

# **INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2024**

## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C.

## CONTEXTO

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud realiza de manera permanente la encuesta de satisfacción a la ciudadanía, en los canales: presencial, virtual y telefónico, los cuales se han dispuesto para brindar orientación e información, además de 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 semestral 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.

Es importante señalar, que este informe se divide en dos partes, dado que para el cuarto semestre se modificaron las preguntas de la encuesta de percepción, sin descuidar los valores y características que deben tener esta, para tener un resultado más objetivo.

## 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>     | 22.621  | <b>PRESENCIAL Y TELEFÓNICO</b> | 7979  |
|                                |   | <b>VIRTUAL</b>                 | 281   |
|                                |   | <b>CONTACT CENTER</b>          | 14361 |
| <b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN</b>  | <p>1. Esta encuesta se diligencia ingresando al link dispuesto en la página web de la entidad en:</p> <p><a href="http://fapp.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?sid=16649&amp;newtest=Y&amp;Lang=es">http://fapp.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?sid=16649&amp;newtest=Y&amp;Lang=es</a></p> <p>2. Encuestas telefónicas después del servicio brindado por el operador del call center dispuesto en el 329 50 90</p> <p>3. Llamadas telefónicas a las personas atendidas y registradas en las bases de datos de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.</p> |                                |       |
| <b>TOP TWO BOXES</b>           | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Muy bueno y bueno</li> <li>- Regular, deficiente y muy deficiente</li> </ul>   |                                |       |
| <b>PERIODO</b>                 | 01 de julio al 31 de diciembre de 2024  |                                |       |
| <b>ENCUESTA SIN INCENTIVOS</b> |   |                                |       |

## RESULTADOS

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

| Opción                            | Cuenta | Porcentaje |
|-----------------------------------|--------|------------|
| CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO (1) | 7979   | 35,27%     |
| CANAL VIRTUAL (2)                 | 281    | 1,24%      |
| CALL CENTER                       | 14361  | 63,49%     |
| TOTAL                             | 22621  | 100,00%    |

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

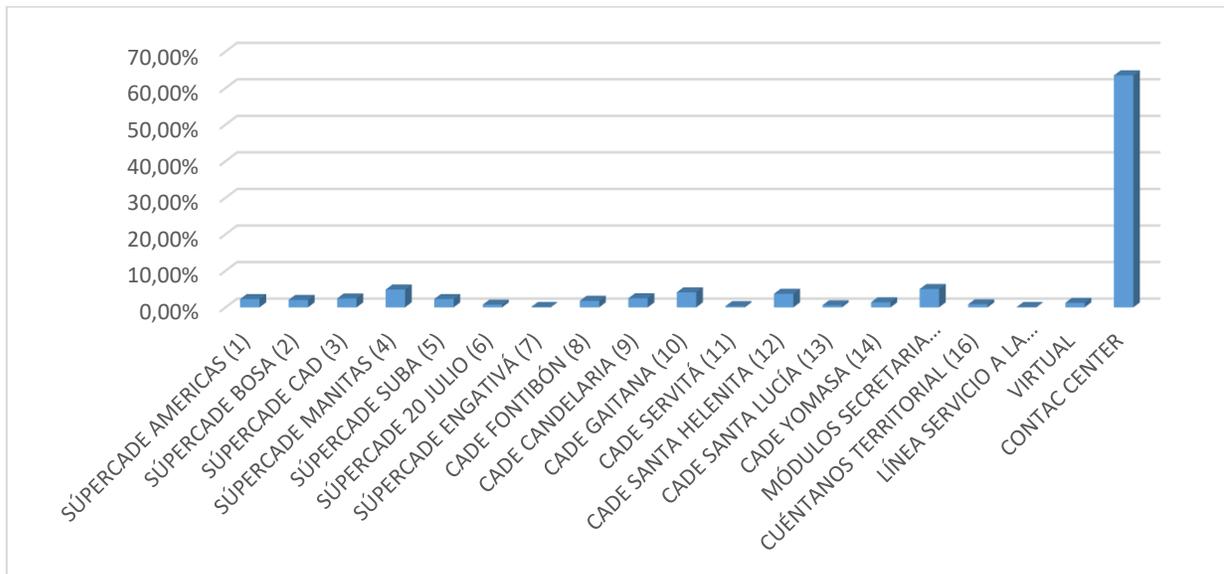
### Distribución por puntos de atención:

| Opción                                     | Cuenta | Porcentaje |
|--|--------|------------|
| SÚPERCADE AMERICAS (1)                     | 515    | 2,28%      |
| SÚPERCADE BOSA (2)                         | 461    | 2,04%      |
| SÚPERCADE CAD (3)                          | 556    | 2,46%      |
| SÚPERCADE MANITAS (4)                      | 1106   | 4,89%      |
| SÚPERCADE SUBA (5)                         | 516    | 2,28%      |
| SÚPERCADE 20 JULIO (6)                     | 170    | 0,75%      |
| SÚPERCADE ENGATIVÁ (7)                     | 28     | 0,12%      |
| CADE FONTIBÓN (8)                          | 408    | 1,80%      |
| CADE CANDELARIA (9)                        | 564    | 2,49%      |
| CADE GAITANA (10)                          | 933    | 4,12%      |
| CADE SERVITÁ (11)                          | 75     | 0,33%      |
| CADE SANTA HELENITA (12)                   | 844    | 3,73%      |
| CADE SANTA LUCÍA (13)                      | 133    | 0,59%      |
| CADE YOMASA (14)                           | 318    | 1,41%      |
| MÓDULOS SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD (15) | 1.136  | 5,02%      |
| CUÉNTANOS TERRITORIAL (16)                 | 192    | 0,85%      |

|                                     |       |         |
|-------------------------------------|-------|---------|
| LÍNEA SERVICIO A LA CIUDADANIA (17) | 24    | 0,11%   |
| VIRTUAL                             | 281   | 1,24%   |
| CONTAC CENTER                       | 14361 | 63,49%  |
| TOTAL                               | 22621 | 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.

- Del total de los diecinueve (19) puntos de atención, se encuentra que los que los puntos que tienen una mayor representación en porcentaje son: módulos de la Secretaria con 1136 que representan 5,02%, el Super Cade de Manitas con 1106 que representan 4,89%, el Cade Gaitana con 933 participaciones que representa el 4,12%, Cade Santa Helenita con 844 que representa el 3,73% y el Cade Candelaria con 564 que representa el 2,49%. Se resalta que quien tienen una mayor participación es Contac Center 14.361, que representa un 63,49%.

### Conclusiones

Para el Segundo semestre, la participación de la comunidad en la Encuesta, se consolida con 22621 de participaciones ciudadanas en las encuestas. El resultado nos permite describirla así:

Contac Center es el canal más utilizado por los usuarios en este semestre con 14361 participaciones que representan un 63,49%. Como segundo canal está el de módulos en la SDS, con 1136 que representa el 5,02%

En tercer lugar, está el Super CADE Manitas con 1106 con el 4,89%, CADE Gaitana, con 933 que representan el 4,12 % y el CADE Helenita 844 participaciones con el 3,77%.

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

De igual forma, se resalta la participación en los módulos de la SDS, como canal para establecer un vínculo entre institucionalidad y comunidad.

Es necesario, mencionar y reiterara, que la disposición de los canales de atención, siempre han estado activos y la participación en las encuestas es eminentemente voluntaria, y goza de absoluta transparencia, dado que la aplicación que se utiliza arroja la información de manera automática.

### 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.

| 1. En términos generales ¿La atención brindada en el punto o canal de atención seleccionado anteriormente, fue? |                         |            |                         |              |                |
|---|-------------------------|------------|-------------------------|--------------|----------------|
| Opción  | PRESENCIAL Y TELEFÓNICO | VIRTUAL    | BASE DEL CONTACT CENTER | TOTAL        | PORCENTAJE     |
| Muy buena (1)   | 5827                    | 97         | 12687                   | 18611        | 82,27%         |
| Buena (2)   | 2093                    | 107        | 1101                    | 3301         | 14,59%         |
| Regular (3)   | 45                      | 41         | 164                     | 250          | 1,11%          |
| Deficiente (4)  | 10                      | 15         | 134                     | 159          | 0,70%          |
| Muy deficiente (5)  | 4                       | 21         | 275                     | 300          | 1,33%          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>7979</b>             | <b>281</b> | <b>14361</b>            | <b>22621</b> | <b>100,00%</b> |

Descripción y conclusiones de resultados pregunta uno:

1. Para el segundo semestre, el porcentaje que arroja la encuesta de satisfacción con un 96,86% de aprobación, entre muy bueno y bueno, dentro de los cánones establecidos, resulta muy 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 3,14%.

