INFORME DE SATISFACCIÓN ACTIVIDADES MISIONALES SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Elaboró: Andrés Felipe Arias López
Contratista

Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios
Secretaría de Salud Pública

mayo del 2026

1. Introducción

La medición sistemática de la satisfacción de los usuarios y actores institucionales constituye uno de los pilares fundamentales en los sistemas de gestión de calidad en el sector salud. En el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), establecido mediante el Decreto 1011 de 2006 y sus disposiciones complementarias, la evaluación periódica de las actividades misionales permite identificar brechas en la prestación del servicio, fortalecer los procesos de mejora continua y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad institucional.

La Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación de Servicios, a través de sus grupos de trabajo misionales, desarrolla un conjunto de actividades dirigidas al fortalecimiento del sistema de salud territorial: asistencias técnicas, procesos de auditoría y verificación, capacitaciones y espacios de reunión interinstitucional. Cada una de estas líneas de acción está sujeta a evaluación mediante instrumentos de satisfacción diseñados para capturar la percepción de calidad de los destinatarios.

El presente informe consolida los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de abril de 2026, correspondientes a las actividades ejecutadas por los grupos Aseguramiento en Salud, Gestión de Desarrollo y Prestación de Servicios, y Gestión Integral de la Garantía de la Calidad. El análisis cuantitativo y cualitativo de estos resultados provee insumos técnicos para la toma de decisiones gerenciales orientadas al mejoramiento continuo de la gestión misional.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios y actores clave respecto a las actividades misionales desarrolladas por la Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación de Servicios durante el mes de abril, con el fin de fortalecer los procesos de mejora continua.

2.2 Objetivos específicos

1. Cuantificar la percepción de calidad en las líneas de Asistencia Técnica, Auditorías, Capacitaciones, Eventos, Productos Entregados y Reuniones.
2. Identificar brechas de satisfacción entre los grupos de Aseguramiento en Salud, Gestión Integral de la Garantía de la Calidad en Salud y Desarrollo y Prestación de Servicios.
3. Establecer la correlación entre la ejecución de las actividades programadas en el Plan de Trabajo y la experiencia del usuario final.

3. Metodología

Los instrumentos de medición utilizados corresponden a encuestas de percepción tipo Likert con una escala de valoración de 1 a 5, donde 1 equivale a 'Muy insatisfecho' y 5 a 'Muy satisfecho'. Las encuestas fueron aplicadas de manera digital mediante formularios en línea inmediatamente después de la realización de cada actividad misional, garantizando así la inmediatez de la percepción evaluada.

Para el análisis estadístico se calcularon promedios aritméticos por pregunta y por encuesta, distribución de frecuencias por nivel de satisfacción, y tasas de insatisfacción (respuestas 1 y 2) como indicador de alerta. Se procesaron en total 289 registros válidos distribuidos en cinco (5) instrumentos: Asistencia Técnica (n=173), Auditorías/Verificación/Supervisión (n=90), Capacitaciones (n=5), Reuniones (n=19) y Eventos y Jornadas (n=2). Respecto al mes de marzo (335 registros en 4 instrumentos), abril incorpora el nuevo instrumento de Eventos y Jornadas y registra una reducción en el volumen de respuestas en los demás instrumentos.

4. Resultados y análisis

4.1 Consolidado general de satisfacción – abril 2026

La siguiente tabla presenta el resumen ejecutivo de los resultados obtenidos en cada uno de los cuatro (4) instrumentos de medición aplicados durante el periodo de análisis. La semaforización aplicada en la columna de promedio utiliza la siguiente escala: verde (≥ 4.70), amarillo/naranja (4.50–4.69) y rojo (< 4.50).

Tipo de Encuesta	N° Respuestas	Promedio General	% Satisfacción ≥4	Grupo Responsable
Eventos y Jornadas	2	**4.94**	100.0%	Aseguramiento en Salud
Capacitaciones	5	**4.93**	100.0%	GIGGCS / Aseguramiento
Reuniones	19	**4.75**	100.0%	GIGGCS
Asistencia Técnica	173	**4.70**	95.3%	GIGGCS / Aseguramiento
Auditorías / Verificación / Supervisión	90	**4.55**	92.8%	GIGGCS
TOTAL CONSOLIDADO	289	**4.66**	97.0%	Tres grupos de trabajo

El promedio consolidado de satisfacción para el mes de abril de 2026 se ubica en 4.66/5.00, equivalente al 97.0% de satisfacción general, lo que representa un nivel de

percepción positivo en términos globales. Se identifican diferencias significativas entre los distintos tipos de actividad que requieren atención diferenciada, particularmente en la satisfacción general de las Auditorías/Verificación/Supervisión (4.40), que se ubica por debajo del umbral referencial de 4.50.

