



INFORME DE ENCUESTA DE PERCEPCION Y/O EXPECTATIVA

En el marco del fortalecimiento de la atención centrada en el usuario y la mejora continua de la calidad de los servicios de salud, la ESE Hospital Local Cartagena de Indias aplicó una encuesta de expectativas a los usuarios que acuden a los centros de atención de primer nivel. El presente informe tiene como objetivo analizar y describir los principales resultados obtenidos, a partir de las tablas consolidadas correspondientes al periodo marzo–diciembre de 2025, con el fin de identificar percepciones, expectativas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

La encuesta fue aplicada a usuarios de los diferentes servicios de la ESE HLCl, abordando seis ejes temáticos relacionados con:

- ✓ Expectativas generales de la atención.
- ✓ Importancia de distintos atributos del servicio.
- ✓ Relación entre comunidad y profesionales de la salud.
- ✓ Tiempos de espera aceptables.
- ✓ Servicios que requieren fortalecimiento.
- ✓ Comparación entre la atención esperada y la atención recibida.

En el periodo analizado se visitaron 33 centros de atención, en los cuales fueron encuestados un total de 1544 usuarios tal como se puede apreciar en la tabla que se observa a continuación:

MESES	CENTROS DE SALUD	N° DE PERSONAS QUE RECIBIERON LA INFORMACION Y/O MANIFESTARON UNA PORS
MARZO	Arroz barato	26
	Blasdelezo	21
	Canapote	22
	Candelaria	31
	Daniel Lemaitre	26
	Esperanza	26
	Las reinas	32
	Nelson Mandela	27
	Nuevo Bosque	29
	Pasacaballo	27
ABRIL	Socorro	22
	Los cerros	31
	San Francisco	27
MAYO	Olaya Herrera	31
	Libano	31
	Tenera	30
	Fredonia	25
JUNIO	Nuevo Porvenir	24
	Boston	14
	Foco rojo	19
JULIO	San Vicente Paul	23
	San Pedro y Libertad	23
	Boquilla	21
	Bosque	22
AGOSTO	Las Gaviotas	24
	Pozón Upa	30
	Bayunca	28
	Bicentenario	29
SEPTIEMBRE	Arroyo grande	22
	Hospital pozon	30
	Pontezuela	23
OCTUBRE	Manzanillo	12
	Tierra baja	18

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  [@ESECartagena](https://twitter.com/ESECartagena)  ESE Hospital Local Cartagena de Indias



Ante la pregunta de ¿Cuál es su principal expectativa cuando acude a un centro de atención de la ESE HLCI?, se puede resaltar que 532 usuarios manifiestan que esperan recibir un trato amable y respetuoso; 472 manifiestan que esperan recibir una atención rápida y 308 dicen que esperan recibir una información clara sobre su estado de salud como se observa a continuación.

¿Cual es su principal expectativa cuando acude a un centro de atencion de la ESE HLCI?						
Centro de salud	Atención Rápida	Trato amable y respetuoso	Otro	Diagnostico y tratamiento efectivo	Infraestructura y comodid en las	Informacion clara sobre mi estado de salud
Arroyo grande	13	16		3		10
Arroz barato	20	17	1	3		10
Bayunca	13	19		6		12
Bicentenario	13	19		6	2	9
Blasdelezo	18	12	1	2	5	4
Boquilla	13	11	1	5	3	7
Bosque	8	16		6	1	8
Boston	9	8		2		2
Canapote	13	14		5	3	12
Candelaria	23	26	1	2	1	15
Daniel Iemeitre	13	11		5		10
Esperanza	20	19		3		12
Foco rojo	10	10		4	1	3
Fredonia	15	20		2		14
Hospital pozon	12	22		2	1	15
Las Gaviotas	7	16	1	8	3	11
Las reinas	14	17		2	1	10
Libano	23	20	2	3		11
Los cerros	27	22		1	3	3
Manzanillo	2	9		1		5
Nelson Mandela	23	14	2	4	7	5
Nuevo Bosque	15	16		6	5	7
Nuevo Porvenir	10	20		6	4	10
Olaya Herrera	18	21	1	3	4	9
Pasacaballo	22	17		3	1	12
Pontezuela	17	16		7	3	10
Pozon Upa	10	17	3	10	5	14
San Francisco	14	20	3	2	3	9
San Pedro y Libertad	14	12		6	4	13
San Vicente Paul	15	14	2	6	1	11
Socorro	12	15	1	7	5	9
Tenera	8	15	2	6	2	8
Tierra baja	8	11		5	1	8
Total general	472	532	21	142	69	308



