



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SALUD

Informe Encuesta de Satisfacción al Usuario Primer Semestre 2021

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación Social y Servicio
a la Ciudadanía
Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Objetivos

- 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, cartelera 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 en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud
- **Precisión:** Se realizaron 582 encuestas

- 1) Margen de error: 2.52%
 - 2) Nivel de Confianza: 95%
- **Técnica de recolección:** Encuestas virtuales mediante participación voluntaria
 - **Tipo de supervisión:**
 - 1) Monitorización: 10%
 - **Procedimiento de ponderación:** No aplica
 - **Procedimientos de estimación o imputación:** No aplica
 - **Fechas de trabajo de campo:** 1 de enero a 30 de junio 2021
 - **Cuestionario:** Adjunto
 - **Tipo de incentivos:** No se emplearon incentivos

Conceptos básicos

A continuación, en el marco de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial se detallan los atributos medidos y la perspectiva con la que fueron evaluados:

- La pregunta sobre canal por el cuál fue atendido indaga al ciudadano-a sobre el punto al cuál se acercó para presentar la petición, queja, reclamo o solicitud de orientación e información
- La pregunta sobre la calificación a la atención brindada en el canal busca conocer la percepción sobre el cumplimiento de sus expectativas al ser atendido en alguno de los canales.
- La pregunta sobre la facilidad para presentar su petición, queja, reclamo, recibir orientación e información busca conocer si la ciudadanía considera que no se genera un desgaste muy alto para realizar el procedimiento y si el proceso en efecto podría ser utilizado nuevamente o si se requiere algún ajuste interno para facilitar el procedimiento
- La pregunta relacionada con el tiempo de espera en acceder y contar con respuesta a través de los diferentes canales de servicio a la ciudadanía busca conocer si la ciudadanía considera que fue óptimo y le permitió a tiempo contar con respuestas, en esta pregunta al incluirse los diferentes canales contempla la espera en puntos presenciales, canal electrónico y telefónico.

- Así mismo encontramos la pregunta relacionada con la claridad de la atención brindada que indaga sobre la percepción del uso del lenguaje claro en las respuestas recibidas para garantizar la comprensión.
- Sobre el trato brindado se busca conocer si las personas perciben que fueron atendidas de manera respetuosa y amable.

Aclaraciones metodológicas

El margen de error es significativo en la medida en que la población no tiene incentivos para participar en la encuesta y la muestra tiene muy baja representatividad por cada uno de los puntos para medir la tendencia.

Para algunas escalas, sumamos las dos o tres 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.

Con el fin de tener un parámetro para comparar, se tomó como base la calificación total de todos los puntos de la red, cuando un punto de atención se encontraba por debajo del general 5% se marcó con una flecha hacia abajo y cuando estaba 5% por encima se colocó una flecha hacia arriba.

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

Para presentar los resultados de la encuesta se realizó una matriz de prioridades: muestra los resultados en fortalezas, aspectos por mejorar y acciones prioritarias.

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.

Número de registros en esta consulta:	582
Total, de registros en esta encuesta:	2289

Punto de Atención al que usted acudió para presentar la Petición, queja o reclamo.

Opción Cuenta

• Módulos de atención - Secretaría Distrital de Salud-SDS	92
• Chat Ciudadano.....	131
• Escritos - Secretaría Distrital de Salud-SDS (39)	109
• Línea Salud para Todos	20
• Contactenos@saludcapital.gov.co (34)	167
• Capital Salud	39
• Super CADE Américas.....	02
• Super CADE 20 de Julio.....	01
• Super CAE Suba	01
• Subred Centro Oriente	03
• Subred Norte.....	07
• Subred Sur.....	02
• Otros.....	08
• Total.....	58

2

1. ¿Califique la atención brindada en el punto o canal de atención?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy Buena (1)	165	28.35%
Buena (2)	143	24.57%
Regular (3)	61	10.48%
Deficiente (4)	37	6.36%
Muy Deficiente (5)	167	30.24%
Sin respuesta	0	0%
No mostrada	0	0%
Total	582	100,00%

Sumadas las variables Muy Buena y Buena, el resultado es 52.91% y con la sumatoria de las variables Regular, deficiente y muy deficiente, el porcentaje de percepción sobre la atención brindadas es del 47.08%. Para el semestre es importante resaltar el incremento del grado de calificación de la variable regular, eficiente y muy deficiente; esto merece especial atención dado que en la última medición el nivel de satisfacción estaba por encima del 80%.

2. ¿Cómo califica usted la facilidad para presentar su petición, queja, reclamo, recibir orientación o información por parte de la Secretaría Distrital de Salud?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy Buena (1)	163	28.01%
Buena (2)	138	23.71%

Regular (3)	68	11.68%
Deficiente (4)	48	8.25%
Muy Deficiente (5)	165	28.35%
Sin respuesta	0	0,00%
No mostrada	0	0,00%
Total	375	100,00%

En cuanto a la percepción sobre la facilidad para presentar una solicitud en la Secretaría Distrital de Salud tenemos que un 51.72% la califica como Muy buena y Buena. En la calificación Regular, Deficiente y Muy Deficiente el resultado es de un 48.28%. Esta pregunta se encuentra relacionada con los canales que ha diseñado e implementado la Secretaría Distrital de Salud para la atención de la comunidad. Dentro de las posibles causas sobre la insatisfacción sobre la facilidad para presentar peticiones se encuentra que cuando se declararon cuarentenas por COVID 19 en zonas de cuidado especial y/o localidades, la Red CADE y Super CADE y los demás puntos de Atención presencial en los espacios donde se declararon no prestaron servicios de orientación e información de manera presencial; transitando a algunas personas al canal electrónico o telefónico; que provocó la saturación de estos.