4.2 Análisis Gráfico Comparativo

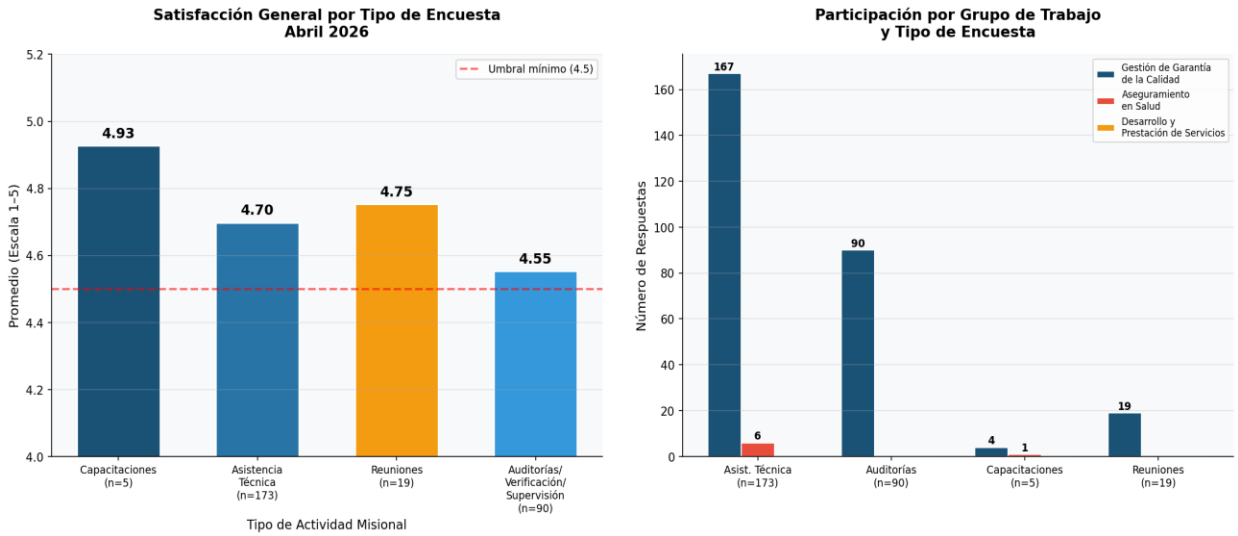


Gráfico 1. Satisfacción general por tipo de encuesta y participación por grupo de trabajo. Fuente: Encuestas misionales abril 2026.

El Gráfico 1 evidencia que los Eventos y Jornadas obtuvieron la valoración más alta del período (4.94), seguidos de las Capacitaciones (4.93), las Reuniones (4.75) y la Asistencia Técnica (4.70). Las Auditorías/Verificación/Supervisión registraron el promedio más bajo (4.55), siendo la actividad con mayor cantidad de ítems con señales de alerta. En cuanto a la participación, el Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad concentra el mayor volumen de respuestas (280 de 289), el Grupo de Aseguramiento en Salud aportó 9 respuestas en Asistencia Técnica, Capacitaciones y Eventos. El Grupo de Desarrollo y Prestación de Servicios no aplicó encuestas en ninguna modalidad durante el mes de abril.

4.3 Encuesta de Asistencia Técnica

4.3.1 Descripción general

La encuesta de Asistencia Técnica registró 173 respuestas, siendo el instrumento con mayor volumen de participación del período. De este total, 167 respuestas (96.5%) corresponden al Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad en Salud (GIGGCS) y 6 respuestas (3.5%) al Grupo de Aseguramiento en Salud. El promedio general se ubicó en 4.70/5.00, con un porcentaje de satisfacción (calificación ≥4) del 95.3%.

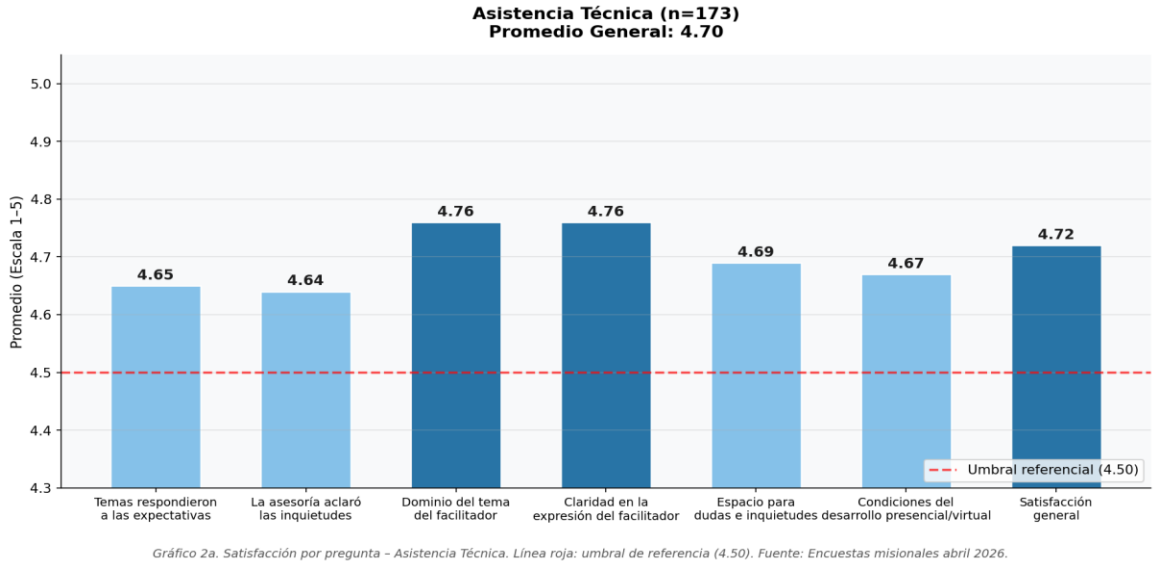


Gráfico 2a. Satisfacción por pregunta – Asistencia Técnica. Línea roja: umbral de referencia (4.50). Fuente: Encuestas misionales abril 2026.

Gráfico 2a. Satisfacción por pregunta – Asistencia Técnica. Línea roja: umbral de referencia (4.50). Fuente: Encuestas misionales abril 2026.

