

INFORME CONSOLIDADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS – VIGENCIA 2025
FECHA DE PRESENTACIÓN: 13 DE MARZO DE 2026.

En el marco de la preparación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025, el Hospital Marco Fidel Suárez aplicó la encuesta titulada **“QUEREMOS CONOCER SU OPINIÓN”**, con el objetivo de identificar los temas de mayor interés para la comunidad y orientar así el contenido de la presentación institucional.

El presente informe consolida los resultados obtenidos, analiza las respuestas por cada pregunta y presenta conclusiones clave sobre la percepción que tiene la ciudadanía respecto a la institución.

METODOLOGÍA:

Instrumento: encuesta digital voluntaria, a través de los canales digitales del Hospital (redes sociales, WhatsApp “actores clave”).

Título: “Queremos conocer su opinión”.

Objetivo: identificar los temas prioritarios para la comunidad de cara a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Muestra: población usuaria y comunidad en general vinculada al Hospital Marco Fidel Suárez.

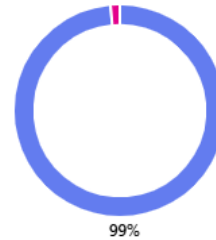
ANÁLISIS DE RESULTADOS POR PREGUNTA:



1. La ESE Hospital Marco Fidel Suárez en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 "por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales" y el artículo 2.2.2.25.1.1 del decreto 1074 de 2015, que la reglamentan parcialmente, es responsable del tratamiento de los datos personales de sus empleados y estudiantes, y demás información suministrada y almacenada por la institución, comprometiéndose con el cumplimiento de la normativa mencionada y la protección de los derechos de las personas, los cuales serán almacenados en nuestras bases de datos con fines de mantener una comunicación permanente y eficaz con usted sobre las actividades de la ESE o en las que participe de manera directa o indirecta.

[Más detalles](#)

- Si acepto 70
- No acepto 1



Análisis:

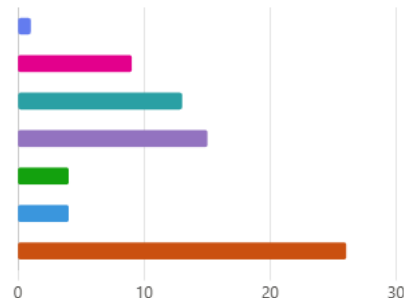
El 98.6% de los participantes acepta la política de tratamiento de datos personales del Hospital, lo que demuestra un alto nivel de confianza en la institución y valida la claridad con la que se comunica este aspecto normativo. **Esta percepción positiva es un pilar para fortalecer la relación ética y transparente con la comunidad.**



3. Edad:

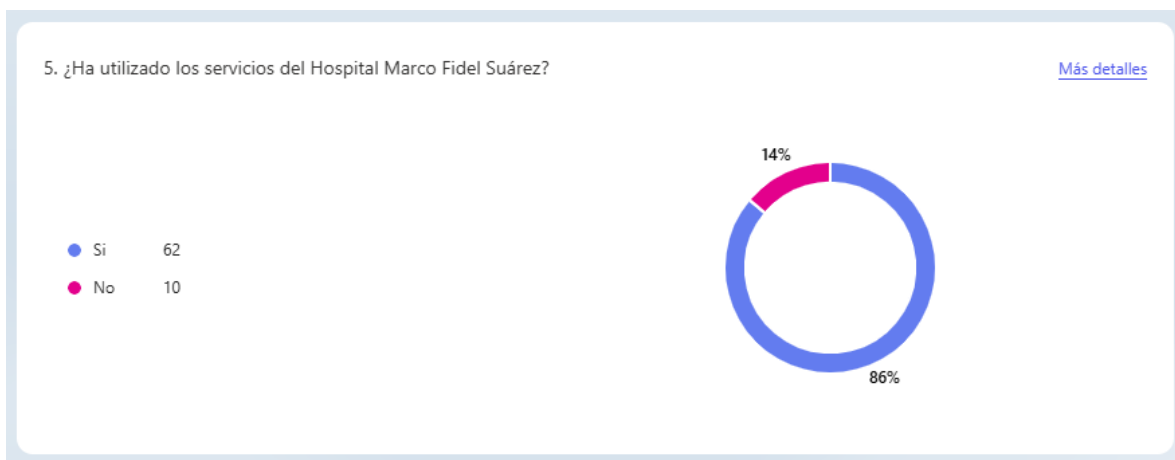
[Más detalles](#)

