

**INFORME  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
PRIMER SEMESTRE  
2024**

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 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>	16775	<b>PRESENCIAL Y TELEFÓNICO</b>	2745
		<b>VIRTUAL</b>	334
		<b>CONTACT CENTER</b>	13696
<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 30 de Junio de 2024		
<b>ENCUESTA SIN INCENTIVOS</b>			

## RESULTADOS

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

OPCIÓN	CUENTA	PORCENTAJE
Canal presencial y telefónico	2745	16,36%
Canal virtual	334	1,99%
Contact center	13696	81,65%
<b>TOTAL</b>	<b>16775</b>	<b>100,00%</b>

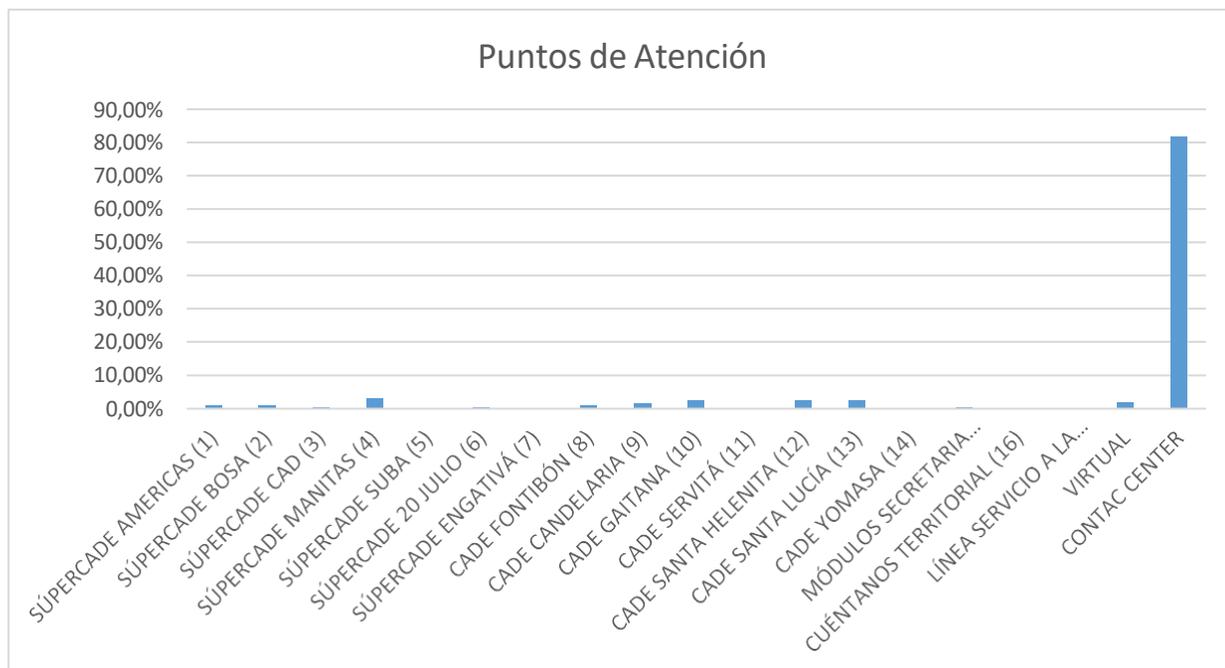
Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Operador del Call Center para la SDS.

### Distribución por puntos de atención:

Opción	Cuenta	Porcentaje
Súpercade Americas (1)	177	1,06%
Súpercade Bosa (2)	162	0,97%
Súpercade Cad (3)	79	0,47%
Súpercade Manitas (4)	503	3,00%
Súpercade Suba (5)	7	0,04%
Súpercade 20 Julio (6)	42	0,25%
Súpercade Engativá (7)	1	0,01%
Cade Fontibón (8)	181	1,08%
Cade Candelaria (9)	249	1,48%
Cade Gaitana (10)	418	2,49%
Cade Servitá (11)	16	0,10%
Cade Santa Helenita (12)	431	2,57%
Cade Santa Lucía (13)	387	2,31%
Cade Yomasa (14)	31	0,18%
Módulos Secretaria Distrital de Salud (15)	46	0,27%
Cuéntanos Territorial (16)	0	0,00%
Línea Servicio a la Ciudadanía (17)	15	0,09%
Virtual	334	1,99%
Contac Center	13696	81,65%
<b>TOTAL</b>	<b>16775</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.