4.3.2 Resultados por pregunta

Pregunta	Promedio	% Insatisf.	% Satisf. ≥4	n
Temas respondieron a las expectativas	**4.65**	3.5%	94.8%	173
La asesoría recibida permitió aclarar inquietudes	**4.64**	2.9%	93.6%	173
El facilitador demostró dominio del tema	**4.76**	2.3%	96.0%	173
El facilitador se expresó con claridad	**4.76**	2.3%	96.5%	173
Espacio para dudas e inquietudes	**4.69**	2.3%	94.2%	173
Condiciones del desarrollo presencial/virtual	**4.67**	2.3%	96.0%	173
Satisfacción general con la asistencia técnica	**4.72**	1.7%	95.9%	172

4.3.3 Hallazgos relevantes

- Las preguntas relativas al dominio técnico del facilitador (4.76) y la claridad en la expresión (4.76) obtuvieron los puntajes más elevados, lo que refleja la solidez del perfil profesional de los asesores.
- La variable con menor calificación corresponde a la pertinencia de los temas respecto a las expectativas del usuario (4.65), con una tasa de insatisfacción del 3.5%, resultado atribuible principalmente a las respuestas del Grupo de Aseguramiento en Salud, cuyo ítem de pertinencia temática registra una tasa de insatisfacción del 33.3%.

- El promedio del Grupo de Aseguramiento en Salud (4.55) es inferior en 0.15 puntos al del GIGGCS (4.70), diferencia sustentada en la baja calificación obtenida en pertinencia temática (3.50), que constituye el ítem más crítico del período.
- La satisfacción general declarada alcanza un promedio de 4.72, lo que indica una percepción altamente positiva de la experiencia global de asistencia técnica.
- No se registraron reportes de solicitud de pago, cobro o dádiva, ni vulneración de derechos durante las asesorías.

4.4 Encuesta de Auditorías / Verificación / Supervisión

4.4.1 Descripción general

La encuesta de Auditorías/Verificación/Supervisión registró 90 respuestas durante el mes de abril de 2026, todas correspondientes al Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad en Salud. El promedio general fue de 4.55/5.00, con un porcentaje de satisfacción del 92.8%. Esta encuesta presenta la mayor concentración de indicadores con señales de alerta del período, con tasas de insatisfacción que superan el 7% en el ítem de satisfacción general.

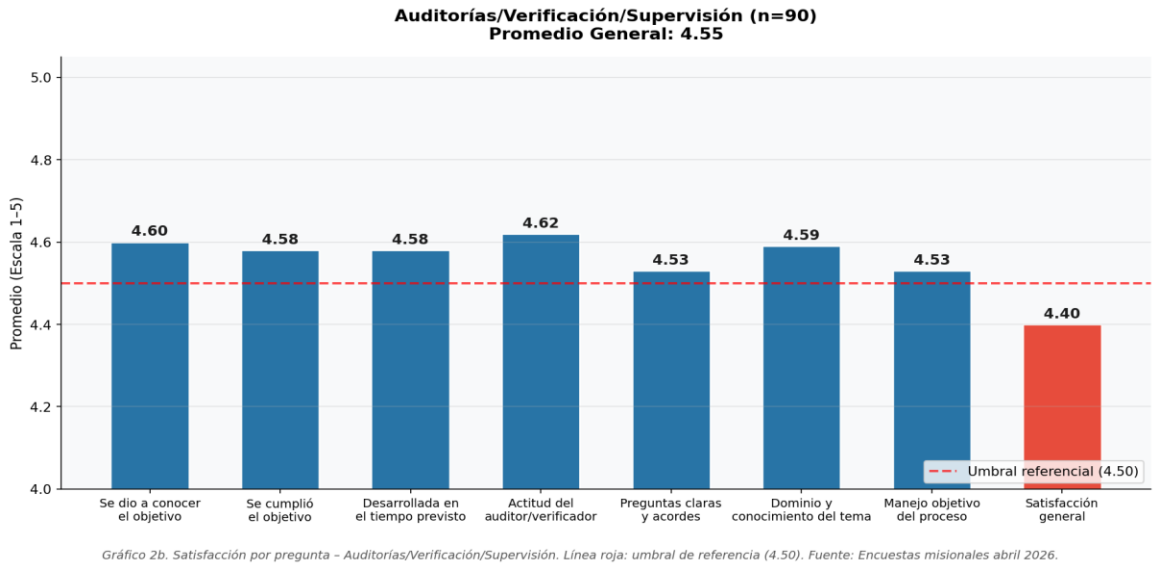


Gráfico 2b. Satisfacción por pregunta – Auditorías/Verificación/Supervisión. Línea roja: umbral de referencia (4.50). Fuente: Encuestas misionales abril 2026.

4.4.2 Resultados por pregunta

Pregunta	Promedio	% Insatisf.	% Satisf. ≥4
Se dio a conocer el objetivo de la auditoría/verificación/supervisión	**4.60**	3.3%	95.6%
Se cumplió el objetivo de la	**4.58**	3.3%	95.6%

Pregunta	Promedio	% Insatisf.	% Satisf. ≥4
auditoría/verificación/supervisión			
La actividad se desarrolló en el tiempo previsto	**4.58**	3.3%	95.6%
Calificación de la actitud del auditor/verificador/supervisor	**4.62**	6.7%	93.3%
Las preguntas planteadas fueron claras y acordes al establecimiento	**4.53**	5.6%	92.2%
El auditor demostró dominio y conocimiento de los temas	**4.59**	4.4%	93.3%
La auditoría tuvo manejo objetivo por parte del auditor	**4.53**	4.4%	92.2%
Satisfacción general con la auditoría/verificación/supervisión	**4.40**	7.8%	84.4%

