

Informe

Encuesta de Satisfacción Tercer Trimestre de 2022 Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C. 2022

**Gestión Social
en Salud**

Primer Semestre de
2022

Objetivos

Para el tercer trimestre de 2022, se dispuso la encuesta para conocer la percepción sobre la satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios ofrecidos por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud a través de los canales de orientación e información en salud.

Los objetivos del Informe para este trimestre son:

- Realizar un reporte sobre la satisfacción de los ciudadanos y las ciudadanas respecto a la calidad, oportunidad, efectividad, claridad y calidez de la atención brindada por la Secretaría Distrital de Salud a través de los canales de Servicio a la Ciudadanía ubicados a nivel central y en la Red Cade-Súper Cade, Línea telefónica Salud para Todos y canal virtual (chat bot y correo electrónico)
- Medir la satisfacción sobre las respuestas a los peticionarios-as frente a quejas y reclamos ingresados al **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”**.
- 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.

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 tercer trimestre de 2022 se registró un total de encuestas de 6183, con respuestas completas.

Canal	Cuenta	Porcentaje
Canal Presencial y telefónico	5809	93,95%
Canal Virtual	374	6,05%
Total	6183	100,00%

- **Técnica de recolección:** Encuestas virtuales y telefónicas mediante participación voluntaria y/o inducida.
- **Procedimiento de ponderación:** No aplica
- **Procedimientos de estimación o imputación:** No aplica
- **Fechas de trabajo de campo:** 1 de julio al 30 de septiembre 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:
 - El grado de efectividad de la respuesta dada a los-as ciudadanos-as.
 - 1) El conocimiento que tiene el ciudadano-a de otras oficinas de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía donde puede realizar el mismo trámite
 - 2) 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 el análisis de información de la Encuesta de Satisfacción se toman dos fuentes: en primer lugar, los datos remitidos por el operador de la Línea Salud para Todos, y la medición recolectada a través del aplicativo SINCEC, elaborado en la Secretaría Distrital de Salud, y para ello se tiene en cuenta la participación que voluntariamente las personas ingresan 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.

Para las escalas, sumamos de manera individual cada valor y luego consolidamos la información de las encuestas recibidas producto de la atención presencial, telefónica o virtual, a través de los canales que ha adaptado la entidad.

Puntos de Atención

Canal/ Punto	Cantidad	Porcentaje
SÚPERCADE AMERICAS (1)	75	1,29%
SÚPERCADE BOSA (2)	311	5,35%
SÚPERCADE CAD (3)	100	1,72%
SÚPERCADE MANITAS (4)	568	9,78%
SÚPERCADE SUBA (5)	4	0,07%
SÚPERCADE 20 JULIO (6)	129	2,22%
SÚPERCADE ENGATIVÁ (7)	3	0,05%
CADE FONTIBÓN (8)	14	0,24%
CADE CANDELARIA (9)	254	4,37%
CADE GAITANA (10)	604	10,40%
CADE SERVITÁ (11)	152	2,62%
CADE SANTA HELENITA (12)	185	3,18%

Canal/ Punto	Cantidad	Porcentaje
CADE SANTA LUCÍA (13)	441	7,59%
CADE YOMASA (14)	15	0,26%
MÓDULOS SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD (15)	68	1,17%
CUÉNTANOS TERRITORIAL (16)	0	0,00%
CALL CENTER	2564	44,14%
LÍNEA "SALUD PARA TODOS" 601 329 5090 (17)	322	5,54%
TOTAL	5809	100,00%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Del total de los diecisiete (17) puntos de atención, se encuentra que cinco de ellos son los que registran participación de los usuarios que voluntariamente participaron en la Encuesta. De esta se resalta: Muestra Contact Center con 2564 que representa un 44.14%; CADE Gaitana con 604 encuestas lo que representa un 10.40%. de la participación total. Le siguen CADE Manitas con 568 que representa un 9.78 % y CAD Santa Lucía 441 que es un 7,59 %.