Este porcentaje, ratifica la tendencia tomada en el primer semestre de 2024, en donde la calificación entre muy bueno y bueno, siempre estuvo por encima del 90%. Ello

demuestra 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 en cuenta algún tipo de barrera para acceder al Sistema de Salud que opera en la Capital de la República.

2. También se 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 82,27% como muy bueno; 14,59% como bueno, mientras que regular fue del 1,11% %, deficiente 0,70% y 1.33% muy deficiente.

| 2. ¿La facilidad para presentar su petición, o solicitud por parte de la secretaria Distrital de Salud, fue? |                         |            |                         |              |                |
|--|-------------------------|------------|-------------------------|--------------|----------------|
| Opción   | PRESENCIAL Y TELEFÓNICO | VIRTUAL    | BASE DEL CONTACT CENTER | TOTAL        | PORCENTAJE     |
| Muy buena (1)  | 5665                    | 103        | 11980                   | 17748        | 78,46%         |
| Buena (2)  | 2262                    | 110        | 1275                    | 3647         | 16,12%         |
| Regular (3)  | 40                      | 40         | 315                     | 395          | 1,75%          |
| Deficiente (4)   | 8                       | 15         | 178                     | 201          | 0,89%          |
| Muy deficiente (5)   | 4                       | 13         | 613                     | 630          | 2,79%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>7979</b>             | <b>281</b> | <b>14361</b>            | <b>22621</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

### Descripción y conclusiones de resultados pregunta dos:

1. Para el segundo semestre de 2024, 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 94,58% refleja un nivel de satisfacción apropiado a las necesidades de la población. El 5,42% de insatisfacción, se puede interpretar como el descontento frente a la facilidad para realizar a las peticiones.
2. El porcentaje de calificación como muy bueno y bueno, de la facilidad para presentar una petición en la SDS para este semestre, fue del 78,46% como muy bueno, mientras que el bueno fue del 16,12%. Este porcentaje, refleja que los y las ciudadanas que acuden a nuestros canales consideran que pueden acceder fácilmente a interponer sus peticiones o necesidad de orientación. mientras que la calificación de regular,1,75%; deficiente 0,89% y muy deficiente, fue del 2,79%.

| 3. ¿La claridad en la orientación o información recibida por parte de la Secretaría Distrital de Salud, fue? |                         |         |                         |       |            |
|--|-------------------------|---------|-------------------------|-------|------------|
| Opción   | PRESENCIAL Y TELEFÓNICO | VIRTUAL | BASE DEL CONTACT CENTER | TOTAL | PORCENTAJE |
| Muy buena (1)  | 5742                    | 105     | 12593                   | 18440 | 81,52%     |
| Buena (2)  | 2201                    | 104     | 855                     | 3160  | 13,97%     |
| Regular (3)  | 24                      | 39      | 91                      | 154   | 0,68%      |
| Deficiente (4)   | 8                       | 12      | 143                     | 163   | 0,72%      |

|                    |             |          |              |              |                |
|--------------------|-------------|----------|--------------|--------------|----------------|
| Muy deficiente (5) | 4           | 21       | 679          | 704          | 3,11%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>7979</b> | <b>0</b> | <b>14361</b> | <b>22621</b> | <b>100,00%</b> |

Descripción y conclusiones de resultados pregunta dos:

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.
2. Para este segundo semestre de las 22.621 encuestas de personas que recibieron la atención, consideran que esta fue muy buena y buena con un 95,49%. Por su parte, el 0,68% la calificó como regular, deficiente y muy deficiente con el 0,72% y 3,11% respectivamente.

