

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C. Tercer Trimestre de 2024

CONTEXTO

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud lleva a cabo de manera continua la **encuesta de satisfacción a la ciudadanía**, atendida a través de los canales presencial, virtual y telefónico, que han sido habilitados para brindar orientación, información y gestionar problemas relacionados con el acceso. El objetivo de esta encuesta es conocer la percepción de satisfacción de la ciudadanía, basándose en cinco criterios clave que evalúan de forma integral la calidad y el ciclo del servicio prestado: atención general, facilidad, claridad, tiempo empleado y trato general recibido por la entidad.

Este informe forma parte del seguimiento trimestral a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción, y permite realizar un análisis tanto cuantitativo como cualitativo para identificar fortalezas y debilidades, con el fin de impulsar 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	10210	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	2061
		VIRTUAL	170
		CONTACT CENTER	7979
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 30 de Septiembre de 2024		
ENCUESTA SIN INCENTIVOS			

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la encuesta rutinaria de satisfacción para el III trimestre de 2024.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Canal Presencial y Telefónico (1)	2061	20,19%
Canal Virtual (2)	170	1,67%
Contac Center	7979	78,15%
Total	10210	100,00%

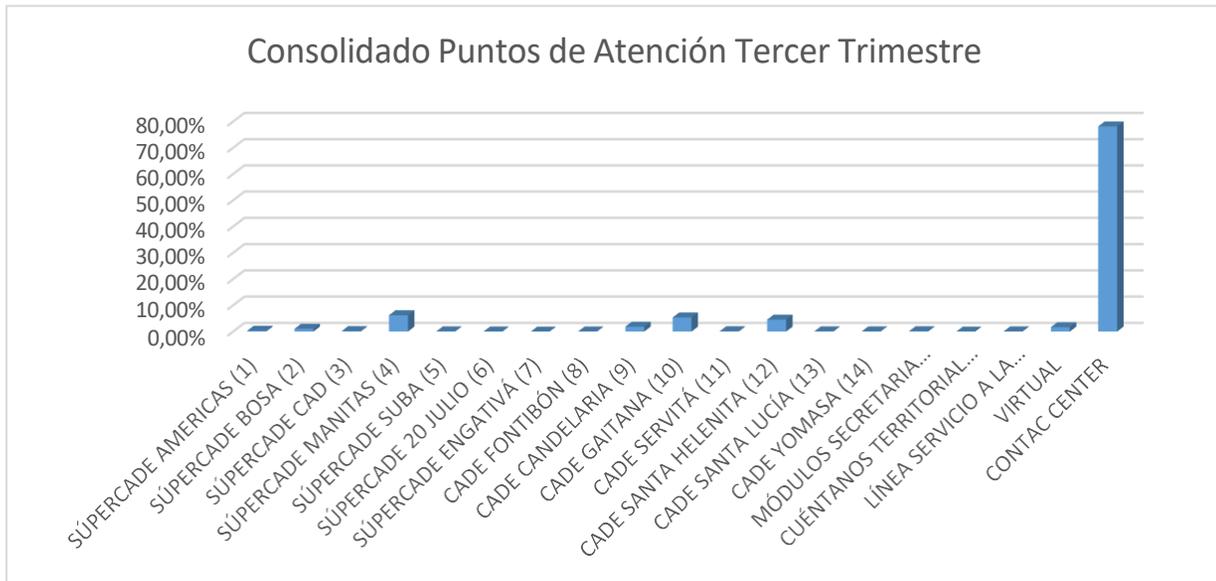
Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Operador del Call Center para la SDS.

