

# **INFORME**

## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RUTINARIA**

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C. Primer 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

<b>POBLACIÓN OBJETO</b>	Personas atendidas en los canales presencial, virtual y/o telefónico de la Secretaría Distrital de Salud.		
<b>TOTAL, DE ENCUESTAS</b>	3377	<b>PRESENCIAL Y TELEFÓNICO</b>	380
		<b>VIRTUAL</b>	304
		<b>CONTACT CENTER</b>	2693
<b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Por voluntad propia la ciudadanía ingresa al link dispuesto en la página web de la entidad en <a href="http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/SistemadeQuejasYSoluciones.aspx">http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/SistemadeQuejasYSoluciones.aspx</a></li> <li>2) Encuestas telefónicas después del servicio brindado por el operador del call center dispuesto en el 329 50 90</li> <li>3) Llamadas telefónicas a las personas atendidas y registradas en las bases de datos de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.</li> </ol>		
<b>TOP TWO BOXES</b>	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"> <li>- Muy bueno y bueno</li> <li>- Regular, deficiente y muy deficiente</li> </ul>		
<b>PERIODO</b>	01de enero al 31 de Marzo de 2023		
<b>ENCUESTA SIN INCENTIVOS</b>			

## RESULTADOS

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

OPCIÓN	CUENTA	PORCENTAJE
CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO-	380	11,25%
CANAL VIRTUAL-	304	9,00%
CONTACT CENTER-	2693	79,75%
<b>TOTAL</b>	<b>3377</b>	<b>100%</b>

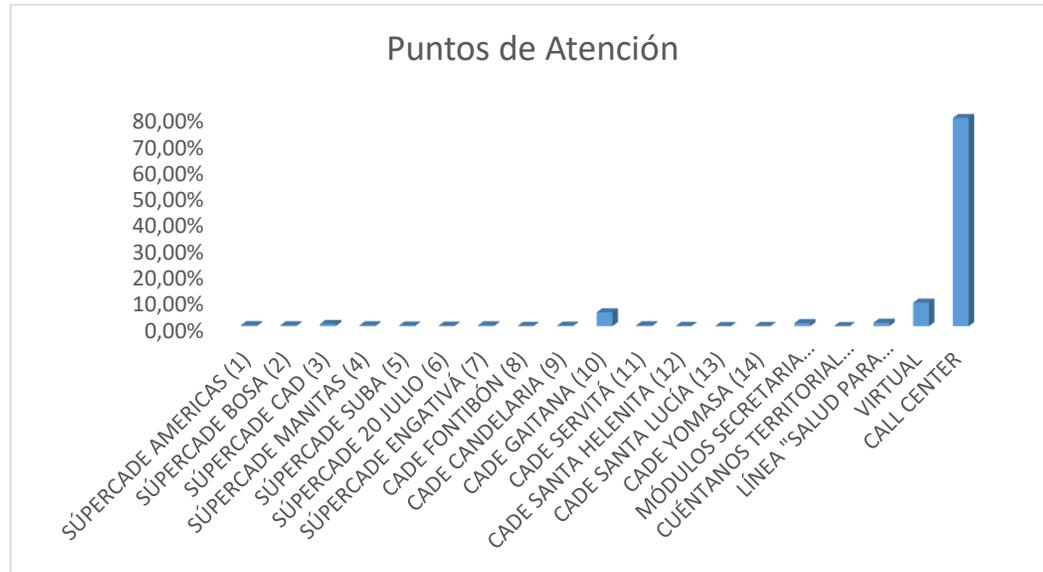
Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Operador del Call Center para la SDS.