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 que 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.

3. El resultado que tenemos es que la claridad en la orientación y en la respuesta fue: muy buena 81,52%, y buena 13,97%. Para regular 0,68%, deficiente 0,72% y muy deficiente fue del 3,11%.

4. ¿Considera que el tiempo empleado por el personal de la Secretaría Distrital de Salud para responder su petición o solicitud, fue?

| Opción             | PRESENCIAL Y TELEFÓNICO | VIRTUAL    | BASE DEL CONTACT CENTER | TOTAL        | PORCENTAJE     |
|--------------------|-------------------------|------------|-------------------------|--------------|----------------|
| Muy buena (1)      | 5668                    | 87         | 11636                   | 17391        | 76,88%         |
| Buena (2)          | 2216                    | 103        | 1636                    | 3955         | 17,48%         |
| Regular (3)        | 67                      | 49         | 404                     | 520          | 2,30%          |
| Deficiente (4)     | 24                      | 21         | 203                     | 248          | 1,10%          |
| Muy deficiente (5) | 4                       | 21         | 482                     | 507          | 2,24%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>7979</b>             | <b>281</b> | <b>14361</b>            | <b>22621</b> | <b>100,00%</b> |

Descripción y conclusiones de resultados pregunta dos:

1. Con la calificación del 94,36% entre muy bueno y bueno y el 5,64% de regular, deficiente y muy deficiente, se observa que se continúa con un gran compromiso de la institucionalidad para dar respuesta a los peticionarios y peticionarias 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 está contestando por fuera de los términos de ley, estas solicitudes son potenciales acciones judiciales en contra de la entidad.

- El resultado que tenemos en los términos para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas o para brindar orientación e información tenemos: Muy Buena 76,88%, y Buena 17,48 %. Para Regular 2,30%, Deficiente 1,10% y Muy Deficiente fue del 2,24%.

5. ¿Cómo fue el trato brindado por el colaborador de la Secretaría Distrital de Salud?

| Opción             | PRESENCIAL Y TELEFÓNICO | VIRTUAL  | BASE DEL CONTACT CENTER | TOTAL        | PORCENTAJE     |
|--------------------|-------------------------|----------|-------------------------|--------------|----------------|
| Muy buena (1)      | 1786                    | 0        | 9775                    | 11561        | 85,75%         |
| Buena (2)          | 815                     | 0        | 735                     | 1550         | 11,50%         |
| Regular (3)        | 13                      | 0        | 91                      | 104          | 0,77%          |
| Deficiente (4)     | 4                       | 0        | 31                      | 35           | 0,26%          |
| Muy deficiente (5) | 3                       | 0        | 230                     | 233          | 1,73%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>2621</b>             | <b>0</b> | <b>10862</b>            | <b>13483</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Nota previa: es necesario aclarar que esta pregunta, se realizó durante el tercer trimestre de 2024, dado que, a partir del mes de octubre, esta se incorporó en la pregunta relacionada con la atención general, por lo tanto, se relaciona en el informe más no se tiene en cuenta para la sumatoria en el consolidado general del semestre. Así, tenemos.

Descripción y conclusiones de resultados pregunta dos:

- 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.

- Con el 97,25% de favorabilidad entre Muy bueno y bueno, nos da un margen de insatisfacción bajo con tan solo el 2,75%, 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.

- Con el 85,75%, como Muy bueno, el 11,50% de bueno, y el 0,77% de regular, el 0,26%, de deficiente y el 1,73% de muy deficiente, se resalta el trabajo y el empoderamiento de nuestro rol, como funcionarios públicos que procuramos atender a las necesidades de la población y gestionamos una resolución.