4.4.3 Hallazgos relevantes

- La pregunta con mayor calificación fue el conocimiento del objetivo de la auditoría por parte del auditado (4.60), indicando que los equipos auditores presentan adecuadamente el alcance de su intervención.
- La satisfacción general con el proceso (4.40) es el ítem con menor calificación de toda la encuesta y el único que se ubica por debajo del umbral referencial de 4.50, con una tasa de insatisfacción del 7.8%, la más alta del período de análisis.
- La actitud del auditor/verificador/supervisor registra una tasa de insatisfacción del 6.7%, siendo el segundo indicador más crítico del instrumento y evidenciando oportunidades de mejora en las competencias relacionales del equipo.
- Los ítems de preguntas claras y acordes (4.53) y manejo objetivo del proceso (4.53) apenas superan el umbral referencial, constituyendo áreas que requieren atención sostenida en el plan de mejoramiento.
- En comparación con el mes de marzo de 2026 (promedio general 4.67), se observa una disminución de 0.12 puntos, tendencia descendente que requiere acciones correctivas inmediatas.
- No se registraron casos de propuesta de pago, solicitud de cobro, dádiva ni vulneración de derechos durante los procesos de auditoría.

4.5 Encuesta de Capacitaciones

4.5.1 Descripción general

La encuesta de Capacitaciones es la que alcanza el puntaje de satisfacción más alto del

período analizado, con un promedio general de 4.93/5.00. Se procesaron 5 respuestas: 4 del GIGGCS (promedio 4.90) y 1 del Grupo de Aseguramiento en Salud (promedio 5.00 en todos los ítems). El porcentaje de satisfacción global es del 100% en diez (10) de los once (11) ítems evaluados.

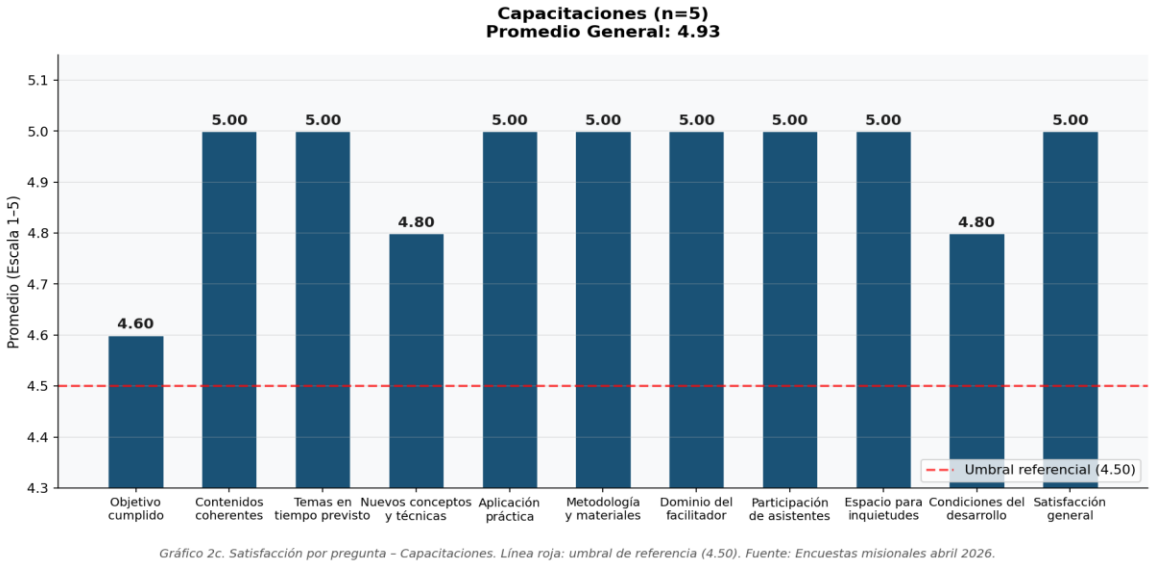


Gráfico 2c. Satisfacción por pregunta – Capacitaciones. Línea roja: umbral de referencia (4.50). Fuente: Encuestas misionales abril 2026.

Gráfico 2c. Satisfacción por pregunta – Capacitaciones. Línea roja: umbral de referencia (4.50). Fuente: Encuestas misionales abril 2026.

4.5.2 Resultados por pregunta

Pregunta	Promedio	% Satisf. ≥4
Se dio a conocer y se cumplió el objetivo de la capacitación	**4.60**	100.0%
Los contenidos brindados fueron coherentes con el objetivo planteado	**5.00**	100.0%
Los temas se desarrollaron en el tiempo previsto	**5.00**	100.0%
La capacitación aportó nuevos conceptos y/o técnicas	**4.80**	100.0%
Los conocimientos permitirán aplicarlos en la práctica	**5.00**	100.0%
La metodología y materiales facilitaron el entendimiento	**5.00**	100.0%
El facilitador demostró dominio del tema	**5.00**	100.0%
Se propició la participación de los asistentes	**5.00**	100.0%
Se dio espacio para solución de inquietudes	**5.00**	100.0%
Condiciones del desarrollo presencial/virtual	**4.80**	100.0%

Pregunta	Promedio	% Satisf. ≥4
Satisfacción general con la capacitación	**5.00**	100.0%

4.5.3 Hallazgos relevantes

- Diez (10) de los once (11) ítems evaluados registran un porcentaje de satisfacción del 100%, sin ninguna respuesta de insatisfacción, lo que constituye un resultado excepcional consistente con el desempeño del mes anterior.
- El único ítem con puntaje inferior a 5.00 es el cumplimiento del objetivo de la capacitación (4.60), lo que sugiere que en alguna sesión el alcance previsto no fue completamente logrado desde la perspectiva del participante.
- Las condiciones del desarrollo (4.80) también se sitúan por debajo del máximo, lo que puede relacionarse con aspectos logísticos o de conectividad.
- El bajo volumen de respuestas (n=5) limita la representatividad estadística de los resultados; se recomienda fortalecer el proceso de aplicación de la encuesta para capturar la totalidad de los participantes en cada sesión.
- Las observaciones cualitativas recibidas son de naturaleza positiva, destacando la completitud de la información y la calidad pedagógica de los facilitadores.