Distribución por puntos de atención:

Opción	Cuenta	Porcentaje
SuperCade Americas (1)	31	0,30%
SuperCade Bosa (2)	108	1,06%
SuperCade Cad (3)	20	0,20%
SuperCade Manitas (4)	635	6,22%
SuperCade Suba (5)	8	0,08%
SuperCade 20 julio (6)	2	0,02%
SuperCade Engativá (7)	1	0,01%
Cade Fontibón (8)	3	0,03%
Cade Candelaria (9)	190	1,86%
Cade Gaitana (10)	547	5,36%
Cade Servitá (11)	14	0,14%
Cade Santa Helenita (12)	463	4,53%
Cade Santa lucía (13)	11	0,11%
Cade Yomasa (14)	7	0,07%
Módulos Secretaria Distrital de Salud (15)	14	0,14%
Cuéntanos Territorial (16)	0	0,00%
Línea Servicio a la Ciudadanía (17)	7	0,07%
Canal virtual	170	1,67%
Contac center	7979	78,15%
Total	10210	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.

- De los diecinueve (19) puntos de atención, se observa que cuatro (4) son los que registran participación de los usuarios que voluntariamente respondieron la encuesta.
- Se destacan los siguientes puntos de atención: Contac Center con 7979 participaciones, representando el 78,15%; SUPER CADE Manitas con 635 participaciones, lo que equivale al 6,22%; CADE Gaitana con 547 participaciones, representando el 5,36%; y CADE Santa Helenita con 463 participaciones, equivalente al 4,53%.

Análisis Trimestral: Para el tercer trimestre, la participación de la comunidad en la encuesta se consolida con un total de 10,210 respuestas. Los resultados se distribuyen de la siguiente manera:

- El Contac Center es el canal más utilizado por los usuarios, con 7979 participaciones, lo que representa el 78,15%.
- En segundo lugar, SUPER CADE Manitas con 635 participaciones, representando el 6,22%.
- CADE Gaitana se posiciona con 547 participaciones, representando el 5,36%.
- Finalmente, CADE Santa Helenita con 463 participaciones, lo que equivale al 4,53%.

Este trimestre, se consolida que el Contac Center es el canal preferido por los usuarios para realizar sus consultas o gestiones. Además, la participación en CADE Santa Lucía refuerza su posición como uno de los canales más valorados por la comunidad.

Es relevante señalar que, aunque los módulos de atención presencial ubicados en la Secretaría Distrital de Salud nunca han dejado de operar, es necesario realizar un mayor esfuerzo en incentivar la participación de los usuarios que acceden a la entidad a través de este canal, para que puedan completar 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.

PREGUNTA UNO					
¿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	1468	0	7157	8625	85,91%
Bueno	577	0	556	1133	11,28%
Regular	10	0	71	81	0,81%
Deficiente	3	0	24	27	0,27%
Muy Deficiente	3	0	171	174	1,73%
TOTAL	2061	0	7979	10040	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA UNO					
Muy bueno y Bueno	97,19%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	2,81%				
TOTAL	100%				

Descripción y conclusiones de resultados pregunta uno:

1. La atención a la ciudadanía se define como el conjunto de medios que, en el ámbito público, se ponen a disposición de los ciudadanos a través de canales presenciales y virtuales. El objetivo es facilitar el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios ofrecidos por las entidades del Distrito Capital. Estos servicios deben estar alineados con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. En este contexto, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud realiza de manera rutinaria encuestas de satisfacción con el fin de medir, de forma mensual, trimestral y semestral, el grado de satisfacción de la población que acude a la entidad en busca de orientación o para gestionar trámites.

- Para el tercer trimestre de 2024, la Encuesta de Satisfacción revela un 97,19% de aprobación, con respuestas entre "Muy Bueno" y "Bueno", dentro de los parámetros establecidos, lo que resulta altamente satisfactorio para la administración. Este resultado demuestra que se están cumpliendo las expectativas de la ciudadanía que acude a la entidad. Por otro lado, el consolidado de respuestas calificadas como "Regular", "Deficiente" y "Muy Deficiente" fue del 2,81%. Este porcentaje confirma la tendencia observada en los primeros meses de 2024, donde la calificación entre "Muy Bueno" y "Bueno" siempre estuvo por encima del 90%. Esto refuerza el trabajo realizado por la Secretaría Distrital de Salud para atender a una comunidad que, de alguna manera, enfrenta barreras para acceder al Sistema de Salud de la capital.
- Este resultado refleja la mejora continua que ha llevado a cabo la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, destacando el esfuerzo de sus colaboradores por brindar una atención excelente a los usuarios. Así, se observa que un 85,91% de los encuestados calificaron la atención como "Muy Buena", un 11,28% como "Buena", un 0,81% como "Regular", un 0,64% como "Deficiente" y un 1,73% como "Muy Deficiente".