De los diecinueve (19) puntos de atención, solo cuatro (4) registraron participación de los usuarios en la Encuesta voluntaria. Estos puntos son:

- Contact Center con 13,696 participaciones (81.65%).
- CADE Manitas con 503 participaciones (3.00%).
- CADE Gaitana con 418 participaciones (2.49%).
- Santa Lucía con 387 participaciones (2.31%).

En el primer semestre, la comunidad participó en la Encuesta con un total de 16,775 participaciones. Los resultados detallan lo siguiente:

- El Contact Center es el canal más utilizado con 13,696 participaciones (81.61%).
- El CADE Manitas ocupa el segundo lugar con 503 participaciones (3.00%).
- En tercer lugar, está el CADE Gaitana con 418 participaciones (2.49%).
- Finalmente, el CADE Santa Lucía registró 387 participaciones (2.31%).

Este semestre demuestra que la mayoría de la participación en la Encuesta proviene del Contact Center, confirmando que es el canal más empleado por los usuarios. Se destaca también la participación en el CADE Manitas, consolidando su segundo lugar en aceptación como canal de vinculación entre la institucionalidad y la comunidad.

Es importante reiterar que todos los canales de atención están siempre activos y que la participación en las encuestas es voluntaria y transparente, ya que la aplicación utilizada genera la información automáticamente.

### 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?					
<b>RESPUESTA</b>	<b>PRESENCIAL Y TELEFÓNICO</b>	<b>VIRTUAL</b>	<b>BASE DEL CONTACT CENTER</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy bueno	1724	43	6733	8500	85,84%
Bueno	197	59	718	974	9,84%
Regular	3	25	103	131	1,32%
Deficiente	2	8	46	56	0,57%
Muy Deficiente	4	35	202	241	2,43%
<b>TOTAL</b>	<b>1930</b>	<b>170</b>	<b>7802</b>	<b>9902</b>	<b>100,00%</b>
<b>SATISFACCIÓN PREGUNTA UNO</b>					
Muy bueno y Bueno	<b>95,68%</b>				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	<b>4,32%</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>				

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, pone a disposición de los ciudadanos canales presenciales y virtuales para facilitar el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios ofrecidos por las entidades del Distrito Capital. Estas deben estar acordes a la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. En este contexto, la Encuesta de Satisfacción, realizada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud a través de los canales habilitados, mide mensual, trimestral y semestralmente el grado de satisfacción de la población que acude a la entidad en busca de orientación o para la gestión de trámites.

- En el primer semestre, la Encuesta de Satisfacción arrojó un 95.68% de aprobación entre "Muy Bueno" y "Bueno", lo que resulta más que satisfactorio para la administración, ya que demuestra que se responden a las expectativas de la ciudadanía que acude a la entidad. El consolidado de "Regular", "Deficiente" y "Muy Deficiente" fue del 4.32%. 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%, ratificando el trabajo de la Secretaría Distrital de Salud frente a los criterios de atención a una comunidad que encuentra barreras para acceder al Sistema de Salud de la capital.
- Este resultado refleja la mejora lograda por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, gracias a sus colaboradores en brindar una excelente atención a los usuarios. Los porcentajes obtenidos son: 85.84% como "Muy Bueno", 9.84% como "Bueno", 1.32% como "Regular", 0.57% como "Deficiente" y 2.43% como "Muy Deficiente".

<b>PREGUNTA DOS</b>					
¿La facilidad para presentar su petición, o solicitud por parte de la secretaria distrital de salud, fue?					
<b>RESPUESTA</b>	<b>PRESENCIAL Y TELEFÓNICO</b>	<b>VIRTUAL</b>	<b>BASE DEL CONTACT CENTER</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy bueno	2399	109	11047	13555	80,80%
Bueno	331	123	1385	1839	10,96%
Regular	6	41	348	395	2,35%
Deficiente	3	17	156	176	1,05%
Muy Deficiente	6	44	760	810	4,83%
<b>TOTAL</b>	<b>2745</b>	<b>334</b>	<b>13696</b>	<b>16775</b>	<b>100,00%</b>
<b>SATISFACCIÓN PREGUNTA DOS</b>					
Muy bueno y Bueno	<b>91.76%</b>				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	<b>8.24%</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>				

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 facilitar la capacidad de toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular. La Secretaría Distrital de Salud ha implementado canales presenciales y virtuales, entre otros, para que la ciudadanía pueda acceder a los distintos trámites y servicios ofrecidos.

2. En el primer trimestre de 2024, la facilidad para presentar una solicitud a la SDS a través de los canales adaptados ha sido catalogada como muy buena por el 91.76% de los participantes en el sondeo, reflejando un nivel de satisfacción adecuado a las necesidades de la población. El 8.24% de insatisfacción indica cierto descontento con los canales, aunque la SDS cumple con lo establecido en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.
  
