

# INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO TERCER TRIMESTRE DE 2021

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**

Julio a Septiembre de  
2021

## Objetivos

- Realizar un estudio sobre la satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad de la atención brindada por la Secretaría Distrital de Salud a través de los puntos de Servicio al Ciudadano 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”**.
- Evaluar 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.
- Identificar los requisitos que los ciudadanos-as desean obtener, como atributos de calidad del Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud.
- Evaluar la oportunidad del servicio de atención en módulos en el Centro Distrital y en la Red Cade-Super Cade (tiempo de operación) en cuanto a los siguientes tiempos:
  - 1) Tiempo de espera para ser atendido desde que llega a la portería hasta que ingresa a la sala de espera de servicio al ciudadano;
  - 2) Tiempo de espera para ser atendido desde que ingresa a la sala hasta que es atendido en módulos;
  - 3) Tiempo de duración de la atención en módulos;
  - 4) Tiempo total en la oportunidad de la atención, que es el tiempo que transcurre entre su ingreso por la portería hasta que sale del módulo con la orientación e información para sus necesidades.
- 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, así como también sus otros canales de atención como: Puntos en Red Cade y SuperCade y Chat 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 encuestados, de acuerdo con el tipo:
  - 1) Tipo de Barreras de acceso geográficas
  - 2) Tipo de Barreras de acceso administrativas
  - 3) Tipo de Barreras de acceso económicas
  - 4) Tipo de Barreras de acceso técnicas
  - 5) Tipo de Barreras de acceso cultural

- Identificar las sugerencias y expectativas de los/as ciudadanos/as frente a la prestación del servicio de orientación e información a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud.
- Evaluar la Figura del Defensor del Ciudadano adoptada por la Secretaría Distrital de Salud (Resol. 1201 de 2020) evaluando la opinión de los ciudadanos-as en cuanto a si identifica en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía la persona que asume esta figura, si ha utilizado a la Defensora del Ciudadano en la Secretaría de Salud para la resolución efectiva de algún derecho de petición (quejas, reclamos)
- Evaluar la información general sobre la caracterización socio-demográfica de los/as ciudadanos/as encuestados, determinando variables de sexo, género, edad, localidad de residencia, nivel educativo, ocupación, tipo de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, número de afiliados por EPS encuestados, nivel del SISBEN, servicios calificados y el número de ciudadanos/as encuestados en cada uno de éstos, ciudadanos/as que están utilizando el servicio por primera vez y los regulares, la fidelización de los ciudadanos/as que volverían a utilizar el servicio a la ciudadanía a la Secretaría Distrital de Salud.
- **Población objetivo:** Ciudadanos-as atendidos en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud
- **Precisión:** Se realizaron 1028 encuestas un total registrado de: 3325 encuestas, lo que representa un porcentaje de muestra del 30.92%
- **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:** **Primero** de Julio a 30 de Septiembre 2021
- **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 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.

Todas las cifras están dadas en porcentajes.

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:

Para presentar los resultados de la encuesta lo hicimos 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:	1028
Total, de registros en esta encuesta:	3325

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

Opción Cuenta.

Módulos de atención - Secretaría Distrital de Salud-SDS (1)	254	24.71%
Chat Ciudadano (41)	63	6.13%
Escritos - Secretaría Distrital de Salud-SDS (39)	150	14.59%
Capital Salud (40)	42	4.09%
Super CADE Américas (2)	2	0.19%
Super CADE 20 de Julio (3)	66	6.42%
Super CADE CAD (4)	92	8.95%
Super CADE Bosa (5)	10	0.97%
Super CADE Suba (6)	32	3.11%
CADE Santa Helenita (7)	36	3.50%
CADE Santa Candelaria (8)	13	1.26%
CADE Santa Gaitana (9)	0	0.00%
CADE Santa Lucía (10)	0	0.00%
CADE Santa Servitá (11)	0	0.00%
CADE Santa Fontibón (12)	2	0.19%
Línea Salud para Todos (33)	17	1.65%

contactenos@saludcapital.gov.co (34)	232	22.57%
Subred Centro Oriente (35)	1	0.10%
Subred Norte (36)	2	0.19%
Subred Sur (37)	1	0.10%
Subred Suroccidente (38)	1	0.10%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada		
Otros.	10	0.00%
<b>Total</b>	<b>1028</b>	<b>100%</b>

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy Buena (1)	498	48.44%
Buena (2)	338	32.88%
Regular (3)	76	7.39%
Deficiente (4)	36	3.50%
Muy Deficiente (5)	80	7.78%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>1028</b>	<b>100.00%</b>

Sumadas las variables, Muy Buena y Buena, nos da un 81.32 %, mientras con la sumatoria de las variables Regular, deficiente y muy deficiente, el porcentaje es del 17.67 %. Para el trimestre es importante resaltar el incremento del grado de calificación de la variable Muy Buena y Buena, producto de las medidas tomadas por la administración de la Dirección.