- Entre 16 y 20 años 1
- Entre 21 y 25 años 9
- Entre 26 y 30 años 13
- Entre 31 y 35 años 15
- Entre 36 y 40 años 4
- Entre 41 y 45 años 4
- Mayor a 46 años 26



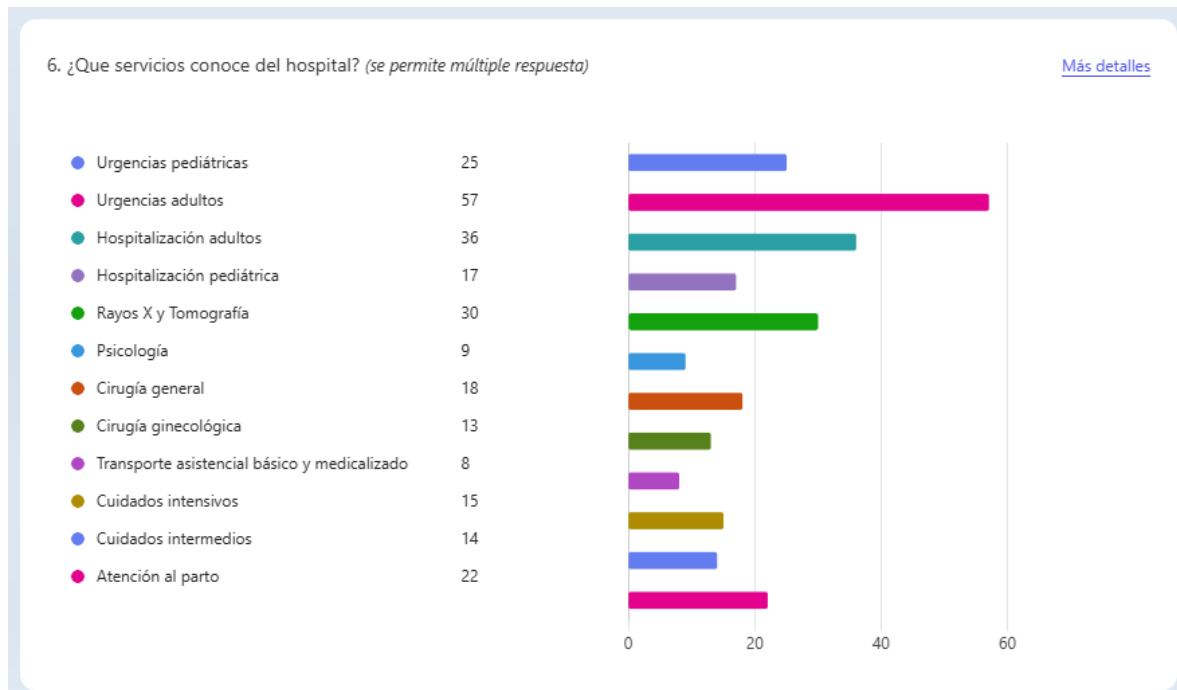
Análisis:

La encuesta contó con una participación diversa en términos etarios, **destacándose los adultos mayores de 46 años (36.1%) y los adultos jóvenes entre 26 y 35 años (38.9%) como los grupos más representativos.** Esta distribución refleja el perfil de usuarios del hospital y orienta la necesidad de fortalecer servicios diferenciados para adultos mayores y programas enfocados en enfermedades crónicas; continuar fortaleciendo el programa de humanización en el servicio para adultos jóvenes, servicios ágiles y enfoque en salud familiar.



Análisis:

El 86% de los encuestados ha utilizado los servicios del Hospital Marco Fidel Suárez, lo que otorga un alto valor diagnóstico a los resultados, al provenir mayoritariamente de personas con experiencia directa en la institución. Este dato valida que las percepciones recogidas reflejan la realidad vivida por los usuarios. El 14% restante, que no ha usado los servicios, representa un grupo de interés para identificar barreras de acceso y fortalecer estrategias de captación de nuevos usuarios.