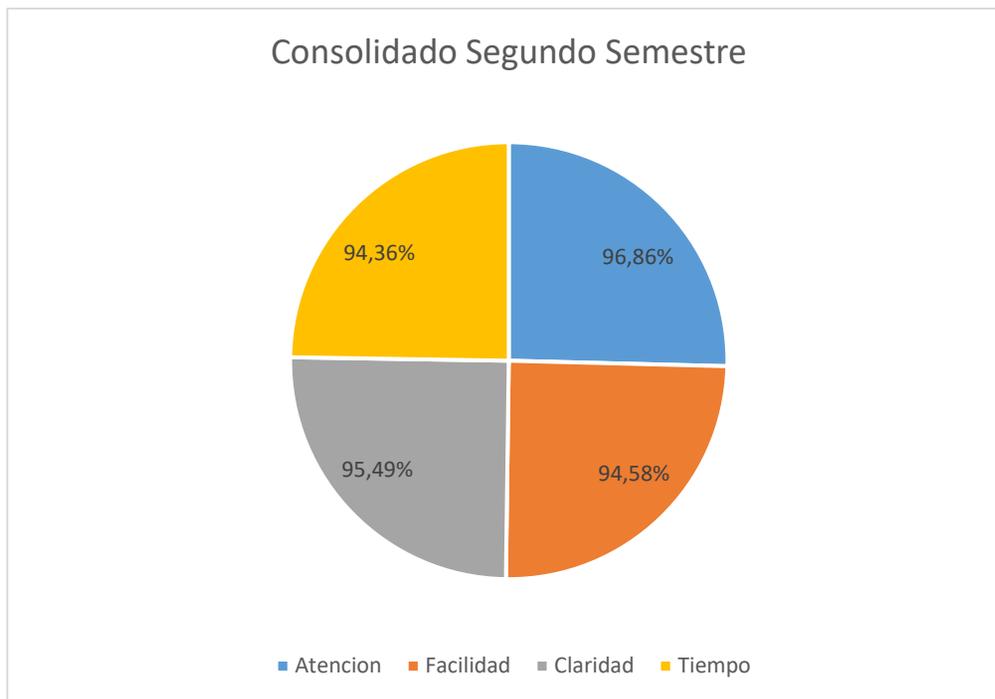
De todas formas, corresponde a cada servidor público el compromiso que se tiene al asumir una responsabilidad tan valiosa para el ciudadano, que se traslada en un fortalecimiento administrativo institucional y el trato es fundamental en esta gestión.

### Consolidado general:

A continuación, se presenta el consolidado general de la encuesta de satisfacción, para el segundo trimestral de 2024.

| <b>CONSOLIDADO GENERAL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024</b> |                          |   |
|---|--------------------------|---|
| <b>PREGUNTA/CRITERIO</b>                            | <b>MUY BUENO Y BUENO</b> | <b>REGULAR, DEFICIENTE Y MUY DEFICIENTE</b> |
| 1. Atención general                                 | 96.86%                   | 3,14%                                       |
| 2. Facilidad  | 94,58%                   | 5,42%                                       |
| 3. Claridad   | 95,49%                   | 4,51%                                       |
| 4. Tiempo   | 94,36%                   | 5.64%                                       |
| <b>TOTAL</b>  |                          |   |
| <b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>                         |                          |   |
| <b>Muy bueno y Bueno</b>                            | <b>95.3225%</b>          |   |
| <b>Regular, Deficiente y Muy Deficiente</b>         | <b>4,6775%</b>           |   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>100%</b>              |   |

### Diagrama de satisfacción por pregunta:

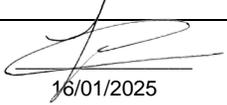


Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

### Descripción y conclusiones de los resultados:

Para el segundo semestre de 2024, el consolidado general nos arroja un resultado de 95,322% como muy bueno y bueno y un 4,6775% para regular, deficiente y muy deficiente.

Para el segundo semestre de 2024, se desprende que el trato que es reconocido por los usuarios que acuden por los distintos canales de atención, adaptados por la SDS, para la atención, es más que satisfactorio. Ello se traduce que las personas encuentran en los colaboradores y funcionarios públicos una receptibilidad y respeto por la dignidad del ser humano.

| ELABORÓ |                           | REVISÓ  | APROBÓ   |
|---------|---------------------------|---|--|
| Nombre: | Dagoberto Gómez Conde     | <br>16/01/2025 | <br>Eugenia Arboleda Balbín |
| Cargo:  | Profesional Especializado |   | Directora de Servicio a la Ciudadanía  |
| Fecha:  | 12/07/2024                |   |  |