4.6 Encuesta de Reuniones

4.6.1 Descripción general

La encuesta de Reuniones registró 19 respuestas, todas pertenecientes al Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad en Salud. Con un promedio general de 4.75/5.00 y una tasa de satisfacción del 100% en todos los ítems evaluados, esta encuesta refleja una mejora notable de 0.28 puntos frente al resultado del mes de marzo (4.47/5.00), cuando era la actividad con menor calificación del período. Todos los ítems superan el umbral referencial de 4.50.

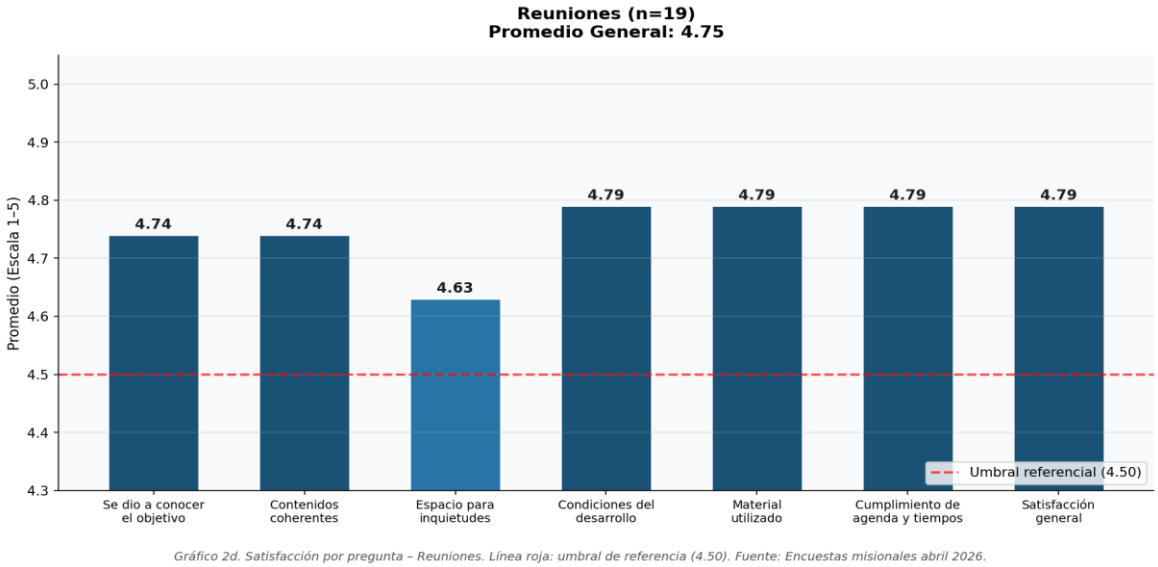


Gráfico 2d. Satisfacción por pregunta – Reuniones. Línea roja: umbral de referencia (4.50). Fuente: Encuestas misionales abril 2026.

Gráfico 2d. Satisfacción por pregunta – Reuniones. Línea roja: umbral de referencia (4.50). Fuente: Encuestas misionales abril 2026.

4.6.2 Resultados por pregunta

Pregunta	Promedio	% Insatisf.	% Satisf. ≥4
Se dio a conocer el objetivo de la reunión y se cumplió con el mismo	**4.74**	0.0%	100.0%
Los contenidos fueron coherentes con el objetivo planteado	**4.74**	0.0%	100.0%
Se dio espacio para la solución de inquietudes	**4.63**	0.0%	100.0%
Condiciones del desarrollo presencial/virtual de la reunión	**4.79**	0.0%	100.0%
El material utilizado facilitó el desarrollo de los temas	**4.79**	0.0%	100.0%
Cumplimiento de agenda y tiempos establecidos	**4.79**	0.0%	100.0%
Satisfacción general con la reunión	**4.79**	0.0%	100.0%

4.6.3 Hallazgos relevantes

- Todos los ítems superan el umbral referencial de 4.50, sin ninguna respuesta de insatisfacción (niveles 1, 2 o 3), lo que indica una mejora significativa y sostenida respecto al mes de marzo.

- El ítem de espacio para solución de inquietudes (4.63) es el de menor calificación relativa, aunque se mantiene dentro de niveles plenamente satisfactorios.
- Los ítems de condiciones del desarrollo, material utilizado, cumplimiento de agenda y satisfacción general obtienen todo el mismo puntaje de 4.79, evidenciando consistencia en la calidad percibida.
- La mejora de 0.28 puntos respecto a marzo (de 4.47 a 4.75) sugiere que las acciones de mejora implementadas en la gestión de reuniones tuvieron un efecto positivo, especialmente en la planeación y cumplimiento de agendas.

4.7 Encuesta de Eventos y Jornadas

4.7.1 Descripción general

La encuesta de Eventos y Jornadas se incorpora por primera vez en el mes de abril de 2026, registrando 2 respuestas correspondientes al Grupo de Aseguramiento en Salud. Los eventos evaluados fueron: "Salud" (7 de abril) y "Aseguramiento secretaría de salud" (22 de abril), ambos realizados en modalidad presencial. Con un promedio general de 4.94/5.00 y un porcentaje de satisfacción del 100% en siete de los ocho ítems evaluados, este instrumento obtiene el puntaje más alto de todo el período analizado.