### Distribución por puntos de atención:

Opción	Cuenta	Porcentaje
SÚPERCADE AMERICAS (1)	13	0,38%
SÚPERCADE BOSA (2)	12	0,36%
SÚPERCADE CAD (3)	28	0,83%
SÚPERCADE MANITAS (4)	12	0,36%
SÚPERCADE SUBA (5)	8	0,24%
SÚPERCADE 20 JULIO (6)	6	0,18%
SÚPERCADE ENGATIVÁ (7)	11	0,33%
CADE FONTIBÓN (8)	4	0,12%
CADE CANDELARIA (9)	7	0,21%
CADE GAITANA (10)	178	5,27%
CADE SERVITÁ (11)	11	0,33%
CADE SANTA HELENITA (12)	3	0,09%
CADE SANTA LUCÍA (13)	1	0,03%
CADE YOMASA (14)	2	0,06%
MÓDULOS SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD (15)	39	1,15%
CUÉNTANOS TERRITORIAL (16)	0	0,00%
LÍNEA "SALUD PARA TODOS" 601 329 5090 (17)	45	1,33%
VIRTUAL	304	9,00%
CALL CENTER	2693	79,75%
<b>TOTAL</b>	<b>3377</b>	<b>100,00%</b>

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.

- Del total de los diecinueve (19) puntos de atención, se encuentra que cuatro (4) de ellos son los que registran participación de los usuarios que voluntariamente participaron en la Encuesta.
- De esta se resalta: Contact Center 2963, que representa un 79,75%, Virtual con 304 participaciones que representan un 9,00%, CADE Gaitana con 178 que representan el 5,27% y Línea Salud para Todos con 45 participaciones que representan un 1,33%.

### Conclusiones

Para el primer Trimestre, la participación de la comunidad en la Encuesta Rutinaria, se consolida con 3377 participaciones ciudadanas en la encuesta rutinaria. El resultado nos permite describirla así:

Contact Center es el canal más utilizado por los usuarios en este trimestre con 2693 participaciones que representan un 79,75%. Como segundo canal está el virtual con 304 que representa el 9,00%.

En tercer lugar, está el CADE Gaitana, con 178 intervenciones que representan un 5,27%. En cuarto lugar, encontramos la LÍNEA "SALUD PARA TODOS" 601329 5090, con 45 colaboraciones que representa un 1,33%.

Para este trimestre, se hace una consolidación en donde se demuestra que la mayor participación en la Encuesta rutinaria es de aquellas personas que acudieron a la entidad a través del "Contact Center". Hecho que demuestra que es el canal más empleado por los usuarios.

De igual forma, se resalta que la virtualidad, va tomando posesión y consolida su segundo lugar en aceptación como canal para establecer un vínculo entre institucionalidad y comunidad.

Vale la pena mencionar, que los Módulos de Atención, canal presencial que está ubicado en la Secretaría Distrital de Salud, en ningún momento ha dejado de operar y requiere fortalecer mayor invitación para que la comunidad que acude a la entidad, por medio de este canal, participe de la encuesta rutinaria.

### 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.

<b>PREGUNTA UNO</b>					
¿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	205	98	2288	2591	76,72%
Bueno	163	114	264	541	16,02%
Regular	2	41	26	69	2,04%
Deficiente	5	17	14	36	1,07%
Muy Deficiente	5	34	101	140	4,15%
<b>TOTAL</b>	380	304	2693	3377	100,00%
<b>SATISFACCIÓN PREGUNTA UNO</b>					
Muy bueno y Bueno	<b>92.74</b>				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	<b>7.26%</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>				

Fuente. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

### Descripción y conclusiones de resultados pregunta uno:

1. La atención a la ciudadanía es definida como el conjunto de medios que en el ámbito público pone a disposición de los ciudadanos y ciudadanas, canales presenciales y virtuales, con el fin de facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios ofrecidos, para las entidades del Distrito Capital. Estas, deben estar acorde a la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. En tal sentido, en marco de la Encuesta de Satisfacción rutinaria que realiza la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, queremos medir de manera mensual, trimestral y semestral, el grado de aquiescencia de este por parte de la

población que acude a la entidad en busca de una orientación, o para la gestión de un trámite.

