

Informe

Encuesta de Satisfacción
Primer Trimestre de 2022
Dirección de Servicio a la
Ciudadanía

Bogotá D.C. 2022

**Gestión Social
en Salud**

Primer Trimestre
de 2022

Objetivos

Para el primer Trimestre del 2022, se tuvo previsto hacer seguimiento a la satisfacción de los usuarios, frente al acceso a los servicios de salud a través de los distintos canales de comunicación adaptados por la Secretaría Distrital de Salud a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

Los objetivos del presente informe para este trimestre 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-Super 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.

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 Trimestre se registró un total de 1062 encuestas con una participación completa de 1170, lo que representa un porcentaje de muestra del 90.77 %.
- **Técnica de recolección:** Encuestas presenciales y virtuales mediante participación voluntaria
- **Procedimiento de ponderación:** No aplica
- **Procedimientos de estimación o imputación:** No aplica
- **Fechas de trabajo de campo:** 1 de Enero a 31 de Marzo de 2022
- **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 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 las escalas, sumamos las dos 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.

- Selección del Punto de Atención:

Opción	Cuenta	Porcentaje
SÚPERCADE AMERICAS (1)	305	36.70%
SÚPERCADE BOSA (2)	3	0.36%
SÚPERCADE CAD (3)	173	20.82%
SÚPERCADE MANITAS (4)	0	0.00%
SÚPERCADE SUBA (5)	138	16.61%
SÚPERCADE 20 JULIO (6)	89	10.71%
SÚPERCADE ENGATIVÁ (7)	3	0.36%
CADE FONTIBÓN (8)	0	0.00%
CADE CANDELARIA (9)	0	0.00%
CADE GAITANA (10)	0	0.00%
CADE SERVITÁ (11)	0	0.00%
CADE SANTA HELENITA (12)	0	0.00%
CADE SANTA LUCÍA (13)	0	0.00%
CADE YOMASA (14)	0	0.00%
MÓDULOS SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD (15)	91	10.95%
CUÉNTANOS TERRITORIAL (16)	2	0.24%
LÍNEA "SALUD PARA TODOS" 601 329 5090 (17)	27	3.25%
Sin respuesta	0	0.00%

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 desarrollaron la Encuesta.

Mientras que la participación de persona-usuarios que recibieron atención de manera virtual, tenemos:

1. Seleccione el canal en el cual usted fue atendido:		
Opción	Cuenta	Porcentaje
CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO (1)	831	78.25%
CANAL VIRTUAL (2)	231	21.75%

Frente a las preguntas formuladas encontramos:

Primera pregunta Presencial

2. En terminos generales ¿La atención brindada en el punto o canal de atención seleccionado anteriormente, fue?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	456	54.87%
Buena (2)	317	38.15%
Regular (3)	43	5.17%
Deficiente (4)	9	1.08%
Muy deficiente (5)	6	0.72%

Primera Pregunta Virtual

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	84	36.36%
Buena (2)	93	40.26%
Regular (3)	28	12.12%
Deficiente (4)	10	4.33%
Muy deficiente (5)	16	6.93%

Sumadas las variables presenciales y virtuales tenemos: Muy Buena y Buena, nos da un 84.82 %, mientras con la sumatoria de las variables Regular, deficiente y muy deficiente, el porcentaje es del 15.175 %. La Dirección realiza permanentemente jornadas de formación a sus colaboradores en temas relacionados con las formas y modos de atención a las personas que acuden a la entidad, por lo que el alto porcentaje se refleja en el nivel de satisfacción.

Segunda Pregunta Presencial:

3. ¿La facilidad para presentar su petición, o solicitud por parte de la secretaria Distrital de Salud, fue?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	368	44.28%
Buena (2)	398	47.89%
Regular (3)	54	6.50%
Deficiente (4)	7	0.84%
Muy deficiente (5)	4	0.48%

Segunda Pregunta Virtual

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	83	35.93%
Buena (2)	98	42.42%
Regular (3)	27	11.69%
Deficiente (4)	12	5.19%
Muy deficiente (5)	11	4.76%

En cuanto a la facilidad para presentar una solicitud en la Secretaría Distrital de Salud tenemos que un 85.26% la calificación como Muy buena y Buena. En Regular, Deficiente y Muy Deficiente el resultado es de un 14.23 %. Esta pregunta 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 con las medidas de reactivación en marco de la emergencia sanitaria en Bogotá y en el país, la Red CADE y Súper CADE, los canales de atención, continúan su labor y desde la Dirección se presta especial atención al cubrimiento con personal de los distintos canales y como valor agregado la puesta en funcionamiento del Chat Bot.

