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

El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), instaurado mediante el Decreto 1011 de 2006, establece la medición sistemática de la satisfacción de los usuarios como pilar estratégico del proceso de mejora continua en la prestación de servicios de salud. En concordancia con dicho marco normativo, la evaluación periódica de las percepciones de los actores institucionales frente a las actividades de inspección, vigilancia, control, formación y asistencia técnica constituye un mecanismo esencial para el fortalecimiento de la gestión pública en salud.

La Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación de Servicios de la Secretaría de Salud Pública del Municipio de Santiago de Cali, en cumplimiento del artículo 2 del Decreto 1011/2006, implementa encuestas de satisfacción asociadas a sus actividades misionales. Estas encuestas se aplican después de la ejecución de las actividades de Asistencia Técnica, Auditorías/Verificación/Supervisión, Capacitaciones, Eventos/Jornadas y Reuniones, con el propósito de evaluar la calidad, pertinencia e impacto de las acciones desarrolladas por los grupos de trabajo que conforman la Subsecretaría.

El presente documento expone los resultados de la medición de satisfacción correspondiente al mes de mayo de 2026, procesando un total de 232 registros de respuesta provenientes de cinco (5) tipologías de encuesta misional. Los datos recopilados a través de formularios digitales permiten conocer la percepción de las IPS, EPS, profesionales independientes, comunidad y demás actores del Sistema de Salud que participaron en las actividades del período.

Los resultados presentados se enmarcan en los principios del SOGCS —accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad— y constituyen un insumo fundamental para el ciclo PHVA (Planear–Hacer–Verificar–Actuar) de la Subsecretaría, orientando la toma de decisiones hacia la optimización permanente de los servicios ofrecidos.

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.

3.1. Instrumento de Medición

La medición de satisfacción se efectuó mediante cinco (5) encuestas estructuradas, una por tipología de actividad misional, basadas en la escala de Likert de cinco (5) puntos con la siguiente equivalencia semántica:

Valor	Categoría	Descripción
1	Muy insatisfecho	Experiencia percibida como muy negativa o deficiente.
2	Poco satisfecho	Experiencia percibida con aspectos negativos significativos.
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	Experiencia percibida como neutral.
4	Satisfecho	Experiencia percibida de manera positiva.
5	Muy satisfecho	Experiencia percibida como excelente o sobresaliente.

3.2. Sistema de Colorimetría (Semáforo)

Para la interpretación de los resultados se adoptó el siguiente sistema de colorimetría basado en el puntaje promedio ponderado:

Rango	Nivel	Interpretación
4.50 – 5.00	Muy satisfactorio	Nivel óptimo. Se mantiene y fortalece.

Rango	Nivel	Interpretación
3.50 – 4.49	Satisfactorio	Nivel aceptable con oportunidades de mejora identificables.
< 3.50	Insatisfactorio	Nivel crítico que requiere intervención inmediata.

3.3. Universo y Participación

Para el mes de mayo de 2026 se procesaron 232 registros de respuesta distribuidos entre cinco (5) tipologías de encuesta misional y tres (3) grupos de trabajo:

Tipo de Encuesta	Grupo(s) de Trabajo Responsable(s)	N° Respuestas	% del Total
Asistencia Técnica	SSP-Gestión Integral de Garantía de la Calidad en Salud (n=91) SSP-Aseguramiento en Salud (n=19)	**110**	47.4%
Auditorías / Verificación / Supervisión	SSP-Gestión Integral de Garantía de la Calidad en Salud (n=10) SSP-Aseguramiento en Salud (n=2)	**12**	5.2%
Capacitaciones	SSP-Aseguramiento en Salud (n=15)	**15**	6.5%
Eventos / Jornadas	SSP-Aseguramiento en Salud (n=22)	**22**	9.5%
Reuniones	SSP-Desarrollo y Prestación de Servicios (n=71) SSP-Gestión Integral de Garantía de la Calidad en Salud (n=2)	**73**	31.5%
TOTAL	**3 grupos de trabajo**	**232**	**100.0%**