3. La calificación de la facilidad para presentar una petición en la SDS durante este mes fue del 80.80% como muy buena y del 10.96% como buena. Esto refleja la efectividad de los canales de atención de la SDS. Las calificaciones de regular, deficiente y muy deficiente fueron del 2.35%, 1.05% y 4.83%, respectivamente.

<b>PREGUNTA TRES</b>					
¿La claridad en la orientación o información recibida por parte de la secretaría distrital de salud, fue?					
<b>RESPUESTA</b>	<b>PRESENCIAL Y TELEFÓNICO</b>	<b>VIRTUAL</b>	<b>BASE DEL CONTACT CENTER</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy bueno	2452	113	11701	14266	85,04%
Bueno	279	104	935	1318	7,86%
Regular	5	45	109	159	0,95%
Deficiente	1	25	93	119	0,71%
Muy Deficiente	8	47	858	913	5,44%
<b>TOTAL</b>	<b>2745</b>	<b>0</b>	<b>13696</b>	<b>16775</b>	<b>100,00%</b>
<b>SATISFACCIÓN PREGUNTA TRES</b>					
Muy bueno y Bueno	<b>92,9%</b>				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	<b>7,1%</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>100%</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 atributos fundamentales para la satisfacción de los ciudadanos que buscan en la Secretaría Distrital de Salud apoyo para eliminar barreras de acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

2. En el primer semestre, de las 13,696 encuestas de personas que recibieron atención, el 85.04% consideró que fue muy buena o buena. Por otro lado, el 7.1% la calificó como regular, deficiente o muy deficiente. La claridad en las respuestas y la alta calificación indican el profesionalismo del personal de la SDS en atender solicitudes, trámites o servicios. Este atributo refleja el compromiso de la entidad, que a través del control de calidad verifica que las respuestas a la ciudadanía sean acordes a sus necesidades.
  
3. Los resultados indican que la claridad en la orientación y en las respuestas fue calificada como muy buena por el 85.04%, buena por el 7.86%, regular por el 0.95%, deficiente por el 0.71% y muy deficiente por el 5.44%.

<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?					
<b>RESPUESTA</b>	<b>PRESENCIAL Y TELEFÓNICO</b>	<b>VIRTUAL</b>	<b>BASE DEL CONTACT CENTER</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy bueno	2420	100	10633	13153	78,41%
Bueno	305	105	1837	2247	13,39%
Regular	9	57	475	541	3,23%
Deficiente	3	22	167	192	1,14%
Muy Deficiente	8	50	584	642	3,83%
<b>TOTAL</b>	<b>2745</b>	<b>334</b>	<b>13696</b>	<b>16775</b>	<b>100,00%</b>
<b>SATISFACCIÓN PREGUNTA CUATRO</b>					
Muy bueno y Bueno	<b>91,8%</b>				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	<b>8,2%</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>				

Descripción y conclusiones de resultados pregunta dos:

1. 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 (SDS), es prioritario atender estas solicitudes conforme a las normas internas aplicables a todas las dependencias, y responder dentro de los plazos establecidos. Estos plazos varían según el tipo de petición, y es fundamental para la administración hacer seguimiento a los tiempos de respuesta, ya que esto influye en la satisfacción del petitionario respecto al tiempo empleado por la SDS para dar respuesta a su solicitud.

- Con una calificación del 91.8% entre "Muy bueno" y "Bueno" y del 8.2% entre "Regular", "Deficiente" y "Muy deficiente", se evidencia un gran compromiso de la institucionalidad para responder a las peticiones dentro de los términos de ley. Este porcentaje indica la buena gestión en la SDS, aunque también destaca la necesidad de fortalecer aún más los tiempos de respuesta, ya que incluso un pequeño porcentaje de insatisfacción podría derivar en acciones judiciales contra la entidad.
- Los resultados en términos de respuesta a las solicitudes ciudadanas y en la prestación de orientación e información son: "Muy Buena" 78.41%, "Buena" 13.39%, "Regular" 3.23%, "Deficiente" 1.14% y "Muy Deficiente" 3.83%.

