

# INFORME ENCUESTA DE SATISFACIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

Resultado de la Encuesta de Satisfacción realizada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación Social y Servicio a la Ciudadanía.

Dirección de  
Servicio a la  
Ciudadanía

## Objetivos

- Realizar un estudio 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. Es de aclarar que una vez se presentó la Declaratoria de Emergencia Sanitaria, la Red CADE y Super CADE debió suspender la atención presencial, por lo tanto, en estos puntos de atención no se atendió en la totalidad del semestre.
- Identificar las expectativas de los ciudadanos-as desean obtener, como atributos de calidad de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud.
- Reconocer si la Dirección de Servicio a la Ciudadanía facilita el acceso a la información sobre los servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Salud y las Empresas Sociales del Estado.
- Identificar si los mecanismos con que cuenta la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud son conocidos por la Ciudadana, para conocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos-as frente a la prestación de los servicios.
- Evaluar la funcionalidad de 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 y Ferias de Servicio al Ciudadano.

- Evaluar si la forma y contenido de la información personalizada que se le brinda a los/as ciudadanos/as para resolver sus necesidades o problemáticas, es en lenguaje fácilmente entendible por éstos de acuerdo con su nivel de comprensión o educación.
- Evaluar la percepción de las ciudadanos-as frente a si los canales dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud para la atención ciudadana permiten la simplificación de los trámites
- Evaluar si a los/las ciudadanos/as se les provee de información específica sobre sus derechos y deberes en salud.
- Evaluar los resultados de la visita a los puntos de atención de Servicio al Ciudadano, en cuanto a si se logró completar el trámite en la visita o si debe adelantar trámites adicionales ante otra entidad.

**Población objetivo:** Ciudadanos-as atendidos en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud

- **Precisión:** Se realizaron 158 encuestas de un total 1668 registros
  - Margen de error: 2.52%
  - Nivel de Confianza: 95%
- **Técnica de recolección:** Encuestas virtuales mediante participación voluntaria
- **Tipo de supervisión:**  
Monitorización: 10%
- **Procedimiento de ponderación:** No aplica
- **Procedimientos de estimación o imputación:** No aplica
- **Fechas de trabajo de campo:** 1 julio a 17 de diciembre 2020
- **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 Razones de Visita indagan al ciudadano-a sobre los trámites que realizó en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, para identificar el conocimiento que se tiene sobre los servicios brindados en esta Dirección.
- ❖ Las preguntas de acceso al servicio, buscan identificar:
  - El grado de efectividad de la respuesta dada a los-as ciudadanos-as
  - El conocimiento que tiene el ciudadano-a de otras oficinas de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía donde puede realizar el mismo trámite
  - Oportunidad de servicio en cuanto a tiempos de espera
  - Percepción de la calidad del servicio que le ofrecieron en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía
- ❖ Las preguntas de Barreras de Acceso buscan entender la problemática del ciudadano-a para acceder a los servicios de salud y agruparla en una categoría (geográfica, cultural, económica y / o administrativa), esto permite identificar:
  - Qué Instituciones presentan el índice más alto de problemas de acceso a los servicios de salud
  - Capacidad de las instituciones para resolver problemas de acceso al servicio y / o capacidad para orientar al ciudadano-a de cómo y dónde debe resolver su problema.

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.

Las preguntas sobre el Resultado de la Visita miden la percepción del ciudadano-a para saber si considera que el trámite fue exitoso porque resolvieron su problemática o la orientación brindada le permite tener las herramientas para realizar los trámites correspondientes y resolver su situación problema.

Las preguntas de Perfil del Informante ayudan a identificar cuál es la población que acude a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para solucionar problemas de acceso al servicio de salud y cuál es su afiliación actual

### **Aclaraciones metodológicas**

El margen de error es lo suficientemente bajo para tomar decisiones con tranquilidad. Así mismo, la muestra tiene una muy buena representatividad por cada uno de los puntos para medir la tendencia, las cifras están dadas en porcentajes.

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.

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, es decir el porcentaje de personas que calificaron como muy bueno y bueno y se discriminaron de la siguiente forma:

Los resultados de la encuesta se presentan con base al ciclo de atención, posteriormente 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:	158
Total, de registros en esta encuesta:	1668

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

Opción Cuenta

- Módulos de atención - Secretaría Distrital de Salud-SDS .....31

• Escritos - Secretaría Distrital de Salud-SDS (39) .....	35
• Capital Salud.....	23
• Línea Salud para Todos .....	3
• contactenos@saludcapital.gov.co.....	59
• Otros.....	5
• Total.....	156

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy Buena (1)	78	49.37%
Buena (2)	48	30.38%
Regular (3)	12	7.59 %
Deficiente (4)	6	3.80%
Muy Deficiente (5)	14	8.86%
Sin respuesta	0	0%
No mostrada	0	0%
	158	100,00%

Sumadas las variables, Muy Buena y Buena, nos da un 79.75 %, mientras con la sumatoria de las variables Regular, deficiente y muy deficiente, el porcentaje es del 20.25 %. Para el semestre se mantiene una constancia en esta calificación; es decir, se mantiene en un buen nivel, cabe mencionar que para este semestre se realizó de un curso de formación para todos los colaboradores de Lenguaje Claro, que adelanta el Departamento Nacional de Planeación.