4. Resultados y análisis

4.1 Consolidado general de satisfacción – mayo 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	Promedio General	% Insatisfacción (puntajes 1–2)	% Satisfacción ≥4	Nivel de Satisfacción
Asistencia Técnica	110	**4.81**	2.7%	**96.9%**	**Muy satisfactorio**
Auditorías / Verificación / Supervisión	12	**4.84**	0.0%	**100.0%**	**Muy satisfactorio**
Capacitaciones	15	**4.99**	0.0%	**100.0%**	**Muy satisfactorio**
Eventos / Jornadas	22	**4.48**	0.0%	92.0%	**Satisfactorio**
Reuniones	73	**4.31**	**4.5%**	83.6%	**Satisfactorio**
TOTAL / PROMEDIO GENERAL	**232**	**4.65**	**2.6%**	**92.9%**	**Muy satisfactorio**

El promedio general consolidado del mes de mayo de 2026 es de 4.65/5.00 (Muy Satisfactorio). Tres (3) de las cinco (5) tipologías superan el umbral óptimo de 4.50, lideradas por Capacitaciones (4.99). Las encuestas de Eventos/Jornadas (4.48) y Reuniones (4.31) se ubican en la categoría Satisfactorio, constituyendo las principales áreas de atención para el período. La tipología de Reuniones registra además el mayor porcentaje de insatisfacción global (4.5%) y el menor porcentaje de satisfacción ≥4 (83.6%).

4.2 Gráfico 1: Satisfacción por Tipo de Encuesta y Participación por Grupo

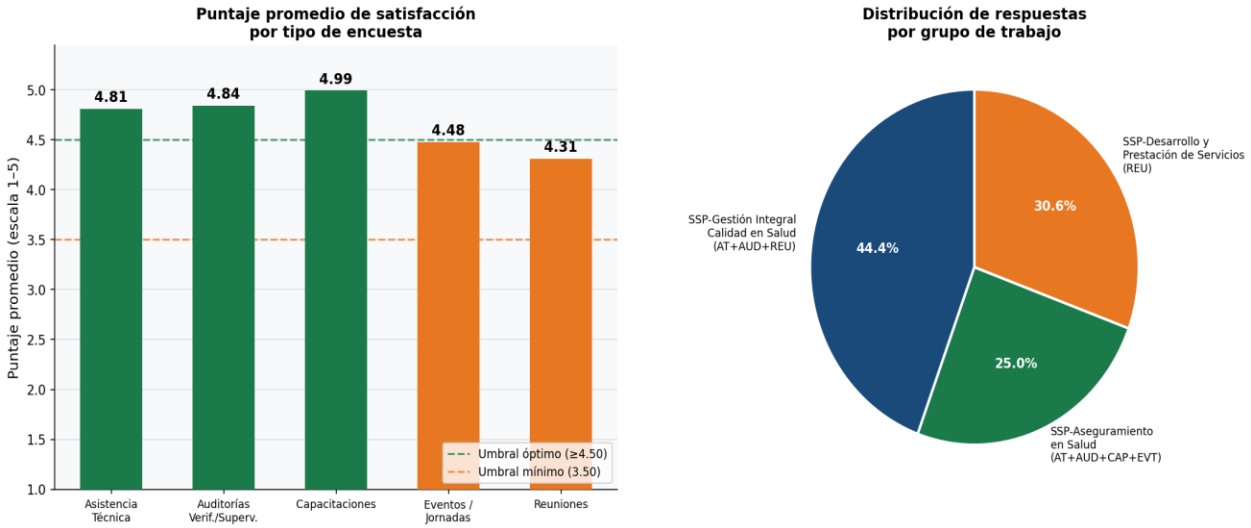


Gráfico 1. Puntaje promedio de satisfacción por tipo de encuesta misional (izquierda) y distribución porcentual de respuestas por grupo de trabajo (derecha). Mayo 2026.

El panel derecho evidencia que el grupo SSP-Desarrollo y Prestación de Servicios concentra el 30.6% del total de respuestas del período (n=71), aunque participa

exclusivamente en la tipología de Reuniones, sin cobertura en las restantes cuatro encuestas. El grupo SSP-Aseguramiento en Salud aporta el mayor volumen (n=58, 25.0%), con participación en cuatro tipologías diferentes, incluyendo la nueva encuesta de Eventos/Jornadas. El grupo SSP-Gestión Integral de Garantía de la Calidad en Salud aporta n=103 respuestas (44.4%) distribuidas en AT, Auditorías y Reuniones.