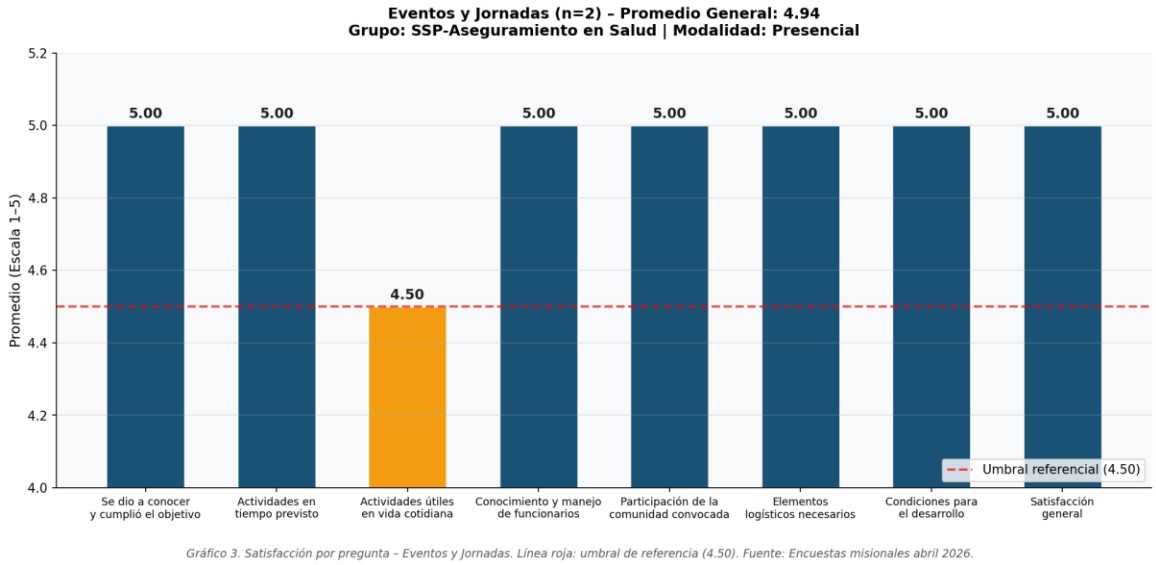


Gráfico 3. Satisfacción por pregunta – Eventos y Jornadas. Línea roja: umbral de referencia (4.50). Fuente: Encuestas misionales abril 2026.

4.7.2 Resultados por pregunta

Pregunta	Promedio	% Insatisf.	% Satisf. ≥4
Se dio a conocer y se cumplió el objetivo del evento/jornada	**5.00**	0.0%	100.0%

Pregunta	Promedio	% Insatisf.	% Satisf. ≥4
Las actividades se desarrollaron en el tiempo previsto	**5.00**	0.0%	100.0%
Las actividades son útiles en la vida cotidiana de los asistentes	**4.50**	0.0%	100.0%
Los funcionarios demostraron conocimiento y manejo de las actividades	**5.00**	0.0%	100.0%
Se propició la participación de la comunidad convocada	**5.00**	0.0%	100.0%
El evento/jornada contó con los elementos logísticos necesarios	**5.00**	0.0%	100.0%
Condiciones para el desarrollo presencial o virtual del evento/jornada	**5.00**	0.0%	100.0%
Satisfacción general con el evento/jornada realizada	**5.00**	0.0%	100.0%

4.7.3 Hallazgos relevantes

- Siete (7) de los ocho (8) ítems evaluados obtienen el puntaje máximo de 5.00, sin ninguna respuesta de insatisfacción, lo que refleja una percepción excepcional de las actividades desarrolladas en los eventos y jornadas.
- El único ítem con puntaje inferior a 5.00 es la utilidad de las actividades en la vida cotidiana de los asistentes (4.50), que aun así se ubica exactamente en el umbral referencial, sin registrar insatisfacción.
- No se registraron eventos de vulneración de derechos ni situaciones de discriminación durante el desarrollo de los eventos, según lo reportado por el 100% de los encuestados.
- El bajo volumen de respuestas (n=2) limita la representatividad estadística de los resultados, por lo que se recomienda fortalecer el proceso de captura de la encuesta en futuras jornadas, garantizando la participación del mayor número posible de asistentes.
- La única observación cualitativa recibida califica la experiencia como "Muy buena", lo que refuerza la percepción positiva registrada en los indicadores cuantitativos.

4.8 Análisis comparativo por grupo de trabajo

La siguiente tabla consolida los promedios de satisfacción por grupo de trabajo en cada tipo de actividad evaluada. Las celdas marcadas con N/A indican que el grupo no aplicó encuestas en dicha modalidad durante el período.

Grupo de Trabajo	Asist. Técnica	Auditorías	Capacitaciones	Reuniones	Eventos
SSP – Gestión Integral de Garantía de la Calidad en Salud (GIGGCS)	**4.70**	**4.55**	**4.90**	**4.75**	N/A

Grupo de Trabajo	Asist. Técnica	Auditorías	Capacitaciones	Reuniones	Eventos
SSP – Aseguramiento en Salud	**4.55**	N/A	**5.00**	N/A	**4.94**
SSP – Desarrollo y Prestación de Servicios	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

- El Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad en Salud (GIGGCS) participó en cuatro de los cinco instrumentos evaluados, manteniendo promedios superiores a 4.55 en todas las modalidades en las que intervino, con Reuniones (4.75) y Asistencia Técnica (4.70) como sus mejores desempeños.
- El Grupo de Aseguramiento en Salud participó en Asistencia Técnica (4.55), Capacitaciones (5.00) y Eventos y Jornadas (4.94). La brecha entre Asistencia Técnica y las otras dos modalidades evidencia que el grupo tiene fortalezas en las actividades formativas y de jornadas, pero requiere ajuste en la planeación de las asistencias técnicas.
- El Grupo de Desarrollo y Prestación de Servicios no aplicó encuestas de satisfacción en ninguna modalidad durante el mes de abril, reiterando el incumplimiento del protocolo de medición misional registrado también en el mes de marzo.

