

Informe
Encuesta de Satisfacción
Primer Trimestre de 2022
Dirección de Servicio a la
Ciudadanía

Bogotá D.C. 2022

**Gestión Social
en Salud**

Primer Trimestre
de 2022

Objetivos

Para el primer Trimestre del 2022, se tuvo previsto hacer seguimiento a la satisfacción de los usuarios, frente a la atención recibida a través de los distintos canales de comunicación adaptados por la Secretaría Distrital de Salud a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

Los objetivos para este periodo fueron:

- Realizar un reporte sobre la satisfacción de los ciudadanos y las ciudadanas respecto a la calidad de la atención brindada por la Secretaría Distrital de Salud a través de los puntos de Servicio a la Ciudadanía ubicados a nivel central y en la Red Cade-Supercade; y medir la satisfacción sobre la efectividad de las respuestas a los peticionarios-as frente a quejas y reclamos ingresados al **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha"**.
- Conocer la opinión general de los ciudadanos y las ciudadanas que han utilizado los servicios que brinda la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud en los puntos ubicados en la Red Cade-Super Cade y los ubicados en el Centro Distrital de Salud, frente a los atributos específicos que debe tener cada ciclo de servicio y la percepción de cómo influyó en su "Satisfacción Total", y la forma como sus necesidades fueron atendidas; se debe tener en cuenta que cuando se declararon cuarentenas en zonas especiales y/o localidades los puntos de atención del Red Cade y Super Cade no prestaron sus servicios de manera presencial.
- Reconocer los puntos o canales de atención en los cuáles las personas participan voluntariamente para el diligenciamiento de la Encuesta, dado que es un registro voluntario sin incentivos.
- Conocer la percepción de la ciudadanía sobre la facilidad para presentar su petición, queja, reclamo, recibir orientación e información en los canales de comunicación de Servicio a la Ciudadanía: página web link "contáctenos", líneas telefónicas convencionales, carteleras para el ciudadano-a, videos en sala de espera, periódico "Participación al Día", así como también sus otros canales de atención como: Puntos en Red Cade y Super Cade.
- Identificar la percepción sobre los tiempos de espera para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o recibir orientación e información.
- Evaluar la percepción de los ciudadanos-as frente a si las respuestas dadas fueron claras a través de los canales dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud
- Conocer la percepción de la ciudadanía sobre el trato recibido por parte de los colaboradores de la Secretaría Distrital de Salud en los canales de atención de servicio a la ciudadanía.

Población objetivo: Ciudadanos-as atendidos a través de los canales de comunicación coordinados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud.

- **Precisión:** Para el primer Trimestre se registró un total de 1062 encuestas con una participación completa de 1170, lo que representa un porcentaje de muestra del 90.77 %.
- **Técnica de recolección:** Encuestas presenciales y virtuales mediante participación voluntaria
- **Procedimiento de ponderación:** No aplica
- **Procedimientos de estimación o imputación:** No aplica
- **Fechas de trabajo de campo:** 1 de Enero a 31 de Marzo de 2022
- **Cuestionario:** Adjunto
- **Tipo de incentivos:** No se emplearon incentivos

Conceptos básicos

A continuación, se detallan los atributos medidos y la perspectiva con la que fueron evaluados:

- Las preguntas de acceso al servicio buscan identificar:
 1. El grado de efectividad percibido de la respuesta dada a los-as ciudadanos-as
 2. Percepción sobre la oportunidad de servicio en cuanto a tiempos de espera
 3. Percepción de la calidad del servicio que le ofrecieron en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía
- Las preguntas sobre servidores-as en el punto de atención incluye la evaluación del Servidor-a en módulo, vigilante, personal y el filtro en fila, donde se evalúan atributos de servicio al cliente y nos permite conocer por qué y donde hay una debilidad en el servicio.

Aclaraciones metodológicas

Para algunas escalas, sumamos las dos primeras opciones de respuesta, lo cual se denominará Top Two Boxes y se señalará cuales opciones se están sumando, es decir el porcentaje de personas que calificaron como muy bueno y bueno.

Para el desarrollo de las matrices de prioridad, se tomó el Top Two Boxes, y se discriminaron de la siguiente forma:

Se tomó la información, del aplicativo SINCEC, elaborado en la Secretaría Distrital de Salud, y para ello se toma la participación que voluntariamente ingresa a los formatos de Encuesta que se diseñó para que los usuarios que lo consideren participen con su opinión, relacionados con los cinco principios en los que se fundamenta una encuesta de satisfacción acorde con lo establecido en las directrices del orden nacional y distrital.