4.3 Gráfico 2: Detalle de Satisfacción por Pregunta en las Cinco Encuestas

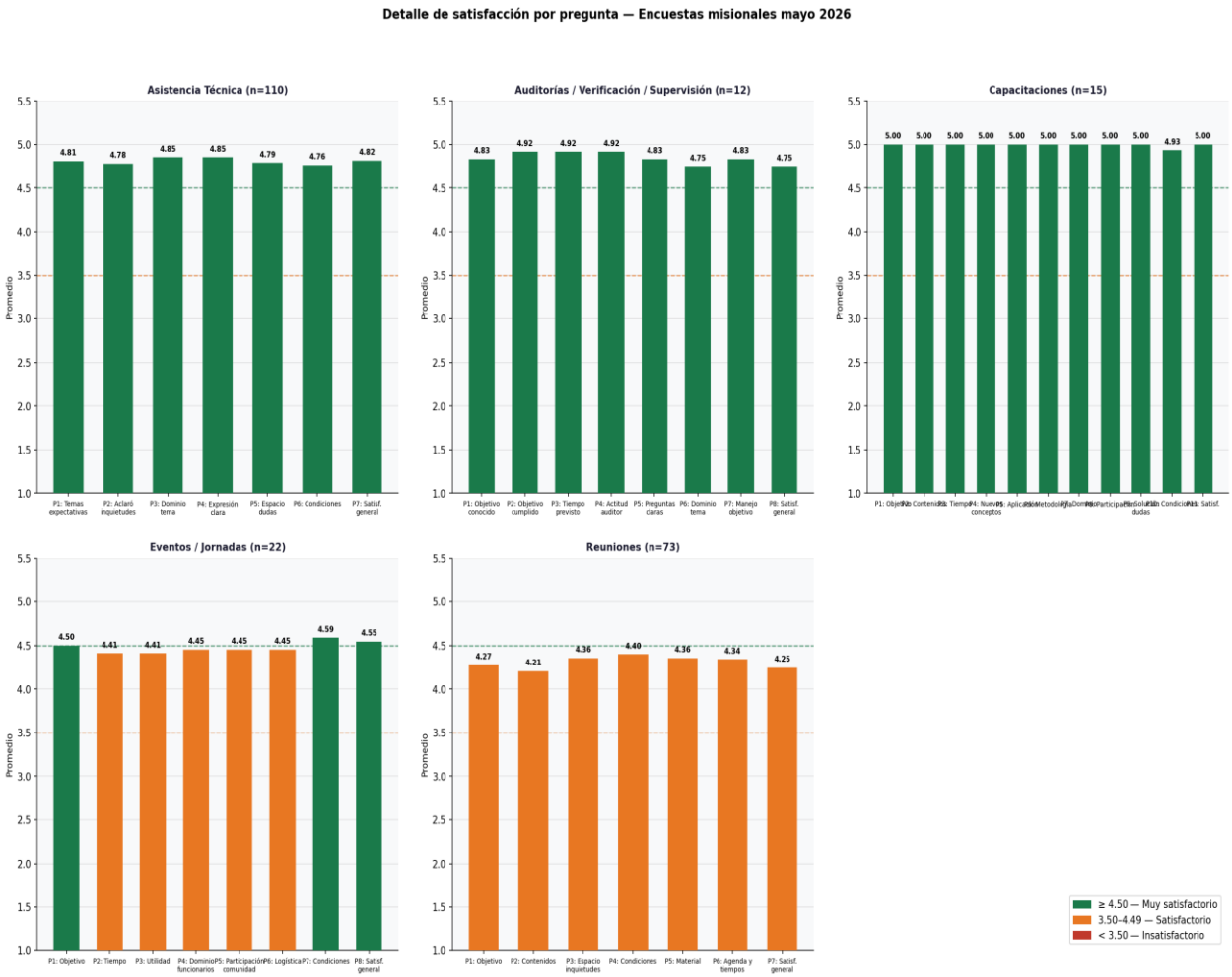


Gráfico 2. Promedio de satisfacción por pregunta en cada tipo de encuesta misional. Las líneas punteadas indican los umbrales de Muy Satisfactorio (≥4.50) y Satisfactorio (≥3.50). Mayo 2026.

