330
SERVICIOS - SEGUNDA MEDICIÓN	PISO	MUESTRA
PISO 4 - PEDIATRÍA QUIRURGICA (B)	4	12
PISO 5 - GINECOLOGÍA (A-B)	5	84
PISO 9 - CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES QX (A-B)	9	8
URGENCIAS ADULTOS	1 Y 6B	58
URGENCIAS PEDIATRIA	1	38
CONSULTA EXTERNA	1	63
ENTRADA PRINCIPAL	1	47
ENTRADA URGENCIAS	1	20
TOTAL ENCUESTAS PRIMER SEMESTRE		330
TOTAL MEDICIÓN 2024		660

Fuente 1. Elaboración propia.

3. FICHA TÉCNICA

- **NOMBRE DEL ESTUDIO:** Medición de la percepción del usuario acerca de la prestación del servicio asistencial y administrativo en las instalaciones de la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz.
- **QUIEN REALIZA EL ESTUDIO:** Servicio de información y atención al usuario SIAU.
- **Encuesta Estructurada:** Presencial.
- **Universo:** Pacientes, redes de apoyo y usuarios, que reciben atención ambulatoria u hospitalización en la entidad.
- **Tamaño de la población:** 76.485 pacientes atendidos en la vigencia 2024
- **Diseño de la Muestra:** Muestreo aleatorio.
- **Tamaño de la Muestra:** 660 personas.
- **Margen de Error:** 5%
- **Nivel de confianza:** 99%

La muestra se estableció con ayuda de la calculadora estadística, que permite identificar la cantidad de encuestas a elaborar. El universo de usuarios se estableció de acuerdo al informe anual institucional de la vigencia inmediatamente anterior, arrojando los siguientes resultados:

Tamaño de la población ⓘ	Nivel de confianza (%) ⓘ	Margen de error (%) ⓘ
<input type="text" value="76485"/>	<input type="text" value="99"/>	<input type="text" value="5"/>
Tamaño de la muestra		
660		

Se evidencia que el tamaño de la población fue de 76.485, el cual corresponde al total de pacientes atendidos durante la vigencia 2024, con un nivel de confianza del 99% y un margen de error del 5%, arrojando el tamaño de la muestra a un total de 660 encuestas de percepción para aplicar durante el año. Para el informe del segundo semestre de 2025, se tomó la otra mitad de las encuestas del año que equivalen a 330 encuestas.

4. **OBJETIVO GENERAL:** Medir el nivel de percepción de los clientes o usuarios, respecto a los productos o servicios ofrecidos por la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz e identificar si están en un óptimo nivel de cumplimiento respecto a las expectativas de sus usuarios.

5. **ALCANCE:** Inicia con el diseño metodológico, continúa con la construcción y aplicación de los instrumentos, con la recopilación de información, el análisis de los datos, la generación del informe y finaliza con la presentación de los resultados, así como proponer acciones, derivadas de la voz del usuario, que mejoren las experiencias.

6. **DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA UTILIZADA:** La herramienta SERVQUAL, establece que se debe generar un nivel de expectativa el cual indica a donde se quiere llegar o a donde se quiere llevar el nivel de servicio prestado buscando obtener una percepción idónea por parte de los usuarios.

Para nuestra medición la expectativa es de 7 que en otras palabras es la excelencia en el servicio; la medición contó con la siguiente escala valorativa, en la cual se estableció que del 1 al 3 el usuario está en total desacuerdo y de 4 a 7 está en total acuerdo, así como se evidencia en la siguiente tabla:

TOTAL DESACUERDO			TOTAL ACUERDO			
1	2	3	4	5	6	7

La adaptación de la herramienta SERVQUAL, mide la percepción de los productos y servicios teniendo en cuenta como variables la confiabilidad, empatía, responsabilidad, seguridad y bienes tangibles, las cuales se relacionan a continuación con sus respectivas preguntas.

