

INFORME

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RUTINARIA

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C. Segundo Semestre de 2023

CONTEXTO

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud lleva a cabo de forma constante la **Encuesta Rutinaria de Satisfacción a la Ciudadanía**, la cual se realiza en todos los canales disponibles, incluyendo el presencial, virtual y telefónico. Estos canales se han implementado con el propósito de brindar orientación, información y gestionar problemáticas relacionadas con el acceso a los servicios. El objetivo principal de esta encuesta es obtener la percepción de satisfacción de la ciudadanía, evaluando cinco criterios fundamentales que abordan de manera integral la calidad y el ciclo del servicio prestado. Estos criterios son: atención general, facilidad, claridad, tiempo empleado y trato general recibido por la institución.

El presente informe forma parte del seguimiento semestral de los resultados obtenidos en la encuesta de percepción de satisfacción. Su objetivo es realizar un análisis tanto cuantitativo como cualitativo, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades del servicio y así impulsar mejoras continuas en la atención proporcionada.

FICHA TÉCNICA

POBLACIÓN OBJETO	Personas atendidas en los canales presencial, virtual y/o telefónico de la Secretaría Distrital de Salud.		
TOTAL, DE ENCUESTAS	13894	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	4816
		VIRTUAL	2017
		LINEA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	7051
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	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: - Muy bueno y bueno - Regular, deficiente y muy deficiente		
PERIODO	01de julio al 31 de diciembre de 2023		
ENCUESTA SIN INCENTIVOS			

RESULTADOS

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

OPCIÓN	CUENTA	PORCENTAJE
CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO-	4816	34,66%
CANAL VIRTUAL-	2027	14,59%
LINEA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	7051	50,75%
TOTAL	13894	100,00%

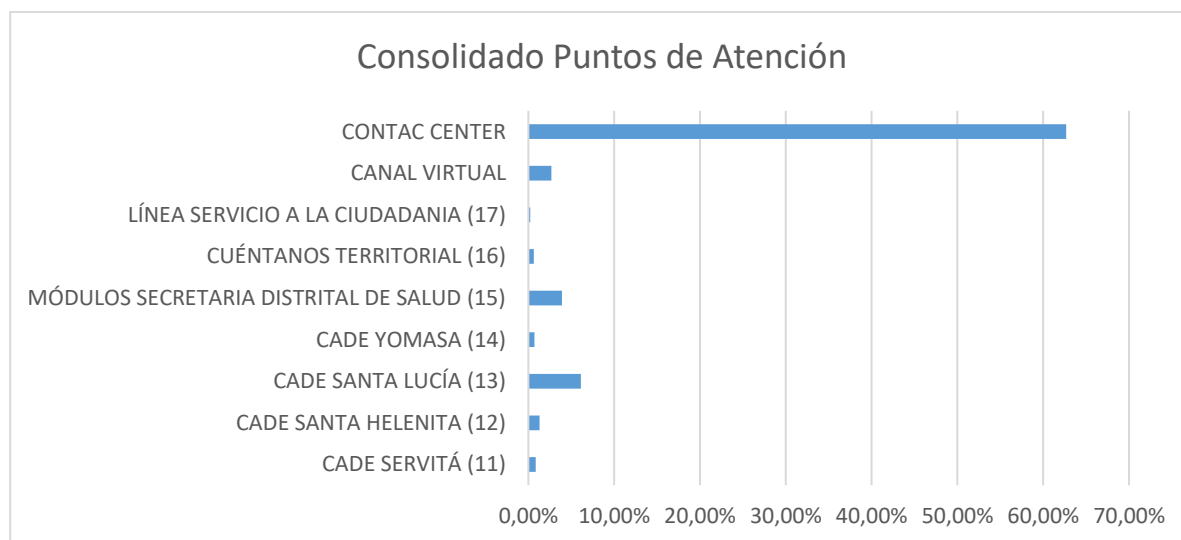
Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Operador del Call Center para la SDS.