El gráfico revela que las encuestas de Capacitaciones y Auditorías presentan perfiles de alta homogeneidad con todas sus preguntas por encima del umbral de Muy Satisfactorio. La encuesta de Asistencia Técnica muestra puntajes sólidos, pero con las preguntas de condiciones del desarrollo y aclaración de inquietudes ligeramente por debajo del resto. En contraste, la encuesta de Reuniones exhibe el mayor número de preguntas bajo el umbral de 4.50, siendo la satisfacción general (P7 = 4.25) y los contenidos de la reunión (P2 = 4.21) los de menor valoración del período. La nueva encuesta de Eventos/Jornadas evidencia que las condiciones del desarrollo (P7 = 4.59) y la satisfacción general (P8 = 4.55) son los aspectos mejor valorados, mientras que el tiempo de las actividades y su

utilidad práctica (P2, P3 = 4.41) presentan oportunidades de mejora.

4.4. Encuesta de Asistencia Técnica (n = 110)

Esta encuesta fue respondida por 110 actores institucionales que recibieron asesorías presenciales y virtuales durante mayo de 2026, provenientes del grupo SSP-Gestión Integral de Garantía de la Calidad en Salud (n=91) y del grupo SSP-Aseguramiento en Salud (n=19). El promedio general fue de 4.81/5.00 (Muy Satisfactorio), con un incremento de 0.11 puntos respecto al promedio registrado en marzo (4.70). El 96.9% de las respuestas obtuvo calificaciones ≥4.

N°	Pregunta	N	Promedio	% Insatisfacción (≤2)	% Satisfacción (≥4)
P1	¿Los temas desarrollados durante la asesoría respondieron a sus expectativas?	110	**4.81**	2.7%	**97.3%**
P2	¿La asesoría recibida permitió aclarar sus inquietudes?	110	**4.78**	2.7%	**96.4%**
P3	¿El facilitador demostró el dominio del tema tratado?	110	**4.86**	2.7%	**97.3%**
P4	¿El facilitador se expresó de manera clara y entendible?	110	**4.86**	2.7%	**97.3%**
P5	¿Se dio espacio para que los asistentes pudieran plantear las dudas y/o inquietudes?	110	**4.79**	2.7%	**96.4%**
P6	¿Cómo califica las condiciones para el desarrollo presencial o virtual de la asesoría?	110	**4.76**	2.7%	**96.4%**
P7	En general, ¿cómo se sintió con la asistencia técnica realizada?	109	**4.82**	2.8%	**97.2%**
Promedio general		**110**	**4.81**	**2.7%**	**96.9%**

4.5. Encuesta de Auditorías / Verificación / Supervisión (n = 12)

La encuesta fue respondida por 12 actores institucionales que recibieron visitas de auditoría, verificación o supervisión durante mayo de 2026, con participación del grupo SSP-Gestión Integral de Garantía de la Calidad en Salud (n=10) y SSP-Aseguramiento en Salud (n=2). El promedio general fue de 4.84/5.00 (Muy Satisfactorio), registrando un incremento de 0.17 puntos frente al mes de marzo (4.67). Todas las preguntas alcanzaron el 100% de satisfacción ≥4 y el porcentaje de insatisfacción fue 0.0% en la totalidad de las dimensiones evaluadas. Las preguntas referidas al cumplimiento del objetivo, el tiempo previsto y la actitud del auditor obtuvieron el máximo de 4.92/5.00.

N°	Pregunta	N	Promedio	% Insatisfacción (≤2)	% Satisfacción (≥4)
P1	¿Se dio a conocer el objetivo de la	12	**4.83**	0.0%	**100.0%**

