

# INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER 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.



**Gestión Social  
en Salud**

Enero a junio de 2020

- Evaluar 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.
- Evaluar si son de conocimiento general, los mecanismos con que cuenta la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, 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 al Ciudadano: 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 SuperCade 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.
- Evaluar la opinión de los ciudadanos-as respecto a la efectividad de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud a nivel Central y en sus puntos de atención de la Red Cade y SuperCade, en su función de Protección de los ciudadanos frente al derecho a la salud
- Determinar los motivos de barreras de acceso identificadas por los ciudadanos y ciudadanas encuestados, de acuerdo con el tipo:
  - 1) Tipo de Barreras de acceso geográficas
  - 2) Tipo de Barreras de acceso administrativas

- **Fechas de trabajo de campo:** 1 a 30 de abril 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

- 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 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:
    - 1) Qué Instituciones presentan el índice más alto de problemas de acceso a los servicios de salud
    - 2) 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

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

Opción Cuenta

- Módulos de atención - Secretaría Distrital de Salud-SDS .....35
- Escritos - Secretaría Distrital de Salud-SDS (39) ..... 131
- Línea Salud para Todos .....112
- contactenos@saludcapital.gov.co (34) ..... 97

Total.....375

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy Buena (1)	187	50%
Buena (2)	125	33%
Regular (3)	37	10%
Deficiente (4)	26	7%
Muy Deficiente (5)	0	0%
Sin respuesta	0	0%
No mostrada	0	0%
	375	100,00%

Sumadas las variables, Muy Buena y Buena, nos da un 83.00 %, mientras con la sumatoria de las variables Regular, deficiente y muy deficiente, el porcentaje es del 17 %. 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 tiene previsto la realización 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)	160	42,67%
Buena (2)	145	38,67%
Regular (3)	22	5,87%
Deficiente (4)	28	7,47%
Muy Deficiente (5)	20	5,33%
Sin respuesta	0	0,00%
No mostrada	0	0,00%
	375	100,00%

Regular (3)	28	7,47%
Deficiente (4)	24	6,40%
Muy Deficiente (5)	16	4,27%
Sin respuesta	0	0,00%
No mostrada	0	0,00%
	375	100,00%

El resultado que tenemos es que la claridad en la orientación y en la respuesta fue de un 81.87 % entre Muy Buena y Buena. Para Regular, Deficiente y Muy Deficiente fue del 18.14%. 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.

**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)	209	55,73%
Buena (2)	114	30,40%
Regular (3)	21	5,60%
Deficiente (4)	6	1,60%
Muy Deficiente (5)	25	6,67%
Sin respuesta	0	0,00%
No mostrada	0	0,00%
	375	100,00%

El trato dado por los funcionarios para brindar una orientación al ciudadano o para responder una petición nos dice que el 86.13% la califica como Muy Buena y Buena, mientras que el 13.87 % 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.

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.

De igual forma, frente a la declaratoria de la emergencia sanitaria, la línea Salud para Todos y el correo electrónico "Contáctenos", se convirtió en los principales canales de orientación de orientación a la ciudadanía, tanto así que con corte a 30 junio de 2020, en la línea Salud para Todos se atendieron 37.589 llamadas, correo electrónico "Contáctenos" 20.002 y se implementó en el mes de mayo el Chat Ciudadano y con este corte se atendieron 4097 ciudadanos.

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Dagoberto Gómez Conde <i>DC</i>	Cindy Marjory Matamoros Perdomo <i>CD</i>	Julián Alfonso Orjuela B <i>JA</i>
Cargo:	Profesional Especializado	Director de Servicio a la Ciudadanía	Subsecretario de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía
Fecha:	15/07/2020		