

INFORME

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RUTINARIA

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C. Primer Semestre de 2023

CONTEXTO

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud realiza de manera permanente la **encuesta rutinaria de satisfacción a la ciudadanía**, aplicada en todos los canales de atención como: El presencial, el virtual y el telefónico, los cuales se han dispuesto para brindar orientación e información y gestión de problemáticas en el acceso. Esta encuesta tiene como objetivo conocer la percepción de satisfacción de la ciudadanía con base en cinco criterios que evalúan de manera global la calidad y el ciclo del servicio prestado, a saber: atención general, facilidad, claridad, tiempo empleado y trato general recibido por la institucionalidad.

Este informe hace parte del seguimiento semestral a los resultados obtenidos en la encuesta de percepción de la satisfacción realizada y permite realizar análisis cuantitativo y cualitativo para identificar fortalezas y debilidades para la mejora continua del servicio.

FICHA TÉCNICA

POBLACIÓN OBJETO	Personas atendidas en los canales presencial, virtual y/o telefónico de la Secretaría Distrital de Salud.		
TOTAL, DE ENCUESTAS	9372	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	1843
		VIRTUAL	601
		LÍNEA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	6928
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1) Por voluntad propia la ciudadanía ingresa al link dispuesto en la página web de la entidad en http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/SistemadeQuejasYSoluciones.aspx 2) Encuestas telefónicas después del servicio brindado por el operador la Línea de Servicio a la Ciudadanía. 3) Llamadas telefónicas a las personas atendidas y registradas en las bases de datos de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 		
TOP TWO BOXES	Para la realización de este informe se usa la metodología “Top Two Boxes” que consiste en sumar las opciones de respuesta para consolidar el porcentaje de satisfacción así: <ul style="list-style-type: none"> - Muy bueno y bueno - Regular, deficiente y muy deficiente 		
PERIODO	01de enero al 30 de Junio de 2023		
ENCUESTA SIN INCENTIVOS			

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la encuesta rutinaria de satisfacción para el primer semestre de 2023.

OPCIÓN	CUENTA	PORCENTAJE
CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO-	1843	19,66%
CANAL VIRTUAL-	601	6,41%
OPERADOR LÍNEA SERVICIO A LA CIUDADANÍA	6928	73,92%
TOTAL	9372	100,00%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Operador del Call Center para la SDS.

Distribución por puntos de atención:

Opción	Cuenta	Porcentaje
SÚPERCADE AMERICAS (1)	24	0,26%
SÚPERCADE BOSA (2)	103	1,10%
SÚPERCADE CAD (3)	46	0,49%
SÚPERCADE MANITAS (4)	23	0,25%
SÚPERCADE SUBA (5)	21	0,22%
SÚPERCADE 20 JULIO (6)	17	0,18%
SÚPERCADE ENGATIVÁ (7)	18	0,19%
CADE FONTIBÓN (8)	21	0,22%
CADE CANDELARIA (9)	53	0,57%
CADE GAITANA (10)	762	8,13%
CADE SERVITÁ (11)	18	0,19%
CADE SANTA HELENITA (12)	54	0,58%
CADE SANTA LUCÍA (13)	418	4,46%
CADE YOMASA (14)	13	0,14%
MÓDULOS SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD (15)	84	0,90%
CUÉNTANOS TERRITORIAL (16)	100	1,07%
LÍNEA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA-WEB (17)	68	0,73%
VIRTUAL	601	6,41%
LÍNEA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA-TELEFÓNICO	6928	73,92%
TOTAL	9372	100,00%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Operador del Call Center para la SDS.

Diagrama distribución por puntos de atención



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Operador del Call Center para la SDS.

- Del total de los diecinueve (19) puntos de atención, se encuentra que cuatro (4) de ellos son los que registran participación de los usuarios que voluntariamente participaron en la Encuesta.
- De esta se resalta: Contac Center 6928, que representa un 73,92%, CADE Gaitana 762 con el 8,13%, Virtual con 601 participaciones que representan un 6,41%, y CADE Santa Lucía con 418 que representa un 4,46%.