PREGUNTA DOS					
¿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	1421	68	6515	8004	78,39%
Bueno	627	64	726	1417	13,88%
Regular	8	19	206	233	2,28%
Deficiente	1	8	89	98	0,96%
Muy Deficiente	4	11	443	458	4,49%
TOTAL	2061	170	7979	10210	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA DOS					
Muy bueno y Bueno	92,27%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	7,73%				
TOTAL	100%				

Fuente. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Descripción y conclusiones de resultados pregunta dos:

- En el marco de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, las entidades del Distrito deben garantizar la facultad de toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular. En la Secretaría Distrital de Salud (SDS), hemos implementado diversos canales, tanto presenciales como virtuales, para facilitar el acceso de la ciudadanía a los distintos trámites y servicios que ofrecemos.
- Para el trimestre de 2024, se ha observado que la facilidad para presentar una solicitud ante la SDS, a través de los canales adaptados para tal fin, ha sido calificada como muy

buena por los participantes. En el sondeo, el 92,27% refleja un nivel de satisfacción adecuado a las necesidades de la población. El 7,73% de insatisfacción puede interpretarse como descontento frente a algunos canales; sin embargo, la SDS cuenta con los medios establecidos en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía para garantizar el acceso de la comunidad.

- El porcentaje de calificación en cuanto a la facilidad para presentar una petición en la SDS durante este mes fue del 78,39% como "Muy Bueno" y del 13,88% como "Bueno". Este porcentaje refleja la efectividad de los canales disponibles en la SDS para la atención de la comunidad. Por otro lado, las calificaciones de "Regular" fueron del 2,28%, "Deficiente" del 0,96% y "Muy Deficiente" del 4,49%.

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 DEL CONTACT CENTER	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	1440	69	6902	8411	82,38%
Bueno	615	58	486	1159	11,35%
Regular	2	20	51	73	0,71%
Deficiente	0	8	59	67	0,66%
Muy Deficiente	4	15	481	500	4,90%
TOTAL	2061	0	7979	10210	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA TRES					
Muy bueno y Bueno	93,73%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	6,27%				
TOTAL	100%				

Descripción y conclusiones de resultados pregunta dos:

- La claridad en las respuestas a las peticiones ciudadanas, así como en la orientación y la información proporcionada, son atributos fundamentales para la satisfacción de los ciudadanos que acuden a la Secretaría Distrital de Salud en busca de apoyo para eliminar las barreras de acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Para este tercer trimestre, de las 10,210 encuestas realizadas, un 93,73% de los participantes calificaron la atención recibida como muy buena o buena. En contraste, el 6,27% la calificó como regular, deficiente o muy deficiente. La claridad en las respuestas y la calificación otorgada nos permiten concluir, en primer lugar, que el personal de la SDS demuestra profesionalismo al atender las solicitudes o preguntas formuladas para realizar un procedimiento, trámite o servicio.

Este atributo es sinónimo de compromiso. Por ello, la entidad se asegura, a través del control de calidad, de que las respuestas brindadas a la ciudadanía estén alineadas con sus necesidades.

- Los resultados específicos muestran que la claridad en la orientación y las respuestas fue calificada como "Muy Buena" por un 82,38% de los encuestados, y como "Buena" por un 11,35%. Mientras tanto, el 0,71% la calificó como "Regular", el 0,66% como "Deficiente" y el 4,90% como "Muy Deficiente".