Hospital Local Cartagena de Indias

En la tabla registrada a continuación se puede establecer qué tan importante es para el usuario aspectos como tiempo de espera, amabilidad del personal, explicación de diagnóstico es higiene y comodidad de las instalaciones.

¿Qué tan importante es para usted cada uno de los siguientes aspectos en la atención médica? Califique de 1 a 3, donde 1 = nada importante 2= importantes y 3 = muy importante												
Centro de salud	Tiempo de espera corto			Amabilidad del personal			Explicación clara del diagnóstico y tratamiento			Higiene y comodidad en las instalaciones		
	Tiempo de espera corto (1)NI	Tiempo de espera corto (2)I	Tiempo de espera corto (3)MI	Amabilidad del personal (1)NI	Amabilidad del personal (2)I	Amabilidad del personal (3)MI	Explicación clara del diagnóstico y tratamiento (1)NI	Explicación clara del diagnóstico y tratamiento (2)I	Explicación clara del diagnóstico y tratamiento (3)MI	Higiene y comodidad d las instalaciones 1)NI	Higiene y comodidad d las instalaciones (2)	Higiene y comodidad d las instalaciones (3)MI
Arroyo grande		17	6		17	5		17	5		17	5
Arroz barato	3	10	12		9	16		12	14		10	15
Bayunca		17	11		17	10		15	11	1	16	10
Bicentenario	4	14	12	4	14	12	6	15	11	6	10	16
Blasdelezo		4	15	1	4	15		5	14	1	4	16
Boquilla		10	10	1	11	10		7	12		8	11
Bosque	3	13	10	2	12	10	1	12	10	3	11	11
Boston		7	5		7	4		6	4		4	5
Canapote	3	7	11	2	5	13	2	8	11	2	9	9
Candelaria	1	16	14	2	14	16	1	11	19	1	13	17
Daniel lemeitre		10	16		6	20		5	21		6	20
Esperanza	1	15	6	1	15	9		16	6	1	14	9
Foco rojo		11	6		8	7		7	10	1	7	9
Fredonia		12	11	1	13	12	1	13	12	2	13	12
Hospital pozon		21	9		22	8		22	8		21	8
Las Gaviotas	3	8	13	1	5	17	1	6	16		6	17
Las reinas		11	21	1	11	19	1	23	5	2	20	7
Libano	1	22	5	2	18	10	2	14	13		18	11
Los cerros	1	10	19	3	7	20	2	6	22	1	6	23
Manzanillo		11	1		8	4		9	3		8	4
Nelson Mandela	1	8	18	2	13	14	2	8	18	3	10	16
Nuevo Bosque	5	7	15	2	6	17	2	8	14	2	5	16
Nuevo Porvenir	1	12	12		12	12		14	11		10	14
Olaya Herrera	4	22	7	1	22	8	1	18	12	4	17	10
Pasacaballo	2	14	13		15	11		17	11		16	10
Pontezuela	1	15	7		14	9	1	12	10	1	13	9
Pozon Upa	3	13	13	1	14	11	2	9	15	2	7	16
San Francisco	7	12	11	3	14	12	4	13	11	5	11	12
San Pedro y Libertad	3	6	13	1	7	13	1	6	15	1	7	12
San Vicente Paul		10	14	1	8	15		11	11		9	14
Socorro	2	7	13		8	13	1	7	14		7	14
Tenera		14	15	1	7	20		8	18		5	20
Tierra baja	1	13	4	1	12	5		13	5	1	12	5
Total general	50	399	368	34	375	397	31	373	392	40	350	403

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  @ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de Indias



A la pregunta ¿Cómo espera que sea la comunicación con los profesionales de la salud?, la mayoría prefiere que sea explicativa y detallada (448 usuarios encuestados), seguida de directa y profesional (205 usuarios encuestados), cercana y empática (170 usuarios encuestados) y breve y concreta 112 usuarios encuestados.

