

INFORME TRIMESTRAL ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C. Primer Trimestre de 2024

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**, aplicada en los canales que tiene dispuestos la entidad para atender a los y las ciudadanas: presencial, virtual y telefónico. Los cuales se han dispuesto para brindar orientación, información y gestión de problemáticas en el acceso al derecho a la salud. Esta encuesta tiene como objetivo conocer la percepción de satisfacción con respecto a la experiencia del servicio de la ciudadanía con base en cinco criterios que evalúan de manera global la calidad y el ciclo del servicio prestado: atención general, facilidad, claridad, tiempo empleado y trato general recibido por los funcionarios y colaboradores.

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

POBLACIÓN OBJETO	Personas atendidas en los canales presencial, virtual y telefónico de la Secretaría Distrital de Salud.		
TOTAL, DE ENCUESTAS	6873	Presencial y telefónico	815
		Virtual	164
		Contac Center	5894
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	Del 01 de enero al 31 de marzo de 2024		
ENCUESTA SIN INCENTIVOS			

RESULTADOS

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

OPCIÓN	CUENTA	PORCENTAJE
Canal Presencial y Telefónico (1)	815	11,86%
Canal Virtual (2)	164	2,39%
Contac Center	5894	85,76%

Total	6873	100,00%
-------	------	---------

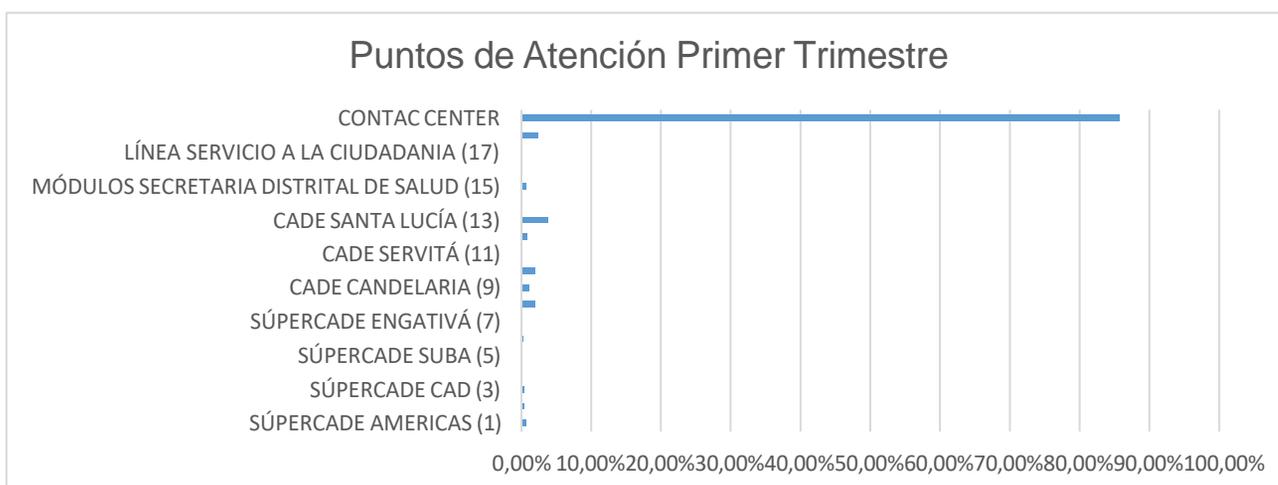
Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Operador del Call Center para la SDS.

1. Distribución por puntos de atención:

Opción	Cuenta	Porcentaje
SuperCade Americas (1)	42	0,61%
SuperCade Bosa (2)	23	0,33%
SuperCade Cad (3)	19	0,28%
SuperCade Manitas (4)	7	0,10%
SuperCade Suba (5)	0	0,00%
SuperCade 20 julio (6)	15	0,22%
SuperCade Engativá (7)	1	0,01%
Cade Fontibón (8)	136	1,98%
Cade Candelaria (9)	75	1,09%
Cade Gaitana (10)	136	1,98%
Cade Servitá (11)	2	0,03%
Cade Santa Helenita (12)	51	0,74%
Cade Santa lucía (13)	260	3,78%
Cade Yomasa (14)	2	0,03%
Módulos Secretaria Distrital de Salud (15)	38	0,55%
Cuéntanos Territorial (16)	0	0,00%
Línea Servicio a la Ciudadanía (17)	8	0,12%
Canal virtual	164	2,39%
Contac center	5894	85,76%
Total	6873	100,00%

