

INFORME

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RUTINARIA

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C. Tercer trimestre de 2023

CONTEXTO

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud realiza de manera permanente la **encuesta rutinaria de satisfacción a la ciudadanía, atendida** en todos los canales, como son: El presencial, el virtual y el telefónico, los cuales se han dispuesto para brindar orientación e información y gestión de problemáticas en el acceso. Esta encuesta tiene como objetivo conocer la percepción de satisfacción de la ciudadanía con base en cinco criterios que evalúan de manera global la calidad y el ciclo del servicio prestado, a saber: atención general, facilidad, claridad, tiempo empleado y trato general recibido por la institucionalidad.

Este informe hace parte del seguimiento trimestral a los resultados obtenidos en la encuesta de percepción de la satisfacción realizada y permite realizar análisis cuantitativo y cualitativo para identificar fortalezas y debilidades para la mejora continua del servicio.

FICHA TÉCNICA

POBLACIÓN OBJETO	Personas atendidas en los canales presencial, virtual y/o telefónico de la Secretaría Distrital de Salud.		
TOTAL, DE ENCUESTAS	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO		
	VIRTUAL		
	LÍNEA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1) Por voluntad propia la ciudadanía ingresa al link dispuesto en la página web de la entidad en http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/SistemadeQuejasYSoluciones.aspx 2) Encuestas telefónicas después del servicio brindado por el operador del Call center dispuesto en el 329 50 90 3) Llamadas telefónicas a las personas atendidas y registradas en las bases de datos de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 		
TOP TWO BOXES	Para la realización de este informe se usa la metodología “Top Two Boxes” que consiste en sumar las opciones de respuesta para consolidar el porcentaje de satisfacción así: <ul style="list-style-type: none"> - Muy bueno y bueno - Regular, deficiente y muy deficiente 		
PERIODO	01 de julio al 3º de Septiembre de 2023		
ENCUESTA SIN INCENTIVOS			

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la encuesta rutinaria de satisfacción para el tercer trimestre de 2023.

Opción	Cuenta	Porcentaje
CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO (1)	2405	34,74%
CANAL VIRTUAL (2)	1852	26,75%
OPERADOR LÍNEA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	2666	38,51
TOTAL	6923	100,00%

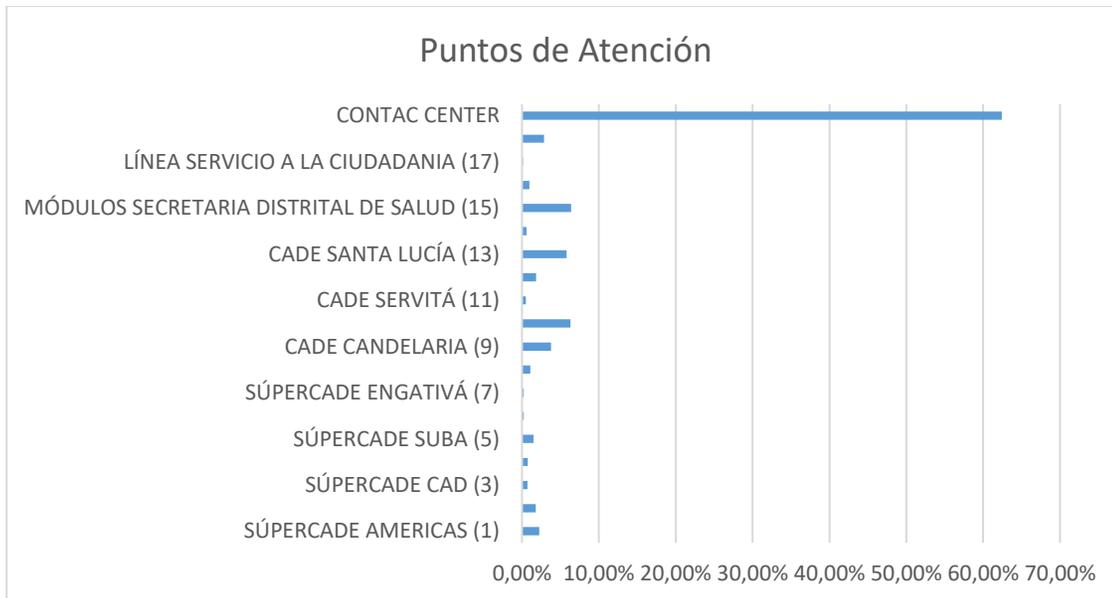
Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Operador del Contac Center para la SDS.