- Selección del Punto de Atención: Sitios en donde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud hace presencia.

Opción	Cuenta	Porcentaje
SÚPERCADE AMERICAS (1)	305	36.70%
SÚPERCADE BOSA (2)	3	0.36%
SÚPERCADE CAD (3)	173	20.82%
SÚPERCADE MANITAS (4)	0	0.00%
SÚPERCADE SUBA (5)	138	16.61%
SÚPERCADE 20 JULIO (6)	89	10.71%
SÚPERCADE ENGATIVÁ (7)	3	0.36%
CADE FONTIBÓN (8)	0	0.00%
CADE CANDELARIA (9)	0	0.00%
CADE GAITANA (10)	0	0.00%
CADE SERVITÁ (11)	0	0.00%
CADE SANTA HELENITA (12)	0	0.00%
CADE SANTA LUCÍA (13)	0	0.00%
CADE YOMASA (14)	0	0.00%
MÓDULOS SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD (15)	91	10.95%
CUÉNTANOS TERRITORIAL (16)	2	0.24%
LÍNEA "SALUD PARA TODOS" 601 329 5090 (17)	27	3.25%
Sin respuesta	0	0.00%

Del total de los diecisiete (17) puntos de atención, se encuentra que cinco de ellos son los que registran mayor participación de los usuarios que voluntariamente desarrollaron la Encuesta; frente a la participación de persona-usuarios que recibieron atención de manera virtual, y presencial tenemos:

1. Seleccione el canal en el cual usted fue atendido:		
Opción	Cuenta	Porcentaje
CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO (1)	831	78.25%
CANAL VIRTUAL (2)	231	21.75%
Sin respuesta	0	0.00%

Estos datos corresponden al número de personas que voluntariamente participaron en la encuesta, para el trimestre tenemos un total de mil sesenta y dos personas, que toma el sistema como muestra.

Es necesario mencionar que las preguntas se formulan, tomando como base lo establecido en la norma ISO 9001. Para ello se tuvo en cuenta principios básicos en su formulación.

Frente a las preguntas formuladas encontramos:

Primera pregunta Presencial

2. En terminos generales ¿La atención brindada en el punto o canal de atención seleccionado anteriormente, fue?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	456	54.87%
Buena (2)	317	38.15%
Regular (3)	43	5.17%
Deficiente (4)	9	1.08%
Muy deficiente (5)	6	0.72%
Sin respuesta	0	0.00%

Promediando las variables de la encuesta en los canales presenciales, tenemos: Muy Buena y Buena, nos da un 93.02% mientras con la sumatoria de las variables Regular, deficiente y muy deficiente, el porcentaje es del 6.97%.

Respuestas Pregunta Virtual

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	84	36.36%
Buena (2)	93	40.26%
Regular (3)	28	12.12%
Deficiente (4)	10	4.33%
Muy deficiente (5)	16	6.93%
Sin respuesta	0	0.00%

Promediando las variables de la encuesta en los canales virtuales tenemos: Muy Buena y Buena, nos da un 76.62%, mientras con la sumatoria de las variables Regular, deficiente y muy deficiente, el porcentaje es del 23.38%.

En la sumatoria de la participación presencial y virtual nos arroja un total de 1062 personas de las cuales se describe a continuación el porcentaje de calificación:

Pregunta Uno	presencial	virtual	Total de personas participantes
Muy bueno	456	84	540
Bueno	317	93	410
Regular	43	28	71
Deficiente	9	10	19
Muy deficiente	6	16	22
TOTAL	831	231	1062
Porcentaje Muy Bueno y Bueno	89,45%		
Porcentaje regular, deficiente y muy deficiente	10,55%		
Total Porcentajes	100,00%		

La Dirección realiza permanentemente jornadas de formación a sus colaboradores en temas relacionados con las formas y modos de atención a las personas que acuden a la entidad, por lo que el alto porcentaje se refleja en el nivel de satisfacción.