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	1418	58	6390	7866	77,04%
Bueno	633	59	906	1598	15,65%
Regular	6	31	241	278	2,72%
Deficiente	0	6	87	93	0,91%
Muy Deficiente	4	16	355	375	3,67%
TOTAL	2061	170	7979	10210	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA CUATRO					
Muy bueno y Bueno	92,69%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	7,31%				
TOTAL	100%				

Descripción y conclusiones de resultados pregunta dos:

- Una petición es una solicitud verbal o escrita presentada ante una autoridad pública o privada con el propósito de obtener una respuesta resolutive. Para la Secretaría Distrital de Salud, es prioritario cumplir con lo normado. Por ello, a través de normas internas aplicables a todas las dependencias, se asegura que las solicitudes ciudadanas reciban una respuesta dentro de los plazos establecidos.

Los plazos varían según el tipo de petición, y es fundamental que la administración haga un seguimiento a los tiempos de respuesta empleados. Este proceso se refleja directamente en la satisfacción o insatisfacción del solicitante respecto al tiempo utilizado por la SDS para dar respuesta a su solicitud.

- Con una calificación de 92,69% entre "Muy Bueno" y "Bueno", y un 7,31% entre "Regular", "Deficiente" y "Muy Deficiente", se evidencia un fuerte compromiso institucional para dar

respuesta a los petentes dentro de los términos de ley. Este resultado refleja una buena gestión por parte de la SDS, aunque también pone en evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo los tiempos de respuesta. A pesar de que el porcentaje de insatisfacción es mínimo, si se llegara a detectar que se están superando los plazos establecidos, estas situaciones podrían dar lugar a acciones judiciales contra la entidad.

3. En cuanto a los términos para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas o brindar orientación e información, los resultados son los siguientes: 77,04% calificó como "Muy Buena", 15,65% como "Buena", 0,46% como "Regular", 0,24% como "Deficiente" y 2,01% como "Muy Deficiente".

PREGUNTA CINCO					
¿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	1438	65	7040	8543	83,67%
Buena	612	64	617	1293	12,66%
Regular	7	20	79	106	1,04%
Deficiente	0	5	42	47	0,46%
Muy Deficiente	4	16	201	221	2,16%
TOTAL	2061	170	7979	10210	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA CINCO					
Muy bueno y Buena	96,33%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	3,67%				
TOTAL	100%				

Descripción y conclusiones de resultados pregunta dos:

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

Para alcanzar este objetivo y generar valor agregado en la administración, se exige la alineación de las prácticas con los objetivos y propósitos fundamentales, los cuales juegan un rol estratégico en el desempeño de la entidad. Esto requiere del apoyo y compromiso de la alta dirección.

Es esencial que todos los servidores públicos implementen acciones que fortalezcan los procesos dirigidos a la ciudadanía en el marco de sus funciones (misionales, estratégicas y de apoyo), enfocándose en un trato digno hacia el ciudadano. Para ello,

contamos con un protocolo de atención que debemos mantener y cumplir para lograr nuestros objetivos.

2. Con un 96,33% de favorabilidad entre "Muy Bueno" y "Bueno", el nivel de insatisfacción es bajo, con tan solo un 3,67%. Este hecho es significativo, y al igual que el año anterior, la administración reitera constantemente a sus subalternos el respeto y trato digno hacia los ciudadanos. Este compromiso se refleja claramente en los resultados de esta pregunta.

Es crucial no desfallecer y, por el contrario, enfatizar aún más que nuestra labor comienza con un trato digno hacia la comunidad. Esto fortalece la institucionalidad y recupera la confianza en la entidad y en la gestión que realizamos.

3. Con un 83,67% de respuestas calificadas como "Muy Bueno", un 3,67% como "Bueno", un 1,04% como "Regular", un 0,46% como "Deficiente" y un 2,16% como "Muy Deficiente", se resalta el trabajo y empoderamiento de nuestro rol como funcionarios públicos, que procuramos atender las necesidades de la población y gestionamos resoluciones.

