

Anexo 1

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2023 -01 trimestre

**1. Objetivo de la encuesta**

Realizar la medición de la percepción de los ciudadanos, mejorando la calidad en la prestación de los servicios a cargo de la Administración Municipal, buscando la satisfacción social.

**2. Número de personas a encuestar según trámite o servicio o total de la población atendida.**

Realizar tabla con la siguiente información:

COMENTARIOS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Positivos	879	84%
Por mejorar	159	15%
Sin comentarios	6	1%
<b>Total</b>	<b>1044</b>	<b>100%</b>

DIRECCIÓN /SUBDIRECCIÓN	TRAMITE O SERVICIO	PROCESO	POBLACIÓN ATENDIDA	% TAMAÑO DE LA MUESTRA	N° DE TAMAÑO DE LA MUESTRA	POBLACIÓN ENCUESTADA
DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Asesoría y asistencia a instancias participación social salud (DS)	GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL				60
	Aseguramiento en salud (TS)	GESTIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS				372
DIRECCIÓN DE SALUD PÚBLICA	Acciones de promoción y prevención (DS)	GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL				6

	Asesoría Psicológica centros de escucha (DS)	GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL				165
	Atención integral en Salud mental (DS)	GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL				42
	Atención Fonoadiología (identificación de necesidades comunicativas)					30
SUBDIRECCIÓN DE FACTORES DE RIESGO	Curso manipulación de alimentos (DS)	GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL				21
	Vacunación antirrábica (DS)	GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL				3
	Vigilancia y Control de la calidad del agua de los acueductos veredales y urbanos y de las piscinas públicas y semipúblicas o uni-habitacional	VIGILANCIA Y CONTROL				3
	Concepto sanitario (VC)	VIGILANCIA Y CONTROL				321
	Muestras de aguas consumo y recreativo (TS)	GESTIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS				0
	Campañas Seguridad alimentaria y nutricional (DS)	GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL				21
	curso de bioseguridad					0

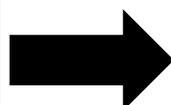
Formula:  $\text{No. tamaño de la muestra} = \text{Población atendida} * \% \text{ Tamaño de la muestra}$

### Población encuestada:

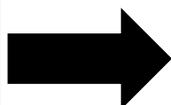
Personas que realmente fueron encuestadas, para poder revisar si se cumple con el tamaño de la muestra

### 3. Tabulación preguntas.

PREGUNTA	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo fue la orientación brindada por parte del personal de vigilancia?	1032 98,85%	6 0,57%	6 0,57%
¿Cómo califica la oportunidad en la atención por parte de los funcionarios?	1023 98,56%	15 1,44%	6 0,57%



con base en la información proporcionada, parece que se está realizando una encuesta o evaluación para evaluar la calidad del servicio que brinda la Secretaría de Salud en Sabaneta, con 1032 encuestados calificándolo como "Bueno" (bueno) y solo 6 encuestados calificándolo como "Regular" o "Malo" (malo). Esto sugiere que la orientación brindada por el personal de seguridad fue generalmente percibida como buena por los encuestados.



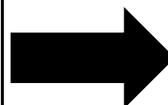
la oportunidad en la atención brindada por los funcionarios, con 1023 encuestados calificándolo como "Bueno", 15 encuestados calificándolo como "Regular" y 6 encuestados calificándolo como "Malo" (malo). Esto sugiere que la mayoría de los encuestados estaban satisfechos con la oportunidad que tuvieron de interactuar con los funcionarios, aunque una

¿Cómo considera la atención prestada por el funcionario?	1026 98.27%	12 1.15%	5 0.48%
¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la información entregada por parte del funcionario?	1029 98.56%	9 0.86%	5 0.48%
¿Cómo califica las instalaciones de la administración municipal para la atención al público?	954 91.38%	81 7.77%	6 0.57%

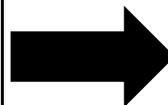


pequeña minoría la calificó como regular o mala.