Segunda Pregunta Presencial:

3. ¿La facilidad para presentar su petición, o solicitud por parte de la secretaria Distrital de Salud, fue?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	368	44.28%
Buena (2)	398	47.89%
Regular (3)	54	6.50%
Deficiente (4)	7	0.84%
Muy deficiente (5)	4	0.48%
Sin respuesta	0	0.00%

En cuanto a la facilidad para presentar una solicitud en la Secretaría Distrital de Salud tenemos que para la presencial un 92.17 % la calificación fue como Muy buena y Buena, mientras que el 7.82 califica como regular, deficiente y muy deficiente.

Segunda Pregunta Virtual

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	83	35.93%
Buena (2)	98	42.42%
Regular (3)	27	11.69%
Deficiente (4)	12	5.19%
Muy deficiente (5)	11	4.76%
Sin respuesta	0	0.00%

Tenemos que un 78.35% la calificación como Muy buena y Buena. En Regular, Deficiente y Muy Deficiente el resultado es de un 21.64 %.

El consolidado de la segunda pregunta nos arroja la siguiente información.

Pregunta dos	presencial	virtual	Total de personas participantes
Muy bueno	368	83	451
Bueno	398	98	496
Regular	54	27	81
Deficiente	7	12	19
Muy deficiente	4	11	15
TOTAL	831	231	1062
Porcentaje Muy Bueno y Bueno	89,17%		
Porcentaje regular, deficiente y muy deficiente	10,83%		
Total Porcentajes	100,00%		

Esta pregunta puntual se encuentra relacionada con los canales que ha diseñado e implementado la Secretaría Distrital de Salud para la atención de la comunidad. Es necesario mencionar que como consecuencia de las medidas de reactivación en marco de la emergencia sanitaria en Bogotá y en el país, la Red CADE y Super CADE, los canales de atención,

continúan su labor y desde la Dirección se presta especial atención al cubrimiento con personal de los distintos canales

Tercera Pregunta Presencial.

4. ¿La claridad en la orientación o información recibida por parte de la Secretaría Distrital de Salud, fue?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	392	47.17%
Buena (2)	370	44.52%
Regular (3)	50	6.02%
Deficiente (4)	13	1.56%
Muy deficiente (5)	6	0.72%
Sin respuesta	0	0.00%

El resultado que tenemos es que la claridad en la orientación y en la respuesta fue: Muy Buena y Buena de 91.69%. Para Regular, Deficiente y Muy Deficiente fue del 9.3%.

Tercera Pregunta Virtual

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	83	35.93%
Buena (2)	87	37.66%
Regular (3)	33	14.29%
Deficiente (4)	13	5.63%
Muy deficiente (5)	15	6.49%
Sin respuesta	0	0.00%

Consolidado de esta tercera pregunta virtual. El resultado que tenemos es que la claridad en la orientación y en la repuesta fue de un 73.59% entre Muy Buena y Buena. Para Regular, Deficiente y Muy Deficiente fue del 26.41%.

Consolidado tercera pregunta

Pregunta tres	presencial	virtual	Total de personas participantes
Muy bueno	392	83	475
Bueno	370	87	457
Regular	50	33	83
Deficiente	13	13	26
Muy deficiente	6	15	21
TOTAL	831	231	1062
Porcentaje Muy Bueno y Bueno	87,76%		
Porcentaje regular, deficiente y muy deficiente	12,24%		
Total Porcentajes	100,00%		

El porcentaje de calificación refleja información básica y permanente que se brinda a los ciudadanos, no solamente en el funcionamiento del Sistema General de Seguridad Social en

Salud, sino que además se les ilustró sobre la pandemia Coronavirus- COVID-19, con base en los lineamientos y directrices dados por el gobierno nacional distrital y la propia Secretaría Distrital de Salud

Cuarta Pregunta Presencial

5. ¿De acuerdo con la norma vigente (Decreto 491 de 2020*), el tiempo empleado por los funcionarios de la Secretaría Distrital de Salud para dar respuesta a su petición o solicitud, fue?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	340	40.91%
Buena (2)	432	51.99%
Regular (3)	36	4.33%
Deficiente (4)	16	1.93%
Muy deficiente (5)	7	0.84%
Sin respuesta	0	0.00%

El resultado de esta pregunta nos arroja la siguiente calificación: Como muy Buena y Buena el 92.9%, mientras que Regular, Deficiente y Muy Deficiente, fue del 7.1 %.