Distribución por puntos de atención:

OPCIÓN	CUENTA	PORCENTAJE
SÚPERCADE AMERICAS (1)	492	3,54%
SÚPERCADE BOSA (2)	223	1,61%
SÚPERCADE CAD (3)	127	0,91%
SÚPERCADE MANITAS (4)	93	0,67%
SÚPERCADE SUBA (5)	131	0,94%
SÚPERCADE 20 JULIO (6)	95	0,68%
SÚPERCADE ENGATIVÁ (7)	23	0,17%
CADE FONTIBÓN (8)	483	3,48%
CADE CANDELARIA (9)	448	3,22%
CADE GAITANA (10)	782	5,63%
CADE SERVITÁ (11)	120	0,86%
CADE SANTA HELENITA (12)	182	1,31%
CADE SANTA LUCÍA (13)	849	6,11%
CADE YOMASA (14)	100	0,72%
MÓDULOS SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD (15)	545	3,92%
CUÉNTANOS TERRITORIAL (16)	90	0,65%
LÍNEA SERVICIO A LA CIUDADANIA (17)	33	0,24%
CANAL VIRTUAL	372	2,68%
CONTAC CENTER	8706	62,66%
Total	13894	100,00%

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

Diagrama distribución por puntos de atención



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

- Con relación al conjunto de los diecinueve (19) puntos de atención, se observa que cuatro (4) de ellos han registrado la participación de usuarios que voluntariamente tomaron parte en la Encuesta.
- Dentro de estos, se destaca el Contac Center 8706, que representa un significativo 62,68%. Seguido por CADE Santa Lucía 849 con el 6,11%, CADE Gaitana 782 con un 5,63%, y módulos con 545, que equivalen al 3,92%.

Conclusiones

Para el segundo semestre, la participación de la comunidad en la Encuesta Rutinaria se consolida con un total de 13,894 participaciones ciudadanas. Los resultados muestran la siguiente distribución:

- Contac Center: Este canal destaca como el más utilizado por los usuarios en este semestre, alcanzando un 62.68% de participación.
- CADE Santa Lucía 849: Se posiciona como el segundo canal más utilizado, con un 6.11% de participación.
- CADE Gaitana 782: Ocupa el tercer lugar con un 5.63% de participación.

- Módulos: Este canal cierra la lista con 545 participaciones, representando un 3.92%.

La consolidación de estos resultados evidencia que la mayor participación en la Encuesta Rutinaria, la cual proviene de aquellos usuarios que han utilizado el "Contac Center". Este hecho refleja la preferencia y frecuencia de uso de este canal por parte de la comunidad.

Adicionalmente, se destaca el aumento gradual en la participación a través del canal virtual, donde los usuarios presentan Derechos de Petición para solicitar orientación e información.

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					
¿La atención brindada en el punto o canal de atención seleccionado anteriormente, fue?					
RESPUESTA	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	VIRTUAL	BASE LINEA SERVICIO A LA CIUDADANIA	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	3940	95	7673	11708	84,27%
Bueno	850	153	661	1664	11,98%
Regular	17	46	75	138	0,99%
Deficiente	3	25	39	67	0,48%
Muy Deficiente	6	53	258	317	2,28%
TOTAL	4816	277	1033	13894	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA UNO					
Muy bueno y Bueno	96,25%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	3.75%				
TOTAL	100,00%				

Descripción y conclusiones de resultados pregunta uno:

1. La atención a la ciudadanía se define como el conjunto de medios, tanto presenciales como virtuales, que las entidades del Distrito Capital ponen a disposición de los ciudadanos. El propósito de estos canales es facilitar el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios ofrecidos, todo en consonancia con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. La Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud lleva a cabo una Encuesta de Satisfacción rutinaria para medir mensual, y semestralmente el grado de satisfacción de la población que busca orientación o gestiona trámites en la entidad.
2. En el segundo semestre, la Encuesta de Satisfacción rutinaria arrojó un porcentaje del 97.7%, un incremento notable respecto al 93.20% del primer semestre. Este resultado, que se encuentra en la categoría de Muy Bueno y Bueno, es altamente satisfactorio para la administración, ya que refleja la capacidad de la entidad para cumplir con las expectativas de la ciudadanía. El consolidado de respuestas clasificadas como Regular, Deficiente y Muy Deficiente fue del 2.3%.