Distribución por puntos de atención:

Opción	Cuenta	Porcentaje
SÚPERCADE AMERICAS (1)	155	2,24%
SÚPERCADE BOSA (2)	123	1,78%
SÚPERCADE CAD (3)	50	0,72%
SÚPERCADE MANITAS (4)	51	0,74%
SÚPERCADE SUBA (5)	103	1,49%
SÚPERCADE 20 JULIO (6)	15	0,22%
SÚPERCADE ENGATIVÁ (7)	14	0,20%
CADE FONTIBÓN (8)	74	1,07%
CADE CANDELARIA (9)	260	3,76%
CADE GAITANA (10)	436	6,30%
CADE SERVITÁ (11)	36	0,52%
CADE SANTA HELENITA (12)	128	1,85%
CADE SANTA LUCÍA (13)	402	5,81%
CADE YOMASA (14)	41	0,59%
MÓDULOS SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD (15)	441	6,37%
CUÉNTANOS TERRITORIAL (16)	67	0,97%
LÍNEA SERVICIO A LA CIUDADANIA- ENCUESTA WEB (17)	9	0,13%
CANAL VIRTUAL (2)	197	2,85%
OPERADOR LÍNEA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA- TELEFÓNICO	4321	62,42%
	6923	100,00%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Operador del Contac Center para la SDS.

Diagrama distribución por puntos de atención



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Operador del Contac Center para la SDS.

- Del total de los diecinueve (19) puntos de atención, se encuentra que cinco de ellos son los que registran más participación de los usuarios que voluntariamente participaron en la Encuesta.
- De esta se resalta: Operador Línea de Servicio a la Ciudadanía 4321, que representa un 62,42%, Módulos Secretaría Distrital, 441, con un 6,37%, CADE Gaitana con 436, que representa un 6,30%, CADE Santa Lucía, 401, que representa un 5,81% y Candelaria con 260 participaciones, que representan un 3,76%.

Conclusiones

Para el tercer trimestre de 2023, las 4321 llamadas a través del operador telefónico y que participaron en la encuesta, reflejan que es el canal más utilizado por los usuarios, durante este periodo de tiempo. De igual forma, ha aumentado la participación en la encuesta de la población que acude a los distintos centros de atención ubicados en la Red CADE y Super CADE, tal como lo señala el cuadro con las encuestas realizadas en CADE, Santa Lucía y la Gaitana, con mayor participación en la atención brindada en los módulos de Servicio a la Ciudadanía de la SDS.

De todas formas, al interior de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se continúa con la socialización de los resultados de la encuesta rutinaria y se promueve para que las personas que apoyan a esta dependencia inviten a la ciudadanía a manifestar su grado de satisfacción.

Distribución por preguntas realizadas:

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por cada pregunta realizada en la encuesta rutinaria de satisfacción; se discrimina por ingreso o canal de atención y se realiza un consolidado de satisfacción para complementar el análisis cualitativo y cuantitativo por criterio evaluado.

PREGUNTA UNO					
¿Cómo fue el trato brindado por el Colaborador de la Secretaría Distrital de Salud?					
RESPUESTA	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	VIRTUAL	BASE DEL CONTACT CENTER	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	2009	0	3866	5875	87,35%
Bueno	379	0	294	673	10,01%
Regular	9	0	38	47	0,70%
Deficiente	1	0	14	15	0,22%
Muy Deficiente	7	0	109	116	1,72%
TOTAL	2405	0	4321	6726	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA UNO					
Muy bueno y Bueno	97,36%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	2,64%				
TOTAL	100.00%				

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Descripción y conclusiones de resultados pregunta uno:

1. Se mide el trato brindado por el colaborador.
2. Con el 97,36%, es un porcentaje alto del nivel de satisfacción de la ciudadanía, por la manera o forma como se les atiende en los distintos puntos, mientras tan solo el 2,64% muestra insatisfacción.
3. Este resultado demuestra que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, continúa con su compromiso por mejorar la atención y se discrimina así: 87,35% muy bueno; como bueno el 10,01%, mientras que el 0,70% lo califica como regular, el 0,22% como deficiente y el 1,72 como muy deficiente.

PREGUNTA DOS					
¿La claridad en la orientación o información recibida por parte de la Secretaría Distrital de Salud, fue?					
RESPUESTA	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	VIRTUAL	BASE DEL CONTACT CENTER	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	1949	62	3716	5727	82,72%
Bueno	441	76	273	790	11,41%
Regular	6	26	30	62	0,90%
Deficiente	2	12	26	40	0,58%
Muy Deficiente	7	21	276	304	4,39%
TOTAL	2405	197	4321	6923	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA DOS					
Muy bueno y Bueno	94,13%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	5,87%				
TOTAL	100%				

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Descripción y conclusiones de resultados pregunta dos:

1. La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, da cumplimiento a la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, establecida en el Distrito (Decreto 197 de 2014) es por ello, por lo que, a través de sus colaboradores, busca dar la mayor orientación objetiva a la ciudadanía de una manera clara y sencilla y con capacidad resolutive. Este trabajo, busca disminuir el alto volumen de peticiones que presenta la comunidad a la entidad.
2. El 94,13%, demuestra el nivel de satisfacción muy bueno y bueno frente a la claridad de la respuesta obtenida al momento de presentar un derecho de petición o una solicitud de orientación e información y el 5,87% es de insatisfacción.
3. El porcentaje de satisfacción en la claridad en la información recibida en la SDS para este trimestre fue; el 82,72% es de muy buena, el 11,41% de buena, el 0,90% de regular, el 0,58% de deficiente y el 4,39% de muy deficiente.

