



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Una encuesta de satisfacción es una herramienta que se utiliza para **medir** que tan contentas están las personas (clientes, usuarios, pacientes, etc) con un **servicio, producto o atención** que recibieron.



Su propósito principal es recolectar opiniones para:

- ✓ **Identificar fortalezas.**
- ✓ **Detectar problemas** o áreas que necesitan mejorar.
- ✓ **Tomar decisiones** basadas en lo que realmente piensan los usuarios.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 202541450100009874

Fecha: 11-04-2025

TRD: 4145.010.14.12.466.000987

Rad. Padre: 202541450100009874

CIRCULAR N.º 4145.010.14.12.466.000987

Para: Subsecretaría de Promoción, Prevención y Producción Social de la Salud
Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación de Servicios
Unidad de Apoyo a la Gestión

Asunto: Verificación de Encuestas de Satisfacción Aplicadas Durante Enero y febrero de 2025

Desde el Grupo de Sistemas Integrados de Gestión, nos permitimos reiterar la importancia estratégica de la aplicación de encuestas de satisfacción como herramienta de mejora continua, transparencia y orientación al usuario.

En ese sentido, informamos que se realizó una verificación sobre las encuestas de satisfacción aplicadas durante los meses de enero y febrero del año 2025, por parte de los grupos misionales de la Secretaría de Salud Pública. Los resultados evidencian que el número de encuestas aplicadas durante este periodo ha sido considerablemente bajo en la mayoría de los procesos evaluados.

Encuesta de Satisfacción															TOTAL	
GRUPOS MISIONALES	ASESORÍAS		AUDITORÍAS SUPERVISIO		CAPACITACIONES		EVENTOS		REUNIONES		ACOMPANIAMIENTOS					
	MAY 2015 05 09 00		MAY 2015 05 09 00 00		MAY 2015 05 09 00 00		MAY 2015 05 09 00 00		MAY 2015 05 09 00 00		MAY 2015 05 09 00 00		MAY 2015 05 09 00 00			
	ENE 2015	FEB 2015	ENE 2015	FEB 2015	ENE 2015	FEB 2015	ENE 2015	FEB 2015	ENE 2015	FEB 2015	ENE 2015	FEB 2015	ENE 2015	FEB 2015		
Salud Integral																
IVC				1		23				1						
Laboratorio																
Salud Bucal																
ETV				1												
Entrenos						71										
Vigilancia							2		1							
Salud Pública	0	6	0	11	48	447	0	5	69	98	0	0	0	6	690	
SAC																
Participación Social																
Aseguramiento						8										
Garantía de Calidad					1											
Desarrollo y prestación de servicios																
Emergencias					1			1								
Sancionatorio																

Estas herramientas permiten evaluar de manera objetiva el nivel de satisfacción de los usuarios y asegurar una gestión pública eficiente, participativa y centrada en la mejora de los servicios ofrecidos.

LINEAMIENTOS PARA APLICABILIDAD DE LAS ENCUESTAS

1. Responsables:
líder del
proceso /
servidor
publico o
contratista
designado.

Encuestas de satisfacción:

Encuestas de asesorías

Encuestas de auditorías/asesorías

Encuesta capacitación

Encuestas de eventos

Encuestas de reuniones

Encuesta de atención en el centro de zoonosis

Satisfacción del usuario sobre el producto entregado

Encuestas de percepción:

Encuesta para medir la satisfacción del usuario

Atención del usuario por el canal presencial

Encuesta para medir la atención del usuario por canales no presenciales

2. Disponibilidad de las encuestas

Los formatos de encuesta de medición de satisfacción y percepción se encuentran disponibles en el siguiente link en DARUMA:

<https://sig.cali.gov.co/app.php/staff/portal/tab/13>

3. Definición de la muestra para aplicación de la encuesta

30% del total de asistentes a la actividad.

CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS



- Las encuestas deben responderse de forma individual por la persona.

- Los datos obtenidos de las encuestas escritas deben ser tabulado en la URL o link.



- Si el resultado de la encuesta es insatisfactorio se deberá establecer un plan de mejora o una medida correctiva.

“Para nosotros es importante conocer su opinión con el fin de mejorar constantemente nuestros servicios. Por lo anterior le invitamos a diligenciar la encuesta de percepción a la que podrá ingresar a través del siguiente enlace:
<https://sig.cali.gov.co/app.php/staff/portal/tab/13>”



SALUD

GRACIAS **POR SU ATENCIÓN**



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