Este porcentaje confirma la tendencia positiva mantenida a lo largo del año 2023, donde la calificación entre Muy Bueno y Bueno siempre superó el 90%. Este logro reafirma el compromiso y la eficacia de la Secretaría Distrital de Salud en la atención de una comunidad que enfrenta diversas barreras para acceder al Sistema de Salud de la capital.

3. El resultado refleja la mejora continua en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y el compromiso de sus colaboradores para brindar una atención excelente a los usuarios. El desglose del porcentaje muestra que el 87.98% lo calificó como Muy Bueno, el 9.72% como Bueno, mientras que los porcentajes para Regular, Deficiente y Muy Deficiente fueron del 0.58%, 0.18% y 1.53%.

PREGUNTA DOS					
¿La facilidad para presentar su petición, o solicitud por parte de la Secretaría Distrital de Salud, fue?					
RESPUESTA	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	VIRTUAL	BASE LINEA SERVICIO A LA CIUDADANIA	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	3979	113	7579	11671	84,00%
Bueno	814	139	520	1473	10,60%
Regular	12	52	55	119	0,86%
Deficiente	4	22	46	72	0,52%
Muy Deficiente	7	46	506	559	4,02%
TOTAL	4816	259	1127	13894	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA DOS					
Muy bueno y Bueno	94,6%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	5,4%				
TOTAL	100,00%				

Fuente. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Descripción y conclusiones de resultados pregunta dos:

1. En el marco de la política pública de Servicio a la Ciudadanía, las entidades del Distrito están comprometidas a facilitar la presentación de solicitudes por parte de los ciudadanos ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular. En este contexto, la Secretaría Distrital de Salud ha implementado diversos canales, tanto presenciales como virtuales, para agilizar el acceso de la ciudadanía a los diferentes trámites y servicios que ofrece.
2. Durante el semestre de 2023, se evaluó la facilidad para presentar una solicitud a través de los canales adaptados por la SDS. El 94.6% de los participantes calificó este proceso como muy bueno, indicando un nivel de satisfacción adecuado para las necesidades de la población. El 5.4% de insatisfacción puede interpretarse como descontento frente a los canales, aunque la SDS cuenta con los establecidos en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

3. El porcentaje de calificación como Muy Bueno y Bueno para la facilidad de presentar una petición en la SDS durante este mes fue del 84.00%, siendo mayoritariamente catalogado como Muy Bueno. El nivel Bueno representó el 10.60%. Este porcentaje refleja la eficacia de los canales implementados por la SDS para atender las necesidades de la comunidad. En cuanto a las calificaciones de Regular (0.86%), Deficiente (0.52%), y Muy Deficiente (4.02%), se señala que estos porcentajes indican áreas donde se puede mejorar para optimizar la experiencia de la ciudadanía.

PREGUNTA TRES					
¿La claridad en la orientación o información recibida por parte de la Secretaría Distrital de Salud, fue?					
RESPUESTA	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	VIRTUAL	BASE LINEA SERVICIO A LA CIUDADANIA	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	3788	111	7180	11079	79,74%
Bueno	979	155	790	1924	13,85%
Regular	35	47	167	249	1,79%
Deficiente	7	21	104	132	0,95%
Muy Deficiente	7	38	465	510	3,67%
TOTAL	4816	261	1526	13894	100,00%
Muy bueno y Bueno	93,59%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	6,41%				
TOTAL	100,00%				

Descripción y conclusiones de resultados pregunta dos:

1. La claridad en las respuestas a peticiones ciudadanas, así como la orientación y la información, son atributos fundamentales para garantizar la satisfacción de los ciudadanos que buscan en la Secretaría Distrital de Salud un apoyo en la eliminación de barreras de acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

2. Durante este segundo semestre, de las 13,894 encuestas realizadas a personas que recibieron atención, un 93.59% la calificó como Muy Buena y Buena. En contraste, el 6.41% la calificó como regular, deficiente o muy deficiente. La calificación obtenida refleja el profesionalismo con el que el personal de la SDS aborda las solicitudes o preguntas relacionadas con procedimientos, trámites o servicios.

Este atributo es un indicador de compromiso, por lo que la entidad se esfuerza a través del control de calidad para verificar que las respuestas proporcionadas a la ciudadanía estén en consonancia con sus necesidades.

