

# Informe

## Encuesta de Satisfacción Primer Semestre de 2022 Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C. 2022

**Gestión Social  
en Salud**

Primer Semestre de  
2022

## Objetivo

Conocer a través de la encuesta rutinaria In Situ, la percepción sobre la satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios ofrecidos por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud a través de los canales de orientación e información, durante el primer semestre de 2022

Los objetivos específicos son:

- Realizar un reporte sobre la satisfacción de los ciudadanos y las ciudadanas respecto a la calidad, oportunidad, efectividad, claridad y calidez de la atención brindada por la Secretaría Distrital de Salud a través de los canales de Servicio a la Ciudadanía ubicados a nivel central y en la Red Cade-Súper Cade, Línea telefónica Salud para Todos y canal virtual (chat bot y correo electrónico)
- Medir la satisfacción sobre las respuestas a los peticionarios-as frente a quejas y reclamos ingresados al **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”**.
- 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.
- Adelantar las acciones de mejora necesarias, producto del análisis de los resultados obtenidos, de acuerdo a lo indicado en el “Lineamiento SDS-PYC-003 V.6”

**Población objetivo:** Ciudadanos-as atendidos a través de los canales de comunicación coordinados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud.

- **Precisión:** Para el primer semestre de 2022 se registró un total de encuestas de 10.809, así:

Opción	Cantidad	Porcentaje
Canal Presencial y Telefónico	10.262	94,94%
Canal Virtual	547	5,06%
Total de registros en esta encuesta:	10.809	100%

- **Técnica de recolección:** Encuestas virtuales y telefónicas mediante participación voluntaria y/o inducida.
- **Procedimiento de ponderación:** No aplica
- **Procedimientos de estimación o imputación:** No aplica
- **Fechas de trabajo de campo:** Del día 1 de enero a 30 de junio de 2022
- **Cuestionario:** Adjunto
- **Tipo de incentivos:** No se emplearon incentivos

### Conceptos básicos

A continuación, se detallan los atributos de calidad medidos y la perspectiva con la que fueron evaluados, los cuales son tomados de la política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía:

- 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 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.

### Aclaraciones metodológicas:

Para el análisis de información de la Encuesta de Satisfacción se toman dos fuentes: en primer lugar, los datos remitidos por el operador de la Línea Salud para Todos, y la medición recolectada a través del aplicativo SINCEC, elaborado en la Secretaría Distrital de Salud, y para ello se tiene en cuenta la participación que voluntariamente las personas ingresan 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.

Para las escalas, sumamos de manera individual cada valor y luego consolidamos la información de las encuestas recibidas producto de la atención presencial, telefónica o virtual, a través de los canales que ha adaptado la entidad.

### Puntos de Atención

Opción	Cantidad	Porcentaje
SÚPERCADE AMERICAS (1)	1.491	14%
SÚPERCADE BOSA (2)	170	2%
SÚPERCADE CAD (3)	624	6%
SÚPERCADE MANITAS (4)	246	2%
SÚPERCADE SUBA (5)	609	6%
SÚPERCADE 20 JULIO (6)	645	6%
SÚPERCADE ENGATIVÁ (7)	12	0%
CADE FONTIBÓN (8)	58	1%
CADE CANDELARIA (9)	130	1%
CADE GAITANA (10)	175	2%
CADE SERVITÁ (11)	151	1%
CADE SANTA HELENITA (12)	116	1%
CADE SANTA LUCÍA (13)	123	1%

Opción	Cantidad	Porcentaje
CADE YOMASA (14)	5	0%
MÓDULOS SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD (15)	191	2%
CUÉNTANOS TERRITORIAL (16)	3	0%
LÍNEA "SALUD PARA TODOS" 601 329 5090 (17)	227	2%
Muestra Contact Center	5.286	49%
Sin respuesta	0	0%
No mostrada	547	5%
<b>Total</b>	<b>10.809</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Del total de los diecisiete (17) puntos de atención, se encuentra que cinco de ellos son los que registran participación de los usuarios que voluntariamente participaron en la Encuesta. De esta se resalta: Muestra Contac Center con 5.286 que representa un 49%; Super CADE Américas con 1491 encuestas lo que representa un 14%. de la participación total. Le siguen CADE 20 de julio con 645 que representa un 6 % y CAD con 624 que es un 6%.