- Para el primer trimestre, el porcentaje que arroja la Encuesta de Satisfacción rutinaria con un 92,74% de aprobación, entre Muy Bueno y bueno, dentro de los cánones establecidos, resulta más que satisfactorio para la administración su resultado, porque demuestra que se responde a las expectativas de la ciudadanía que acuden a la entidad. Mientras el consolidado de regular, deficiente y muy deficiente fue del 7.26%.

Este porcentaje, ratifica la tendencia tomada en los primeros meses de 2023, en donde la calificación entre Muy bueno y Bueno, siempre estuvo por encima del 90 %. Ello ratifica el trabajo que realiza la Secretaría Distrital de Salud, frente a los criterios que se tienen para atender a una comunidad que de alguna u otra forma encuentra algún tipo de barrera para acceder al Sistema De Salud que opera en la Capital de la República.

- Este resultado demuestra la mejora que se ha hecho en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, por parte de ellos colaboradores en brindar una excelente atención a los usuarios y así se ve reflejado en un porcentaje que llega al 76,72% como Muy Bueno; 16,02% como bueno, mientras que Regular fue del 2,04%, Deficiente 1,07% y 4,15 % muy deficiente.

<b>PREGUNTA DOS</b>					
¿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	206	88	2094	2388	70,71%
Bueno	152	132	410	694	20,55%
Regular	10	46	67	123	3,64%
Deficiente	7	14	32	53	1,57%
Muy Deficiente	5	24	90	119	3,52%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>304</b>	<b>2693</b>	<b>3377</b>	<b>100,00%</b>
<b>SATISFACCIÓN PREGUNTA DOS</b>					
Muy bueno y Bueno	<b>91.26%</b>				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	<b>8,74%</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>				

Fuente. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

### Descripción y conclusiones de resultados pregunta dos:

1. En marco de la política pública de Servicio a la Ciudadanía, las entidades del Distrito deben facilitar la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular. Así, en la Secretaría Distrital de Salud, hemos implementados canales presenciales, virtuales, entre otros, para que estos medios facilite el acceso de la ciudadanía, para los distintos trámites y servicios que se ofrecen.
2. Para el trimestre de 2023, encontramos que la facilidad para presentar una solicitud a la SDS, a través de los canales adaptados para tal fin, es catalogada, acorde con los participantes, como muy buena, pues en el sondeo el 91,26% refleja un nivel de satisfacción apropiado a las necesidades de la población. El 8,74% de insatisfacción, se puede interpretar como el descontento frente a los canales, sin embargo, 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, de la facilidad para presentar una petición en la SDS para este mes, fue del 70,71% como muy bueno, mientras que el bueno fue del 20,55%. Este porcentaje, refleja la efectividad de los canales que tiene la SDS, para la atención de la comunidad, mientras que la calificación de regular, 3.64%; deficiente 1,57% y muy deficiente, fue del 3,52 %.

<b>PREGUNTA TRES</b>					
¿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	202	90	2225	2517	74,53%
Bueno	164	118	316	598	17,71%
Regular	5	49	37	91	2,69%
Deficiente	5	15	30	50	1,48%
Muy Deficiente	4	32	85	121	3,58%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>304</b>	<b>2693</b>	<b>3377</b>	<b>100,00%</b>
<b>SATISFACCIÓN PREGUNTA TRES</b>					
Muy bueno y Bueno	<b>92.24%</b>				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	<b>7.76%</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>				

### Descripción y conclusiones de resultados pregunta tres:

1. La claridad en las respuestas a peticiones ciudadanas, así como, la orientación y la información, son unos atributos fundamentales para la satisfacción de los ciudadanos

que buscan en la Secretaría Distrital de Salud, la entidad que le apoye en la eliminación de barreras de acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- Para este primer trimestre de las 3377 encuestas de personas que recibieron la atención, consideran que esta fue muy buena y buena con un 92.24 %. Contrario sensu, el 7.76% la calificó como Regular, Deficiente y Muy deficiente.