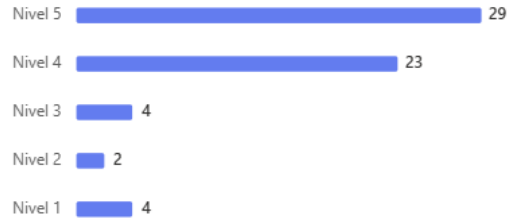
Análisis:

Los servicios más conocidos por la comunidad son Urgencias adultos (79%), Hospitalización adultos (50%) y Rayos X (42%), lo que refleja que la experiencia de los usuarios se concentra en la atención de emergencias y estancia hospitalaria.

Se evidencia un menor conocimiento de los servicios pediátricos frente a los de adultos, lo que sugiere la necesidad de estrategias diferenciadas para llegar a padres y cuidadores.

7. ¿Cómo califica los servicios del Hospital Marco Fidel Suárez?

[Más detalles](#)

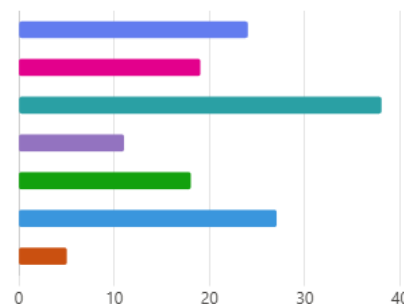
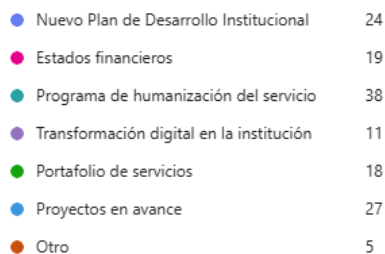


Análisis:

Los usuarios del Hospital Marco Fidel Suárez **califican los servicios con un promedio de 4.15 sobre 5, lo que representa un nivel de satisfacción muy positivo.** El 72.2% de los encuestados valora la institución en niveles 4 y 5, destacando un 40.3% que otorga la máxima calificación. Solo el 8.4% expresa insatisfacción (niveles 1 y 2). **Estos resultados indican que quienes conocen y usan el hospital, lo valoran positivamente,** consolidando una base sólida de confianza y satisfacción. El reto institucional es mantener este estándar y convertir a los satisfechos en promotores activos de la institución.

8. ¿Qué tema le parece importante que se aborde en la próxima Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (sector salud) del municipio de Bello?

[Más detalles](#)



Análisis:

La comunidad ha hablado con claridad: el **Programa de humanización del servicio** es el tema prioritario para la Audiencia Pública, con 38 votos (52.8% de los encuestados). Le siguen en importancia los **Proyectos en avance** (27 votos) y el **Nuevo Plan de Desarrollo Institucional** (24 votos). Esto refleja que los ciudadanos valoran profundamente **cómo son tratados en su paso por el hospital** y, al mismo tiempo, quieren conocer el rumbo y los logros de la institución. La Audiencia Pública debe, por tanto, estructurarse con un enfoque humano que dé cuenta de los avances, sin perder de vista que, para la comunidad, **la forma en que se entrega el servicio es tan importante como el servicio mismo**.

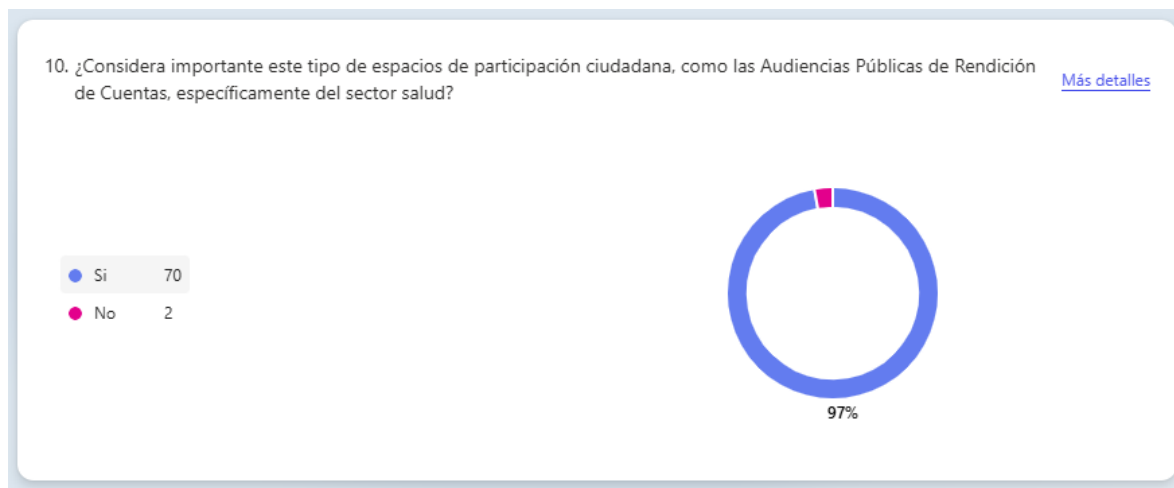
Aquí dejamos otros detalles de otras respuestas:

×

9. ¿Cuál? (aplica si respondió "otro" en la pregunta anterior)

13 Respuestas

1	anonymous	La vinculación para el personal. O mejor contratación. Con buenas prestaciones sociales. Recargos. Festivos. Puntualidad en los pagos. En la EPS y Pension
2	anonymous	Dar a conocer Todos los servicios que ofrece el hospital
3	anonymous	Sensibilidad y delicadeza para responder y atender cuando hay un adulto mayor en condiciones de salud que muchas veces el familiar no sabe como manejar.
4	anonymous	No aplica
5	anonymous	3
6	anonymous	Salud Mental
7	anonymous	RESPONSABILIDAD SOCIAL. ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE, (VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO, MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL, VIOLENCIA DOMESTICA, ETC). COMO SE AFRONTA ACCIDENTES DE TRANSITO, EL TRATO A URGENCIAS SIMPLES COMO DE 4TO GRADO.
8	anonymous	Ninguno
9	anonymous	Mas fortalecimiento institucional
10	anonymous	Programa de humanización del servicio
11	anonymous	Infraestructura
12	anonymous	Modernización del servicio de urgencias
13	anonymous	Profesionales capacitados como es posible que una enfermera tenga que canalizar un paciente y no sepa hacerlo, tenga que consultarlo con otra persona y el paciente espere y espere.



Análisis:

El 97% de los encuestados considera importantes los espacios de participación ciudadana como las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas. Este resultado, prácticamente unánime, constituye un mandato ciudadano para que el Hospital Marco Fidel Suárez no solo realice estos ejercicios con seriedad y transparencia, sino que los **fortalezca como verdaderos espacios de diálogo y construcción colectiva.** La comunidad no solo quiere ser informada: quiere ser escuchada, participar activamente y ver resultados concretos de su participación. Este respaldo masivo valida el esfuerzo institucional y, al mismo tiempo, eleva la responsabilidad de convertir cada Audiencia en un hito de transparencia y cercanía con la gente.

Aquí dejamos otros detalles de las respuestas:

11. ¿Por qué? (justifique su respuesta anterior)

60 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Porque nos muestra la transparencia de la entidad y sus actividades de desarrollo interno
2	anonymous	Permite a la comunidad informarse adecuadamente
3	anonymous	Muy importante que la comunidad sepa
4	anonymous	Esto demuestra la transparencia de la institución y contar con la población general también es darle voz a las personas , para que opinen sobre qué servicio esperan recibir
5	anonymous	Brinda un espacio participativo y transparente del uso de los recursos públicos
6	anonymous	Porque es una manera de que la comunidad esté enterada de las acciones realizadas por parte de la ESE Marco Fidel Suárez y cuáles están pendientes por realizar
7	anonymous	Está por ley y debemos ser creadores de los recursos y la salud es un derecho fundamental
8	anonymous	Es el espacio ciudadano para conocer el ADN de nuestras instituciones.
9	anonymous	Fomentan la participación de la ciudadanía en espacios de control social en salud
10	anonymous	Mayor transferencia del manejo de los recursos económicos
11	anonymous	Es necesario que toda la población se vincule y tenga la oportunidad de hacer parte de estos espacios

11. ¿Por qué? (justifique su respuesta anterior)