N°	Pregunta	N	Promedio	% Insatisfacción (≤2)	% Satisfacción (≥4)
	auditoría/verificación/supervisión?				
P2	¿Se cumplió el objetivo de la auditoría/verificación/supervisión?	12	**4.92**	0.0%	**100.0%**
P3	¿La auditoría/verificación/supervisión se desarrolló en el tiempo previsto?	12	**4.92**	0.0%	**100.0%**
P4	¿Qué calificación le da a la actitud del auditor/verificador/supervisor durante el ejercicio?	12	**4.92**	0.0%	**100.0%**
P5	¿Las preguntas planteadas por el auditor/verificador/supervisor fueron claras y acordes?	12	**4.83**	0.0%	**100.0%**
P6	¿El auditor/verificador/supervisor demostró dominio y conocimiento respecto a los temas?	12	**4.75**	0.0%	**100.0%**
P7	¿La auditoría tuvo un manejo objetivo por parte del (los) auditores/verificadores?	12	**4.83**	0.0%	**100.0%**
P8	En general, ¿cómo se sintió con la auditoría/verificación/supervisión realizada?	12	**4.75**	0.0%	**100.0%**
Promedio general		**12**	**4.84**	**0.0%**	**100.0%**

4.6. Encuesta de Capacitaciones (n = 15)

La encuesta de Capacitaciones fue respondida por 15 participantes de actividades formativas desarrolladas en mayo de 2026, exclusivamente del grupo SSP-Aseguramiento en Salud. Esta tipología alcanzó el promedio más alto de todas las encuestas del período: 4.99/5.00 (Muy Satisfactorio), con el 100% de las respuestas en puntajes ≥4 en todas las preguntas. De las once (11) dimensiones evaluadas, diez (10) obtuvieron el máximo de 5.00/5.00. Únicamente la pregunta sobre las condiciones del desarrollo (P10) registró un promedio de 4.93/5.00, siendo el único valor diferente al máximo absoluto.

N°	Pregunta	N	Promedio	% Insatisfacción (≤2)	% Satisfacción (≥4)
P1	¿Se dio a conocer y se cumplió el objetivo de la capacitación?	15	**5.00**	0.0%	**100.0%**
P2	¿Los contenidos brindados fueron coherentes con el objetivo planteado?	15	**5.00**	0.0%	**100.0%**
P3	¿Los temas se desarrollaron en el tiempo previsto?	15	**5.00**	0.0%	**100.0%**
P4	¿La capacitación aportó nuevos conceptos y/o técnicas que antes no conocía?	15	**5.00**	0.0%	**100.0%**
P5	¿Los conocimientos recibidos le	15	**5.00**	0.0%	**100.0%**

N°	Pregunta	N	Promedio	% Insatisfacción (≤2)	% Satisfacción (≥4)
	permitirán llevarlos a la práctica en su vida cotidiana?				
P6	¿La metodología y los materiales utilizados por el facilitador permitieron el entendimiento?	15	**5.00**	0.0%	**100.0%**
P7	¿El facilitador demostró el dominio del tema brindado?	15	**5.00**	0.0%	**100.0%**
P8	¿Durante la capacitación se propició la participación de los asistentes?	15	**5.00**	0.0%	**100.0%**
P9	¿Durante la capacitación se dio espacio para la solución de inquietudes?	15	**5.00**	0.0%	**100.0%**
P10	¿Cómo califica las condiciones para el desarrollo presencial o virtual de la capacitación?	15	**4.93**	0.0%	**100.0%**
P11	En general, ¿cómo se sintió con la actividad de capacitación realizada?	15	**5.00**	0.0%	**100.0%**
Promedio general		**15**	**4.99**	**0.0%**	**100.0%**

4.7. Encuesta de Eventos / Jornadas (n = 22) — Nuevo instrumento

La encuesta de Eventos/Jornadas se incorpora por primera vez en el período de mayo de 2026 como herramienta de medición misional para las actividades de jornadas de salud, ferias, eventos comunitarios y similares. Fue respondida por 22 participantes, todos pertenecientes al grupo SSP-Aseguramiento en Salud. El promedio general fue de 4.48/5.00, clasificándose en la categoría Satisfactorio por una diferencia de 0.02 puntos respecto al umbral de Muy Satisfactorio. El porcentaje de insatisfacción fue 0.0% en todas las dimensiones, y el 92.0% de las respuestas obtuvo calificaciones ≥4. Las preguntas sobre condiciones del desarrollo (P7 = 4.59) y satisfacción general (P8 = 4.55) fueron las mejor valoradas; el tiempo de las actividades y su utilidad práctica (P2 y P3 = 4.41) obtuvieron los menores puntajes.