3. El resultado detallado de la claridad en la orientación y en las respuestas es el siguiente: Muy Buena 79.74%, Buena 13.85%, Regular 1.79%, Deficiente 0.95%, y Muy Deficiente 3.67%.

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 LINEA SERVICIO A LA CIUDADANIA	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	3800	81	7024	10905	78,49%
Bueno	954	146	1009	2109	15,18%
Regular	49	63	207	319	2,30%
Deficiente	3	35	97	135	0,97%
Muy Deficiente	10	47	369	426	3,07%
TOTAL	4816	291	1682	13894	100,00%
Muy bueno y Bueno	93,67%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	6,33%				
TOTAL	100,00%				

Descripción y conclusiones de resultados pregunta dos:

1. Una petición es una solicitud, ya sea verbal o escrita, presentada ante una autoridad pública o privada con el propósito de obtener una respuesta resolutive.

La Secretaría Distrital de Salud considera prioritario atender estas solicitudes de acuerdo con las normas internas aplicadas a todas las dependencias, asegurando respuestas dentro de los términos establecidos. El seguimiento a los tiempos de respuesta refleja la satisfacción del solicitante respecto al tiempo empleado por la SDS para resolver su petición.

2. Con una calificación del 93.67% entre Muy Bueno y Bueno, y el 6.33% de regular, deficiente y muy deficiente, se evidencia un compromiso continuo por parte de la institución para responder a las solicitudes dentro de los plazos legales. Este porcentaje señala una gestión eficiente en la SDS, aunque también indica la necesidad de fortalecer aún más los tiempos de respuesta para minimizar el porcentaje de insatisfacción. Si las respuestas se dan fuera de los términos legales, podrían derivar en acciones judiciales contra la entidad.
3. El análisis de los términos para responder a solicitudes ciudadanas o brindar orientación e información muestra los siguientes resultados: Muy Buena 78.49%, Buena 15.18%, Regular 2.30%, Deficiente 0.97%, y Muy Deficiente 3.07%. Estos datos proporcionan una visión detallada sobre áreas específicas que podrían beneficiarse de mejoras para optimizar el tiempo de respuesta y la satisfacción del solicitante.

PREGUNTA CINCO					
¿Cómo fue el trato brindado por el colaborador de la Secretaría Distrital de Salud?					
RESPUESTA	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	VIRTUAL	BASE LINEA SERVICIO A LA CIUDADANIA	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	3940	95	7673	11708	84,27%
Bueno	850	153	661	1664	11,98%
Regular	17	46	75	138	0,99%
Deficiente	3	25	39	67	0,48%
Muy Deficiente	6	53	258	317	2,28%
TOTAL	4816	277	1033	13894	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA CINCO					
Muy bueno y Bueno	96,25%				

Regular, Deficiente y Muy Deficiente	3,75%
TOTAL	100,00%

Descripción y conclusiones de resultados pregunta dos:

1. El Plan Estratégico del Talento Humano busca contar con un personal humano integral, idóneo, comprometido y transparente. A través de las habilidades adquiridas, se espera que contribuyan al cumplimiento de la misión institucional y de los fines del Estado. Para lograr esto, se exige la alineación de las prácticas con objetivos fundamentales y estratégicos, requiriendo el apoyo y compromiso de la alta dirección.

La implementación de acciones que fortalezcan los diferentes procesos de atención a la ciudadanía es clave para todos los servidores públicos. El protocolo de atención establecido debe ser mantenido para lograr los objetivos institucionales.

2. Con una favorabilidad del 96.25% entre Muy Bueno y Bueno, y solo un 3.75% de insatisfacción, se destaca el énfasis continuo de la administración en inculcar el respeto y trato digno hacia los ciudadanos. Este resultado refleja el compromiso de la entidad para mantener altos estándares en el servicio y fortalecer la confianza de la comunidad.

Es fundamental seguir reforzando la importancia del trato digno, ya que esto contribuye a fortalecer la institucionalidad y recuperar la confianza en la entidad y su gestión.