Cuarta pregunta Virtual

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	78	33.77%
Buena (2)	87	37.66%
Regular (3)	36	15.58%
Deficiente (4)	13	5.63%
Muy deficiente (5)	17	7.36%
Sin respuesta	0	0.00%

El resultado de esta pregunta nos arroja la siguiente calificación: Como muy Buena y Buena el 71.43%, mientras que Regular, Deficiente y Muy Deficiente, fue del 28.57 %.

Consolidado cuarta

Pregunta cuatro	presencial	virtual	Total de personas participantes
Muy bueno	340	78	418
Bueno	432	87	519
Regular	36	36	72
Deficiente	16	13	29
Muy deficiente	7	17	24
TOTAL	831	231	1062
Porcentaje Muy Bueno y Bueno	88,23%		
Porcentaje regular, deficiente y muy deficiente	11,77%		
Total Porcentajes	100,00%		

Pese a que los ciudadanos acuden a la SDS, para presentar sus peticiones y en mayor medida frente a la pandemia COVID-19, el nivel de respuesta ha sido muy importante, por lo que se refleja en el grado de satisfacción.

Quinta Pregunta

6. ¿Cómo fue el trato brindado por el Colaborador de la Secretaría Distrital de Salud?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	475	57.16%
Buena (2)	314	37.79%
Regular (3)	29	3.49%
Deficiente (4)	7	0.84%
Muy deficiente (5)	6	0.72%
Sin respuesta	0	0.00%

El trato dado por los funcionarios para brindar una orientación al ciudadano o para responder una petición nos dice que, el 94.95 % la califica como Muy Buena y Buena, mientras que el 5.05 % la calificó como Regular, Deficiente y Muy Deficiente. En este sentido, desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se cumple con los estándares de la atención y el trato digno que se le debe ofrecer y dar a los ciudadanos y ciudadanas que acuden a la entidad en busca de una orientación y/o información y que está relacionado con los trámites y servicios de la SDS, así como el acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Consolidado quinta

Pregunta quinta	presencial	Total de personas participantes
Muy bueno	475	475
Bueno	314	314
Regular	29	29
Deficiente	7	7
Muy deficiente	6	6
TOTAL	831	831
Porcentaje Muy Bueno y Bueno	94,95%	
Porcentaje regular, deficiente y muy deficiente	5,05%	
Total Porcentajes	100,00%	

Consolidado total del primer trimestre de 2022:

Como resultado de la encuesta de satisfacción, para el primer trimestre, tenemos el siguiente consolidado.

Consolidado Primer Trimestre de 2022		
Mes	Evaluación	Total, Porcentaje
Primer Trimestre	Muy buena-buena	89,91%
	Regular	10,09%
	Deficiente	
	Muy deficiente	
Total Primer Trimestre		100,00%

Avances:

Los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción para el Primer Trimestre de 2022, nos permite hacer una valoración cualitativa de la percepción de la ciudadanía.

Es importante señalar, que, de acuerdo con la base de datos, el número de peticiones ciudadanas recibidas en la Secretaría Distrital de Salud, permanece el promedio de presentación de solicitudes, así como, la búsqueda de orientación e información relacionada con el acceso al Sistema de Seguridad Social en Salud en el Distrito Capital. De igual forma, se incrementó el número de participación de los ciudadanos en la Encuesta de Satisfacción.

En la Dirección de servicio a la Ciudadanía, esta administración, realiza mensualmente reuniones con sus funcionarios y colaboradores y les brinda jornadas de formación y trato digno a la ciudadanía y así se hace.

De igual forma, con el Manual de Servicio a la Ciudadanía, se fortalece el protocolo del buen servicio con base en las directrices que en tal sentido han expedido las entidades competentes del orden nacional y Distrital.

Dificultades:

Aunque en el transcurso de este primer trimestre aumentó la participación ciudadana en la encuesta, se continúa con la implementación de estrategias para aumentar el número de participación en la encuesta; en tal sentido se asignó personal para abordar a la comunidad que en el algún tiempo reciente acudió a la SDS en busca de un trámite o servicio o empleó algún canal de contacto.

Para ello, se puso en práctica una metodología de llamada telefónica a los usuarios que han acudido a la entidad o presentado peticiones. Con la base de datos se hará este ejercicio para aumentar el volumen de participación y aumento, por consiguiente, de la muestra que nos permita contar con información para la toma de decisiones.