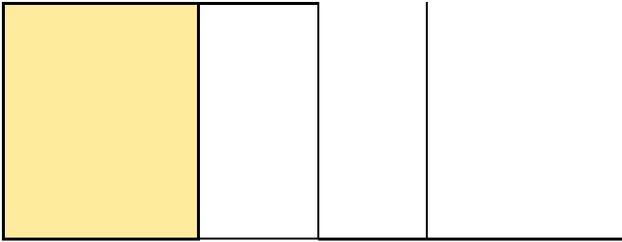
siendo 1026 encuestados calificándolo como "Bueno", 12 encuestados calificándolo como "Regular" y 5 encuestados calificándolo como "Malo" (malo). Esto sugiere que la mayoría de los encuestados se mostró satisfecho con la atención brindada por los funcionarios, aunque una pequeña minoría la calificó como regular o mala.



con 1.029 encuestados calificándola como "Bueno", 9 encuestados calificándola como "Regular", y 5 encuestados lo calificaron como "Malo" (malo). Esto sugiere que la mayoría de los encuestados estaban satisfechos con la información proporcionada por los funcionarios, aunque una pequeña minoría la calificó como regular o mala.

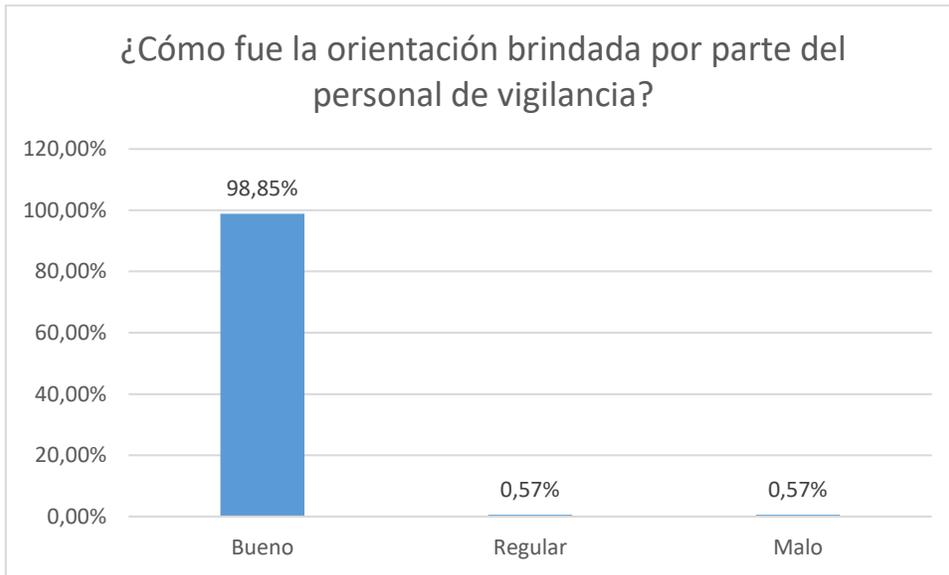


siendo 954 encuestados calificándolo como "Bueno", 81 encuestados calificándolo como "Regular" y 6 encuestados lo calificaron como "Malo" (malo). Esto sugiere que la mayoría de los encuestados estaban



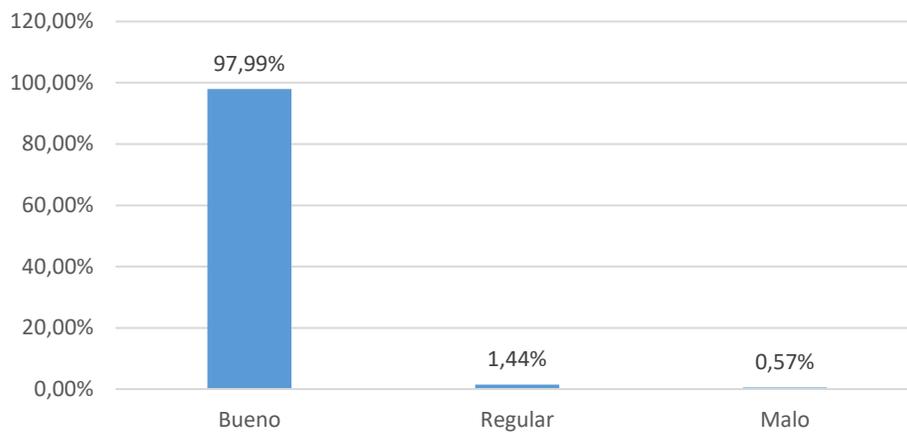
satisfechos con las instalaciones para el servicio al cliente, aunque una pequeña minoría las consideró regulares o malas.