60 Respuestas

12	anonymous	Así se atiende a las necesidades del usuario, se evalúa las deficiencias, aciertos y acciones ante una inconformidad que tanto paciente como usuario no sienta que su situación es menos importante que cualquier otro asunto.
13	anonymous	Para que los diferentes grupos de interés permanezcan informados de la situación de la entidad
14	anonymous	Muestran de cara a la población lo que realmente es la institución y cual es el manejo que se le da en pro del usuario interno y externo
15	anonymous	Así puede saber cuáles son sus debilidades y fortalezas
16	anonymous	Se hace necesario conocer con qué servicios contamos a nivel salud, ya que el Hospital es parte fundamental en el municipio y el más cercano en muchísimos casos. Siendo la salud un derecho debemos saber con qué contamos
17	anonymous	Para que los procesos sean transparentes
18	anonymous	Esto permite saber el estado de lo que está pasando o puede llegar a pasar con el servicio en salud.
19	anonymous	Para mantener informados a todos los grupos de interés
20	anonymous	Para que todos los Ciudadanos se enteren del manejo que se le da a la institución en todos los aspectos
21	anonymous	Porque la comunidad en general debe conocer las políticas que rigen las instituciones
22	anonymous	La ciudadanía conozca la Institución y sus servicios

11. ¿Por qué? (justifique su respuesta anterior)

60 Respuestas

23	anonymous	Es una forma de los Ciudadanos, el Público en General entesarse, del manejo los Objetivos, Estrategias , Avances ,Resultados. del (HMFS)
24	anonymous	ES IMPORTANTE CONOCER LA EXPECTATIVA DE LA POBLACION ATENDIDA CON EL HOSPITAL Y BRINDARLES ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCION CONTINIUA A LAS NECESIDADES DEL SECTOR
25	anonymous	Porque actualmente es un prolema gravisimo de Salud Pública en todo el país. (Espero que el Hospital nuevamente tenga la especilidad de Toxicología)
26	anonymous	Para que la ciudadanía este enterada del progreso del Hospital
27	anonymous	Para conocer más sobre el estado del sistema de salud, estar enterados de primera mano de la realidad que ocurre en los hospitales por las afectaciones del gobierno.
28	anonymous	Es la forma de que la comunidad se entere de los avances de las empresas
29	anonymous	Sí, considero muy importantes las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en el sector salud, porque fortalecen la transparencia, el control social y la confianza entre la institución y la comunidad. Estos espacios permiten a los ciudadanos conocer la gestión, el uso de los recursos y los resultados obtenidos, además de expresar sus inquietudes y aportes para mejorar la calidad del servicio.
30	anonymous	Para conocer el estado dé la salud
31	anonymous	Es importante que la comunidad este enterada , de todo lo que el hospital brinda en servicios.
32	anonymous	Es la oportunidad para que la comunidad se entere de las realidades públicas-
33	anonymous	Para dar claridad

11. ¿Por qué? (justifique su respuesta anterior)

60 Respuestas

34	anonymous	.
35	anonymous	Conocer los servicios Y cómo se encuentra la institución
36	anonymous	Garantizar nuevos servicios
37	anonymous	Porque nos damos a conocer como sé encuentra nuestro sector salud en estos momentos en nuestro municipio
38	anonymous	Quiero participar en el desarrollo y crecimiento del hospital
39	anonymous	.
40	anonymous	Mantiene al ciudadano enterado
41	anonymous	Por qué se conoce directamente la situación de la Entidad
42	anonymous	Para dar a conocer información relevante a la ciudadanía sobre el estado actual del hospital
43	anonymous	.
44	anonymous	Brinda transparencia y claridad en la gestión, además se da a conocer mucho más la Institución a nivel departamental
45	anonymous	Porque es el escenario perfecto para ejercer la democracia participativa. Allí se conoce de primera mano como nos ven los usuarios
46	anonymous	Para que la gente esté consciente del servicio que se le presta y este enterada de todas las novedades

11. ¿Por qué? (justifique su respuesta anterior)