N°	Pregunta	N	Promedio	% Insatisfacción (≤2)	% Satisfacción (≥4)
P1	¿Se dio a conocer y se cumplió el objetivo del evento/jornada?	22	**4.50**	0.0%	**90.9%**
P2	¿Las actividades realizadas durante el evento/jornada se desarrollaron en el tiempo previsto?	22	**4.41**	0.0%	**95.5%**
P3	¿Las actividades realizadas durante el evento/jornada son útiles en su vida cotidiana?	22	**4.41**	0.0%	**90.9%**
P4	¿Los funcionarios que participaron en	22	**4.46**	0.0%	**90.9%**

N°	Pregunta	N	Promedio	% Insatisfacción (≤2)	% Satisfacción (≥4)
	el evento/jornada demostraron conocimiento y manejo del tema?				
P5	¿Durante el desarrollo del evento/jornada se propició la participación de la comunidad con preguntas?	22	**4.46**	0.0%	**90.9%**
P6	¿El evento/jornada contó con los elementos logísticos necesarios para su desarrollo?	22	**4.46**	0.0%	**90.9%**
P7	¿Cómo califica las condiciones para el desarrollo presencial o virtual del evento/jornada?	22	**4.59**	0.0%	**95.5%**
P8	En general, ¿cómo se sintió con el evento/jornada realizado?	22	**4.54**	0.0%	**90.9%**
Promedio general		**22**	**4.48**	**0.0%**	**92.0%**

4.8. Encuesta de Reuniones (n = 73)

La encuesta de Reuniones fue la de mayor volumen en mayo de 2026, con 73 respuestas correspondientes principalmente al grupo SSP-Desarrollo y Prestación de Servicios (n=71) y en menor medida al grupo SSP-Gestión Integral (n=2). El promedio general fue de 4.31/5.00 (Satisfactorio), siendo la encuesta con el menor desempeño del período. Las preguntas referidas a la satisfacción general (P7 = 4.25) y a la coherencia de los contenidos con el objetivo planteado (P2 = 4.21) presentaron los puntajes más bajos. La mayor alerta se registra en la dimensión de cumplimiento del objetivo (P1 = 4.27, con 5.5% de insatisfacción) y en los contenidos (P2 = 4.21, con 6.8% de insatisfacción), siendo esta última la de mayor porcentaje de insatisfacción del período.

N°	Pregunta	N	Promedio	% Insatisfacción (≤2)	% Satisfacción (≥4)
P1	¿Se dio a conocer el objetivo de la reunión y se cumplió con el mismo?	73	**4.27**	**5.5%**	80.8%
P2	¿Los contenidos desarrollados durante la reunión fueron coherentes con el objetivo planteado?	73	**4.21**	**6.8%**	79.5%
P3	¿Durante la reunión se dio espacio para la solución de inquietudes y/o planteamiento de las mismas?	73	**4.36**	4.1%	84.9%
P4	¿Cómo califica las condiciones para el desarrollo presencial o virtual de la reunión?	73	**4.40**	4.1%	89.0%
P5	¿El material utilizado facilitó el desarrollo de los temas?	73	**4.36**	2.7%	84.9%

N°	Pregunta	N	Promedio	% Insatisfacción (≤2)	% Satisfacción (≥4)
P6	¿Se dio cumplimiento a la agenda y los tiempos establecidos para el desarrollo de la reunión?	73	**4.34**	4.1%	86.3%
P7	En general, ¿cómo se sintió con la reunión realizada?	73	**4.25**	4.1%	79.5%
Promedio general		**73**	**4.31**	**4.5%**	**83.6%**

4.9. Tabla Comparativa por Grupo de Trabajo

Grupo de Trabajo	Encuestas Aplicadas	Total Respuestas	Promedio Global	% Insatisf.	Nivel
SSP-Gestión Integral de Garantía de la Calidad en Salud	AT, Auditorías, Reuniones	**103**	**4.79**	~2.3%	**Muy Satisf.**
SSP-Aseguramiento en Salud	AT, Auditorías, Capacitaciones, Eventos/Jornadas	**58**	**4.88**	~0.0%	**Muy Satisf.**
SSP-Desarrollo y Prestación de Servicios	Reuniones	**71**	**4.31**	**~4.5%**	**Satisfact.**