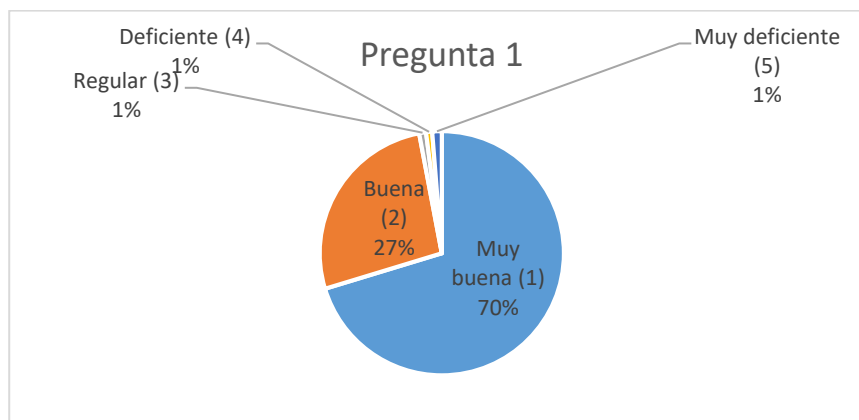
Frente a las preguntas formuladas encontramos:

Primera pregunta: En términos generales ¿La atención brindada en el punto o canal de atención seleccionado anteriormente, fue?

Presencial, telefónico y virtual:

	Total	Porcentaje
Muy buena (1)	4347	70,31%
Buena (2)	1652	26,72%
Regular (3)	56	0,91%
Deficiente (4)	50	0,81%
Muy deficiente (5)	78	1,26%
Total	6183	100,00%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía



SECRETARÍA DE
SALUD

De acuerdo con la información, se consolida la información así: Muy buena 70.31% y buena 26.72%, mientras que regular fue del 0,91%, deficiente 0.81% y muy deficiente 1.26%.

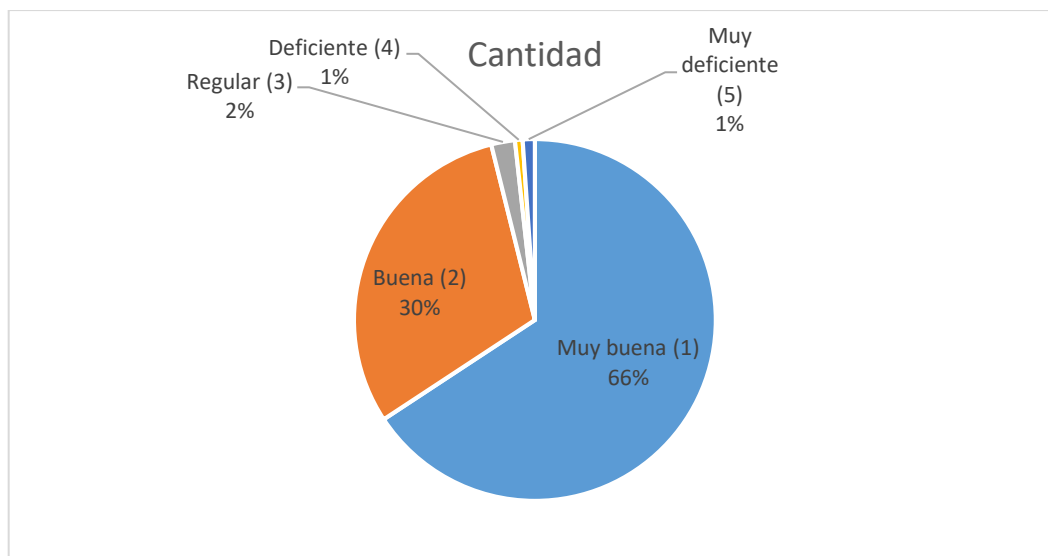
Este resultado demuestra la mejora que se ha hecho en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, por parte de ellos colaboradores en brindar una excelente atención a los usuarios y así se ve reflejado en un porcentaje que llega al 97,02%, mientras que regular, deficiente y muy deficiente es del 2,98%.