### 3.1 Análisis de las preguntas



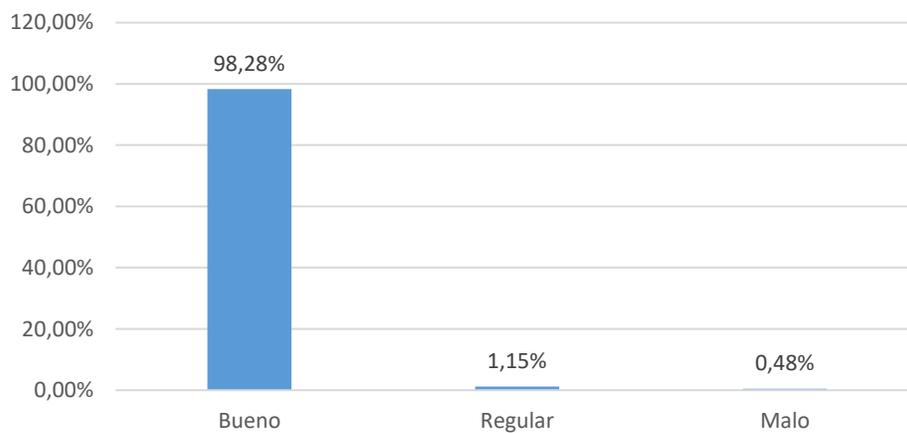
Para el 1 trimestre del año 2023, la percepción que tienen los ciudadanos sobre la orientación brindada por parte del personal que lo recibió al ingresar a las instalaciones fue en un 98,85% bueno, 0.57% regular y un 0.57% lo que permite identificar que la orientación brindada por parte del personal que lo recibió al ingresar a las instalaciones es satisfactoria.

### ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por parte de los funcionarios?



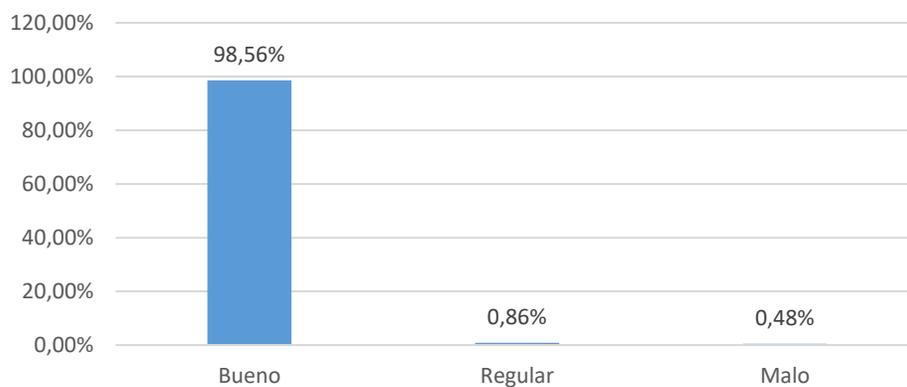
La calificación obtenida en relación a la oportunidad en la atención por parte de los funcionarios fue en un 97.9% buena, 1.44% regular y un 0.57% dio una calificación de malo, en este caso se observa que la oportunidad en la atención por parte de los funcionarios es satisfactoria.