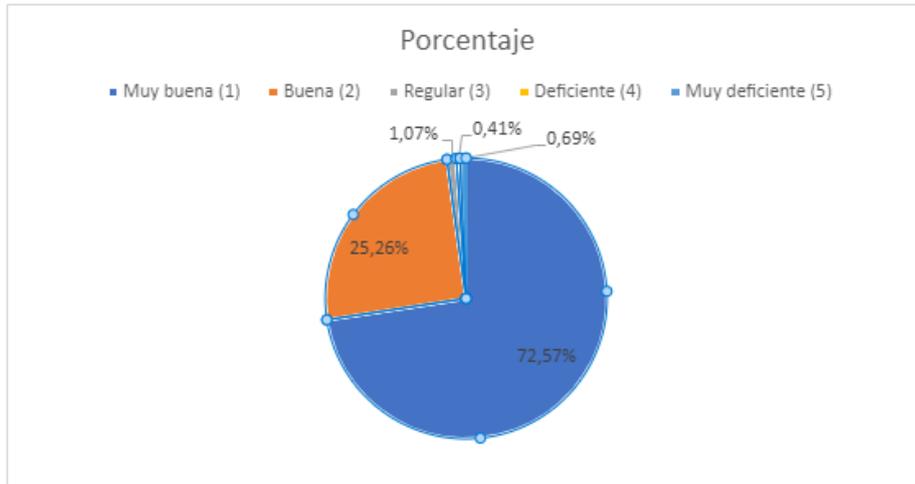
#### Frente a las preguntas formuladas encontramos:

**Primera pregunta: En términos generales ¿La atención brindada en el punto o canal de atención seleccionado anteriormente, fue?**

#### Presencial y telefónico:

Opción	Cantidad- SINCEC	Cantidad- Contact Center	Total
Muy buena (1)	2.819	4.628	7.447
Buena (2)	2.055	537	2.592
Regular (3)	71	39	110
Deficiente (4)	15	27	42
Muy deficiente (5)	16	55	71
<b>Totales</b>	<b>4.976</b>	<b>5.286</b>	<b>10.262</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

De acuerdo con la información, se consolida la información así: Muy buena 72.57% y buena 25.26%, dando un total de 97.83% de satisfacción, mientras que regular fue del 1.07%, deficiente 0.41% y muy deficiente 1.17%.

**Virtual:**

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	178	33%
Buena (2)	204	37%
Regular (3)	66	12%
Deficiente (4)	43	8%
Muy deficiente (5)	56	10%
<b>Total</b>	<b>547</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Sumada la variable virtual tenemos: Muy Buena 33%, Buena 37%, dando un total de satisfacción del 70% en los canales virtuales, mientras con la sumatoria de las variables Regular 12%, deficiente 8% y muy deficiente 10%.

**Consolidado primera pregunta**

Opción	SINCEC	Contact Center	Virtual	Total	Porcentaje
Muy buena (1)	2.819	4.628	178	7.625	70,54%
Buena (2)	2.055	537	204	2.796	25,87%

Regular (3)	71	39	66	176	1,63%
Deficiente (4)	15	27	43	85	0,79%
Muy deficiente (5)	16	55	56	127	1,17%
Totales	4.976	5.286	547	10.809	100,00%
<b>Total Porcentaje Muy buena y buena</b>	<b>96,41%</b>				

Fuente, Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Este resultado demuestra la mejora de satisfacción en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, por parte de colaboradores en brindar una excelente atención a los usuarios y así se ve reflejado en un porcentaje que llega al 96.41%, mientras que regular, deficiente y muy deficiente es del 3.59%.

**Segunda Pregunta: ¿La facilidad para presentar su petición, o solicitud por parte de la secretaría Distrital de Salud, fue?**

**Presencial, telefónico y “Contac Center”:**

Opción	Cantidad-SINCEC	Cantidad Contact Center	Total	Porcentaje
Muy buena (1)	2.658	4.088	6.746	65,74%
Buena (2)	2.193	935	3.128	30,48%
Regular (3)	100	140	240	2,34%
Deficiente (4)	12	51	63	0,61%
Muy deficiente (5)	13	72	85	0,83%
<b>Totales</b>	<b>4.976</b>	<b>5.286</b>	<b>10.262</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

La satisfacción sobre la facilidad para acceder, nos da un total de 96,22% sumando los resultados de las opciones Muy Buena y Buena 30.48%, mientras con la sumatoria de las variables Regular, deficiente y muy deficiente nos da un resultado de 3,78%.