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

2. Diagrama distribución por puntos de atención



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

En el análisis de diecinueve (19) puntos de atención, se observa que cuatro (4) de ellos recibieron participación voluntaria de usuarios en la encuesta. Destacan el Contac Center con 5894 respuestas, representando un 86,76%; CADE Santa Lucía, con 260 participaciones, equivalente al 3,78%; los CADEs Fontibón y Gaitana, con 136 respuestas cada uno, totalizando el 1,98%. El canal virtual registró 164 participaciones, alcanzando el 2,39%.

Durante el primer trimestre, la comunidad contribuyó con 6873 respuestas en total. El Contac Center lideró con 5894 respuestas (85,76%), seguido por CADE Santa Lucía con 260 (3,78%). El canal virtual obtuvo 164 respuestas (2,39%), mientras que CADE Fontibón y Gaitana sumaron 136 respuestas cada uno (1,98%).

El análisis trimestral indica que el Contac Center fue el canal más utilizado, evidenciando la preferencia de los usuarios. Asimismo, CADE Santa Lucía consolidó su segundo lugar como canal de conexión entre la institución y la comunidad. Se destaca la necesidad de promover la participación en los módulos de atención, ubicados en la Secretaría Distrital de Salud, para fortalecer su contribución en 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	745	65	5118	5928	86,25%
Bueno	63	52	514	629	9,15%
Regular	4	17	65	86	1,25%
Deficiente	0	13	31	44	0,64%
Muy Deficiente	3	17	166	186	2,71%
TOTAL	815	164	5894	6873	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA UNO					
Muy bueno y Bueno	95,4%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	4,6%				
TOTAL	100%				

Descripción y conclusiones de resultados pregunta uno:

- La atención a la ciudadanía se define como el conjunto de medios públicos disponibles, tanto presenciales como virtuales, para facilitar el ejercicio de derechos y el acceso a servicios en el Distrito Capital, en línea 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 una encuesta de satisfacción para evaluar la satisfacción con respecto a la experiencia del servicio de las personas que buscan orientación y gestión de sus trámites.
- En el primer trimestre, la encuesta de satisfacción arrojó un 95,4% de aprobación, indicando una respuesta satisfactoria con respecto a las expectativas que los y las ciudadanas tienen cuando acuden a nuestra entidad. El 4,6% restante se clasificó como regular, deficiente o muy deficiente. Esta tendencia, mantenida desde los primeros meses de 2024, confirma el compromiso de la Secretaría Distrital de Salud con los criterios de atención a una comunidad que enfrenta barreras para acceder al Sistema de Salud.
- Este resultado refleja la mejora en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, evidenciada por un 66,25% de calificaciones como "Muy Bueno" y 16,02% como "Bueno". Las categorías de "Regular", "Deficiente" y "Muy Deficiente" representan el 1,25%, 0,64% y 2,71%, respectivamente, destacando el esfuerzo de los colaboradores por brindar una excelente atención a los y las usuarias.

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	736	65	4774	5575	81,11%
Bueno	72	55	574	701	10,20%
Regular	4	21	147	172	2,50%
Deficiente	2	10	65	77	1,12%
Muy Deficiente	1	13	334	348	5,06%
TOTAL	815	164	5894	6873	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA DOS					
Muy bueno y Bueno	92,31%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	8,69%				
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 facilitar la presentación de solicitudes ante autoridades o entidades, ya sea por motivos generales o particulares. En la Secretaría Distrital de Salud, hemos implementado diversos canales, tanto presenciales como virtuales, para garantizar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios ofrecidos.
- Para el trimestre de 2024, la facilidad para presentar solicitudes a través de los canales de la SDS ha sido catalogada como muy buena por el 92,31% de los participantes, reflejando un nivel de satisfacción adecuado. El 8,69% de insatisfacción podría interpretarse como descontento con los canales, aunque estos están establecidos según la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.
- En cuanto a la calificación de la facilidad para presentar solicitudes este mes, el 81,11% fue clasificado como muy bueno y el 10,20% como bueno. Estos porcentajes reflejan la efectividad de los canales de la SDS para atender a la comunidad. La calificación de regular fue del 2,50%, deficiente del 1,12% y muy deficiente del 5,06%.