### 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)	440	42.80%
Buena (2)	391	38.04%
Regular (3)	82	7.98%
Deficiente (4)	41	3.99%
Muy Deficiente (5)	74	7.20%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>1028</b>	<b>100.00%</b>

En cuanto a la facilidad para presentar una solicitud en la Secretaría Distrital de Salud tenemos que un 80.84% la califica como Muy buena y Buena. En la calificación e Regular, Deficiente y Muy Deficiente el resultado es de un 17.97%. 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 un tiempo, sin embargo, ya se regresó a la normalidad, sin embargo, los canales virtuales y telefónico continúan con su incrementaron. En la Dirección se reforzó con personal estos canales.

### 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	Porc
Muy Buena (1)	433	42.12%
Buena (2)	374	36.38%
Regular (3)	95	9.24%
Deficiente (4)	41	3.99%
Muy Deficiente (5)	85	8.27%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%
Total	1028	100.00%

El resultado de esta pregunta nos arroja la siguiente calificación: Como muy Buena y Buena el 78.50%, mientras que Regular, Deficiente y Muy Deficiente, fue del 21.50%. Este resultado, es lógico, teniendo en cuenta que 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, por lo que se siguen tomando medidas diariamente para que las respuestas a las peticiones se den dentro de los términos de ley.

### 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	Porc
Muy Buena (1)	448	43.58%
Buena (2)	359	34.92%
Regular (3)	89	8.66%
Deficiente (4)	42	4.09%
Muy Deficiente (5)	90	8.75%



Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%
Total	1028	100.00%

El resultado que tenemos es que la claridad en la orientación y en la respuesta fue de un 78.50 % entre Muy Buena y Buena. Para Regular, Deficiente y Muy Deficiente fue del 21.50. El porcentaje de calificación aumentó dado que los funcionarios y colaboradores 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	Por
Muy Buena (1)	542	52.72%
Buena (2)	336	32.68%
Regular (3)	54	5.25%
Deficiente (4)	25	2.43%
Muy Deficiente (5)	71	6.91%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%
Total	1028	100.00%

El trato dado por los funcionarios para brindar una orientación al ciudadano o para responder una petición nos dice que el 85.40% la califica como Muy Buena y Buena, mientras que el 14.59 % 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	80.912%
	Regular Deficiente Muy deficiente	18.646%

### Avances:

Los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción para el tercer trimestre semestre de 2021, de los ciudadanos que respondieron la encuesta, nos permite hacer una valoración cualitativa del pensamiento del ciudadano.

Es importante señalar, que, de acuerdo con la base de datos, el número de peticiones ciudadanas recibidas en la Secretaría Distrital de Salud ha aumentado de manera exponencial, especialmente por los medios virtuales, hecho que en nuestro entender afecta notoriamente la relación ciudadano-entidad. De igual forma, se incrementó el número de participación de los ciudadanos en la Encuesta de Satisfacción. En la Dirección de servicio a la Ciudadanía, esta administración, realiza mensualmente reuniones con sus funcionarios y colaboradores y les brinda jornadas de formación y trato digno a la ciudadanía y así se hace. Con la tecnología no se permite ese vínculo y consideramos que hay necesidad de hacer ajuste a los mismos para ganar la confianza de los ciudadanos.

De igual forma, con el Manual de Servicio al Ciudadano, se fortalece el 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 tercer trimestre, pese a que ha aumentado, necesita de mayor participación para que refleje 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 indicador 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

La falta de personal para atender el alto volumen de ciudadano que acuden a la entidad continúa siendo en la principal barrera para que la Secretaría Distrital amplíe su cobertura de respuesta a las solicitudes ciudadanas.

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:	01/10/2021		