Frente a la información captada de satisfacción sobre los canales virtuales, tenemos:

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy buena (1)	182	33%
Buena (2)	225	41%
Regular (3)	61	11%

Deficiente (4)	33	6%
Muy deficiente (5)	46	8%
Total	547	100%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

### Consolidado segunda pregunta

Opción	Cantidad-SINCEC	Cantidad Contact Center	Cantidad Virtual	Total	Porcentaje
Muy buena (1)	2.658	4.088	182	6.928	64,09%
Buena (2)	2.193	935	225	3.353	31,02%
Regular (3)	100	140	61	301	2,78%
Deficiente (4)	12	51	33	96	0,89%
Muy deficiente (5)	13	72	46	131	1,21%
<b>Totales</b>	<b>4.976</b>	<b>5.286</b>	<b>547</b>	<b>10.809</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total Muy buena y buena</b>	<b>95,12%</b>				

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Al igual, que la pregunta anterior, el porcentaje de atención para el semestre es del 95.12% entre muy buena y buena y de un 4.88% para regular, deficiente y muy deficiente.

### Tercera Pregunta: ¿La claridad en la orientación o información recibida por parte de la Secretaría Distrital de Salud fue?

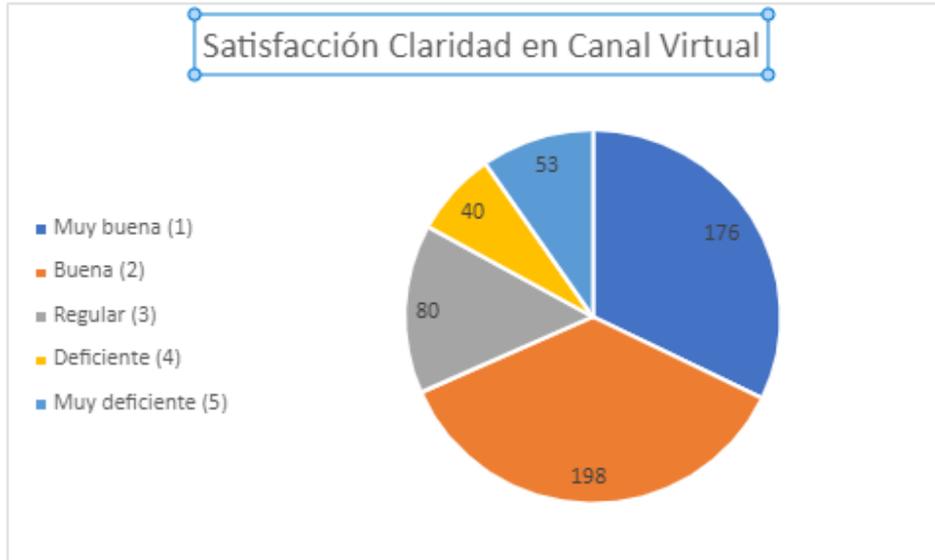
#### Presencial y telefónico:

Opción	Cantidad-SINCEC	Cantidad Contact Center	Total	Porcentaje
Muy buena (1)	2.709	4.451	7.160	69,77%
Buena (2)	2.145	699	2.844	27,71%
Regular (3)	86	63	149	1,45%
Deficiente (4)	21	28	49	0,48%
Muy deficiente (5)	15	45	60	0,58%
Total	4.976	5.286	10.262	100,00%

Fuente. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

El resultado de satisfacción fue del 97,49% sobre la claridad en la orientación y en la respuesta.

### Virtual



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

El resultado que tenemos es que la claridad en la orientación y en la respuesta fue de 68%.

### Consolidado tercera pregunta

Opción	Cantidad-SINCEC	Cantidad Contact Center	Cantidad Virtual	Total	Porcentaje
Muy buena (1)	2709	4451	176	7336	67,87%
Buena (2)	2145	699	198	3042	28,14%
Regular (3)	86	63	80	229	2,12%
Deficiente (4)	21	28	40	89	0,82%
Muy deficiente (5)	15	45	53	113	1,05%
Total	4976	5286	547	10809	100,00%
<b>Suma Muy buena y buena</b>		<b>96,01%</b>			

Nuevamente el porcentaje alto de satisfacción frente a la claridad en la orientación de la información es así como el porcentaje de muy bueno y bueno es del 96.01%, mientras que regular, deficiente y muy deficiente 3.99%.