PREGUNTA TRES					
¿La facilidad para presentar su petición, o solicitud por parte de la secretaria Distrital de Salud, fue?					
RESPUESTA	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	VIRTUAL	BASE DEL CONTACT CENTER	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	1852	64	3519	5435	78,51%
Bueno	518	77	408	1003	14,49%
Regular	24	30	90	144	2,08%
Deficiente	5	10	54	69	1,00%
Muy Deficiente	6	16	250	272	3,93%
TOTAL	2405	197	4321	6923	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA TRES					
Muy bueno y Bueno	93%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	7%				
TOTAL	100%				

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Descripción y conclusiones de resultados pregunta tres:

1. La facilidad para presentar una petición en la entidad es una de las instrucciones contenida en la política pública de Servicio a la Ciudadanía en la SDS.
2. La ciudadanía calificó como muy bueno y bueno un porcentaje de 78,51% la califica como Muy buena y buena la facilidad para presentar sus solicitudes y el 14,49% como regular el 2,08%, deficiente 11 1,00% y muy deficiente 3,93 %. En la SDS, se tienen todos los canales posibles para el acceso a la entidad, que señala la política pública de Servicio a la Ciudadanía.
3. El resultado que se tiene es que la claridad en la orientación y en la respuesta fue: Muy buena 78,51%, y buena 14,49%. Para regular 2,08%, deficiente 1,00 y muy deficiente fue del 3,93%.

PREGUNTA CUATRO					
¿Considera que el tiempo empleado por el personal de la Secretaría Distrital de Salud para responder su petición o solicitud, fue?					
RESPUESTA	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	VIRTUAL	BASE DEL CONTACT CENTER	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	1856	45	3447	5348	77,25%
Bueno	501	81	524	1106	15,98%
Regular	37	37	98	172	2,48%
Deficiente	2	12	54	68	0,98%
Muy Deficiente	9	22	198	229	3,31%
TOTAL	2405	197	4321	6923	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA CUATRO					
Muy bueno y Bueno	93,23%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	6,77%				
TOTAL	100%				

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Descripción y conclusiones de resultados pregunta cuatro:

1. Por norma legal, la respuesta a una petición tiene unos términos. Los cuales deben ser cumplidos por la administración Pública. Nuestra entidad, no es ajena a tal situación, por ello, se procura que las respuestas sean resolutorias y dentro del tiempo estipulado por la ley. Para ello se cuenta con una norma interna que establece unos términos más ajustados con el propósito de dar cumplimiento a la norma suprema.
2. Para el tercer trimestre, se registra una satisfacción de la ciudadanía, con el tiempo empleado por la administración para dar respuesta a sus solicitudes, ya sea a través de un derecho de petición o solicitud de orientación. El 93,23% es la demostración de la gestión que adelanta esta Dirección, la que de manera interna hace seguimiento a estas. El 6,77% que representan el grado de insatisfacción.
3. El resultado que se tiene es que la claridad en la orientación y en la respuesta fue: Muy buena 77,25%, y buena 15,98%. Para Regular 2,48%, deficiente 0,98% y muy deficiente fue del 3,31%.

PREGUNTA CINCO					
En términos generales ¿La atención brindada en el punto o canal de atención seleccionado anteriormente, fue?					
RESPUESTA	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	VIRTUAL	BASE DEL CONTACT CENTER	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	1950	54	3789	5793	83,68%
Bueno	436	84	337	857	12,38%
Regular	11	21	43	75	1,08%
Deficiente	2	13	21	36	0,52%
Muy Deficiente	6	25	131	162	2,34%
TOTAL	2405	197	4321	6923	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA CINCO					
Muy bueno y Bueno	96,06%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	3,94%				
TOTAL	100 %				

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Descripción y conclusiones de resultados pregunta cinco:

1. La relación entre la entidad y la ciudadanía debe ser un pilar fundamental en la atención de sus solicitudes en el marco de los protocolos de atención. Además, las actuaciones de los funcionarios y de los colaboradores se debe ajustar al Código de Integridad. Se deben fortalecer los atributos de este y poner en práctica los mismos.
2. Con base en lo mencionado en el punto anterior, es posible asegurar que el 96,06% de calificación entre muy bueno y bueno, demuestran el sentido humanitario con los que se atiende a la ciudadanía. Tan solo el 3,94% califico este ítem como regular, deficiente y muy deficiente.
3. De manera desagregada para el trato general se cuenta con el 83,68%, en muy bueno, el 12,38% es bueno, mientras que el 1,08% es regular, 0,52% es deficiente y el 2,34% es muy deficiente.

