

INFORME MECANISMO DE PARTICIPACION A TRAVES DE ENCUESTAS DE PERCEPCION AL USUARIO.



Lina María Fernández Mejía – Trabajadora Social – Assesalud

Alejandra Ortiz Londoño – Psicóloga - Assesalud

Aprobó:

John Fredy Palacios Meléndez

Coordinador Intervención Psicosocial – Assesalud

POPAYAN 2025



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSE**
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
POPAYAN

INDICE

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	4
3. DESARROLLO / CUERPO DEL INFORME	4
4. CONCLUSIONES.....	11
5. RECOMENDACIONES	13



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSE
HOSPITAL DEL ESTADO
POPAYAN

1. INTRODUCCIÓN

El **Hospital Universitario San José de Popayán**, en el marco de su política institucional de participación ciudadana, reconoce la importancia de establecer mecanismos que permitan conocer, de manera sistemática y objetiva, la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados. Esta política no solo busca cumplir con los requisitos normativos del Sistema de Salud colombiano, sino que también responde al compromiso institucional de promover espacios de diálogo, escucha activa y corresponsabilidad con la comunidad a la que sirve.

La participación ciudadana constituye una herramienta fundamental para fortalecer la gestión pública en salud, pues permite que tanto los **clientes internos** (personal de la institución) como los **clientes externos** (usuarios y familiares) expresen de forma directa sus opiniones, percepciones y experiencias en relación con la atención recibida, los procesos institucionales y el funcionamiento general del hospital. A través de estos mecanismos, el Hospital Universitario San José puede identificar fortalezas, debilidades, necesidades reales y oportunidades de mejora, lo cual contribuye a orientar la planificación estratégica, los procesos de mejora continua y la toma de decisiones basadas en evidencia.

Dentro de los mecanismos de participación ciudadana que la institución ha implementado se encuentran las **encuestas de percepción del usuario**, las cuales permiten recoger información cualitativa y cuantitativa sobre diversos aspectos de la atención en salud, tales como la satisfacción con los servicios, la calidad percibida, la accesibilidad, el trato recibido y la disposición a recomendar la institución. Estas encuestas no solo reflejan la voz de los usuarios, sino que también son una fuente valiosa de información que orienta los procesos internos de evaluación y mejora de los servicios.

En definitiva, la implementación de encuestas de percepción y otros mecanismos de participación contribuye a consolidar un modelo de gestión centrado en el

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca

Email: **NOMBRE**@hospitalsan jose.gov.co

Líneas de atención: 6028234508 EXT. **000**

Oficina de atención al usuario: celular 3206651134

www.hospitalsan jose.gov.co



paciente y en la comunidad, promoviendo una atención más humanizada, transparente y ajustada a las expectativas y necesidades de la población atendida por el Hospital Universitario San José de Popayán.

2. OBJETIVOS

Diseñar y aplicar un instrumento de recolección de datos que permita medir y analizar la percepción de los usuarios internos y externos del Hospital Universitario San José de Popayán, a partir de encuestas de percepción del usuario, con el fin de generar información útil que contribuya a fortalecer la participación ciudadana y mejorar la calidad de los servicios de salud prestados por la institución.

