

INFORME DE RESULTADOS – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – Vigencia 2025

1. Objetivo

Conocer la percepción de los ciudadanos sobre la calidad, claridad y utilidad de la información presentada durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2025, a partir de la encuesta de satisfacción aplicada a los participantes del evento.

2. Alcance y metodología

Para la elaboración del presente informe se realizó la revisión y consolidación de los formularios de encuesta contenidos en el soporte suministrado. El archivo contiene 30 formularios: 25 se encontraron diligenciados y 5 sin diligenciar. Los resultados porcentuales se calcularon sobre las respuestas efectivamente registradas en cada pregunta.

La encuesta evaluó ocho aspectos relacionados con la claridad, suficiencia y utilidad de la información presentada, incluyó dos preguntas de participación ciudadana y una pregunta de satisfacción general, además de un espacio para comentarios y sugerencias.

3. Resultados de los aspectos evaluados

En las ocho preguntas de valoración se registraron 200 respuestas en total (25 formularios × 8 aspectos). La distribución consolidada fue: 10,0 % muy satisfecho, 44,5 % satisfecho, 28,5 % ni satisfecho ni insatisfecho, 11,0 % insatisfecho y 6,0 % muy insatisfecho. En conjunto, el 54,5 % de las respuestas corresponde a valoraciones positivas (muy satisfecho + satisfecho), mientras que el 17,0 % corresponde a valoraciones negativas.

Aspecto evaluado	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Positivas
La información financiera fue clara y fácil de comprender.	3 (12.0%)	11 (44.0%)	6 (24.0%)	4 (16.0%)	1 (4.0%)	14 (56.0%)
La información sobre la gestión operativa y prestación de servicios fue clara.	3 (12.0%)	11 (44.0%)	8 (32.0%)	2 (8.0%)	1 (4.0%)	14 (56.0%)
La información relacionada con la gestión jurídica y contractual fue clara.	3 (12.0%)	11 (44.0%)	8 (32.0%)	2 (8.0%)	1 (4.0%)	14 (56.0%)
La información presentada sobre	3 (12.0%)	11 (44.0%)	7 (28.0%)	3 (12.0%)	1 (4.0%)	14 (56.0%)

Proyecto: Ing. Katia Mier González – Profesional de Calidad

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

NIT. 900.136.865-3

Dirección: **Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo – teléfono: 6010105- Barrancabermeja – Santander-Colombia**

www.esehospitallrmm.gov.co

satisfacción de los usuarios y atención al ciudadano fue clara.						
Los indicadores y resultados institucionales fueron explicados de manera comprensible.	3 (12.0%)	11 (44.0%)	7 (28.0%)	2 (8.0%)	2 (8.0%)	14 (56.0%)
El lenguaje utilizado por los expositores fue claro y adecuado para la ciudadanía.	3 (12.0%)	12 (48.0%)	7 (28.0%)	2 (8.0%)	1 (4.0%)	15 (60.0%)
La información respondió a mis expectativas sobre la gestión del Hospital.	1 (4.0%)	11 (44.0%)	7 (28.0%)	4 (16.0%)	2 (8.0%)	12 (48.0%)
Considero que la información presentada fue suficiente para comprender la gestión institucional.	1 (4.0%)	11 (44.0%)	7 (28.0%)	3 (12.0%)	3 (12.0%)	12 (48.0%)

Los resultados muestran que la mayor concentración de respuestas se ubicó en las categorías “Satisfecho” y “Ni satisfecho ni insatisfecho”. El aspecto con mayor valoración positiva fue el relacionado con la claridad y adecuación del lenguaje utilizado por los expositores (60,0 %), mientras que los aspectos relacionados con la respuesta a las expectativas sobre la gestión del Hospital y la suficiencia de la información para comprender la gestión institucional presentaron 48,0 % de valoraciones positivas.

4. Satisfacción general

La pregunta de satisfacción general fue diligenciada en 24 de los 25 formularios. Los resultados fueron:

Nivel de satisfacción	Respuestas	Porcentaje	Lectura
Muy satisfecho	2	8.3%	Valoración positiva
Satisfecho	10	41.7%	Valoración positiva
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	25.0%	Valoración neutral
Insatisfecho	5	20.8%	Valoración negativa
Muy insatisfecho	1	4.2%	Valoración negativa

Proyecto: Ing. Katia Mier González – Profesional de Calidad

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

NIT. 900.136.865-3

Dirección: Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo – teléfono: 6010105- Barrancabermeja – Santander-Colombia

www.esehospitalrmm.gov.co

De las 24 respuestas válidas para esta pregunta, el 50,0 % manifestó una valoración positiva (muy satisfecho o satisfecho), el 25,0 % se ubicó en una posición neutral y el 25,0 % expresó insatisfacción (insatisfecho o muy insatisfecho). Se identificó un formulario sin respuesta en este ítem.