¿Cómo espera que sea la comunidad con los profesionales de la salud ?				
Centro de salud	Cercana y empatica	Directa y profesional	Explicativa y detallada	Breve y concreta
Arroyo grande	3	6	9	4
Arroz barato	2	4	17	5
Bayunca	7	5	14	4
Bicentenario	2	14	15	3
Blasdelezo	9	4	11	
Boquilla	6	8	11	4
Bosque	5	6	10	4
Boston	3	1	9	1
Canapote	6	10	10	3
Candelaria	4	7	20	3
Daniel lemeitre	2	6	15	3
Esperanza	5	7	10	4
Foco rojo	5	4	7	3
Fredonia	7	2	12	5
Hospital pozon	8	1	22	3
Las Gaviotas	6	8	14	
Las reinas	4	2	23	5
Libano	6	7	14	4
Los cerros	6	6	19	3
Manzanillo	2	2	7	1
Nelson Mandela	5	8	19	3
Nuevo Bosque	6	9	14	5
Nuevo Porvenir	8	6	9	7
Olaya Herrera	4	5	20	2
Pasacaballo	3	5	13	7
Pontezuela	4	7	15	2
Pozon Upa	5	10	16	7
San Francisco	8	9	15	6
San Pedro y Libert	4	9	10	6
San Vicente Paul	9	2	12	3
Socorro	4	9	13	6
Tenera	8	11	13	6
Tierra baja	4	5	10	1
Total general	170	205	448	123



A continuación, la tabla contiene la información de lo que esperan los usuarios en cuanto el tiempo para la atención cuando acuden al centro de salud.

¿ Cuanto tiempo considera aceptable esperar para ser atendido en una consulta medica?				
Centro de salud	Menos de 15 minutos	Entre 15 y 30 minutos	Entre 30 minutos y 1 hora	Mas de 1 hora
Arroyo grande	3	17	2	
Arroz barato	7	18		
Bayunca	4	19	3	
Bicentenario	13	8	5	
Blasdelezo	7	11	2	
Boquilla	10	11	1	
Bosque	4	17	1	
Boston	9	4		1
Canapote	14	5	1	
Candelaria	10	19	1	
Daniel lemeitre	14	11		1
Esperanza	12	13		
Foco rojo	5	14		
Fredonia	10	15	1	
Hospital pozon		22	8	
Las Gaviotas	5	16	2	
Las reinas	15	15	2	
Libano	6	23	2	
Los cerros	11	18	2	
Manzanillo	4	8		
Nelson Mandela	7	21	3	2
Nuevo Bosque	17	9	2	1
Nuevo Porvenir	10	14		
Olaya Herrera	9	21		
Pasacaballo	6	22		
Pontezuela	6	16	1	
Pozon Upa	5	23	2	
San Francisco	10	18		
San Pedro y Libertad	10	12	1	
San Vicente Paul	7	16		
Socorro	10	10	2	
Tenera	8	20	2	
Tierra baja	3	11	3	
Total general	271	497	49	5

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  [@ESECartagena](https://twitter.com/ESECartagena)  [ESE Hospital Local Cartagena de Indias](https://www.facebook.com/ESECartagena)



Le preguntamos a nuestros usuarios que servicios adicionales les gustaría recibir que consideran que fortalecerían los centros de primer nivel a lo que responden que un mayor acceso a especialista, ya que, aunque ahora se cuenta con algunos de ellos el servicio es para pocos.