### ¿Cómo considera la atención prestada por el funcionario?



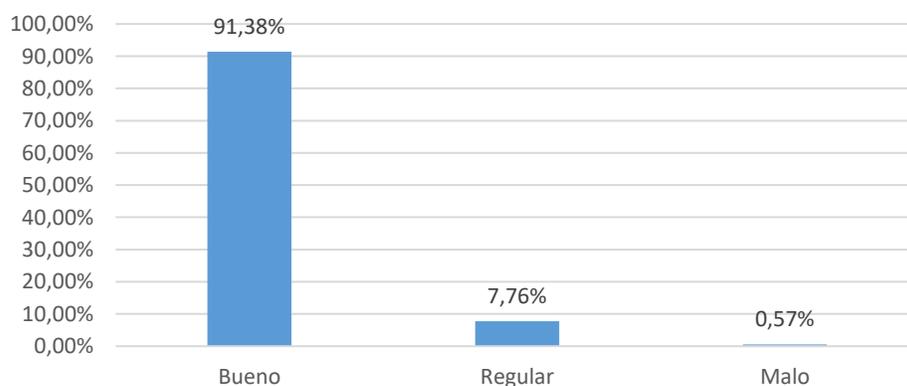
Los ciudadanos calificaron de forma buena en un 98.28% la atención por parte de los funcionarios, el 1.15% dio una calificación de regular y el 0.48% restante dio una calificación de mala, aunque la oportunidad en la atención es satisfactoria es pertinente seguir manteniendo excelentes los niveles de atención.

### ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la información entregada por parte del funcionario?



Del total de personas encuestadas el 98.56% considero que la conformidad con la información entregada fue buena, el 0.86% regular y un 0.48% restante dio una calificación mala. Se concluye que el grado de satisfacción es excelente, pero se debe continuar trabajando para conservar este nivel.

### ¿Cómo califica las instalaciones de la administración municipal para la atención al público?



El 91.38% de los ciudadanos encuestados considera que las instalaciones de la Administración Municipal son buenas, el 7.76% da una calificación regular y el 0.57% restante da una calificación de mala, aunque el porcentaje de satisfacción es alto, no se deben descuidar las instalaciones para continuar brindando un buen servicio.

#### 4. Análisis comparativo trimestral

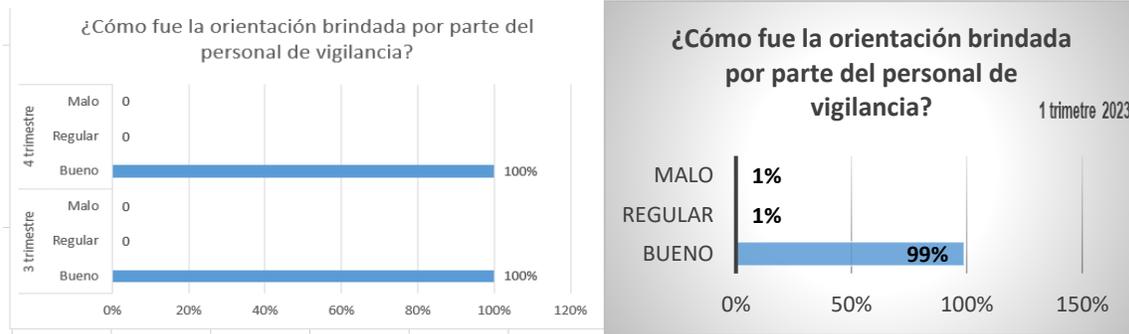
	¿Cómo fue la orientación brindada por parte del personal de vigilancia?			¿Cómo califica la oportunidad en la atención por parte de los funcionarios?			¿Cómo considera la atención prestada por el funcionario?			¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la información entregada por parte del funcionario?			¿Cómo califica las instalaciones de la administración municipal para la atención al público?		
	Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno
Trimestre 4															
Aseguramiento en salud (TS)	372			369	3		369	3		369	3		321	45	6
Asesoría y asistencia a instancias participación social salud (DS)	60			57		3	57		3	57		3	51		9
Acciones de promoción y prevención (DS)	6			6			6			6			3	3	
Asesoría Psicológica centros de escucha (DS)	162		3	162	3		159	6		165			156		9
Atención integral en Salud mental (DS)	42			42			42			42			39	3	
Campañas Seguridad alimentaria y nutricional (DS)	21			21			21			18	3		18	3	
Concepto sanitario (VC)	318	3		315	6		318	3		318	3		303	18	
Curso manipulación de alimentos (DS)	18		3	18		3	18		3	18		3	18		3