3. ¿Cómo califica el tiempo empleado por los funcionarios de la Secretaría Distrital de Salud para dar respuesta a su petición, queja o reclamo o recibir la orientación a su inquietud?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy Buena (1)	142	24.40%
Buena (2)	113	19.42%
Regular (3)	77	13.23%
Deficiente (4)	53	9.11%
Muy Deficiente (5)	197	33.85%
Sin respuesta	0	0,00%
No mostrada	0	0,00%
Total	582	100,00%

El resultado de esta pregunta nos arroja la siguiente calificación: Como muy Buena y Buena el 43.82%, mientras que Regular, Deficiente y Muy Deficiente, fue del 46,19%. Este resultado, puede obedecer a que una vez se presenta la pandemia por Covid-19, en nuestro país y puntualmente en la ciudad de Bogotá, los derechos de petición, a través, de los distintos canales, se incrementaron exponencialmente, y coincidencia, la reducción del

número de colaboradores por terminación de contrato afectó directamente las respuestas a las peticiones acorde a la Circular 027 de 2020.

4. ¿Cómo califica la claridad en la orientación brindada o en la respuesta dada por los funcionarios de la Secretaría Distrital de Salud a su solicitud?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy Buena (1)	170	29,21%
Buena (2)	129	22,16%
Regular (3)	65	11,17%
Deficiente (4)	46	7,90%
Muy Deficiente (5)	172	22,55%
Sin respuesta	0	0,00%
No mostrada	0	0,00%
Total	582	100,00%

El resultado que tenemos es que la claridad en la orientación y en la repuesta fue de un 51.37 % entre Muy Buena y Buena; para Regular, Deficiente y Muy Deficiente fue del 41.62. Este hecho refleja, claramente, dado que los funcionarios en su momento recibieron la información básica y permanente para orientar 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, es un reto para la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en la medida en que las respuestas deben ser comprensibles y por tanto se espera avanzar en la traducción de varios instrumentos de gestión y respuesta a lenguaje claro.

5. Califique el trato brindado por los funcionarios de la Secretaría Distrital de Salud al responder su solicitud o al brindarle orientación.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy Buena (1)	207	35,57%
Buena (2)	148	25,43%
Regular (3)	58	9,97%
Deficiente (4)	29	4,98%
Muy Deficiente (5)	140	24,05%
Sin respuesta	0	0,00%
No mostrada	0	0,00%
Total	582	100,00%

La percepción de la ciudadanía sobre el trato dado por los funcionarios para brindar una orientación al ciudadano o para responder una petición nos dice que el 61.00% la califica como Muy Buena y Buena, mientras que el 39.00 % 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.

Consolidado:

Como resultado de la encuesta de satisfacción, para los dos primeros meses de 2020, tenemos el siguiente consolidado.

¿Cómo califica usted la facilidad para presentar su petición, queja, reclamo, recibir orientación o información por parte de la Secretaría Distrital de Salud?		
Mes	Evaluación	Total, Porcentaje
Enero-Junio	Muy buena-buena	52%
	Regular Deficiente Muy deficiente	48%

Avances:

Los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción para el primer semestre de 2021, de los ciudadanos que respondieron la encuesta, nos permite hacer una valoración cualitativa de sobre 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 han aumentado de manera exponencial, especialmente por los medios virtuales, hecho que en nuestro entender afecta notoriamente la relación ciudadano-entidad, esto se ve reflejado en la pregunta sobre cómo califica el trato brindado al ciudadano. Como acciones de mejora en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se realizan mensualmente reuniones con sus funcionarios y colaboradores donde se les brinda jornadas de formación sobre atención a la ciudadanía en el marco del cumplimiento de la Implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía con Enfoque Diferencial.

De igual forma, se diseñó un Manual de Servicio al Ciudadano, el cual cuenta con un capítulo especial al protocolo del buen servicio con base en las directrices que en tal sentido han expedido las entidades competentes del orden nacional y Distrital.

Dificultades:

Indudablemente, la participación de la ciudadanía en la encuesta de satisfacción para el primer semestre, en nuestro entender, refleja el trabajo y el compromiso que tiene la institución con la ciudadanía. La encuesta, podría pasar a un segundo plano, teniendo en cuenta que la población se preocupa en mayor medida por la necesidad de la protección de su vida, la de sus familiares y el acceso a los servicios de salud que en contestar de manera voluntaria una encuesta de satisfacción. Sin embargo, es un importante indicador para tener en cuenta en la toma de decisiones y en reforzar en la ciudadanía la corresponsabilidad de participar en la encuesta idealmente en todas las atenciones recibidas, esto para generar mayor legitimidad y confianza de los resultados de la encuesta.

La participación de la ciudadanía en la calificación de la prestación del servicio es escasa, pese a las invitaciones que se les hace, pero, las 582 participaciones no reflejan un universo considerable frente al volumen de atenciones brindadas en el primer semestre de 2021 que sobrepasan las ochenta mil.

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, habilitó el Chat Virtual como un canal adicional para brindar a la ciudadanía orientación, máxime en la situación por la que atravesamos.

Para el segundo semestre de 2021, se tiene prevista la implementación del Chat Bot, instrumento tecnológico que facilitará la atención de la comunidad y permitirá disminuir los tiempos de espera en la atención

Debilidades

El aumento de las solicitudes ciudadanas por medios virtuales derivado de la situación de pandemia ha ocasionado que la demanda de solicitudes supere la oferta y la atención resulte insuficiente para dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía.

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Dagoberto Gómez Conde	Cindy Marjury Matamoros	Julián Alfonso Orjuela B
Cargo:	Profesional Especializado	Director de Servicio a la Ciudadanía	Subsecretario de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía
Fecha:	01/07/2021		