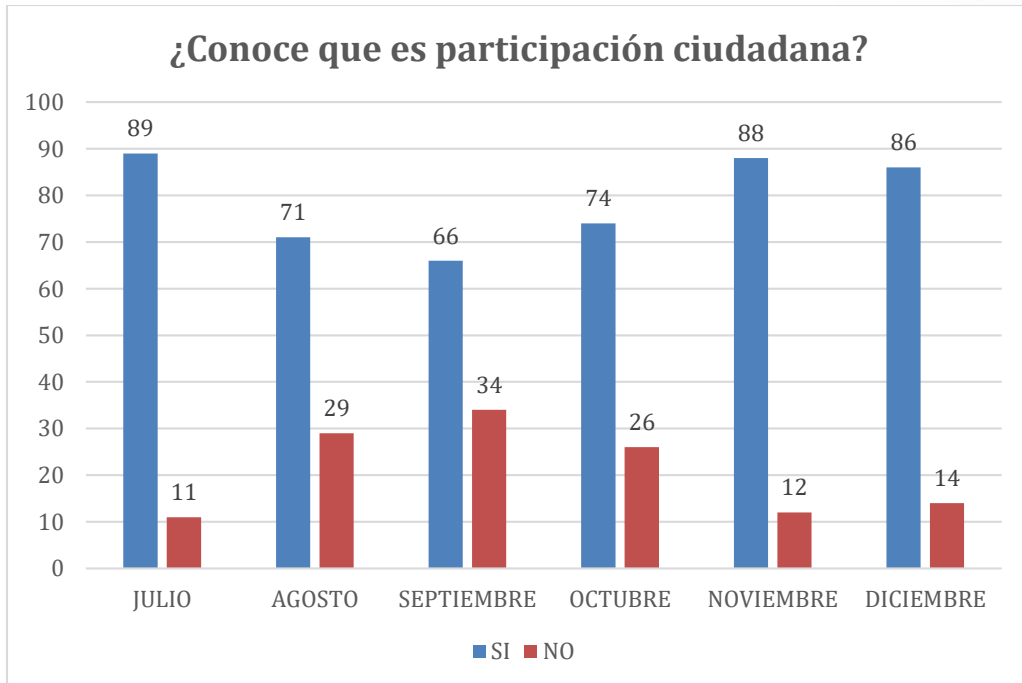
3. DESARROLLO / CUERPO DEL INFORME

Dentro del marco del plan de acción de la política de participación ciudadana del Hospital Universitario San José de Popayán, se ha definido como una de las principales estrategias la aplicación de encuestas para identificar la percepción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos y a la misma política implementada en la institución. En consecuencia, y en cumplimiento de los compromisos establecidos en dicha política, durante el segundo semestre de 2025 se han estado realizando de forma continua cien (100) encuestas mensuales, desde julio hasta diciembre, dirigidas tanto al cliente interno como al cliente externo, con el objetivo de consolidar una gestión más participativa y centrada en las necesidades de los usuarios.

Resultados de las seiscientas (600) encuestas realizadas durante el segundo semestre del 2025.



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSE**
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
POPAYÁN



Interpretación del gráfico: El gráfico presenta la **respuesta del encuestado mes a mes** (de julio a diciembre del 2025) a la pregunta “¿Conoce qué es participación ciudadana?”. Los resultados están divididos en:

- **SI** (en azul): personas que respondieron que sí conocen.
- **NO** (en rojo): personas que respondieron que no conocen.

En todos los meses, la mayoría de los encuestados respondió que sí conoce qué es participación ciudadana. Los valores de “SI” se mantienen altos y estables:

Julio: 89%

Agosto: 71%

Septiembre: 66%

Octubre: 74%

Noviembre: 88%

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca

Email: **NOMBRE**@hospitalsan jose.gov.co

Líneas de atención: 6028234508 EXT. **000**

Oficina de atención al usuario: celular 3206651134

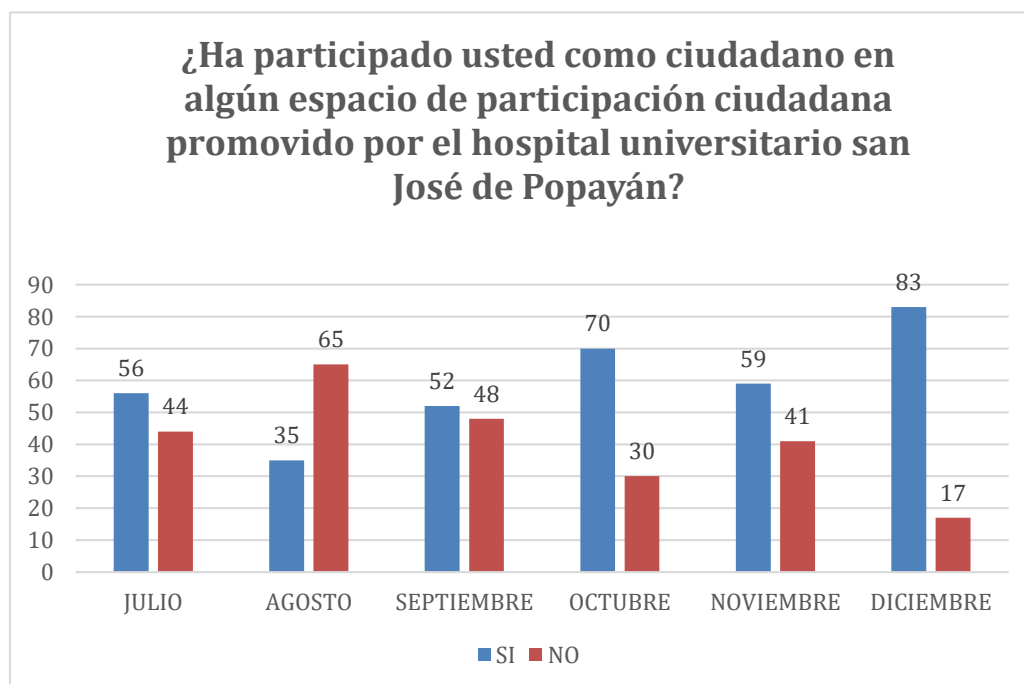
www.hospitalsan jose.gov.co



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSE**
HOSPITAL DEL ESTADO
POPAYAN

Diciembre: 86%

Esto indica que, en general, la mayoría de los usuarios, tanto internos como externos, tienen conocimiento sobre lo que es participación ciudadana.