Atención Fonoaudiología (identificación de necesidades comunicativas)	27	3		27	3		30			30			30		
Vacunación antirrábica (DS)	3			3			3			3			3		
Vigilancia y Control de la calidad del agua de los acueductos veredales y urbanos y de las piscinas públicas y semipúblicas o uni-habitacional	3			3			3			3			3		
TOTAL	1032	6	6	1023	15	6	1026	12	6	1029	9	6	945	72	27
% TOTAL	99%	1%	1%	98%	1%	1%	98%	1%	1%	99%	1%	1%	91%	7%	3%

	¿Cómo fue la orientación brindada por parte del personal de vigilancia?			¿Cómo califica la oportunidad en la atención por parte de los funcionarios?			¿Cómo considera la atención prestada por el funcionario?			¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la información entregada por parte del funcionario?			¿Cómo califica las instalaciones de la administración municipal para la atención al público?		
	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M
Aseguramiento en salud (TS)	35,6%			35,3%	0,3%		35,3%	0,3%		35,3%	0,3%		30,7%	4,3%	0,6%
Asesoría y asistencia a instancias participación social salud (DS)	5,7%			5,5%		0,3%	5,5%		0,3%	5,5%		0,3%	4,9%		0,9%
Acciones de promoción y prevención (DS)	0,6%			0,6%			0,6%			0,6%			0,3%	0,3%	
Asesoría Psicológica centros de escucha (DS)	15,5%		0,3%	15,5%	0,3%		15,2%	0,6%		15,8%			14,9%		0,9%
Atención integral en Salud mental (DS)	4,0%			4,0%			4,0%			4,0%			3,7%	0,3%	
Campañas Seguridad alimentaria y nutricional (DS)	2,0%			2,0%			2,0%			1,7%	0,3%		1,7%	0,3%	
Concepto sanitario (VC)	30,5%	0,3%		30,2%	0,6%		30,5%	0,3%		30,5%	0,3%		29,0%	1,7%	
Curso manipulación de alimentos (DS)	1,7%		0,3%	1,7%		0,3%	1,7%		0,3%	1,7%		0,3%	1,7%		0,3%
Atención Fonoaudiología (identificación de necesidades comunicativas)	2,6%	0,3%		2,6%	0,3%		2,9%			2,9%			2,9%		
Vacunación antirrábica (DS)	0,3%			0,3%			0,3%			0,3%			0,3%		

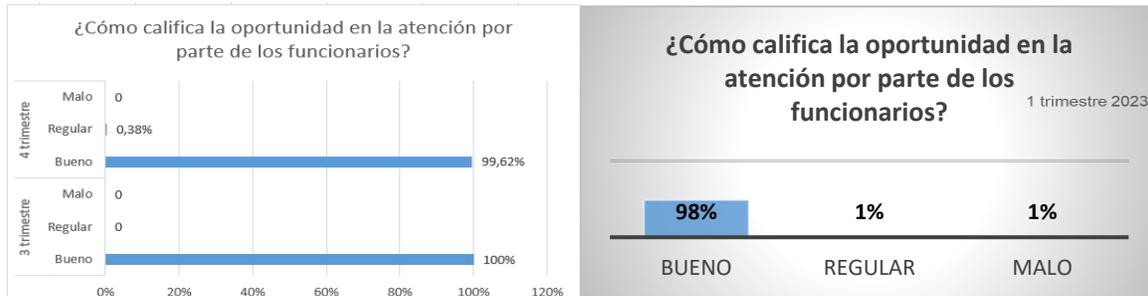
Vigilancia y Control de la calidad del agua de los acueductos veredales y urbanos y de las piscinas públicas y semipúblicas o uni-habitacional	0,3%			0,3%			0,3%			0,3%			0,3%		
TOTAL	99%	1%	1%	98%	1%	1%	98%	1%	1%	99%	1%	1%	91%	7%	3%