6.1. DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD

DECLARACIONES SOBRE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD								
		TOTAL DESACUERDO			TOTAL ACUERDO			
		1	2	3	4	5	6	7
1	¿La E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz presta sus servicios en los tiempos idóneos?							
2	¿El trato ofrecido por la E.S.E. HUEM fue con respeto y dignidad?							
3	¿Considera que el personal de la E.S.E. HUEM se preocupó por su bienestar durante la atención prestada?							
4	¿El personal de la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz le brinda información o da respuesta a sus inquietudes de manera clara y confiable?							

Fuente 2. Elaboración propia.

6.2. DIMENSIÓN DE EMPATÍA

DECLARACIONES SOBRE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSIÓN DE EMPATIA								
		TOTAL DESACUERDO			TOTAL ACUERDO			
		1	2	3	4	5	6	7
5	¿Los Colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz brindan servicio con prontitud?							
6	¿El personal de la E.S.E. HUEM fue amable y eficiente en la gestión de sus necesidades y/o solicitudes?							
7	¿Considera que el personal de la E.S.E. HUEM demostró interés en su atención?							
8	¿Considera que la E.S.E HUEM tiene en cuenta sus opiniones e inconformidades y le presta un servicio individualizado de ser requerido?							

Fuente 3. Elaboración propia.

6.3. DIMENSIÓN DE RESPONSABILIDAD

DECLARACIONES SOBRE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSIÓN DE RESPONSABILIDAD								
		TOTAL DESACUERDO			TOTAL ACUERDO			
		1	2	3	4	5	6	7
9	¿Los comportamiento de los colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz le generan confianza?							
10	¿Se siente seguro que se le dará solución a su solicitud de servicio?							
11	¿Los colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz muestran esmero y compromiso al prestar los servicios solicitados?							
12	¿Los colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz tienen el conocimiento idoneo para prestar los servicios solicitados?							

Fuente 4. Elaboración propia.

6.4. DIMENSIÓN DE SEGURIDAD

DECLARACIONES SOBRE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSION DE SEGURIDAD								
		TOTAL DESACUERDO			TOTAL ACUERDO			
		1	2	3	4	5	6	7
13	¿La E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz le brinda atención personalizada al momento de requerirla?							
14	¿La E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz dispone de atención individual para su solicitud?							
15	¿La E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz se preocupa de cuidar su intereses y cumplir con la solicitud de servicio requerido?							
16	Los empleados de la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz entienden sus necesidades de atención							

Fuente 5. Elaboración propia.

6.5. DIMENSIÓN DE BIENES TÁNGIBLES

DECLARACIONES SOBRE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSION DE BIENES TANGIBLES								
		TOTAL DESACUERDO			TOTAL ACUERDO			
		1	2	3	4	5	6	7
17	Los equipos de la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz son modernos							
18	La E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz cuenta con instalaciones accesibles?							
19	La presentación personal de los empleados de la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz es buena							
20	Los materiales y/o equipos usados por la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz son visualmente idóneos							
21	La apariencia de las instalaciones físicas son buenas, limpias y ordenadas							

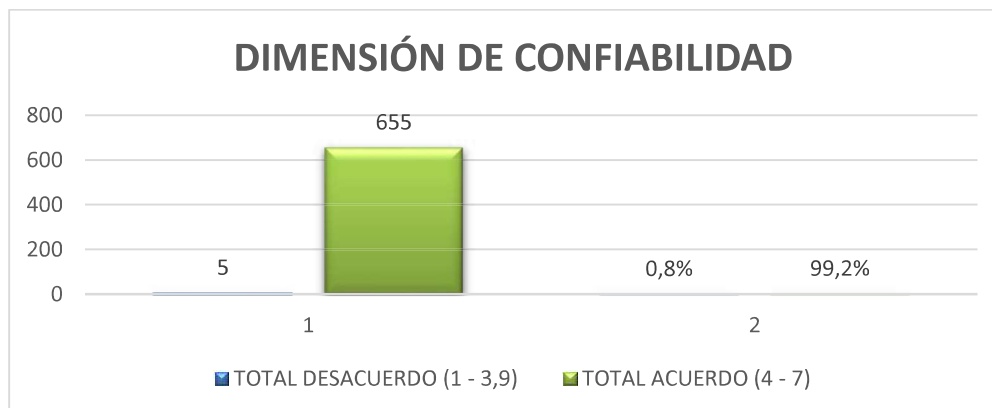
Fuente 6. Elaboración propia.

7. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos luego de aplicar las 660 encuestas en los diferentes servicios de la entidad, con el objetivo de medir la percepción frente a la atención de servicios en salud; teniendo en cuenta las variables de confiabilidad, empatía, responsabilidad, seguridad y bienes tangibles, evidenciándose los siguientes resultados:

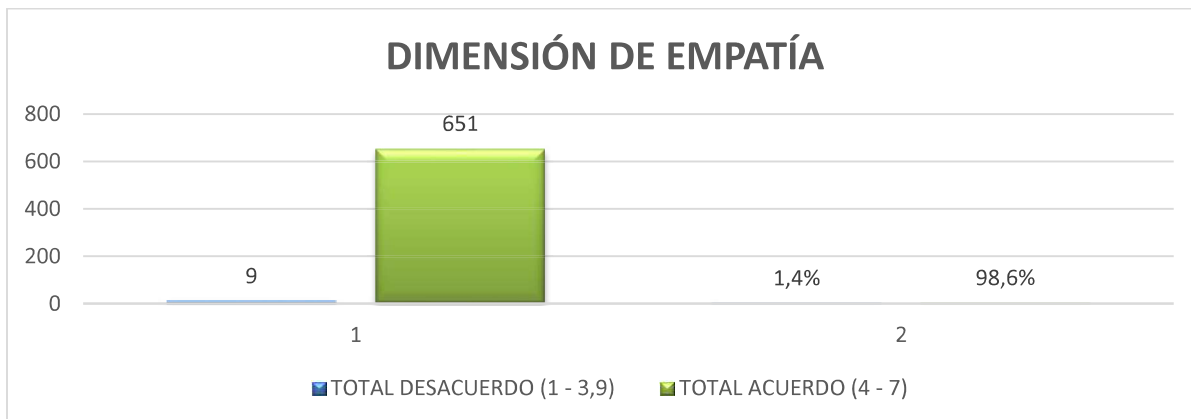
- 7.1. En la dimensión de **CONFIABILIDAD** se registró que el 99,2% de los usuarios encuestados en diferentes servicios de la manifestaron que están en total “acuerdo” sobre la atención en los tiempos idóneos, en recibir un trato con respeto y dignidad, así como el interés de los colaboradores en garantizar una atención de calidad; Por otra parte, el 0,8% de los usuarios manifestó estar en total “desacuerdo”.

CLASIFICACIÓN DE ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS 2025	TOTAL PORCENTAJE %
TOTAL DESACUERDO (1 - 3,9)	5	0,8%
TOTAL ACUERDO (4 - 7)	655	99,2%
TOTAL	660	100%



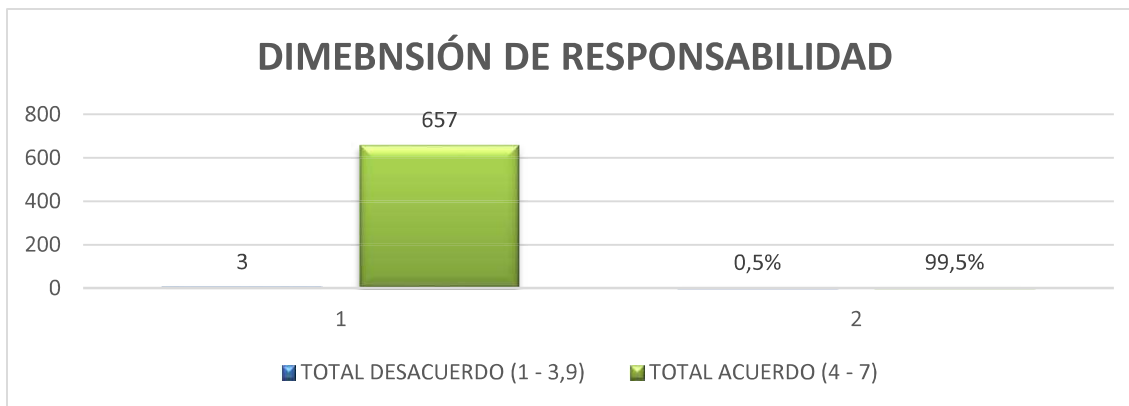
7.2. En **EMPATÍA** se evidenció que el 98,6% de los usuarios encuestados en los diferentes servicios de la entidad manifestaron estar en total “acuerdo” respecto a recibir un servicio con prontitud, amabilidad y eficiencia en la gestión de sus necesidades; los colaboradores tienen en cuenta sus opiniones e inconformidades y le prestan un servicio individualizado de ser requerido. El 1,4% de los usuarios manifestó estar en total “desacuerdo” con la atención.