Conclusiones

Para el primer Semestre, la participación de la comunidad en la Encuesta Rutinaria, se consolida con 9372 participaciones ciudadanas en la encuesta rutinaria. El resultado nos permite describirla así:

La Línea de Servicio a la Ciudadanía es el canal más utilizado por los usuarios en este semestre con 6928 participaciones que representan un 73,92%. Como segundo canal está el CADE Gaitana con 762 participaciones, con el 8,13%.

En tercer lugar, está el Canal Virtual con 601 intervenciones que representan un 6,41%. En cuarto lugar, encontramos el CADE Santa Lucía con 418 participaciones que representa el 4,46%.

Para este semestre, se hace una consolidación en donde se demuestra que la mayor participación en la Encuesta rutinaria es de aquellas personas que acudieron a la entidad a través del “Contac Center”. Hecho que demuestra que es el canal más empleado por los usuarios.

Distribución por preguntas realizadas:

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por cada pregunta realizada en la encuesta rutinaria de satisfacción; se discrimina por ingreso o canal de atención y se realiza un consolidado de satisfacción para complementar el análisis cualitativo y cuantitativo por criterio evaluado.

PREGUNTA UNO					
¿La atención brindada en el punto o canal de atención seleccionado anteriormente, fue?					
RESPUESTA	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	VIRTUAL	BASE DEL CONTACT CENTER	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	1396	168	5811	7375	78,69%
Bueno	420	235	705	1360	14,51%
Regular	6	85	86	177	1,89%
Deficiente	8	38	57	103	1,10%
Muy Deficiente	13	75	269	357	3,81%
TOTAL	1843	601	6928	9372	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA UNO					
Muy bueno y Bueno	93,20%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	6,80%				
TOTAL	100,00%				

Descripción y conclusiones de resultados de la pregunta uno:

1. La atención a la ciudadanía es definida como el conjunto de medios que en el ámbito público pone a disposición de los ciudadanos y ciudadanas, canales presenciales y virtuales, con el fin de facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios ofrecidos, para las entidades del Distrito Capital.

Estas, deben estar acorde a la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. En tal sentido, en marco de la Encuesta de Satisfacción rutinaria que realiza la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, queremos medir de manera mensual, trimestral y semestral, el grado de aquiescencia de este por parte de la población que acude a la entidad en busca de una orientación, o para la gestión de un trámite.

- Para el primer semestre, el porcentaje que arroja la encuesta de satisfacción rutinaria con un 93,20% de aprobación, entre muy bueno y bueno, dentro de los cánones establecidos, resulta más que satisfactorio para la administración su resultado, porque demuestra que se responde a las expectativas de la ciudadanía que acuden a la entidad. Mientras el consolidado de regular, deficiente y muy deficiente fue del 6,80%.

Este porcentaje, ratifica la tendencia tomada en lo recorrido del año 2023, en donde la calificación entre muy bueno y bueno, siempre estuvo por encima del 90 %. Ello ratifica el trabajo que realiza la Secretaría Distrital de Salud, frente a los criterios que se tienen para atender a una comunidad que de alguna u otra forma encuentra algún tipo de barrera para acceder al Sistema De Salud que opera en la Capital de la República.

- 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 78,69% como muy bueno; 14,51% como bueno, mientras que Regular fue del 1,89%, Deficiente 1,10 % y 5,81% muy deficiente.

PREGUNTA DOS					
¿La facilidad para presentar su petición, o solicitud por parte de la secretaria distrital de salud, fue?					
RESPUESTA	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	VIRTUAL	BASE DEL CONTACT CENTER	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	1387	171	5572	7130	76,08%
Bueno	412	245	923	1580	16,86%
Regular	19	99	149	267	2,85%
Deficiente	11	29	69	109	1,16%
Muy Deficiente	14	57	215	286	3,05%
TOTAL	1843	601	6928	9372	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA DOS					
Muy bueno y Bueno	92,94%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	7,06%				
TOTAL	100,00%				

Fuente. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Descripción y conclusiones de resultados de la pregunta dos:

- En marco de la política pública de Servicio a la Ciudadanía, las entidades del Distrito deben facilitar la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular. Así, en la Secretaría Distrital de Salud, hemos implementados canales presenciales,

virtuales, entre otros, para que estos medios facilite el acceso de la ciudadanía, para los distintos trámites y servicios que se ofrecen.