4.9 Análisis Comparativo marzo vs. abril 2026

La siguiente tabla y el Gráfico 4 presentan el análisis de tendencia entre los meses de marzo y abril de 2026, permitiendo identificar las variaciones en el nivel de satisfacción por instrumento y en el volumen de participación. La columna de variación utiliza indicadores de color: verde (▲ mejora), rojo (▼ descenso) y gris (→ sin cambio o nuevo instrumento).

Encuesta	Marzo 2026	Abril 2026	Variación	N° Marzo	N° Abril	Δ Respuestas
Asistencia Técnica	**4.70**	**4.70**	→ **0.00**	173	173	→ **0.00**
Auditorías/Verif./Supervisión	**4.67**	**4.55**	▼ **0.12**	95	90	▼ **5.00**
Capacitaciones	**4.87**	**4.93**	▲ **+0.06**	40	5	▼ **35.00**
Reuniones	**4.47**	**4.75**	▲ **+0.28**	27	19	▼ **8.00**
Eventos y Jornadas	—	**4.94**	**Nuevo ✓**	—	2	**Nuevo ✓**
CONSOLIDADO GENERAL	**4.68**	**4.66**	▼ **0.02**	335	289	▼ **46.00**

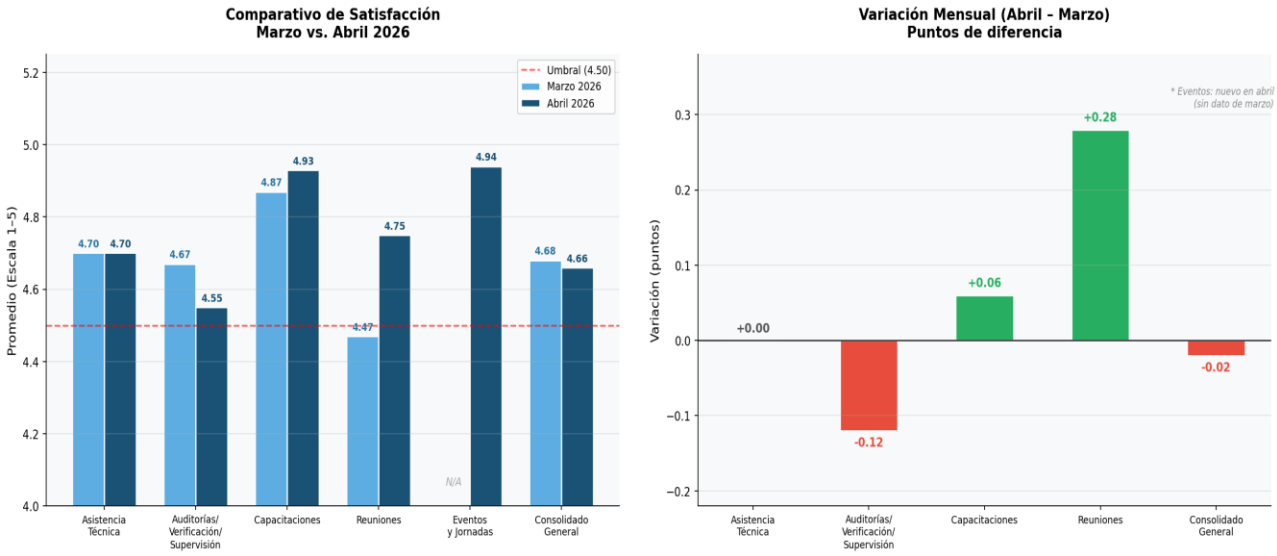


Gráfico 4. Comparativo de satisfacción y variación mensual marzo vs. abril 2026. Fuente: Encuestas misionales 2026.

- La Asistencia Técnica mantiene su promedio estable en 4.70, siendo el único instrumento sin variación entre los dos períodos, lo que evidencia consistencia en la prestación de este servicio misional.
- Las Reuniones presentan la variación positiva más significativa del período (+0.28 puntos), pasando de ser la actividad con menor calificación en marzo (4.47) a ubicarse en el segundo lugar en abril (4.75), lo que refleja la efectividad de las acciones de mejora implementadas.
- Las Capacitaciones mejoran levemente (+0.06 puntos), consolidando su posición como el instrumento recurrente mejor evaluado en ambos períodos.
- Las Auditorías/Verificación/Supervisión registran la variación negativa más preocupante (−0.12 puntos), con una tendencia descendente que requiere intervención inmediata en el plan de mejoramiento del GIGGCS.
- El volumen total de respuestas disminuyó en 46 registros entre marzo y abril (de 335 a 289), siendo las Capacitaciones el instrumento con mayor reducción proporcional (de 40 a 5 respuestas, −87.5%), lo que representa un riesgo para la representatividad del análisis en períodos subsiguientes.
- Los Eventos y Jornadas se incorporan por primera vez en abril con 2 respuestas y el promedio más alto del período (4.94), sentando una línea base positiva para el seguimiento de este instrumento en los próximos meses.