CLASIFICACIÓN DE ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS 2025	TOTAL PORCENTAJE %
TOTAL DESACUERDO (1 - 3,9)	9	1,4%
TOTAL ACUERDO (4 - 7)	651	98,6%
TOTAL	660	100%



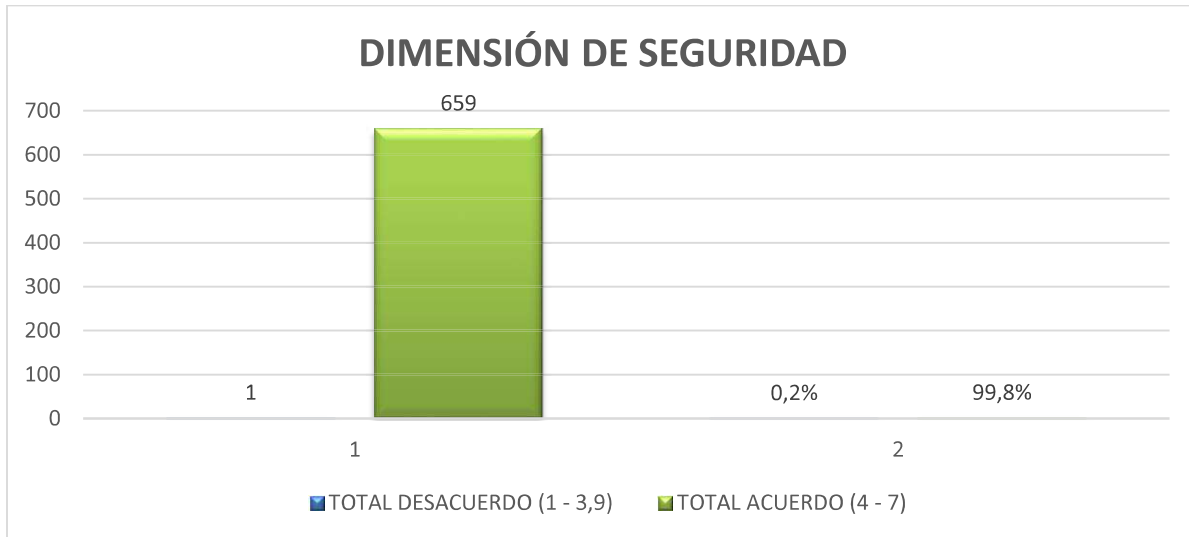
7.3. En **RESPONSABILIDAD** el 99,5% de los usuarios encuestados manifestaron que están en total “acuerdo” en que los colaboradores de la E.S.E. HUEM, atienden con compromiso, esmero y conocimiento idóneo, sintiéndose seguros a la hora de gestionar posibles soluciones a sus solicitudes. El 0,5% de los usuarios manifestaron estar en total “desacuerdo”.