### COMPARATIVO CON ANTERIORES AÑOS



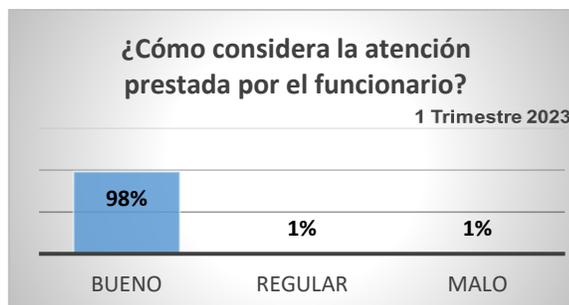
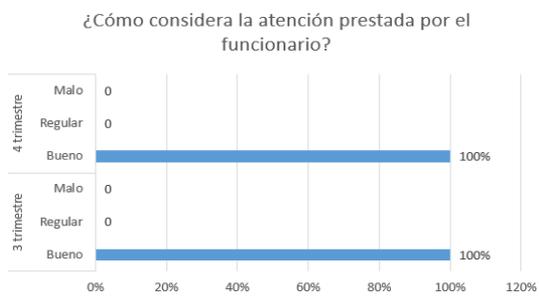
Se evidencia un **DECRECIMIENT** leve de 1% en la percepción buena de los ciudadanos frente a la orientación brindada por parte del personal que se encuentra en la entrada de las instalaciones en relación con los primeros dos trimestres evaluados (2022-3 y 2022-4), en el trimestre 2022-3 se evidencia igual resultado para el periodo del trimestre 4 al 100%, manteniendo la buena percepción.

El 1% se debe a un ciudadano que no estaba de acuerdo con la capacidad del personal que le realiza una visita a su establecimiento. lo cual es normal al momento de realizar observaciones que los ciudadanos entran en controversia con la normatividad.



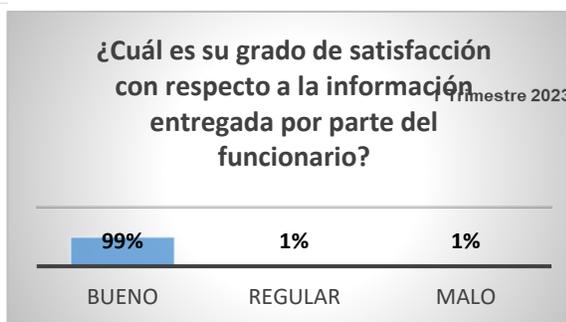
El comportamiento es muy parecido al año anterior solo bajo en 1% durante el 1 trimestre de 2023, esto hace que la atención sea de valor para los ciudadanos. En cuanto al ciudadano que no estuvo de acuerdo con el procedimiento y las capacidades del funcionario se informó de este al jefe inmediato quien reviso el caso y el procedimiento realizado por el funcionario determinando que el mismo cumplió con lo establecido en la normatividad vigente.

Para 2023 Fue De 98%, el trimestre 2022-3 la percepción en la oportunidad de la atención fue de un 100% y disminuye en el trimestre 4 a un 99,62% lo que nos muestra que la percepción de la atención por parte de los funcionarios es buena.

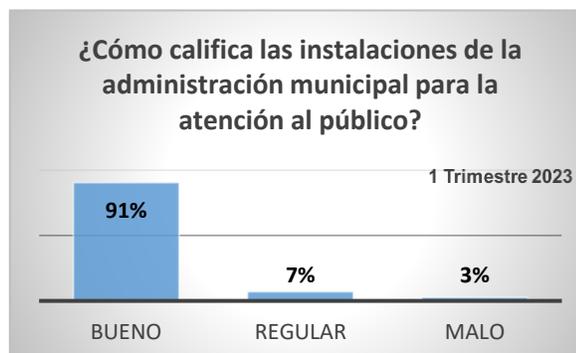
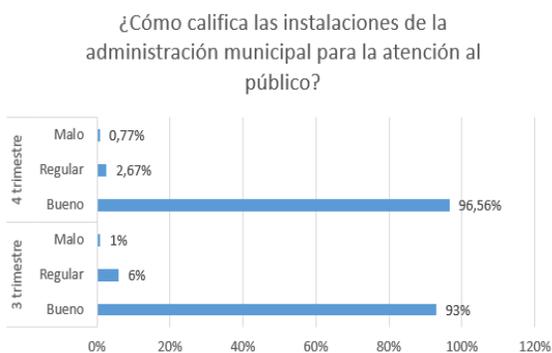


Se evidencia que la calificación buena solo reduce el 2% del caso que se describe en las anteriores preguntas, en cuanto a la atención prestada por el funcionario ha con un 98% tanto en el 1 trimestre 2023.