60 Respuestas

47	anonymous	Debemos de conocer nuestras fortalezas y falencias
48	anonymous	Es importante que los ciudadanos conozcan el estado y servicios de las instituciones
49	anonymous	Los usuarios tienen derecho de conocer el correcto desempeño de la institución
50	anonymous	Conocimientos general
51	anonymous	Por qué la comunidad y usuarios deben de conocer el trabajo que se realiza al interior del hospital para la buena atención de los mismos pacientes
52	anonymous	Es muy importante que tengan en cuenta las diferentes opiniones
53	anonymous	Por transparencia
54	anonymous	Es importante porque que fortalezca la confianza, la calidad del servicio y la transparencia.
55	anonymous	Para q los usuarios sepan en se usan los recursos
56	anonymous	Saber cómo se encuentra nuestro sistema de salud
57	anonymous	Es bueno saber
58	anonymous	Es importante para establecer un mejoramiento
59	anonymous	Porque la salud es un derecho y es deber de todos cuidar y saber como va el hospital
60	anonymous	Por qué da a conocer el estado del hospital

CONCLUSIONES GENERALES DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA:

La encuesta refleja la voz de los usuarios reales: el 86% de los participantes ha utilizado los servicios del hospital, lo que otorga un alto valor diagnóstico a los resultados. No son percepciones externas, sino experiencias vividas.

Participación diversa, pero con perfil definido: predominan adultos mayores de 46 años (36%) y adultos jóvenes entre 26 y 35 años (39%), lo que orienta los enfoques de comunicación y servicio hacia estos grupos poblacionales.

Respaldo masivo a la participación ciudadana: con un 97% de aceptación, la comunidad valida y exige espacios como la Audiencia Pública, convirtiéndolos en una expectativa ciudadana, no en un mero trámite legal.

Confianza sólida en la institución: el 78% confía en la gestión del hospital y el 98.6% acepta las políticas de tratamiento de datos, lo que indica que la comunidad percibe al hospital como una entidad responsable y ética.

Satisfacción con los servicios: con una calificación promedio de 4.15/5, el hospital se ubica en un rango de buen desempeño percibido. El 72% de los encuestados valora positivamente la institución (niveles 4 y 5).

Base de promotores consolidada: el 40% de los usuarios otorga la máxima calificación, constituyendo un grupo de embajadores naturales que recomiendan activamente el hospital.

Alta recordación de servicios clave: Urgencias adultos es conocido por el 79% de los encuestados, seguido de Hospitalización adultos (50%) y Rayos X (42%). Estos servicios son la puerta de entrada y la cara visible del hospital.

Confianza en el manejo de datos personales: casi la totalidad de los encuestados (98.6%) acepta las políticas de datos, reflejando que la comunicación institucional sobre este aspecto es clara y genera tranquilidad.

Legitimidad de los espacios de participación: el 97% de respaldo a las Audiencias Públicas valida el esfuerzo institucional por mantener canales de diálogo abiertos con la comunidad.

La humanización como prioridad absoluta: con 38 votos (53%), es el tema que más le importa a la comunidad para la Audiencia Pública. Esto indica que los usuarios valoran el trato tanto o más que los aspectos técnicos.

Insatisfacción minoritaria pero significativa: el 8.4% de detractores (calificaciones 1 y 2) y el 20% de insatisfacción general deben ser analizados en detalle para identificar puntos críticos específicos.

Baja visibilidad de servicios especializados: psicología (12.5% de conocimiento) y Transporte asistencial (11%) son servicios valiosos, pero poco conocidos por la comunidad, lo que representa una oportunidad de comunicación.

Brecha entre servicios pediátricos y de adultos: los servicios pediátricos tienen menor reconocimiento que los de adultos, sugiriendo la necesidad de estrategias diferenciadas para llegar a padres y cuidadores.

Accesibilidad como reto pendiente: solo el 44% encuentra los servicios accesibles, lo que invita a revisar barreras geográficas, administrativas y de comunicación.

La comunidad pide humanización: el programa de humanización del servicio debe ser el eje central de la presentación del hospital.

Quieren conocer el futuro: los proyectos en avance (27 votos) reflejando que la comunidad quiere saber hacia dónde va el hospital.

La transparencia financiera importa, pero no es lo único: estados financieros (19 votos) es relevante, pero la comunidad valora más el impacto de los recursos en la calidad del servicio y el trato humano.

La percepción ciudadana es un activo institucional: este estudio demuestra que la comunidad confía, valora y quiere participar. Eso no se compra: se construye con transparencia y buen servicio.

La Audiencia Pública es una oportunidad, no una obligación: con el 97% de respaldo, este espacio debe aprovecharse para demostrar que la opinión de la comunidad realmente incide en las decisiones del hospital.