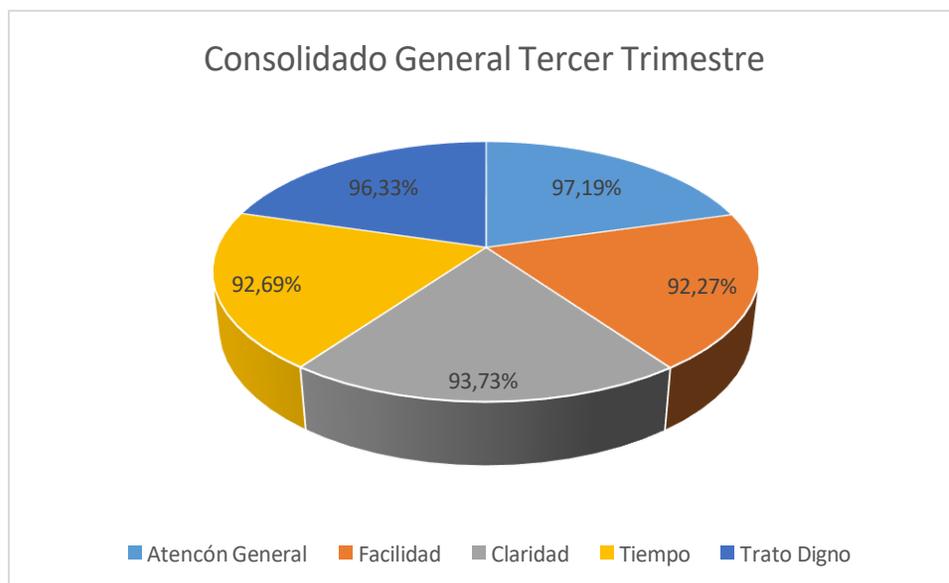
No obstante, corresponde a cada servidor público asumir el compromiso con responsabilidad, lo cual se traduce en un fortalecimiento administrativo institucional. El trato es fundamental para una gestión exitosa.

Consolidado general:

A continuación, se presenta el consolidado general de la encuesta de satisfacción, para el mes de Trimestral de 2024.

CONSOLIDADO GENERAL MES DE TRIMESTRAL DE 2024		
PREGUNTA/CRITERIO	MUY BUENO Y BUENO	REGULAR, DEFICIENTE Y MUY DEFICIENTE
1. Atención general	97,19%	2,81%
2. Facilidad	92,27%	7,73%
3. Claridad	93,73%	6,27%
4. Tiempo	92,69%	7,31%
5. Trato brindado	96,33%	3,67%
TOTAL		
SATISFACCIÓN GENERAL		
Muy bueno y Bueno	94,442%	
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	5,558%	
TOTAL	100%	

Diagrama de satisfacción por pregunta:



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Descripción y conclusiones de los resultados:

Para el tercer trimestre de 2024, el consolidado general de la Encuesta de Satisfacción nos arroja un resultado de 94,44% de calificación entre "muy bueno" y "bueno", mientras que un 5,56% corresponde a las calificaciones de "regular", "deficiente" y "muy deficiente".

Dentro de los atributos evaluados, el trato digno brindado por el personal de la Secretaría Distrital de Salud, a los ciudadanos que participaron en la encuesta, refleja una satisfacción del 96,33%. Este resultado es muy significativo y demuestra el compromiso institucional con la calidad en el servicio.

En segundo lugar, se destaca la atención general con un 97,19%, lo que refleja el esfuerzo constante de la administración para garantizar que la atención y respuesta se realicen conforme a los criterios establecidos en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Los resultados en cuanto a tiempo y facilidad de respuesta también se mantienen elevados, con un 92,69% y 92,27%, respectivamente. Estos porcentajes indican que la entidad sigue cumpliendo con los lineamientos de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

En conclusión, se resalta el compromiso institucional con los parámetros establecidos en el Plan de Desarrollo Distrital, que promueve una atención digna y resolutive a la ciudadanía. 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, demuestra que estos canales cumplen con los lineamientos distritales, favoreciendo a una comunidad que requiere apoyo y orientación para facilitar el acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud en el Distrito Capital.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	<i>DAGOBERTO GÓMEZ C</i> Dagoberto Gómez Conde	<i>[Signature]</i> Laura Carolina Reyes Cavanzo	<i>[Signature]</i> Eugenia Arboleda Balbín
Cargo:	Profesional Especializado	Profesional Especializado	Directora de Servicio a la Ciudadanía
Fecha:	16/10/2024		