El gráfico presenta la **respuesta del encuestado mes a mes** (de julio a diciembre del 2025) frente a la pregunta: “¿Ha participado usted como ciudadano en algún espacio de participación ciudadana promovido por el Hospital Universitario San José de Popayán?”

Los resultados están divididos en:

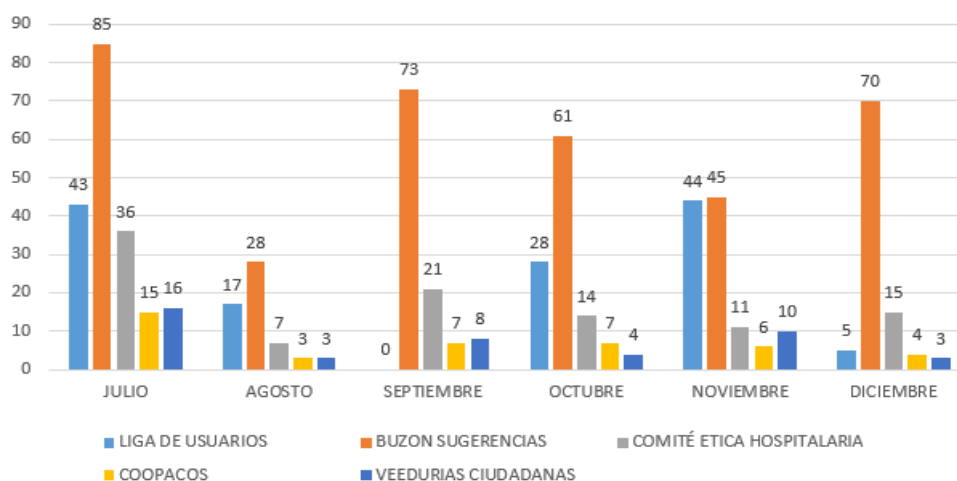
- SI (en azul): personas que indicaron haber participado en algún espacio de participación ciudadana.
- NO (en rojo): personas que señalaron no haber participado.

En los meses evaluados se observa que la mayoría de los encuestados respondió que sí ha participado en estos espacios, con una tendencia de crecimiento hacia final del semestre. Los valores del “Sí” muestran variaciones, pero se mantienen predominantes frente a los del “No”:

- **Julio: 56%**
- **Agosto: 65%**
- **Septiembre: 52%**
- **Octubre: 70%**
- **Noviembre: 59%**
- **Diciembre: 83%**

Estos resultados evidencian que, en general, existe una mayor participación ciudadana en los espacios promovidos por el hospital, especialmente en los meses de octubre y diciembre, donde se presentan los picos más altos. Asimismo, se observa una disminución progresiva de las respuestas negativas, lo que sugiere un mayor interés y apropiación por parte de la comunidad frente a los mecanismos de participación institucional.

Conoce los siguientes mecanismos de Participación Ciudadana implementados por el Hospital Universitario San José?





El gráfico presenta la **respuesta del encuestado, mes a mes** (de julio a diciembre del 2025), frente a la pregunta: “¿Conoce los siguientes mecanismos de Participación Ciudadana implementados por el Hospital Universitario San José?”

Los resultados se organizan según los mecanismos institucionales:

- Liga de usuarios
- Buzón de sugerencias
- Comité ético hospitalaria
- Comités de participación comunitaria en salud (COPACOS)
- Veedurías ciudadanas