Tercera Pregunta Presencial.

4. ¿La claridad en la orientación o información recibida por parte de la Secretaría Distrital de Salud, fue?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	392	47.17%
Buena (2)	370	44.52%
Regular (3)	50	6.02%
Deficiente (4)	13	1.56%
Muy deficiente (5)	6	0.72%

Tercera Pregunta Virtual

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	83	35.93%
Buena (2)	87	37.66%
Regular (3)	33	14.29%
Deficiente (4)	13	5.63%
Muy deficiente (5)	15	6.49%

El resultado que tenemos es que la ciudadanía percibe la claridad en la orientación y en la repuesta fue de un 82.64 % entre Muy Buena y Buena, para Regular, Deficiente y Muy Deficiente fue del 17.305 %. El porcentaje de calificación refleja información básica y permanente que se brinda 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. Se brindó socialización a las distintas dependencias en lo relacionado con los términos de ley para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas.

Cuarta Pregunta Presencial

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	340	40.91%
Buena (2)	432	51.99%
Regular (3)	36	4.33%
Deficiente (4)	16	1.93%
Muy deficiente (5)	7	0.84%

Cuarta pregunta Virtual

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	78	33.77%
Buena (2)	87	37.66%
Regular (3)	36	15.58%
Deficiente (4)	13	5.63%
Muy deficiente (5)	17	7.36%
Sin respuesta	0	0.00%

El resultado de esta pregunta nos arroja la siguiente calificación: Como muy Buena y Buena el 82.16%, mientras que Regular, Deficiente y Muy Deficiente, fue del 17.835 %. Este coincide con la cuarta “oleada” de 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.

Permanentemente se brinda formación y capacitación a los funcionarios y colaboradores de la Dirección y que hacer parte del Grupo de Orientación, así como quienes se encuentran asignados en la gestión de peticiones.

Quinta Pregunta

6. ¿Cómo fue el trato brindado por el Colaborador de la Secretaría Distrital de Salud?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy buena (1)	475	57.16%
Buena (2)	314	37.79%
Regular (3)	29	3.49%
Deficiente (4)	7	0.84%
Muy deficiente (5)	6	0.72%

El trato dado por los funcionarios para brindar una orientación al ciudadano o para responder una petición nos dice que, el 94.95 % la califica como Muy Buena y Buena, mientras que el 5.05 % 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 el Primer Trimestre, tenemos el siguiente consolidado.

Consolidado Primer Trimestre		
Mes	Evaluación	Total, Porcentaje
Primer Trimestre	Muy buena-buena	85.902 %
	Regular Deficiente Muy deficiente	13.919 %

Avances:

Los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción para el Primer Trimestre de 2022, 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, permanece el promedio de presentación de solicitudes, así como, la búsqueda de orientación e información relacionada con el acceso al Sistema de Seguridad Social en Salud en el Distrito Capital. 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, se realiza mensualmente reuniones con sus funcionarios y colaboradores y les brinda jornadas de formación y trato digno a la ciudadanía; 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, siendo un reto institucional.

De igual forma, con el Manual de Servicio a la Ciudadanía, 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, con enfoque diferencial, poblacional y de género.

Dificultades:

Aunque en el transcurso de este primer trimestre aumentó la participación ciudadana en la encuesta, se continúa con la implementación de estrategias para aumentar el número de

participación en la encuesta. En tal sentido se asignó personal para abordar a la comunidad que en el algún tiempo reciente acudió a la SDS en busca de un trámite o servicio o empleó algún canal de contacto.

Para ello, se puso en práctica una metodología de llamada telefónica a los usuarios que han acudido a la entidad o presentado peticiones. Con la base de datos se hará este ejercicio para aumentar el volumen de participación y aumento, por consiguiente, de la muestra.

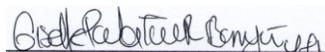
Fortalezas

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 Bot como un canal adicional para brindar a la ciudadanía orientación, máxime en la situación por la que atravesamos. Es de destacar que la mayor participación de usuarios fue de aquellos que utilizaron los canales virtuales. Hecho relevante dado los canales que se han habilitado para tal fin.

Debilidades

Se debe buscar la forma 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
Nombre:	 Dagoberto Gómez Conde	 Paola Tovar	 Cindy M. Matamoros
Cargo:	Profesional Especializado	Contratista	Directora de Servicio a la Ciudadanía
Fecha:	19/04/2022		