CLASIFICACIÓN DE ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS 2025	TOTAL PORCENTAJE %
TOTAL DESACUERDO (1 - 3,9)	3	0,5%
TOTAL ACUERDO (4 - 7)	657	99,5%
TOTAL	660	100%



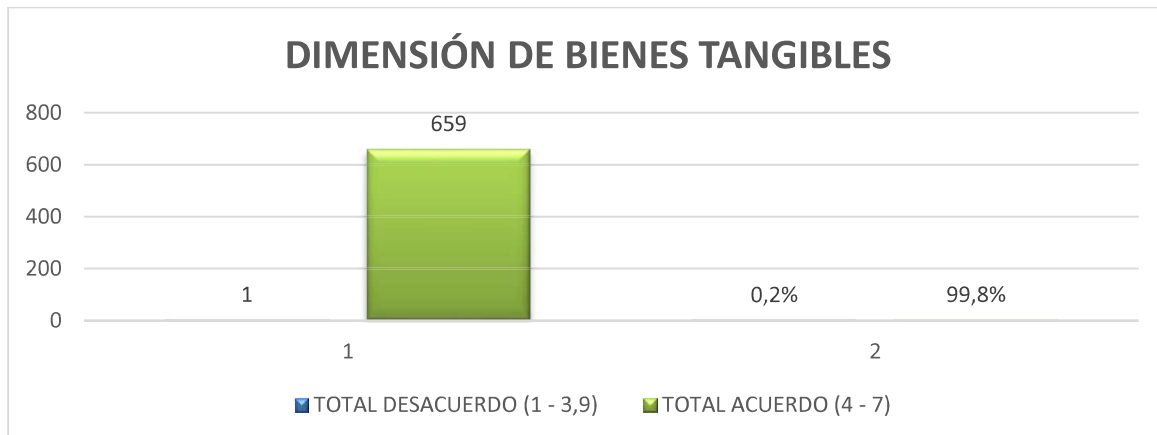
7.4. En **SEGURIDAD** se evidenció que el 99,8% de los usuarios encuestados manifestaron estar en total “acuerdo” en que los colaboradores de la ESE HUEM brindan atención personalizada e inmediata, orientando e identificando las necesidades de atención y garantizando que los usuarios se sientan seguros. El 0,2% de los usuarios refirieron estar en total “desacuerdo”.

CLASIFICACIÓN DE ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS 2025	TOTAL PORCENTAJE %
TOTAL DESACUERDO (1 - 3,9)	1	0,2%
TOTAL ACUERDO (4 - 7)	659	99,8%
TOTAL	660	100%



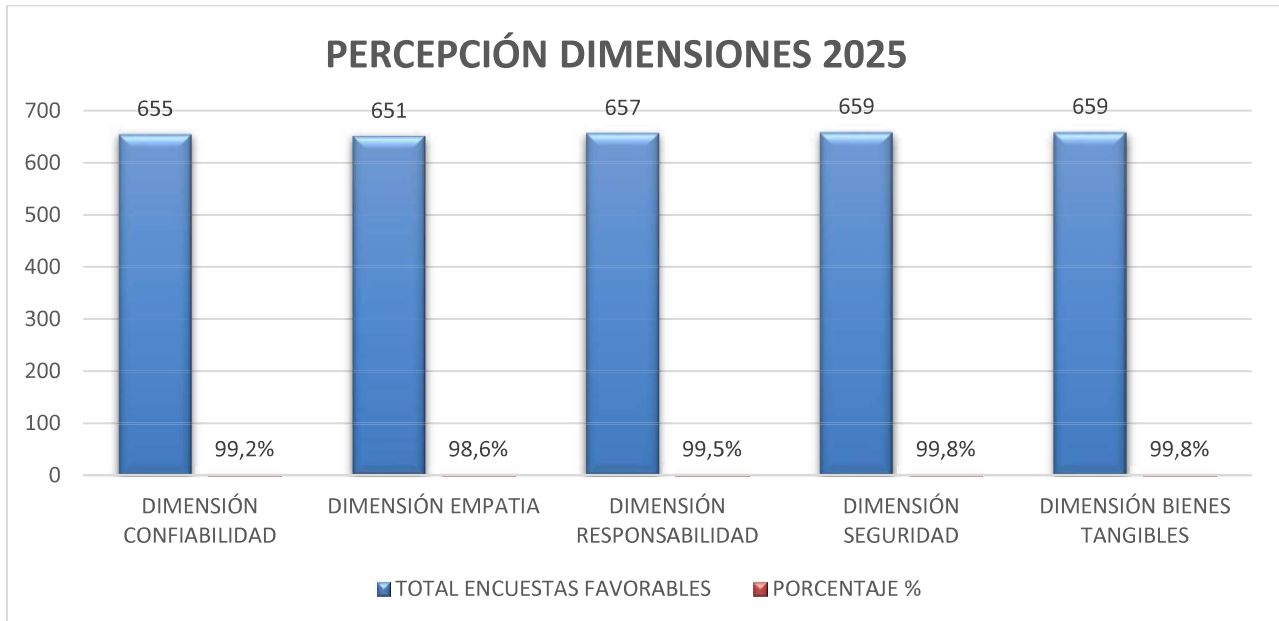
7.5. En **BIENES TANGIBLES**, el 99,8% de los usuarios encuestados manifestaron estar en total “acuerdo” en que los equipos de la ESE HUEM son modernos, así como los materiales y equipos usados por la institución son idóneos, las instalaciones y apariencias son accesibles, en buen estado y organizadas. El 0,2% de los encuestados expresaron estar en total “desacuerdo”.