Fortalezas

Los canales que ha implementado la Secretaría Distrital de Salud han permitido que la ciudadanía acceda a los servicios y trámites ofrecidos por la entidad acorde con sus necesidades.

La Secretaría Distrital de Salud, hizo presencia en esta ocasión a través de las llamadas telefónicas en donde se da la orientación en tiempo real y el envío de peticiones a través del correo electrónico contáctenos. De igual forma, continúa habilitado el Chat Bot como un canal adicional para brindar a la ciudadanía orientación, máxime en la situación por la que atravesamos. Es de destacar que la mayor participación de usuarios fue de aquellos que utilizaron los canales virtuales

Debilidades

Se debe buscar la forma para que aquellas personas que son atendidas a través de los distintos canales participen de la encuesta. De esta forma podemos identificar en donde está brindando una buena atención y en donde debemos mejorar.

Anexo 1: Sugerencias de la Ciudadanía:

2277N/A

2280excelente y fácil para tramitar solicitudes.

2284Incluir por vía virtual la solicitud de copia de la licencia

2297Estoy muy satisfecha con la rapidez y claridad de la información recibida. Gracias

2301Sería bueno q el tiempo de revisión de documentos de titulación para la resolución y ingreso a rethus fuera en menos tiempo ya q se pierden oportunidades laborales por tanto tiempo gracias

2310Cordial saludo, mi solicitud aún no ha sido terminada de solucionar, sin embargo, la orientación ante lo que debía hacer fue clara y en un buen tiempo de respuesta. Gracias

2311N/A

2312nada de lo que puse en esta encuesta es real, solo pregunto la definición de queja anónima, llene la solicitud y enseguida me pedía registrarme donde me pide absolutamente todo los datos, pregunto, donde esta lo anónimo, eso no existe, por eso las personas hoy día no cree en estos canales chimbos, es un detrimento patrimonial, no sirve pa nada, no tiene anonimato.

2313hay prioridades antes de intereses

2331envie correo el 02/12/21 completando documentos para el trámite y el 03/02/22 me indican que no han recibido mi correo

2332 RESPUESTA TARDÍA. SUGIERO ATENCIÓN EN LÍNEA CHAT INMEDIATA.

2335 Todo está bien

2337 Excelente servicio y atención

2341 informacion

2343 Considero que el tiempo de respuesta a las peticiones en generalmente demorado, sin embargo, es algo para mejorar.

2345 debería tener una comunicación telefónica directa y la plataforma debería ser mas flexible al momento de cambiar algún dato empresarial

2347 Estoy muy a favor de la virtualización de muchos trámites. Esto nos ahorra tiempo y costos de desplazamiento. Gracias

2349 Deberían hacer que estos trámites por incumpliendo de las ips, se pudieran manejar presencial con carácter urgente porque afectan de manera irreversible. Hasta que no pase virtualmente de lado a lado y sin dar ninguna solución.

2355 El chat bot no funciona!!! describi 4 veces mi caso y siempre me salía la misma frase pidiéndome que volviera a describir mi solicitud

2360 Una respuesta muy básica para un proceso que requiere control, vigilancia y cumplimiento con el único objetivo de cumplir con los mecanismos de conservación, preservación de la salud de los habitantes. Revisar mejor los procesos y su forma aplicabilidad

2370 Buenas tardes, realmente no me gestionaron solución a mi inconveniente, en 3 ocasiones me indicaron que me iban a enviar la información para la cita de la vacuna y nunca lo hicieron, realmente no hicieron nada por mí.

2373 no

2380 Ninguna

2388 Después del derecho de petición llamo una persona super tosca la cuál puso cita en el Guavio y esto no fue el requerimiento... Y menos en este sector. Ahora bien Si no se puede asistir, por que el trato tan mal con una persona de tercera edad la llamada debe estar grabada. Al parecer de nombre Liliana llamada al 3209069816 por lo cual la encuesta y todo me parece difícil peor y de trato inhumano.

2389 Gracias igual son muchas solicitudes y ustedes responden de acuerdo como van llegando a ustedes

2396 Que los tiempos de respuesta de los trámites sean más rápidos y eficientes

2397 La atención fue buena en sentido formal pero nula en sentido procedimental, esperaba una investigación que aclarara la desatención de la afiliada la cual puede revestir un juego

macabro en la salud al poner barreras selectivas para el acceso a los hospitales de los afiliados al régimen subsidiado

2400por favor estoy pidiendo ayuda por muchos lados, para que me atiendan en psiquiatría de mi EPS

2403Lo único es que tuve que buscar mucho por dónde contactarlos, el chat, aunque me contesta automáticamente, el asesor nunca responde las preguntas, estuve por más de una hora y nunca me contestó.