Y comparando con el año 2022 en el tercer y cuarto trimestre, fue de 100% además se cumple con el objetivo pactado al realizar la atención con el usuario.



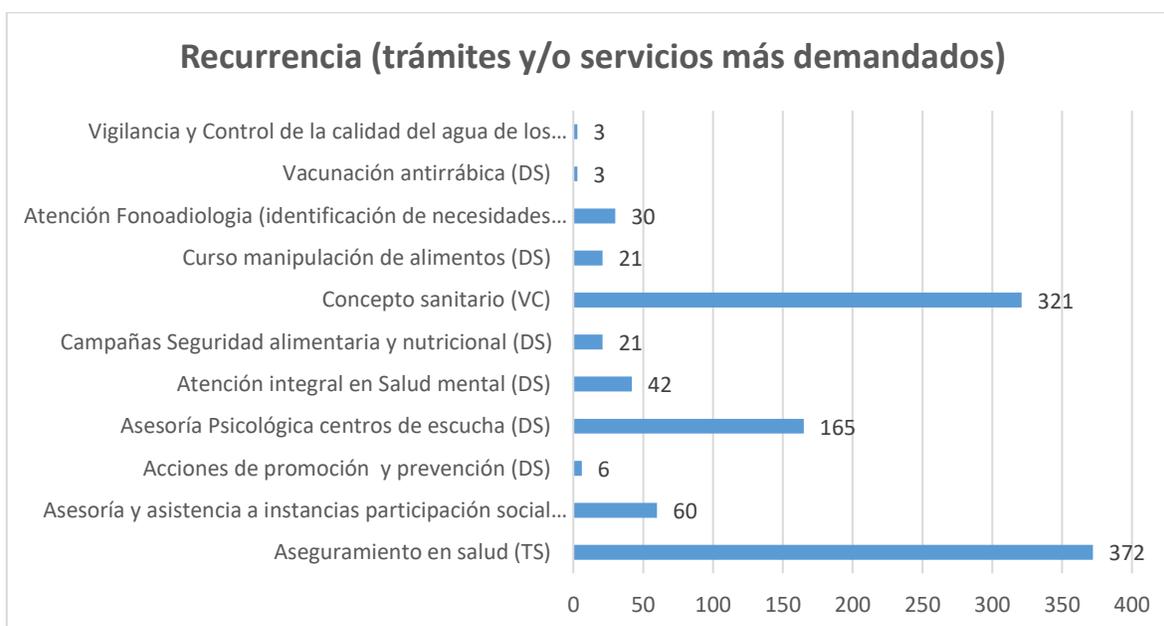
Para el año 2023 el primer trimestre se mantiene levemente por encima de la medición del año anterior con un 99%, para el trimestre 4 sube al 99.62%, además, se observa que mejora la información brindada al usuario, Se evidencia que el comportamiento presentado en el trimestre 3 de 2022, por el funcionario ha aumentado del trimestre 3 de un 98%.



Las instalaciones de la administración no cumplen con la accesibilidad y privacidad al momento de atender los usuarios esto hace que los usuarios disminuyen la calificación, tampoco contamos con espacios propios para dar las capacitaciones lo que hizo que bajara considerablemente el porcentaje este primer periodo a un 91%, en comparación con el trimestre 2022-3 se evidencia un decrecimiento en la percepción de los ciudadanos frente a las instalaciones de la administración Municipal pasando de 96,56%, a un 93% en el 4 trimestre, se evidencia un decrecimiento 3.56% puntos comparado con el periodo inmediatamente anterior.

Todo esto mejorara con el nuevo centro administrativo.