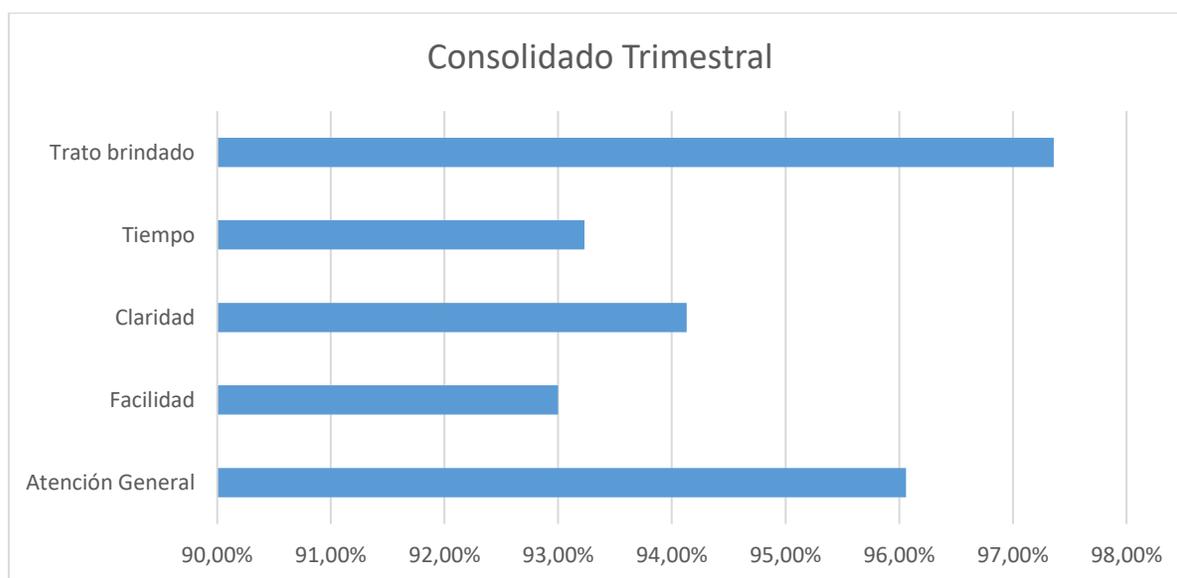
Consolidado general:

A continuación, se presenta el consolidado general de la encuesta de satisfacción, para el mes tercer trimestre de 2023.

CONSOLIDADO GENERAL TERCER TRIMESTRE DE 2023		
PREGUNTA/CRITERIO	MUY BUENO Y BUENO	REGULAR, DEFICIENTE Y MUY DEFICIENTE
Atención General	96,06 %	3,94%
Facilidad	93,00%	7,00%
Claridad	94,13%	5,87%
Tiempo	93,23%	6,77%
Trato brindado	97,36%	2,64%
TOTAL		
SATISFACCIÓN GENERAL		
Muy bueno y Bueno	94,756%	
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	5,244%	
TOTAL	100%	

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Diagrama de satisfacción por pregunta:



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Descripción y conclusiones de los resultados:

Para el Tercer trimestre de 2023, con un 94,756% de calificación entre muy bueno y bueno, resaltan el trabajo en conjunto de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y complementa esta información con los porcentajes parciales para cada una de las cinco preguntas que se formulan.

La Atención general, con el 96,06% de favorabilidad, frente al 3,94%, reflejan la actuación de los colaboradores de la entidad. Así mismo, en la facilidad con el 93,00% de satisfacción, frente 7,00% de insatisfacción, demuestran el interés de la entidad por facilitar el acceso a la ciudadanía.

Así mismo, la Claridad con un 99,13%, de calificación de muy buena y buena, y el 5,87% de insatisfacción, demuestran el trabajo en el lenguaje sencillo para llegar a la comunidad, de igual forma para dar respuesta en el tiempo establecido en la ley, por ello se tiene un 93,23% de satisfacción frente a un 6,77% de insatisfacción. Por último, el trato brindado fue calificado con un 97,36%, mientras que un 2,64% no se mostró satisfecho.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Dagoberto Gómez Conde	Lorena Pacheco	Paola Tovar
Cargo:	Profesional Especializado	Profesional Especializado	Directora de Servicio a la Ciudadanía
Fecha:	26/10/2023		