2404Dios les pague y los bendiga, me dan una solución adecuada y rápida.

2406se solicitan respuesta a la solicitud en forma ágil y eficiente

2407la demora en mi tramite, ha sido excesiva. sugiero que en casos como el mío se permita recibir los documentos por otro medio como correo, pues por la página no fue posible, aun intentándolo varias veces, siempre me envían el mismo correo, intento seguir el conducto regular y no obtengo respuesta satisfactoria para obtener mi certificado rethus. un proceso de 8 meses es absurdo

2408no ninguna

2412Gracias

2414Tengo la duda si tuve o no agendada la cita de visita, debido a que nunca fui notificada por correo y nunca llego la comisión.

2422Seria bueno que aunque uno raso que los documentos y faltara alguno hubiera la posibilidad de anexar información que hubiera faltado

2423SERIA BUENO HUBIERA LA OPCION DE ANEXO OLVIDADO PARA PODER ANEXAR CUALQUIER DOCUMENTO QUE SE HUBIERA OLVIDADO O FALATAR DURANTE EL PROCESO DE SOLICITUD PARA EL CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

2428BUEN DIA LLEVO UN MES TRATANDO DE DESCARGAR EL CARNET DE VACUNACION VIRTUAL DE LAS CEDULAS 51554087 - 19231128 , QUE CORRESPONDEN A MIS PADRES, TENEMOS VIAJE AL EXTERIOR Y ESTE NO HA SIDO POSIBLE AYUDA POR FAVOR, YA NO SE A QUE ENTIDAD REFERIRME. GRACIAS

2429Ser un poco más eficiente

2431Dios los Bendiga en cada actividad que realicen. Gracias.

2437Muy bueno que simplificaron los trámites para estas denuncias en las falencias de los establecimientos donde expenden alimentos

2447EXCELENTE CAPACITACION

2452 Ya van 2 veces que no puedo ver el resultado de covid primero yo y ahora mi hijo, nosotros verificamos los datos entonces el error es interno. Solicito por favor que busquen la estrategia de enviar el resultado al correo o al eps y no tener que volver a tomar otras pruebas porque es muy demorada las respuestas

2454 por telefono ni de manera presencial, se ha podido solucionar, en esas dos instancias me envían a enviar un correo que se demora en responder .No hay voluntad de ayudar . Sigo sin poder solucionar mi problema y llevo dos semanas escribiendo

2463 ES IMPORTANTE QUE ATIENDAN CADA CASO EN PARTICULAR Y NO GENERALICEN PUES TODOS NO TENEMOS LA MISMA SITUACION

2465 Soy profesional en Estudios Literarios egresada de la Universidad Nacional y aún así, se me dificultó muchísimo lograr enviar esta queja. Conmigo había otra persona tratando de hacerlo, no pudo y yo no disponía de tiempo para ayudarlo. Por lo tanto, no confíen en que el servicio es bueno por tener pocas denuncias, considero que es por lo difícil la comunicación.

2466 No me han dado respuesta al derecho de petición.

2473 ninguna

2489 NINGUNA

2491 facilitar mas los tramites por este medio

2494 Me parece increíble que se traslado al quejoso el problema si uno denuncia un acto de una entidad lo correcto es que la entidad se tome el tiempo para leer el correo la denuncia.

2500 no

2503 Despues de haber hecho el tramite dos veces y ver las respuestas que dan realmente su procedimiento es confuso, por fortuna mi solicitud ya tuvo solución, mi evaluación en general es regular

2506 Responden a tiempo las solicitudes y de forma clara

2513 Gracias por su colaboración

2515 Se necesita mayor claridad en los procesos por la pagina, se tornan muy confusos.

2524 Por favor sean más explícitos en responder, ya que mi problema es que no puedo hacer otra y no me dan solución a como puedo hacer otra solicitud, solo me envían el link pero no me dan otra solución

2527 que los canales de atencion sean mas eficientes y den soluciones al paciente

2528 En un correo que me enviaron, dijeron que recibieron mi solicitud, pero que esta aún no ha sido respondida y que el correo es solo informativo de que si se está realizando el trámite.

