



ENCUESTA DE EXPECTATIVA FRENTE A LA ATENCIÓN EN LOS PUESTOS Y CENTROS DE SALUD- ESE HLCI

Estimado usuario, queremos conocer sus expectativas sobre la atención en nuestros centros y puestos de salud para mejorar la calidad del servicio.

Instrucciones: Marque con una (X) la opción que mejor represente su opinión. La información es confidencial.

1. INFORMACIÓN GENERAL

1. Sexo: ☐ Femenino ☐ Masculino ☐ Otro
2. Edad: _____
3. Servicio utilizado hoy:
☐ Consulta externa
☐ Urgencias
☐ Odontología
☐ Promoción y prevención
☐ Otro: _____
4. Sede o centro de salud: _____

2. EXPECTATIVAS SOBRE EL ACCESO A LOS SERVICIOS

5. ¿Qué tan importante es para usted que la cita se asigne en corto tiempo?
☐ Muy importante ☐ Poco importante
☐ Importante ☐ Nada importante
6. ¿Qué espera principalmente al solicitar una cita?
☐ Rapidez ☐ Información clara
☐ Buen trato ☐ Otro: _____

3. EXPECTATIVAS SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA

8. Al asistir a la ESE, usted espera que el personal:
☐ Sea respetuoso ☐ Explique claramente
☐ Escuche con atención ☐ Todas las anteriores
9. ¿Qué tan importante es para usted que el profesional de salud le explique su diagnóstico y tratamiento?

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 Tel: (5) 6505898

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co
Indias

 @ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de



Hospital Local Cartagena

De Indias

- ☐ Muy importante ☐ Poco importante
☐ Importante ☐ Nada importante
10. ¿En caso de que ya usted ya haya recibido atención en algún servicio indique cómo fue lo recibido en comparación con lo que usted esperaba?
11. ☐ Mejor de lo esperado
 ☐ Como esperaba
12. ☐ Peor de lo esperado

4. EXPECTATIVAS SOBRE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE

11. ¿Qué tan importante es para usted que las instalaciones estén limpias y ordenadas?
- ☐ Muy importante ☐ Poco importante
☐ Importante ☐ Nada importante
12. ¿Qué aspecto considera prioritario mejorar?
- ☐ Sillas en sala de espera
☐ Baños ☐ Ventilación/aire
☐ Señalización ☐ Otro: _____

5. EXPECTATIVAS SOBRE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

13. ¿Cómo prefiere recibir información de la ESE?
- ☐ Presencial ☐ WhatsApp
☐ Teléfono ☐ Carteleras
☐ Redes sociales ☐ Otro: _____
14. ¿Qué tipo de información le gustaría recibir con mayor frecuencia?
- ☐ Programas de prevención
☐ Jornadas de salud ☐ Derechos y deberes
☐ Horarios y servicios ☐ Otro: _____

6. PARTICIPACIÓN Y MEJORA

¿Cuál considera que es la principal mejora que debería realizar la ESE?

Gracias por su participación. Su opinión es importante para mejorar nuestros servicios.

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 Tel: (5) 6505898

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co
Indias

 @ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de