5. Conclusiones

Con base en el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción misional del mes de abril de 2026 y su comparación con el período de marzo, se derivan las siguientes conclusiones:

- El promedio consolidado de satisfacción para el mes de abril de 2026 se ubica en 4.66/5.00 (97.0% de satisfacción general). Si bien este resultado representa un nivel de percepción positivo y superior al umbral referencial de 4.50, refleja una leve disminución de 0.02 puntos respecto a marzo (4.68), explicada principalmente por el descenso en las Auditorías y la reducción del volumen en Capacitaciones, modalidad históricamente de alto puntaje.

- Los Eventos y Jornadas, incorporados por primera vez en abril de 2026, registran el promedio más alto del período (4.94/5.00) con un 100% de satisfacción en siete de ocho ítems, lo que establece una línea base positiva para el seguimiento de este instrumento y evidencia la calidad de las jornadas desarrolladas por el Grupo de Aseguramiento en Salud.

- Las Capacitaciones mantienen el nivel más alto de satisfacción entre los instrumentos recurrentes (4.93/5.00), consolidándose como la actividad misional mejor evaluada por segundo mes consecutivo, con 100% de respuestas satisfactorias en diez de once ítems.

- Las Reuniones presentan la mejora más significativa del período (+0.28 puntos), al pasar de 4.47 en marzo a 4.75 en abril, superando el umbral referencial y alcanzando el 100% de satisfacción en todos los ítems evaluados. Esta mejora sugiere que las acciones correctivas implementadas en marzo tuvieron un efecto positivo y sostenido.

- La Asistencia Técnica mantiene un desempeño estable (4.70/5.00), aunque persiste una brecha de 0.15 puntos entre el GIGGCS (4.70) y el Grupo de Aseguramiento en Salud (4.55), sustentada en la baja calificación del ítem de pertinencia temática (3.50) en este último, que registra la tasa de insatisfacción más alta entre los ítems individuales del período (33.3%).

- Las Auditorías/Verificación/Supervisión registran el promedio más bajo de los instrumentos recurrentes (4.55/5.00), con una disminución de 0.12 puntos respecto a marzo. La satisfacción general del proceso (4.40) es el único ítem que se ubica por debajo del umbral referencial de 4.50, con una tasa de insatisfacción del 7.8% que constituye la señal de alerta prioritaria del mes y que requiere acciones correctivas inmediatas.

- En materia de integridad institucional, ninguno de los cinco instrumentos registró reportes de solicitud de pago, cobro indebido, dádiva, vulneración de derechos o discriminación, lo que refleja un comportamiento ético consistente del talento humano vinculado a la Subsecretaría.

- El grupo de Gestión de Desarrollo y Prestación de Servicios no está realizando la aplicación de encuestas de satisfacción en ninguna de las líneas misionales evaluadas (Asistencia Técnica, Auditorías, Capacitaciones, Reuniones y Eventos y Jornadas), incumplimiento que se registra por segundo mes consecutivo. Esta

omisión constituye un incumplimiento sistemático del protocolo de medición de la experiencia del usuario establecido en el Plan de Trabajo misional, lo que impide la evaluación integral del desempeño de este grupo e imposibilita la identificación oportuna de oportunidades de mejora en sus líneas de intervención.

6. Recomendaciones

6.1 Para el Grupo de Desarrollo y Prestación de Servicios

- Implementar de manera inmediata el protocolo de aplicación de encuestas de satisfacción en todas las modalidades de intervención misional (Asistencia Técnica, Auditorías, Capacitaciones, Reuniones y Eventos y Jornadas), siguiendo los lineamientos del Plan de Trabajo institucional. El incumplimiento reiterado por dos períodos consecutivos debe ser escalado a las instancias directivas para su gestión formal.
- Designar un responsable específico para la coordinación y seguimiento de la aplicación de encuestas, con reporte mensual de cumplimiento a la Subsecretaría.

6.2 Para el Grupo de Aseguramiento en Salud

- Revisar y ajustar el proceso de caracterización de necesidades previo a las asistencias técnicas, con el fin de alinear los contenidos de las asesorías con las expectativas y requerimientos específicos de cada organismo visitado. La brecha de 1.2 puntos en pertinencia temática (3.50 vs. referencial 4.50) es el indicador más crítico del período y requiere intervención inmediata.
- Continuar replicando las buenas prácticas evidenciadas en Capacitaciones (5.00) y Eventos y Jornadas (4.94), identificando los factores de éxito para trasladarlos a la modalidad de Asistencia Técnica.
- Aumentar el volumen de encuestas aplicadas en Asistencia Técnica y en Eventos y Jornadas, garantizando la captura del mayor número posible de participantes en cada actividad.

6.3 Para el Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad en Salud

- Diseñar e implementar un plan de mejoramiento específico para las Auditorías/Verificación/Supervisión, enfocado en: (a) fortalecer las competencias comunicativas y relacionales del equipo auditor, (b) mejorar la percepción de objetividad del proceso mediante protocolos estandarizados de retroalimentación, y (c) establecer indicadores de seguimiento mensual para la satisfacción general del proceso (actualmente en 4.40).
- Replicar las buenas prácticas identificadas en las Reuniones de abril, particularmente en la gestión de agendas, uso de materiales de apoyo y tiempos, como modelo de mejora continua para las demás modalidades de intervención.
- Fortalecer el proceso de aplicación de encuestas en Capacitaciones para garantizar la captura de al menos el 80% de los participantes por sesión, dado que

la reducción de 40 a 5 respuestas entre marzo y abril (−87.5%) compromete la representatividad del análisis.

- Mantener los estándares de calidad alcanzados en las Reuniones y proyectar estas buenas prácticas como modelo a replicar en las demás líneas de intervención misional.