La claridad en las respuestas, y la calificación otorgada, nos permiten concluir en un primer plano, el profesionalismo con el que el personal de la SDS da a las solicitudes o preguntas que formulan para atender un procedimiento, trámite o servicio.

Este atributo, es sinónimo de compromiso y es por ello por lo que, en la entidad, se procura, a través del control de calidad, verificar que la respuesta que se da a la ciudadanía este acorde a las necesidades de esta.

- El resultado que tenemos es que la claridad en la orientación y en la respuesta fue: Muy Buena 74,53%, y Buena 17,71%. Para Regular 2,69%, Deficiente 1,48% y Muy Deficiente fue del 3,58%.

<b>PREGUNTA CUATRO</b>					
¿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	203	80	2237	2520	74,62%
Bueno	159	116	299	574	17,00%
Regular	9	42	44	95	2,81%
Deficiente	3	25	28	56	1,66%
Muy Deficiente	6	41	85	132	3,91%
<b>TOTAL</b>	380	304	2693	3377	100,00%
<b>SATISFACCIÓN PREGUNTA CUATRO</b>					
Muy bueno y Bueno	<b>91.62 %</b>				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	<b>8,38%</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>				

Fuente. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Descripción y conclusiones de resultados pregunta cuatro:

1. Una petición, es una solicitud verbal o escrita que se presenta ante una autoridad pública o privada el propósito de solicitar una respuesta resolutive. Para la Secretaría Distrital de Salud, es prioritaria dar atención a lo normado y por tanto a través de normas internas que aplica a todas las dependencias, se debe dar respuesta a una solicitud ciudadana, dentro de los términos que esta establece.

Los términos, varían acorde al tipo de petición y sobre estos, es que se debe dar respuesta. Es fundamental para la administración, hacer seguimiento a los tiempos de respuesta empleados para dar respuesta resolutive a una petición ciudadana y producto de este trabajo se refleja en la satisfacción o no del petente, frente al tiempo empleado por la SDS, para dar respuesta a su solicitud.

2. Con la calificación del 991,62% entre Muy bueno y bueno y el 8,38% de regular, deficiente y muy deficiente, se observa que se continúa con un gran compromiso de la institucionalidad para dar respuesta a los petentes dentro de los términos de ley. Este porcentaje, es indicativo de la buena gestión que se hace en la SDS. También, permite evidenciar, la necesidad de fortalecer aún más este tiempo, dado que así sea mínimo el porcentaje de insatisfacción y si se llegare a evidenciar que se esta contestando por fuera de los términos de ley, estas solicitudes son potenciales acciones judiciales en contra de la entidad.
3. El resultado que tenemos en los términos para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas o para brindar orientación e información tenemos: Muy Buena 74,62%, y Buena 17,00 %. Para Regular 2,81%, Deficiente 1,66% y Muy Deficiente fue del 3,91%.

<b>PREGUNTA CINCO</b>					
¿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	214	0	2336	2550	82,98%
Bueno	154	0	235	389	12,66%
Regular	6	0	27	33	1,07%
Deficiente	1	0	11	12	0,39%
Muy Deficiente	5	0	84	89	2,90%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>0</b>	<b>2693</b>	<b>3073</b>	<b>100,00%</b>
<b>SATISFACCIÓN PREGUNTA CINCO</b>					
Muy bueno y Bueno	<b>95.64%</b>				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	<b>4.36%</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>				

Fuente. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Descripción y conclusiones de resultados pregunta cinco:

1. La Política de Gestión Estratégica del Talento Humano es un personal humano integral, idóneo, comprometido y transparente que, a través de las habilidades adquiridas, que contribuya al cumplimiento de la misión institucional y los fines del Estado.

Para lograr su quehacer laboral y generar un valor agregado a la administración, se exige la alineación de las prácticas con objetivos y con propósito fundamentales y que ejercerán un rol estratégico en el desempeño de la entidad, lo que requiere de apoyo y compromiso de la alta dirección.