### 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)	76	48,10%
Buena (2)	49	31,01%
Regular (3)	14	8,86%
Deficiente (4)	5	3,16%
Muy Deficiente (5)	14	8,86%
Sin respuesta	0	0,00%
No mostrada	0	0,00%
	158	100,00%

En cuanto a la facilidad para presentar una solicitud en la Secretaría Distrital de Salud tenemos que un 79.11% la califica como Muy buena y Buena. En la calificación e Regular, Deficiente y Muy Deficiente el resultado es de un 20.88%. Esta pregunta es 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 la declaratoria de emergencia sanitaria en Bogotá y en el país, la Red CADE y Super CADE y los demás puntos de Atención presencial dejaron de prestar este servicio por varios meses y solo en el mes de octubre inicio paulatinamente su funcionamiento, contrario sensu, los canales virtuales y telefónico se incrementaron. En la Dirección se reforzó con personal estos canales y adicional se puso en funcionamiento uno nuevo, el Chat virtual.

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)	72	45,57%
Buena (2)	48	30,38%
Regular (3)	13	8,23%
Deficiente (4)	6	3,80%
Muy Deficiente (5)	19	12,03%
Sin respuesta	0	0,00%
No mostrada	0	0,00%
	158	100,00%

El resultado de esta pregunta nos arroja la siguiente calificación: Como muy Buena y Buena el 75.95%, mientras que Regular, Deficiente y Muy Deficiente, fue del 24.06%. Este resultado, aumentó con relación al primer semestre, teniendo en cuenta que la Dirección tomó medidas una vez se presenta la pandemia 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 coincidentalmente, 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)	63	39,87%
Buena (2)	56	35,41%
Regular (3)	14	8,86%
Deficiente (4)	6	3,86%
Muy Deficiente (5)	19	12,03%
Sin respuesta	0	0,00%
No mostrada	0	0,00%

158 100,00%

El resultado que tenemos es que la claridad en la orientación y en la respuesta fue de un 75.31% entre Muy Buena y Buena. Para Regular, Deficiente y Muy Deficiente fue del 24.69%. 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 compartió información con base en los lineamientos y directrices dados por el gobierno nacional, distrital y la Secretaría Distrital de Salud sobre la pandemia por Coronavirus- COVID-19.

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)	82	51,90%
Buena (2)	48	30,38%
Regular (3)	8	5,06%
Deficiente (4)	5	3,16%
Muy Deficiente (5)	15	9,49%
Sin respuesta	0	0,00%
No mostrada	0	0,00%
	158	100,00%

El trato dado por los funcionarios para brindar una orientación al ciudadano o para responder una petición nos dice que el 82.28% la califica como Muy Buena y Buena, mientras que el 17.71 % la calificó como Regular, Deficiente y Muy Deficiente; de esta información se puede deducir que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía 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 esta 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	77.90 %
	Regular	22.10 %
	Deficiente Muy deficiente	

#### Avances:

Los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción para el segundo semestre de 2020, de los ciudadanos que respondieron la encuesta, nos permite hacer una valoración cualitativa del pensamiento del ciudadano.

Se continúa durante el año 2020 con la aceptación que tiene la ciudadanía sobre los servicios que ofrece la entidad, el trato y la orientación y el resultado se refleja de forma directa en la satisfacción, pese a que el volumen de peticiones aumentó, dada la emergencia sanitaria por la que atraviesa el país y como ente rector en salud estamos a la cabeza de las respuestas a la ciudadanía.

Merece especial atención la calificación dada en el tiempo de respuesta, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, con base en las recomendaciones de la Contraloría Distrital, adelantó ajustes a la Circular 027 de 2019 y dio instrucciones para dar respuesta a los ciudadanos-as dentro de los términos de ley. Aquí es necesario tener en cuenta que la calificación involucra a los distintos actores del sistema distrital de salud y las dependencias de la entidad.

#### Dificultades:

Indudablemente, la participación de la ciudadanía en la encuesta de satisfacción para el segundo 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 primer la necesidad de la protección de su vida y 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 indicar que sirve de insumo para tener en cuenta en 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, habilitó el Chat Virtual como un canal adicional para brindar a la ciudadanía orientación, máxime en la situación por la que atravesamos.

### Debilidades

El fortalecimiento de los canales de atención, especialmente los digitales, requieren de mayor divulgación para evitar desplazamientos de la ciudadanía a los puntos presenciales. Cabe resaltar que esta Dirección con la tutela de la Subsecretaría realizará gestiones para robustecer estos canales para el 2021.

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b>	Dagoberto Gómez Conde	Cindy Marjory Matamoros Perdomo 	Julián Alfonso Orjuela B
<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado	Director de Servicio a la Ciudadanía	Subsecretario de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía
<b>Fecha:</b>	18/12/2020		