Segunda Pregunta: 3. ¿La facilidad para presentar su petición, o solicitud por parte de la secretaria Distrital de Salud, fue?

Presencial, telefónico y virtual:

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy buena (1)	4065	65,74%
Buena (2)	1878	30,37%
Regular (3)	131	2,12%
Deficiente (4)	42	0,68%
Muy deficiente (5)	67	1,08%
Total	6183	100,00%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Al igual, que la pregunta anterior, el porcentaje de atención para el semestre es del 96,12% entre muy buena y buena y de un 3,88% para regular, deficiente y muy deficiente.





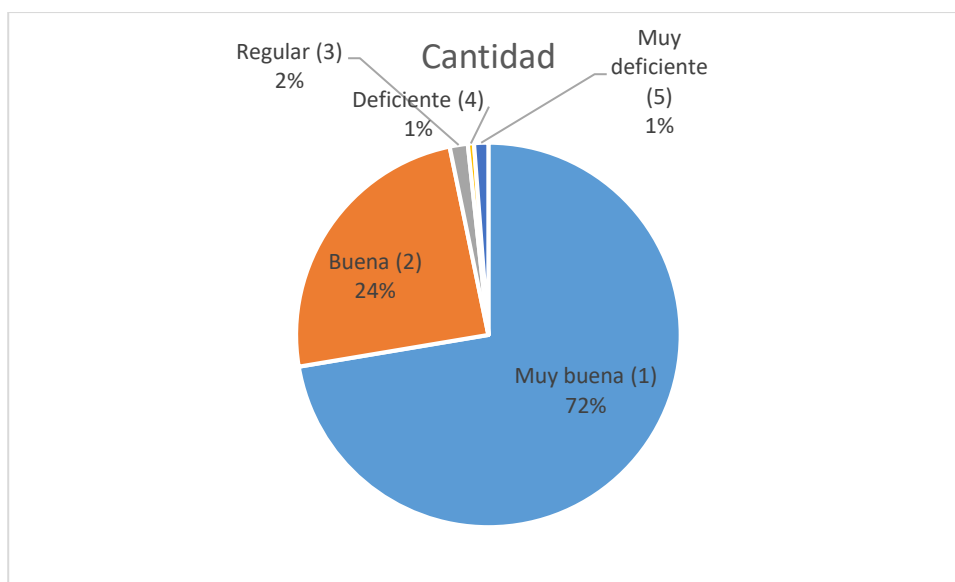
SECRETARÍA DE
SALUD

Tercera Pregunta: ¿La claridad en la orientación o información recibida por parte de la Secretaría Distrital de Salud fue?

Presencial, telefónico y virtual:

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy buena (1)	4474	72,36%
Buena (2)	1509	24,41%
Regular (3)	94	1,52%
Deficiente (4)	32	0,52%
Muy deficiente (5)	74	1,20%
Total	6183	100,00%

Fuente. Dirección de Servicio a la Ciudadanía



Fuente. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Nuevamente el porcentaje alto en la orientación de la información es así como el porcentaje de muy bueno y bueno es del 96.77%, mientras que regular, deficiente y muy deficiente 3.23%.

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





SECRETARÍA DE
SALUD

Presencial, telefónico y virtual:

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy buena (1)	4055	65,58%
Buena (2)	1857	30,03%
Regular (3)	131	2,12%
Deficiente (4)	55	0,89%
Muy deficiente (5)	85	1,37%
Total	6183	100,00%