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	743	66	5026	5835	84,90%
Bueno	66	47	410	523	7,61%
Regular	2	21	42	65	0,95%
Deficiente	1	16	40	57	0,83%
Muy Deficiente	3	14	376	393	5,72%
TOTAL	815	164	5894	6873	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA TRES					
Muy bueno y Bueno	92,51%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	7,49%				
TOTAL	100%				

Descripción y conclusiones de resultados pregunta tres:

- La claridad en las respuestas a las peticiones ciudadanas y la orientación brindada son atributos fundamentales para la satisfacción de los ciudadanos que recurren a la Secretaría Distrital de Salud en busca de apoyo para superar barreras de acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- Durante el primer trimestre, de las 6873 encuestas realizadas a personas que recibieron atención, el 92,51% calificó la experiencia como muy buena o buena, mientras que el 7,49% la consideró regular, deficiente o muy deficiente. Esta evaluación refleja el profesionalismo del personal de la SDS en la atención de solicitudes, trámites o servicios.
- El énfasis en la claridad en la orientación y respuesta se refleja en que el 84,90% de las respuestas fueron calificadas como muy buenas y el 7,61% como buenas. Por otro lado, el 0,95% fue considerado regular, el 0,83% deficiente y el 5,72% muy deficiente. Este resultado subraya el compromiso de la entidad con la calidad del servicio mediante el control de calidad para asegurar que las respuestas sean acordes a las necesidades de la ciudadanía.

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	733	64	4597	5394	78,48%
Bueno	76	50	800	926	13,47%
Regular	2	24	183	209	3,04%
Deficiente	0	12	58	70	1,02%
Muy Deficiente	4	14	256	274	3,99%
TOTAL	815	164	5894	6873	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA CUATRO					
Muy bueno y Bueno	91,95%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	8,05%				
TOTAL	100%				

Descripción y conclusiones de resultados pregunta cuatro:

- Una petición es una solicitud dirigida a una autoridad pública o privada con el fin de obtener una respuesta resolutive. Para la Secretaría Distrital de Salud, es prioritario cumplir con los términos establecidos en normativas internas para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas.
- La evaluación refleja que el 91,95% de las respuestas recibidas fueron calificadas como muy buenas o buenas, mientras que el 8,05% fueron consideradas regulares, deficientes o muy deficientes. Esto evidencia el compromiso institucional para responder dentro de los plazos establecidos por la ley, aunque también señala la necesidad de fortalecer aún más estos tiempos para minimizar la insatisfacción y prevenir posibles acciones legales contra la entidad.

- En cuanto a los términos para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas, el 78,48% fue calificado como muy bueno y el 13,47% como bueno. Por otro lado, el 3,04% fue considerado regular, el 1,02% deficiente y el 3,99% muy deficiente. Estos resultados resaltan la necesidad de seguir mejorando los tiempos de respuesta para garantizar la satisfacción del solicitante y evitar posibles repercusiones legales.

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	751	0	5256	6007	89,54%
Bueno	59	0	461	520	7,75%
Regular	3	0	28	31	0,46%
Deficiente	0	0	16	16	0,24%
Muy Deficiente	2	0	133	135	2,01%
TOTAL	815	0	5894	6709	100,00%
SATISFACCIÓN PREGUNTA CINCO					
Muy bueno y Bueno	97,29%				
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	2,71%				
TOTAL	100%				

Descripción y conclusiones de resultados pregunta cinco:

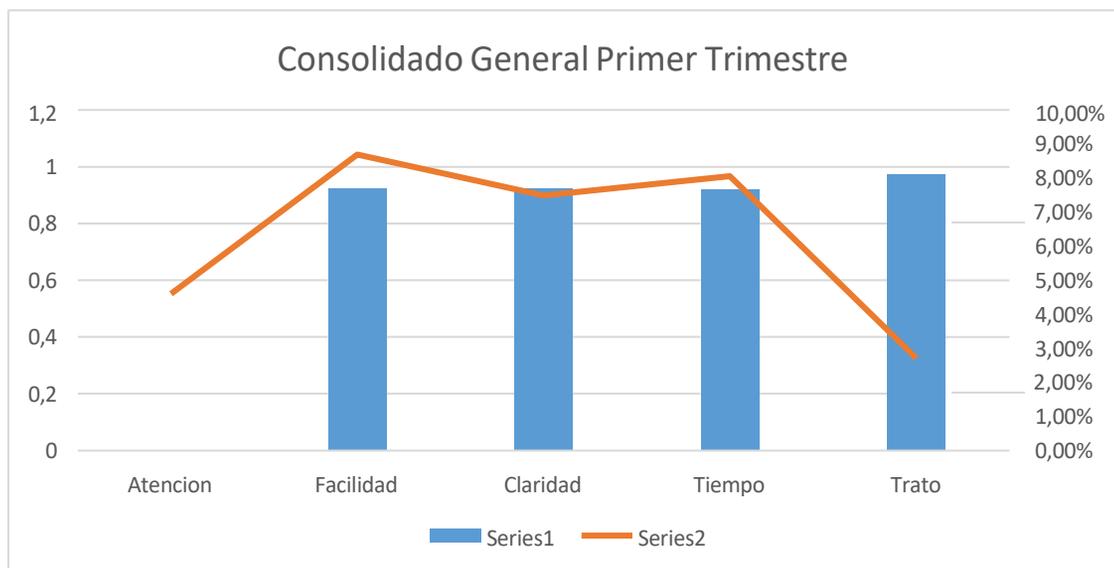
- La Política de Gestión Estratégica del Talento Humano busca un personal integral, idóneo y comprometido que contribuya al cumplimiento de la misión institucional y los fines del Estado. Para lograr esto, es crucial alinear las prácticas con los objetivos estratégicos y contar con el apoyo de la alta dirección.
- Todos los servidores públicos deben implementar acciones que fortalezcan los procesos de atención a la ciudadanía, enfocados en un trato digno. El protocolo de atención es fundamental para alcanzar estos objetivos.
- El alto índice de favorabilidad, con un 97,29% entre muy bueno y bueno, refleja un bajo nivel de insatisfacción, lo que resalta la importancia del respeto y trato digno hacia los ciudadanos. Es esencial mantener y fortalecer esta actitud para recuperar la confianza en la entidad.
- Con un 89,54% de calificación muy buena, 7,75% buena y porcentajes mínimos de regular, deficiente y muy deficiente, se destaca el trabajo y empoderamiento de los funcionarios públicos en la gestión de resoluciones para satisfacer las necesidades de la población.

Consolidado general

A continuación, se presenta el consolidado general de la encuesta de satisfacción, para el primer trimestre del año 2024.

CONSOLIDADO GENERAL MES DE TRIMESTRAL DE 2024		
PREGUNTA/CRITERIO	MUY BUENO Y BUENO	REGULAR, DEFICIENTE Y MUY DEFICIENTE
1. Atención general	95,4%	4,6%
2. Facilidad	92,31%	8,69%
3. Claridad	92,51%	7,49%
4. Tiempo	91,95%	8,05%
5. Trato brindado	97,29%	2,71%
TOTAL	92,7%	7,3%
SATISFACCIÓN GENERAL		
Muy bueno y Bueno	93,892%	
Regular, Deficiente y Muy Deficiente	6,108%	
TOTAL	100%	

Diagrama de satisfacción por pregunta:



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Descripción y conclusiones de los resultados:

- Para el primer trimestre de 2024, el consolidado general de la Encuesta refleja un alto nivel de satisfacción, con un 93,892% calificado como muy bueno y bueno, y un 6,108% para regular, deficiente y muy deficiente. El trato digno del personal hacia los ciudadanos destaca con una satisfacción del 97,29%, demostrando un compromiso institucional significativo.
- La atención general ocupa el segundo lugar con un 95,40%, resultado del trabajo continuo de la administración para garantizar respuestas acordes con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. El tiempo y la facilidad también obtienen porcentajes elevados, con un 91,95% y 92,31% respectivamente, mostrando coherencia con dicha política.
- El compromiso institucional se destaca como prioritario, alineado con los parámetros establecidos en el Plan de Desarrollo Distrital, que instruye una atención digna y resolutiva para la ciudadanía. La adaptación de los 19 canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud, a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, refleja el cumplimiento de los lineamientos distritales en beneficio de la comunidad, facilitando 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	 Eugenia Arboleda Balbín
Cargo:	Profesional Especializado	Profesional Especializado	Directora de Servicio a la Ciudadanía
Fecha:	19/04/2024		