## 5. Análisis de recurrencia (trámites y/o servicios más demandados).



Se evidencia que los dos trámites y/o servicios más recurrentes de la Secretaría salud son concepto sanitario con 321, Aseguramiento en salud con 372, centros de escucha con 165, participación social en salud con 60 personas atendidas.

## 6. Observaciones

Esta información se extrae de la revisión, lectura y análisis de todos y cada uno de los comentarios que dejan los usuarios en las encuestas.

Excelente Atención

Ha mejorado la atención.

Súper buena Atención

Excelente Atención

Muy Buena Atención

Muy Buena la Atención

la atención excelente

atención satisfactoria

excelente atención, Dios los bendiga

todo bien

MI ATENCIÓN FUE EXCELENTE DESDE EL PORTERO, PAULA SANCHEZ Y LA RECEPCIONISTA

agradecimiento a la Secretaría de Salud por requerimiento contributivo de salud.

la atención súper buena muy explícitos

mucha calidad humana

Muy bueno

todo bien

La atención fue rápida y oportuna

Excelente atención , buena asesoría y buena disposición

LA ATENCION EXCELENTE

Excelente la atención por parte de los funcionarios

excelente la atención

ESTUVE MUY BIEN ATENDIDA

aclararon todas mis dudas

Me parece muy chévere las charlas

Hasta el momento ninguno

todo muy bien

todo está bien

satisfecha con la información.

todo bien, muy atentos

La Secretaria de Salud presta muy buen servicio

respeto con el ambiente laboral

Excelente Atención

Atención Buena

Buena, la información

Capacitaciones para el gremio... implementar

excelente atención

Todo muy bien

Atención Excelente

Todo muy bien

muy bien

excelente atención

Excelente persona y humano

Superior Bien

Excelente Servicio  
 Todo Muy Bien  
 la atención excelente  
 Excelente Atención  
 Ha mejorado la atención.  
 Súper buena Atención  
 Excelente Atención  
 Muy Buena Atención  
 Muy Buena la Atención  
 la atención excelente  
 atención satisfactoria

**Fuente:** tabla de Excel extraída de la encuesta de Google

**Nota:** Cuándo exista un comentario bien sea negativo, positivo o cuando en un mismo comentario hay dos expresiones (positiva-negativa), deben tener en cuenta la siguiente tabla:

Comentario positivo	+	Comentario positivo	=	<b>Positivo</b>
Comentario positivo	+	Comentario negativo	=	<b>Por mejorar</b>
Comentario negativo	+	Comentario negativo	=	<b>Por mejorar</b>

Positivos	507	48.5%
Por mejorar	0	0%
Sin comentarios	537	51.4%
Total		



### Análisis de las observaciones

En la gráfica podemos observar que solo el 48% de las personas encuestadas hicieron comentarios de los cuales el 48% son comentarios positivos, muchas personas no comentan por estar de acuerdo con los procedimientos de la institución, los comentarios que nos llevan mejorar la prestación de nuestros servicios de cara a nuestros usuarios.

## 7. Atributos de calidad.

Ejemplo:

ATRIBUTOS DE CALIDAD	RESPUESTAS	PORCENTAJE
OPORTUNIDAD	130	20%
FUNCIONALIDAD	352	54%
CLARIDAD	68	10%
CALIDAD	103	16%
TOTAL	653	100%

	RESPUESTA	PORCENTAJE
OPORTUNIDAD	42	4.02%
FUNCIONALIDAD	27	2.58%
CLARIDAD	124	11.88%
CALIDAD	314	30.07%
SIN DATO	537	51.43%
TOTAL	1044	100%

**Análisis de la gráfica:** En la gráfica podemos observar el 4.02% de los comentarios recibidos en las encuestas de satisfacción van enfocados a la “oportunidad” y un 2.58% hacia la “funcionalidad”, un 11.88% ESTAN LIGADOS A LA “claridad”, la “calidad” tiene un 30,07 % y sin dato un 51.43%, lo que podemos concluir que es necesario tomar medidas y hacer planes de mejoramiento más específicos hacia estos atributos, pero los resultados son satisfactorios.

### Atributos de calidad