2. Para el semestre de 2023, encontramos que la facilidad para presentar una solicitud a la SDS, a través de los canales adaptados para tal fin, es catalogada, acorde con los participantes, como muy buena, pues en el sondeo el 92,94% refleja un nivel de satisfacción apropiado a las necesidades de la población. El 7,06% de insatisfacción, se puede interpretar como el descontento frente a los canales, sin embargo, la SDS, cuenta con los establecidos en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.
3. El porcentaje de calificación como muy bueno y bueno, de la facilidad para presentar una petición en la SDS para este mes, fue del 76,08%. Como muy bueno, mientras que el bueno fue del 16,86%. Este porcentaje, refleja la efectividad de los canales que tiene la SDS, para la atención de la comunidad, mientras que la calificación de regular, 2,85%; deficiente 1,16% y muy deficiente, fue del 3,05 %.

PREGUNTA TRES					
¿La claridad en la orientación o información recibida por parte de la secretaría distrital de salud, fue?					
RESPUESTA	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	VIRTUAL	BASE DEL CONTACT CENTER	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	1404	170	5795	7369	78,63%
Bueno	402	219	741	1362	14,53%
Regular	15	97	86	198	2,11%
Deficiente	8	43	59	110	1,17%
Muy Deficiente	14	72	247	333	3,55%
TOTAL	1843	601	6928	9372	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA TRES					
Muy bueno y Bueno	93,16%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	6,84%				
TOTAL	100,00%				

Descripción y conclusiones de resultados de la pregunta tres:

1. La claridad en las respuestas a peticiones ciudadanas, así como, la orientación y la información, son unos atributos fundamentales para la satisfacción de los ciudadanos que buscan en la Secretaría Distrital de Salud, la entidad que le apoye en la eliminación de barreras de acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
2. Para este primer semestre de las 9372 encuestas de personas que recibieron la atención, consideran que esta fue muy buena y buena con un 93,16 %. Contrario sensu, el 6,84% la calificó como regular, deficiente y muy deficiente.

La claridad en las respuestas, y la calificación otorgada, nos permiten concluir en un primer plano, el profesionalismo con el que el personal de la SDS da a las solicitudes o preguntas que formulan para atender un procedimiento, trámite o servicio.

Este atributo, es sinónimo de compromiso y es por ello por lo que, en la entidad, se procura, a través del control de calidad, verificar que la respuesta que se da a la ciudadanía este acorde a las necesidades de esta.

3. El resultado que tenemos es que la claridad en la orientación y en la respuesta fue: Muy buena 78,63%, y buena 14,53%. Para regular 2,11%, Deficiente 1,17% y muy deficiente fue del 3,55%.

PREGUNTA CUATRO					
¿Considera que el tiempo empleado por el personal de la secretaría distrital de salud para responder su petición o solicitud, fue?					
RESPUESTA	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	VIRTUAL	BASE DEL CONTACT CENTER	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	1392	142	5601	7135	76,13%
Bueno	412	224	889	1525	16,27%
Regular	15	97	140	252	2,69%
Deficiente	8	49	64	121	1,29%
Muy Deficiente	16	89	234	339	3,62%
TOTAL	1843	601	6928	9372	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA CUATRO					
Muy bueno y Bueno	92,4%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	7,60%				
TOTAL	100,00%				

Descripción y conclusiones de resultados de la pregunta cuatro

1. Una petición, es una solicitud verbal o escrita que se presenta ante una autoridad pública o privada el propósito de solicitar una respuesta resolutive. Para la Secretaría Distrital de Salud, es prioritaria dar atención a lo señalado y por tanto, a través de normas internas que aplica a todas las dependencias, se debe dar respuesta a una solicitud ciudadana, dentro de los términos que esta establece.