**Cuarta Pregunta: ¿De acuerdo con la norma vigente (Decreto 491 de 2020\*), el tiempo empleado por la Secretaría Distrital de Salud para dar respuesta a su petición o solicitud fue?**

**Presencial y telefónico**

Opción	Cantidad-SINCEC	Cantidad Contact Center	Total	Porcentaje
Muy buena (1)	2.641	4.010	6.651	64,81%
Buena (2)	2.226	969	3.195	31,13%
Regular (3)	65	177	242	2,36%
Deficiente (4)	25	60	85	0,83%
Muy deficiente (5)	19	70	89	0,87%
Totales	4.976	5.286	10.262	100,00%

Fuente Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Durante el período del presente reporte se encontraba en vigencia el Decreto 491 de 2020 que ampliaba los términos de respuesta, por lo que se hacía la claridad de que estuviese midiéndose la satisfacción de acuerdo a los tiempos de la administración para este período encontramos que la satisfacción fue del 95,95%.

**Frente al canal virtual encontramos:**



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

El resultado que tenemos es que la claridad en la orientación y en la respuesta fue del 64%.

### Consolidado cuarta pregunta

Opción	Cantidad-SINCEC	Cantidad Contact Center	Cantidad Virtual	Total	Porcentaje
Muy buena (1)	2.641	4.010	151	6.802	62,93%
Buena (2)	2.226	969	201	3.396	31,42%
Regular (3)	65	177	96	338	3,13%
Deficiente (4)	25	60	36	121	1,12%
Muy deficiente (5)	19	70	63	152	1,41%
Totales	4.976	5.286	547	10.809	100,00%
<b>Suma Muy buena y buena</b>	<b>94,35%</b>				

Fuente Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Con un porcentaje del 94.35% entre Muy buena y buena, la respuesta a esta pregunta satisface la gestión de la entidad, mientras que un 5.77%, la califica como regular, deficiente y muy deficiente. El trabajo de los responsables por dar respuesta dentro de los términos de ley, se reflejan en el nivel de satisfacción de los usuarios.

### Pregunta: 5. ¿Cómo fue el trato brindado por el Colaborador de la Secretaría Distrital de Salud?

#### Presencial y telefónico:

Opción	Cantidad-SINCEC	Cantidad Contact Center	Total	Porcentaje
Muy buena (1)	3.151	4.883	8.034	78,29%
Buena (2)	1.750	347	2.097	20,43%
Regular (3)	48	11	59	0,57%
Deficiente (4)	11	18	29	0,28%
Muy deficiente (5)	16	27	43	0,42%
<b>Totales</b>	<b>4.976</b>	<b>5.286</b>	<b>10.262</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

El trato dado por los colaboradores para brindar una orientación a la ciudadanía o para responder una petición nos dice: Muy Buena y Buena 98.72%, mientras que el 1.28 % 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 la ciudadanía que acude 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.

Este porcentaje es de los más elevados en los últimos años. Hecho que demuestra el esmero por el trato digno y atención con enfoque diferencial, poblacional y de género por parte de la Secretaría Distrital de Salud.

#### Consolidado general:

Como resultado de la encuesta de satisfacción para el primer semestre de 2022, tenemos el siguiente consolidado.

Consolidado primer semestre de 2022		
Mes	Evaluación	Total, Porcentaje
Semestre	Muy buena-buena	96.12%
	Regular Deficiente Muy deficiente	3.88%

#### Avances:

Los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción para el primer semestre de 2022, gracias a la ciudadanía que respondió a 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 participación de los ciudadanos en la Encuesta de Satisfacción ha aumentado de manera notoria, hecho que permite ampliar la muestra de la encuesta.

Es relevante mencionar que la calificación dada por la comunidad en el trato dado por los colaboradores de la SDS, merecen especial atención, porque se refleja el trabajo que diariamente realiza la Dirección con sus colaboradores y que se ve en una atención digna a una persona. Para este semestre, el consolidado está por encima del 96%, demostrando así el compromiso en la reconciliación con la ciudadanía.

#### Dificultades:

La motivación para que las personas que reciben atención en orientación e información en salud participen en la encuesta de satisfacción es fundamental para medir la percepción por parte de la entidad involucrada.

#### 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.

Como se mencionó anteriormente, la Secretaría Distrital de Salud, implementó el abordaje a la comunidad 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@saludcapital.gov.co](mailto:contáctenos@saludcapital.gov.co).

### Debilidades

Reiteramos que se debe buscar más alternativas para que aquellas personas que son atendidas a través de los distintos canales participen de la encuesta, de esta forma podemos identificar en donde está brindando una buena atención y en donde debemos mejorar.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b>	 Dagoberto Gómez Conde	 Paola Tovar	 Cindy M. Matamoros
<b>Cargo:</b>	<b>Profesional Especializado</b>	<b>Contratista</b>	<b>Directora de Servicio a la Ciudadanía</b>
<b>Fecha:</b>	6/07/2022		