<b>PREGUNTA CINCO</b>					
¿Cómo fue el trato brindado por el colaborador de la secretaría distrital de salud?					
<b>RESPUESTA</b>	<b>PRESENCIAL Y TELEFÓNICO</b>	<b>VIRTUAL</b>	<b>BASE DEL CONTACT CENTER</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy bueno	2488	0	12170	14658	89,16%
Bueno	245	0	1088	1333	8,11%
Regular	4	0	83	87	0,53%
Deficiente	2	0	53	55	0,33%
Muy Deficiente	6	0	302	308	1,87%
<b>TOTAL</b>	<b>2745</b>	<b>0</b>	<b>13696</b>	<b>16441</b>	<b>100,00%</b>
<b>SATISFACCIÓN PREGUNTA CINCO</b>					
Muy bueno y Bueno	<b>97,27%</b>				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	<b>2,73%</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>				

Descripción y conclusiones de resultados pregunta dos:

- La Política de Gestión Estratégica del Talento Humano se centra en contar con personal integral, idóneo, comprometido y transparente, cuyas habilidades contribuyan al cumplimiento de la misión institucional y los fines del Estado. Para generar valor agregado a la administración, se requiere la alineación de las prácticas con los objetivos y propósitos fundamentales, lo que demanda apoyo y compromiso de la alta dirección. Todos los servidores públicos deben implementar acciones que fortalezcan los procesos de cara a la ciudadanía en el marco de sus funciones (misionales, estratégicas y de apoyo), enfocándose en un trato digno. Para ello, contamos con un protocolo de atención que es necesario mantener.

2. Con un 97.27% de favorabilidad entre "Muy bueno" y "Bueno", y solo un 2.73% de insatisfacción, se evidencia un compromiso significativo con el respeto y trato digno hacia los ciudadanos. Al igual que el año anterior, la administración reitera a sus subalternos la importancia de un trato digno, reflejado claramente en estos resultados. Es fundamental continuar inculcando que nos debemos a la comunidad y que un trato digno fortalece la institucionalidad y recupera la confianza en la entidad y su gestión.
  
3. Con un 89.16% de calificación como "Muy bueno", 8.11% como "Bueno", 0.53% como "Regular", 0.33% como "Deficiente" y 1.87% como "Muy deficiente", se resalta el trabajo y empoderamiento de los funcionarios públicos en atender las necesidades de la población y gestionar soluciones. Cada servidor público debe comprometerse a asumir esta valiosa responsabilidad, lo cual fortalece la administración institucional y destaca la importancia del trato digno en su gestión.

### Consolidado general:

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

<b>CONSOLIDADO GENERAL PRIMER SEMESTRE DE 2024</b>		
<b>PREGUNTA/CRITERIO</b>	<b>MUY BUENO Y BUENO</b>	<b>REGULAR, DEFICIENTE Y MUY DEFICIENTE</b>
1. Atención general	95,68%	4,32%
2. Facilidad	91,76%	8,24%
3. Claridad	92,90%	7,10%
4. Tiempo	91,80%	8,20%
5. Trato brindado	97,27%	2,73%
<b>TOTAL</b>	<b>93,882</b>	<b>6,118%</b>
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>		
<b>Muy bueno y Bueno</b>	<b>93,882 %</b>	
<b>Regular, Deficiente y Muy Deficiente</b>	<b>6,118%</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	

### Diagrama de satisfacción por pregunta:



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

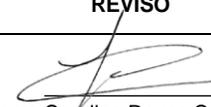
### Descripción y conclusiones de los resultados:

Para el primer semestre de 2024, el consolidado general muestra un 93.88% de calificaciones como "Muy bueno" y "Bueno" y un 6.12% como "Regular", "Deficiente" y "Muy deficiente".

Entre los atributos evaluados en la encuesta, el trato digno proporcionado por nuestro personal a los ciudadanos que participaron refleja una satisfacción del 97.27%, lo cual es muy significativo y demuestra el compromiso institucional. En segundo lugar, la atención general obtuvo un 95.68%. Este resultado es producto del trabajo continuo de esta administración, que mensualmente insiste en que se trabaje y responda conforme a los criterios de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

El tiempo de respuesta y la facilidad para realizar trámites arrojaron porcentajes similares y elevados, con un 91.80% y 91.76%, respectivamente. Esto indica que seguimos alineados con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Para el primer semestre de 2024, se concluye que el trato proporcionado por los colaboradores y funcionarios públicos de la SDS a través de los distintos canales de atención es más que satisfactorio. Esto demuestra que las personas encuentran receptividad y respeto por la dignidad humana en el servicio proporcionado.

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b>	<i>Dagoberto Gómez Conde</i> Dagoberto Gómez Conde	 Laura Carolina Reyes Cavanzo	<i>Eugenia Arboleda Balbín</i> Eugenia Arboleda Balbín
<b>Cargo:</b>	<b>Profesional Especializado</b>	<b>Profesional Especializado - Contratista</b>	<b>Directora de Servicio a la Ciudadanía</b>
<b>Fecha:</b>	16/07/2024		