Es importante tener claro que, todos los servidores públicos deben implementar acciones que fortalezcan los diferentes procesos de cara a la ciudadanía en el marco de sus funciones o actividades (misionales, estratégicas y de apoyo), enfocados a un trato digno con el ciudadano. Para ello tenemos un protocolo de atención y es necesario mantenerlo para lograr nuestros objetivos.

2. Con el 95.64% de favorabilidad entre Muy bueno y bueno, nos da un margen de insatisfacción bajo con tan solo el 4,36%, hecho muy significativo y así como el año inmediatamente anterior, la administración permanentemente reitera a sus subalternos el respeto y trato digno para los ciudadanos, este se visualiza claramente en los resultados en esta pregunta.

Sigue y es fundamental, no desfallecer y por el contrario inculcar aún con mayor énfasis que nos debemos a la comunidad y de nuestra labor y gestión, que comienza con un trato digno, se fortalece la institucionalidad y recuperamos la confianza en la entidad y en la gestión que realizamos.

3. Con el 82,98%, como Muy bueno, el 12,66% de bueno, y e1,07% de regular, el 0,39%, de deficiente y el 2,90% de muy deficiente, se resalta el trabajo y el empoderamiento de nuestro rol, como funcionarios públicos que procuramos atender alas necesidades de la población y gestionamos una resolución.

De todas formas, corresponde a cada servidor público el compromiso que se tiene al asumir una responsabilidad tan valiosa para el ciudadano, que se traslada en un fortalecimiento administrativo institucional y el trato es fundamental en esta gestión.

### Consolidado general:

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

CONSOLIDADO GENERAL MES DE TRIMESTRAL DE 2023		
PREGUNTA/CRITERIO	MUY BUENO Y BUENO	REGULAR, DEFICIENTE Y MUY DEFICIENTE
1. Atención general	92,74%	7,26%
2. Facilidad	91,26%	8,74%
3. Claridad	92,24%	7,76%
4. Tiempo	91,62%	8,38%
5. Trato brindado	95,65%	4,365
<b>TOTAL</b>	<b>92,7%</b>	<b>7,3%</b>
SATISFACCIÓN GENERAL		
<b>Muy bueno y Bueno</b>	<b>92,72%</b>	
<b>Regular, Deficiente y Muy Deficiente</b>	<b>7,30%</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	

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 primer trimestre de 2023, el consolidado general nos arroja un resultado de 92,72% como Muy bueno y Bueno y un 7,30% para regular, deficiente y muy deficiente.

Dentro de los atributos de la Encuesta Rutinaria, el trato digno dado por nuestro personal a los ciudadanos que participaron en la encuesta refleja una satisfacción del 95,653%, hecho muy significativo y demuestra el compromiso institucional.

Como segundo lugar, tenemos la atención general con el 92,74%. Este es el resultado de fortalecer los criterios establecidos en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

El tiempo y la facilidad nos arrojaron un porcentaje muy similar y se mantiene elevado con un 91,62 y 91,26 %, respectivamente.

De lo anteriormente señalado, se resalta, el compromiso institucional para ir acorde a los parámetros establecido en el Plan de Desarrollo Distrital en donde se imparte instrucciones para que la atención que se brinde a la ciudadanía en general sea digna y en procura de dar una respuesta resolutive.

En tal sentido, la adaptación de los diecinueve (19) canales de atención que tiene la Secretaría Distrital de Salud, a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, demuestran que estos atienden los lineamientos distritales en beneficio de una comunidad que requiere de apoyo y orientación para facilitar el acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud en el Distrito Capital.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	 Dagoberto Gómez Conde	 Dayana Ramos	 Cindy M. Matamoros
Cargo:	Profesional Especializado	Profesional Especializado	Directora de Servicio a la Ciudadanía
Fecha:	15/06/2023		