Los tiempos de respuesta, varían acorde al tipo de petición y sobre estos, es que se debe dar respuesta. Es fundamental para la administración, hacer seguimiento a los tiempos de respuesta empleados para dar respuesta resolutive a una petición ciudadana y producto de este trabajo se refleja en la satisfacción o no del petente, frente al tiempo empleado por la SDS, para dar respuesta a su solicitud.

2. Con la calificación del 92,4% entre muy bueno y bueno y el 7,60% de regular, deficiente y muy deficiente, se observa que se continúa con un gran compromiso de la institucionalidad para dar respuesta a los petentes dentro de los términos de ley. Este porcentaje, es indicativo de la buena gestión que se hace en la SDS. También, permite evidenciar, la necesidad de fortalecer aún más este tiempo, dado que así sea mínimo el porcentaje de insatisfacción y si se llegare a evidenciar que se está contestando por fuera de los términos de ley, estas solicitudes son potenciales acciones judiciales en contra de la entidad.
3. El resultado que se tiene en los términos para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas o para brindar orientación e información tenemos: muy buena 76,13%, y buena 16,27 %. Para regular 2,69%, deficiente 1,29% y muy deficiente fue del 3,62%.

PREGUNTA CINCO					
¿Cómo fue el trato brindado por el colaborador de la secretaría distrital de salud?					
RESPUESTA	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	VIRTUAL	BASE DEL CONTACT CENTER	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	1430	0	6105	7535	85,91%
Bueno	385	0	555	940	10,72%
Regular	14	0	50	64	0,73%
Deficiente	3	0	34	37	0,42%
Muy Deficiente	11	0	184	195	2,22%
TOTAL	1843	0	6928	8771	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA CINCO					
Muy bueno y Bueno	96,63%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	3,370%				
TOTAL	10,00%				

Descripción y conclusiones de resultados de la pregunta cinco:

1. La Política de Gestión Estratégica del Talento Humano es un personal humano integral, idóneo, comprometido y transparente que, a través de las habilidades adquiridas, que contribuya al cumplimiento de la misión institucional y los fines del Estado.

Para lograr su quehacer laboral y generar un valor agregado a la administración, se exige la alineación de las prácticas con objetivos y con propósitos fundamentales y que ejercerán un rol estratégico en el desempeño de la entidad, lo que requiere de apoyo y compromiso de la alta dirección.

Es importante tener claro que, todos los servidores públicos deben implementar acciones que fortalezcan los diferentes procesos de cara a la ciudadanía en el marco de sus funciones o actividades (misionales, estratégicas y de apoyo), enfocados a un trato digno con el ciudadano. Para ello tenemos un protocolo de atención y es necesario mantenerlo para lograr nuestros objetivos.

2. Con el 96,63% de favorabilidad entre muy bueno y bueno, nos da un margen de insatisfacción bajo con tan solo el 3,370%, hecho muy significativo y así como el año inmediatamente anterior, la administración permanentemente reitera a sus subalternos el respeto y trato digno para los ciudadanos, este se visualiza claramente en los resultados en esta pregunta.

Sigue y es fundamental, no desfallecer y por el contrario inculcar aún con mayor énfasis que nos debemos a la comunidad y de nuestra labor y gestión, que comienza con un trato digno, se fortalece la institucionalidad y recuperamos la confianza en la entidad y en la gestión que realizamos.

3. Con el 85,91%, como muy bueno, el 10,72% de bueno, y el 0,73% de regular, el 0,42%, de deficiente y el 2,22% de muy deficiente, se resalta el trabajo y el empoderamiento de nuestro rol, como funcionarios públicos que procuramos atender a las necesidades de la población y gestionamos una resolución.

De todas formas, corresponde a cada servidor público el compromiso que se tiene al asumir una responsabilidad tan valiosa para el ciudadano, que se traslada en un fortalecimiento administrativo institucional y el trato es fundamental en esta gestión.