Fuente Dirección de Servicio a la Ciudadanía

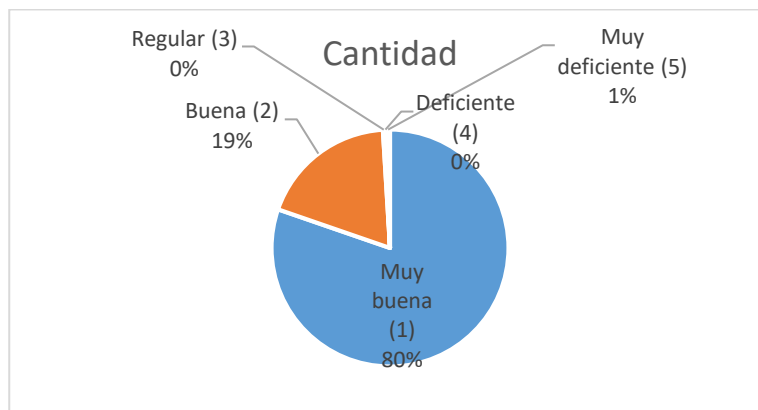
Con un porcentaje del 95,62% entre Muy bueno y bueno, la respuesta a esta pregunta satisface la gestión de la entidad, mientras que un 4,38%, la califica como regular, deficiente y muy deficiente. El trabajo de los responsables por dar respuesta dentro de los términos de ley, se reflejan en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Pregunta: 5. ¿Cómo fue el trato brindado por el Colaborador de la Secretaría Distrital de Salud?

Presencial y telefónico:

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy buena (1)	4664	80,29%
Buena (2)	1089	18,75%
Regular (3)	14	0,24%
Deficiente (4)	13	0,22%
Muy deficiente (5)	29	0,50%
Total	5809	100,00%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía



El trato dado por los funcionarios para brindar una orientación al ciudadano o para responder una petición nos dice: Muy Buena y Buena 99,04%, mientras que el 0,961% la calificó como Regular, Deficiente y Muy Deficiente. Se cumple con los estándares de la atención y el trato digno que se le debe ofrecer y dar a los ciudadanos 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. Este porcentaje es de los más elevados en los últimos años. Hecho que demuestra el esmero por el trato digno a los usuarios, por parte de la Secretaría Distrital de Salud.

Consolidado general:

Como resultado de la encuesta de satisfacción, para el tercer trimestre de 2022, tenemos el siguiente consolidado.

Consolidado tercer trimestre de 2022		
Mes	Evaluación	Total, Porcentaje
Tercer Trimestre	Muy buena-buena	96.91%
	Regular Deficiente Muy deficiente	3.08%

Avances:

Los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción para el tercer trimestre de 2022, nos permite conocer la percepción de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios prestados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

Es importante señalar, que, de acuerdo con la base de datos, el número de participación de los ciudadanos en la Encuesta de Satisfacción ha aumentado de manera notoria, hecho que permite ampliar la muestra de la encuesta.

Es relevante mencionar que la calificación dada por la comunidad en el trato dado por los colaboradores de la SDS, merecen especial atención, porque se refleja el trabajo que diariamente realiza la Dirección con sus colaboradores y que se ve en una atención digna a una persona.

Dificultades:

La motivación para que las personas que reciben atención de cualquier entidad pública participen en la encuesta de satisfacción es fundamental para medir la percepción por parte de



SECRETARÍA DE
SALUD

la entidad involucrada. Por ello es necesario que la entidad y todas sus dependencias tomen estas encuestas como insumo para sus mejoras continuas.


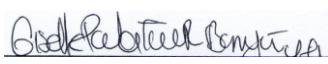
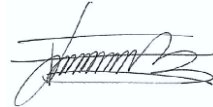
Fortalezas

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.

Como se mencionó anteriormente, la Secretaría Distrital de Salud, implementó el abordaje a la comunidad 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.

Debilidades

Reiteramos que se debe buscar más alternativas 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.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	 Dagoberto Gómez Conde	 Paola Tovar	 Fernando Andrés García
Cargo:	Profesional Especializado	Profesional Especializada	Director de Servicio a la Ciudadanía (E)
Fecha:	18/10/2022		