Agradezco de antemano estos canales de ayuda, ya que al día de hoy, me siguen desviando la llamada.

2532 Es recomendable que brinden soluciones oportunas e inmediatas.

2538 Me encuentro satisfecha en la respuesta

2544 ninguna

2547 Me gustaría que mejoraran más atención al cliente y que sean muy exactos en la fechas

2550 Muchas gracias

2555 No ayudo en nada la respuesta que me dieron en la SDS con relación a la formación para panaderías, la respuesta que dieron fue muy basica

2567 Ninguna sugerencia

2569 Por el momento no tengo sugerencias, muchas gracias

2575 Nada

2576 Muchas gracias por la información y atención, dios los bendiga.

2604 Ninguna

2638 No leyeron lo que escribí xq ya tengo el registro como pcd esa orientacion no la necesito... Creo que responden automáticamente sin leer

2649 Remitieron la respuesta en los días que estipula la Ley, sin embargo seria importante un canal para dar solución a temas que requieren mayor prontitud y por teléfono fue imposible la comunicación. Gracias

2650 Pésimo servicio, envié el correo hace más de un mes, para obtener respuesta y hasta el día de ayer me la dieron, y muy amables pero sola solucione ese problema yendo a la secretaria de salud, al igual se demoraron más de 2 semanas, me vacune el 30 de enero y hasta hora me vienen a dar respuesta, me parece una falta de respeto, pero igual muy amables en responder, y espero cambien eso

2654 Ninguna

2664 ninguna

2744 Nunca salió el resultado de mi prueba PCR Quedó u conforme si son reales o no

2745 Esta experiencia de servicio en mi caso ha sido satisfactoria

2801 Muchísimas gracias por su colaboración prestada

2819 No hay facilidad para ingresar al canal virtual envian muchos link y al final no hay ninguna respuesta.

2822 No dan solución pronta a lo requerido

2829 Muchas gracias por la pronta respuesta.

2867Agradezco toda la colaboración prestada

2869dar cumplimiento a los tiempos de entrega del la orden de servicio (5) días hábiles y cita en la red de IPS para la valoración para el certificado de discapacidad no mayor a (10 días) según resolución 113 de 2020

2923En caso de formulacion de pliego de cargos,deberia mencionarse también el correo al cual se pueda contestar el mismo.

3015Den soluciones No pongan trabas

3018no han resuelto nada ante la solicitud por el correo, la queja se ha prsentado ante la SDS y la Superintendencia de Salud pero ya lleva un año y no dan solución ya que no hay citas disponible con el dr de seguimiento por Sanitas.

3024ninguna

3028Ninguna

3029NINGUNO

3035Los profesionales Aldemar y Jenny y la persona del chatear del WhatsApp que me atendió el 22 de marzo en la tarde son excelentes

3167Que den una solucion concreta al reclamo por que la empresa directa no soluciona nada.

3247Muchas gracias

3278Mucha demanda para tener respuesta que simplemente no tiene solución

3356He recibido muy buena informacion

3412Me respondieron el correo que envíe pero quedé con muchas dudas, solicite respuesta y ya voy para 1 semana sin que me contesten nuevamente y es algo que necesito con urgencia.

3433Pésimo servicio en los trámites dos meses solicitando un trámite al cual responde sin dar una solución pertinente

3514Excelente!

3515Atento a dar respuestas. Gracias

3518Mejorar los tiempo de respuesta precisa de las solicitudes.

3527ninguno

3532Sugerencia: crear más canales de comunicación (telefónica, whatsapp, telegram) y emplear operadores a quienes distribuyan las peticiones por localidad

3535Me respondieron solicitando enviar un documento adicional. Lo envié en el mismo momento y espero que me respondan pronto.

3537que las respuesta sea en lo menor tiempo posible, debido a que hay procedimientos que necesitan resolverse con urgencia

Sobre este punto, se tomarán en cuenta las observaciones negativas para tomar decisiones correctivas, pero si es importante resaltar la satisfacción positiva de la mayoría de las personas que participaron con sus sugerencias y opiniones.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Dagoberto Gómez Conde	Paola Tovar	Cindy M. Matamoros
Cargo:	Profesional Especializado	Profesional Especializada	Directora de Servicio a la Ciudadanía
Fecha:	19/04/2022		