¿ Que servicios adicionales le gustaría que se fortalecieran en los centros de primer nivel ?				
Centro de salud	Educacion en salud y prevencion de enfermedades	Mayor acceso a especialista	Atencion en horarios extendidos	Otro
Arroyo grande	13	11	2	
Arroz barato	12	8	8	1
Bayunca	9	10	6	1
Bicentenario	14	8	7	1
Blasdelezo	9	11	2	
Boquilla	9	14	2	1
Bosque	14	8	2	1
Boston	8	5	1	
Canapote	10	13	3	1
Candelaria	17	13	3	
Daniel lemeitre	8	13	6	
Esperanza	14	11		
Foco rojo	9	8	3	
Fredonia	9	14	4	
Hospital pozon	17	13		
Las Gaviotas	7	14	5	
Las reinas	17	10	6	
Libano	14	16	1	
Los cerros	13	16	3	1
Manzanillo	7	4	1	
Nelson Mandela	23	5	2	4
Nuevo Bosque	9	20	2	2
Nuevo Porvenir	9	14	1	
Olaya Herrera	13	16	3	
Pasacaballo	16	6	6	
Pontezuela	10	13	2	
Pozon Upa	8	18	6	
San Francisco	15	10	1	3
San Pedro y Libertad	10	16	1	
San Vicente Paul	8	13	3	
Socorro	5	15	3	1
Tenera	4	25	5	2
Tierra baja	9	5	2	1
Total general	369	396	102	20

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  [@ESECartagena](https://twitter.com/ESECartagena)  ESE Hospital Local Cartagena de Indias



Por último, le preguntamos como percibe la atención recibida en caso de haber sido atendido en nuestros centros y puestos de salud; ante este interrogante 586 manifiestan que fue como esperaban, mientras que 186 manifestaron que fue mejor de lo esperado y 35 manifestaron que fue peor de lo que esperaban de acuerdo con sus expectativas.

¿ En caso que ya usted ya haya recibido atención en algún servicio indique como fue lo recibido en comparacion con lo que usted esperaba ?			
Centro de salud	Mejor de lo esperado	Como esperaba	Peor de lo esperado
Arroyo grande	4	18	
Arroz barato	5	20	
Bayunca	5	20	
Bicentenario	8	17	4
Blasdelezo	6	10	2
Boquilla	3	17	2
Bosque	14	9	
Boston	7	7	
Canapote	6	16	1
Candelaria	3	27	1
Daniel lemeitre	9	16	1
Esperanza		25	
Foco rojo	5	14	
Fredonia	5	19	1
Hospital pozon	9	21	
Las Gaviotas	11	11	
Las reinas		21	8
Libano	4	26	1
Los cerros	2	27	1
Manzanillo	2	10	
Nelson Mandela	3	23	1
Nuevo Bosque	8	17	3
Nuevo Porvenir	15	7	
Olaya Herrera	8	20	3
Pasacaballo		25	
Pontezuela	8	15	
Pozon Upa	4	25	1
San Francisco	9	17	1
San Pedro y Libertad	5	18	
San Vicente Paul	5	16	1
Socorro	4	16	2
Tenera	6	22	1
Tierra baja	3	14	
Total general	186	586	35



Conclusiones

- ✓ Los usuarios de la ESE HLCl priorizan la oportunidad, el buen trato y la calidad de la atención.
- ✓ El componente humano y la comunicación efectiva son determinantes en la percepción del servicio.
- ✓ Los tiempos de espera continúan siendo un factor sensible que impacta la satisfacción.
- ✓ Existe una expectativa clara de fortalecimiento de los servicios del primer nivel.
- ✓ En términos generales, la atención recibida se aproxima a las expectativas, aunque se identifican oportunidades de mejora.

Recomendaciones

Fortalecer las estrategias de humanización de la atención.

Optimizar los procesos que impactan los tiempos de espera.

Continuar con acciones de capacitación al talento humano en atención al usuario.