CLASIFICACIÓN DE ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS 2025	TOTAL PORCENTAJE %
TOTAL DESACUERDO (1 - 3,9)	1	0,2%
TOTAL ACUERDO (4 - 7)	659	99,8%
TOTAL	660	100%



PERCEPCIÓN POR DIMENSIONES 2025

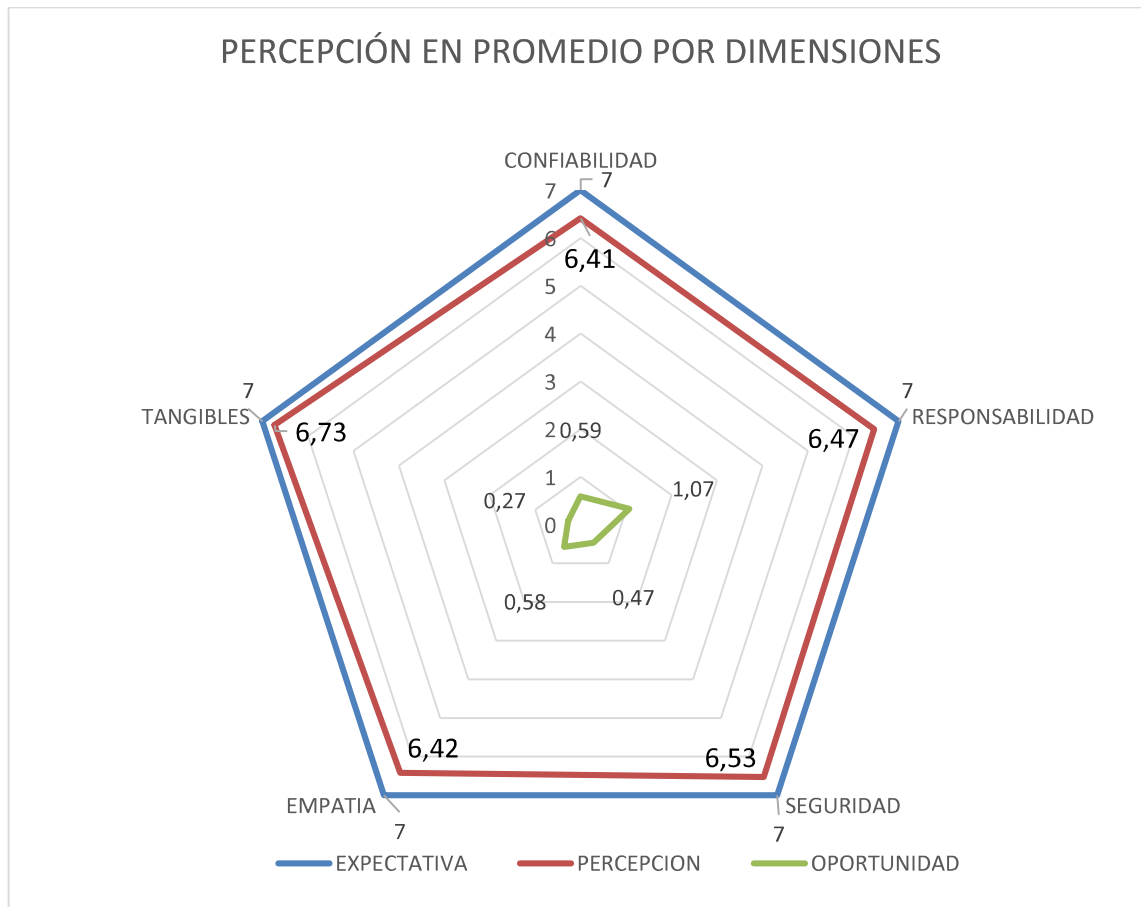
DIMENSIONES	TOTAL ENCUESTAS FAVORABLES	PORCENTAJE %
DIMENSIÓN CONFIABILIDAD	655	99,2%
DIMENSIÓN EMPATIA	651	98,6%
DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD	657	99,5%
DIMENSIÓN SEGURIDAD	659	99,8%
DIMENSIÓN BIENES TANGIBLES	659	99,8%
% PROMEDIO 2025		99,4%