5. Participación ciudadana

Pregunta	Sí	No	Sin respuesta	Resultado relevante
¿Tuvo la oportunidad de formular preguntas o comentarios?	17 (68,0%)	7 (28,0%)	1 (4,0%)	Predominó la percepción de oportunidad de participación.
¿Considera que sus inquietudes fueron atendidas?	11 (44,0%)	14 (56,0%)	0 (0,0%)	Se evidencia una oportunidad de mejora en la atención de inquietudes.

6. Comentarios y sugerencias de los participantes

Se identificaron 10 formularios con comentarios o sugerencias. Los aportes muestran tanto valoraciones positivas como oportunidades de mejora asociadas principalmente con la claridad de la información, la participación ciudadana, las condiciones del lugar y la información sobre temas específicos.

- “No fue claro la gestión del 2025.”
- “El sitio no estuvo acorde.”
- “No hubo diálogo con nosotros los veedores.”
- “Muy buena organización.”
- “Excelente evento.”
- “Muy conveniente.”
- “No dejaron participar.”
- “Faltó información sobre aspectos...” (comentario consignado en el formulario).
- “Vigilancia deben someterse anualmente a las funciones de vigilante y no abandonar la puerta.”
- “Quisiera saber si la atención va a mejorar sobre la humanización y calidad, muchas espera para la atención.”

7. Análisis general

- La percepción global de los participantes presenta un resultado mixto: aunque las valoraciones positivas predominan en la evaluación de los ocho aspectos (54,5 %), existe una proporción importante de respuestas neutrales (28,5 %) que evidencia espacio para fortalecer la claridad, profundidad y capacidad de respuesta de la información presentada.
- La dimensión de comunicación presenta un comportamiento favorable, especialmente en la valoración del lenguaje utilizado por los expositores, que alcanzó 60,0 % de respuestas positivas.
- Las menores valoraciones positivas se concentraron en la percepción de que la información respondió a las expectativas sobre la gestión del Hospital y en la suficiencia de la información para comprender la gestión institucional, ambas con 48,0 % de respuestas positivas.

Proyecto: Ing. Katia Mier González – Profesional de Calidad

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

NIT. 900.136.865-3

Dirección: **Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo – teléfono: 6010105- Barrancabermeja – Santander-Colombia**

www.esehospitalrmm.gov.co

- La participación ciudadana requiere especial atención: aunque el 68,0 % indicó haber tenido oportunidad de formular preguntas o comentarios, el 56,0 % manifestó que sus inquietudes no fueron atendidas. Este resultado sugiere fortalecer los mecanismos de escucha, respuesta y cierre de las inquietudes formuladas durante la rendición de cuentas.
- Los comentarios cualitativos refuerzan la necesidad de mejorar la claridad de la gestión reportada, ampliar información sobre algunos temas y garantizar espacios efectivos de diálogo con los participantes.

8. Conclusiones

- La encuesta permitió identificar una percepción predominantemente favorable en la evaluación de los aspectos relacionados con la información presentada, aunque con oportunidades de mejora importantes.
- El 50,0 % de las respuestas de satisfacción general fue positivo, mientras que el 25,0 % fue neutral y el 25,0 % negativo.
- La principal oportunidad de mejora identificada corresponde a la atención efectiva de las inquietudes de los participantes, dado que el 56,0 % respondió negativamente a esta pregunta.
- Los comentarios de los participantes constituyen insumos relevantes para fortalecer futuras jornadas de rendición de cuentas, especialmente en materia de claridad, suficiencia de la información, participación y respuesta a las inquietudes.

9. Recomendaciones y acciones de mejora

Aspecto de mejora	Acción propuesta
Fortalecer la presentación de resultados	Presentar la información financiera, operativa, jurídica, contractual e institucional mediante lenguaje claro, cifras comparativas, resultados frente a metas y ejemplos que faciliten la comprensión ciudadana.
Mejorar la respuesta a inquietudes	Implementar una matriz de preguntas, inquietudes y respuestas, con responsable y compromiso de respuesta cuando el tema no pueda resolverse durante el evento.
Fortalecer la participación ciudadana	Definir y comunicar previamente los mecanismos para formular preguntas, comentarios y propuestas, garantizando espacios suficientes para la intervención de los participantes.
Ampliar la información sobre temas de interés	Identificar los temas que generan mayor inquietud en los participantes y asegurar que sean abordados de manera específica durante la rendición de cuentas.
Revisar las condiciones logísticas	Verificar previamente el lugar, condiciones de sonido, visibilidad, capacidad, accesibilidad y demás aspectos que puedan afectar la experiencia de los asistentes.
Realizar seguimiento a los resultados	Socializar los resultados de la encuesta con las áreas responsables y documentar las acciones implementadas para atender las oportunidades de mejora identificadas.

10. Soporte documental

Como soporte del presente informe se conserva el archivo de encuestas de satisfacción aplicado durante el evento de rendición de cuentas, correspondiente a los formularios revisados para la consolidación de los resultados.

Proyecto: Ing. Katia Mier González – Profesional de Calidad

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

NIT. 900.136.865-3

Dirección: Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo – teléfono: 6010105- Barrancabermeja – Santander-Colombia

www.esehospitalrmm.gov.co