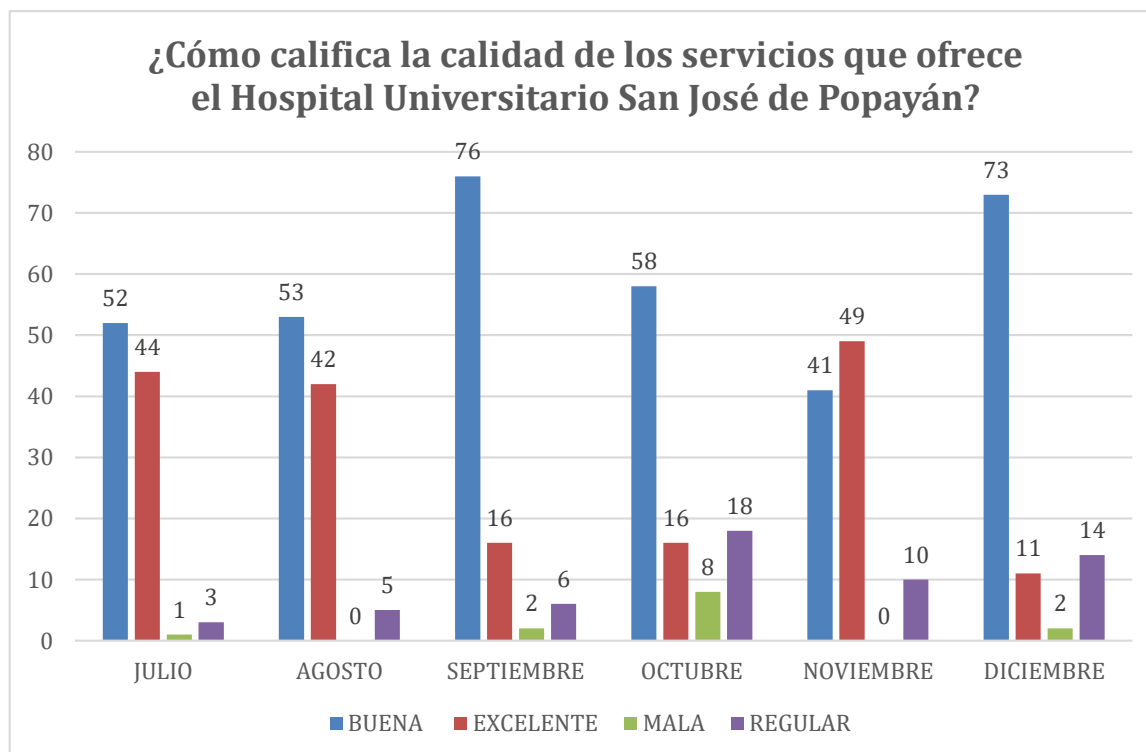
En general, se observa que el mecanismo más reconocido por los usuarios durante todo el periodo es el Buzón de Sugerencias, el cual mantiene cifras consistentemente superiores frente a los demás mecanismos, con valores que van desde 28 hasta 85 menciones.

La Liga de Usuarios ocupa el segundo lugar en nivel de reconocimiento, con variaciones significativas entre los meses, destacándose julio 43 y noviembre 44 como los meses con mayor reporte de conocimiento.

El Comité de Ética Hospitalaria, COOPACOS y veedurías ciudadanas- presentan los niveles más bajos de reconocimiento por parte de los encuestados, con valores que oscilan entre 0 y 21 para el Comité de Ética, entre 3 y 15 para COOPACOS, y entre 3 y 16 para Veedurías ciudadanas.

A nivel mensual, se evidencia una disminución notable en septiembre para varios mecanismos, especialmente para la Liga de Usuarios y COOPACOS, lo que sugiere una menor visibilidad o alcance en ese mes. Sin embargo, en diciembre se observa un leve repunte en algunos de ellos.

En conclusión, el gráfico muestra que, aunque los usuarios sí identifican algunos de los mecanismos de participación ciudadana, persiste una brecha importante de conocimiento en mecanismos como el Comité de Ética Hospitalaria, COOPACOS y Veedurías ciudadanas. Esto evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de socialización y comunicación dirigidas a los usuarios del hospital.



Interpretación del gráfico: El gráfico presenta la distribución mensual de las calificaciones otorgadas por los usuarios a la calidad de los servicios del hospital, clasificadas en **Buena, Excelente, Mala y Regular**.

Tendencia general

En todos los meses evaluados, la categoría “Buena” es consistentemente la más alta, lo que indica una percepción mayoritariamente positiva del servicio. La categoría “Excelente” ocupa el segundo lugar con valores también significativos.

Mes a mes

Julio

- Buena: 52
- Excelente: 44
- Mala: 1
- Regular: 3

Se observa una alta satisfacción, con predominio de las calificaciones positivas y casi inexistencia de valoraciones negativas.

Agosto

- Buena: 42
- Excelente: 43
- Mala: 0
- Regular: 5

Continúa la tendencia positiva, con un ligero aumento en “Excelente”, sin reportes de mala calidad.

Septiembre

- Buena: 76 (la más alta del semestre)
- Excelente: 16
- Mala: 2
- Regular: 6

Agosto y septiembre muestran el mayor nivel de satisfacción, particularmente septiembre con un notable incremento en “Buena”.