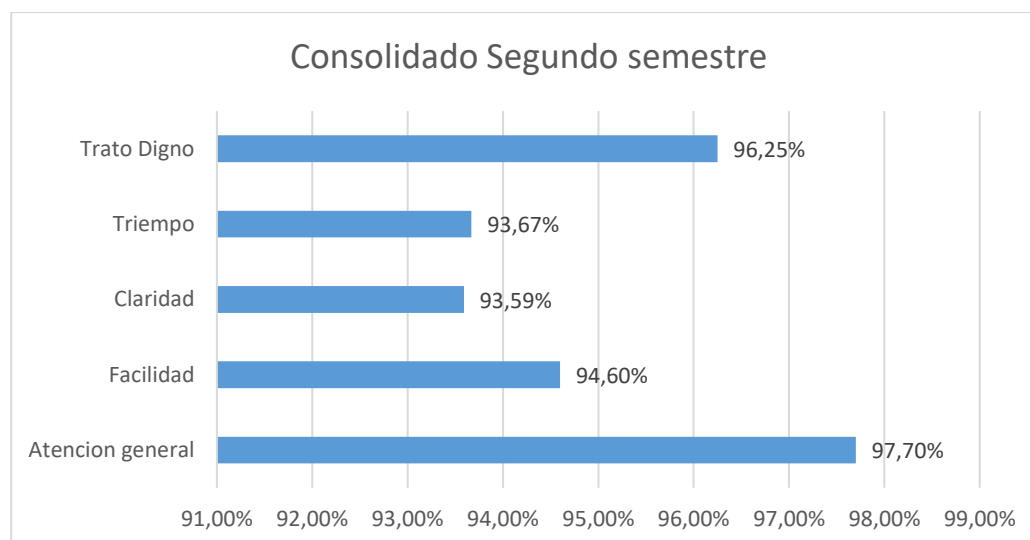
3. Con un 84.27% calificado como Muy bueno, 11.98% de Bueno, 0.99% de Regular, 0.48% de Deficiente y 2.28% de Muy deficiente, se destaca el trabajo y el empoderamiento del rol de los funcionarios públicos en atender las necesidades de la población y gestionar resoluciones. La atención al ciudadano se mantiene como un compromiso fundamental para el fortalecimiento administrativo institucional.

Consolidado general:

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

CONSOLIDADO GENERAL SEGUNSO SEMESTRE DE 2023		
PREGUNTA/CRITERIO	MUY BUENO Y BUENO	REGULAR, DEFICIENTE Y MUY DEFICIENTE
1. Atención general	97,7%	2,3%
2. Facilidad	94,6%	5,4%
3. Claridad	93,59%	6,41%
4. Tiempo	93,67%	6,33%
5. Trato brindado	96,25%	3,75%
TOTAL	95,162%	4,838%
SATISFACCIÓN GENERAL		
Muy bueno y Bueno	95,162%	
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	4,838%	
TOTAL	100%	

Diagrama de satisfacción por pregunta:



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Descripción y conclusiones de los resultados:

Para el segundo semestre de 2023, el consolidado general de la Encuesta Rutinaria revela un resultado positivo con un 95.162% de respuestas clasificadas como Muy Bueno y Bueno, mientras que el 4.838% se distribuye entre las categorías de Regular, Deficiente y Muy deficiente.

Entre los atributos evaluados en la encuesta, destaca el trato digno proporcionado por el personal, con un índice de satisfacción del 96.25%, lo que demuestra un compromiso institucional significativo.

Además, se resalta la atención general con un 97.7% y el tiempo con un 92.4%. Estos resultados reflejan el esfuerzo continuo de la administración para garantizar que las labores y respuestas sigan los criterios establecidos en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

La conclusión es que la entidad continúa alineada con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y demuestra un compromiso institucional para seguir los parámetros establecidos en el Plan de Desarrollo Distrital. Se destaca la adaptación de los diecinueve (19) canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud, a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, evidenciando la atención conforme a los lineamientos distritales para beneficiar a la comunidad en el acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud en el Distrito Capital.

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	 Dagoberto Gómez Conde	Laura Carolina Reyes Cavanzo	Giselle Paola Tovar
Cargo:	Profesional Especializado	Profesional Especializado	Directora de Servicio a la Ciudadanía
Fecha:	18/01/2024		