8. PERCEPCIÓN EN PROMEDIO POR DIMENSIONES

Teniendo en cuenta que la expectativa es de 7 en todas las dimensiones evaluadas, se puede evidenciar que el nivel de percepción de los usuarios en los diferentes Servicios es mayormente positiva en la dimensión de Bienes Tangibles con un promedio de 6,73; Seguridad con un promedio de 6,53; Responsabilidad con un promedio de 6,47; Empatía con un promedio de 6,42 y finalmente la dimensión de Confiabilidad con un promedio de 6,41 como se observa en la siguiente gráfica.

DIMENSION	EXPECTATIVA	PERCEPCION	OPORTUNIDAD
CONFIABILIDAD	7	6,41	0,59
RESPONSABILIDAD	7	6,47	1,07
SEGURIDAD	7	6,53	0,47
EMPATIA	7	6,42	0,58
TANGIBLES	7	6,73	0,27



9. CONCLUSIONES:

- Teniendo en cuenta las manifestaciones realizadas por los usuarios de manera verbal, se reflejan oportunidades de mejora en algunos aspectos del servicio, relacionados con la alimentación, el confort y la organización de ciertos procesos. Estas situaciones pueden generar incomodidad en los pacientes y sus acompañantes, en particular en niños y adultos mayores. Destacan el esfuerzo de los colaboradores en el servicio de urgencias por garantizar una buena atención, pero el espacio reducido y la capacidad instalada es

insuficiente frente a la demanda del servicio en la acomodación de los pacientes, generan inconformidad. La percepción mejora al momento de ingresar al servicio de Hospitalización, donde el trato es valorado positivamente, porque cuentan con un espacio más cómodo y privado.

- De igual manera, se evidencia la importancia de fortalecer la comunicación con algunos especialistas y optimizar los tiempos de espera para procedimientos. Abordar estos aspectos de manera progresiva contribuirá a brindar una experiencia más cómoda, humana y acorde con las necesidades de los usuarios.
- Es importante resaltar que la dimensión de Confiabilidad fue la que obtuvo la calificación más baja con un promedio de 6,41; lo cual quiere decir que se deben implementar estrategias que permitan fortalecer el buen trato y respeto hacia los usuarios y la prestación del servicio en los tiempos idóneos.
- Así mismo, se evidencia que la dimensión de Empatía, aunque tiene un promedio de 6,42, que es considerada buena calificación, se deben tener en cuenta estas cifras, en aras de proponer estrategias que permitan aumentar la percepción de los usuarios.

Cordialmente;



MARISELA ARÉALO ARÉVALO
Coordinador SIAU – Agremiada participe
ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

Proyectó: Julie Camacho
Auxiliar Administrativo SIAU