Octubre

- Buena: 58
- Excelente: 18
- Mala: 8

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca

Email: **NOMBRE**@hospitalsan jose.gov.co

Líneas de atención: 6028234508 EXT. **000**

Oficina de atención al usuario: celular 3206651134

www.hospitalsan jose.gov.co

- Regular: 8

Aunque predominan las calificaciones positivas, este mes registra el mayor número de valoraciones negativas (mala y regular), sugiriendo posibles dificultades en la prestación del servicio.

Noviembre

- Buena: 49
- Excelente: 41
- Mala: 0
- Regular: 10

Retorna la tendencia positiva, con ausencia de calificaciones “Mala”, pero un ligero aumento en “Regular”.

Diciembre

- Buena: 73
- Excelente: 11
- Mala: 2
- Regular: 14

Se recupera una cifra alta en “Buena”, aunque aumentan las calificaciones “Regular”, lo que puede indicar cierta variabilidad en la percepción del servicio.

4. CONCLUSIONES

El análisis de las 600 encuestas aplicadas durante el segundo semestre de 2025, en el marco del plan de acción de la Política de Participación Ciudadana del Hospital Universitario San José de Popayán, evidencia avances importantes en términos de conocimiento, apropiación y percepción por parte de los usuarios internos y externos. En primer lugar, se destaca que la mayoría de los



encuestados manifiestan conocer qué es la participación ciudadana, con porcentajes de reconocimiento superiores al 65% en todos los meses evaluados. Este resultado demuestra que las acciones de difusión y socialización han tenido un impacto positivo en la comprensión del concepto dentro de la comunidad hospitalaria.

Asimismo, se observa que la participación en los espacios promovidos por el hospital muestra una tendencia creciente a lo largo del semestre, alcanzando sus picos más altos en octubre y diciembre. Esto refleja un fortalecimiento progresivo del interés de los usuarios por involucrarse en los mecanismos institucionales, así como una mayor apropiación de los escenarios de diálogo y corresponsabilidad.

Frente al conocimiento de los mecanismos de participación, los resultados muestran que, si bien algunos como el Buzón de Sugerencias y la Liga de Usuarios cuentan con mayor reconocimiento, otros como el Comité de Ética Hospitalaria, los COPACOS y las Veedurías Ciudadanas—presentan niveles bajos de identificación. Esta brecha evidencia la necesidad de reforzar las estrategias de divulgación y promoción para garantizar que los usuarios conozcan la totalidad de los mecanismos disponibles y puedan ejercer plenamente su derecho a participar.

En cuanto a la calidad del servicio, las calificaciones otorgadas por los encuestados muestran una percepción mayoritariamente positiva, con predominio de las evaluaciones “Buena” y “Excelente” en todos los meses. Aunque en octubre y diciembre se registran ligeros incrementos en valoraciones “Regular” y “Mala”, estos no representan una tendencia generalizada, pero sí constituyen señales de alerta que deben ser revisadas para mejorar la prestación del servicio en ciertas áreas o momentos específicos.

En conjunto, los resultados permiten concluir que el hospital avanza de manera significativa en el fortalecimiento de su política de participación ciudadana,



consolidando procesos de escucha activa, interacción y evaluación permanente por parte de los usuarios. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la visibilización de los mecanismos institucionales y la atención a las variaciones en la percepción del servicio, aspectos fundamentales para continuar construyendo una gestión participativa, transparente y centrada en las necesidades de la comunidad.

5. RECOMENDACIONES

- Mantener la aplicación mensual de encuestas para continuar monitoreando la percepción de los usuarios.
- Continuar socializando los mecanismos de participación ciudadana, especialmente aquellos con menor reconocimiento, para garantizar que los usuarios conozcan su existencia.
- Seguir promoviendo los espacios de participación que ofrece el hospital, dado el interés creciente de los usuarios.
- Dar continuidad a los canales de comunicación con los usuarios, asegurando espacios de diálogo e interacción permanente.
- Conservar las estrategias actuales de atención, que reflejan altos niveles de satisfacción en las calificaciones de servicio.

Proyectó: Lina María Fernández Mejía participe ASSESALUD OC San José – Alejandra Ortiz Londoño participe ASSESALUD OC San José
Revisó: Angie Ruiz Hurtado afiliada participe ASSESALUD OC San José.
Aprobó: John Fredy Palacios Meléndez participe ASSESALUD OC San José.

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca
Email: **NOMBRE**@hospitalsan jose.gov.co
Líneas de atención: 6028234508 EXT. **000**
Oficina de atención al usuario: celular 3206651134
www.hospitalsan jose.gov.co