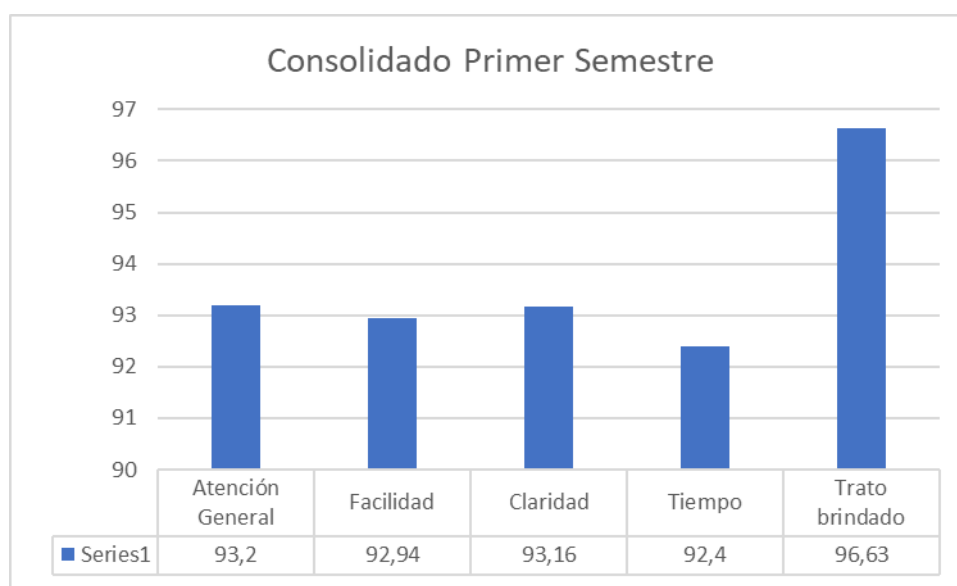
Consolidado general:

A continuación, se presenta el consolidado general de la encuesta de satisfacción, para e primer semestre de 2023.

CONSOLIDADO GENERAL PRIMER SEMESTRE DE 2023		
PREGUNTA/CRITERIO	MUY BUENO Y BUENO	REGULAR, DEFICIENTE Y MUY DEFICIENTE
1. Atención general	93,20%	6,80%
2. Facilidad	92,94%	7,06%
3. Claridad	93,16%	6,84%
4. Tiempo	92,40%	7,60%

5. Trato brindado	96,63%	3,37%
TOTAL	93,666%	6,334%
SATISFACCIÓN GENERAL		
Muy bueno y Bueno	93,666%	
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	6,334%	
TOTAL	100%	

Diagrama de satisfacción por pregunta:



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Descripción y conclusiones de los resultados:

Para el primer semestre de 2023, el consolidado general nos arroja un resultado de 93,666% como muy bueno y bueno y un 6,334% para regular, deficiente y muy deficiente.




Dentro de los atributos de la Encuesta Rutinaria, el trato digno dado por nuestro personal a los ciudadanos que participaron en la encuesta refleja una satisfacción del 96,63%, hecho muy significativo y demuestra el compromiso institucional.

Como segundo lugar, tenemos el tiempo con un 92,4% y la atención general con el 93,2%. Este es el resultado, del trabajo que esta administración, mensualmente, inculca para que se labores y responda bajo los criterios establecidos en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Se concluye que seguimos por la senda acorde con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

De lo anteriormente señalado, se resalta, el compromiso institucional para ir acorde a los parámetros establecido en el Plan de Desarrollo Distrital en donde se imparte instrucciones para que la atención que se brinde a la ciudadanía en general sea digna y en procura de dar una respuesta resolutive.

En tal sentido, la adaptación de los diecinueve (19) canales de atención que tiene la Secretaría Distrital de Salud, a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, demuestran que estos atienden los lineamientos distritales en beneficio de una comunidad que requiere de apoyo y orientación para facilitar el acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud en el Distrito Capital.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	 Dagoberto Gómez Conde	 Lorena Pacheco	 Paola Tovar
Cargo:	Profesional Especializado	Profesional Especializado	Directora de Servicio a la Ciudadanía
Fecha:	17/07/2023		