5. Conclusiones

Del análisis de los 232 registros procesados correspondientes al mes de mayo de 2026, se derivan los siguientes ocho (8) hallazgos principales:

- El nivel de satisfacción global de las actividades misionales de la Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación de Servicios para el mes de mayo de 2026 es de 4.65/5.00 (Muy Satisfactorio), evidenciando una consolidación del desempeño institucional positivo y una mejora frente al promedio de 4.70 de marzo, considerando que en mayo se incorporaron dos tipologías de menor puntaje —Eventos/Jornadas y el crecimiento en el volumen de Reuniones— que impactan el promedio consolidado.
- La encuesta de Capacitaciones alcanzó el puntaje más alto del período: 4.99/5.00, con el 100% de las respuestas en puntajes ≥4 en la totalidad de las preguntas y cero insatisfacciones. Este desempeño, liderado íntegramente por el grupo SSP-Aseguramiento en Salud, es la segunda vez que se registra una puntuación cercana al máximo absoluto en esta tipología, ratificando la solidez metodológica y técnica de los procesos formativos del grupo.
- La encuesta de Auditorías/Verificación/Supervisión registró el segundo promedio más alto (4.84/5.00), con cero insatisfacciones y 100% de respuestas ≥4 en todas las dimensiones. Este resultado representa una mejora significativa respecto a marzo (4.67), lo que indica que las acciones de mejora implementadas por el grupo

SSP-Gestión Integral están teniendo efecto positivo en la percepción de los actores del sistema.

- La encuesta de Asistencia Técnica obtuvo 4.81/5.00 (Muy Satisfactorio), registrando también una mejora frente a marzo (4.70). El 96.9% de las respuestas obtuvo puntajes ≥4 y el porcentaje de insatisfacción fue de 2.7%, concentrado principalmente en los participantes del grupo SSP-Gestión Integral. Las condiciones del desarrollo de la asesoría (P6 = 4.76) y la aclaración de inquietudes (P2 = 4.78) siguen siendo las dimensiones de menor puntuación, aunque ambas en rango de Muy Satisfactorio.
- La nueva tipología de Eventos/Jornadas obtuvo un promedio de 4.48/5.00 (Satisfactorio), ubicándose a tan solo 0.02 puntos del umbral de Muy Satisfactorio. El cero por ciento de insatisfacción en todas sus dimensiones es un indicador positivo. Las dimensiones de tiempo de las actividades y utilidad práctica (P2 y P3 = 4.41) son las que presentan mayor margen de mejora. Esta nueva encuesta, ejecutada exclusivamente por el grupo SSP-Aseguramiento en Salud, permite expandir el alcance del sistema de medición de satisfacción hacia actividades comunitarias de alto impacto social.
- La encuesta de Reuniones es la de mayor volumen (n=73) y la de menor desempeño del período (4.31/5.00, Satisfactorio), con el mayor porcentaje de insatisfacción del período (4.5%) y el menor porcentaje de satisfacción ≥4 (83.6%). Dos dimensiones se sitúan en niveles particularmente bajos: la coherencia de contenidos con el objetivo (P2 = 4.21, 6.8% insatisfacción) y la satisfacción general (P7 = 4.25, 4.1% insatisfacción). Este resultado, consistente con el observado en marzo, confirma que las reuniones representan el área de mayor riesgo institucional en términos de calidad percibida.
- El grupo SSP-Aseguramiento en Salud obtuvo el promedio más alto entre los tres grupos evaluados (4.88/5.00), participando en cuatro (4) de las cinco tipologías misionales —incluyendo la nueva encuesta de Eventos/Jornadas— con resultados sobresalientes en Capacitaciones (5.00), Auditorías (5.00) y AT (4.99). Este grupo consolida su liderazgo en calidad percibida y se convierte en referente de buenas prácticas para los demás grupos.
- El grupo SSP-Desarrollo y Prestación de Servicios continúa aplicando encuestas de satisfacción únicamente para la tipología de Reuniones (n=71), sin registro de actividad de medición en Asistencia Técnica, Auditorías/Verificación/Supervisión, Capacitaciones ni Eventos/Jornadas. Esta situación, que persiste desde al menos el mes de marzo de 2026, representa una alerta institucional relevante que limita el alcance del proceso de mejora continua en dicho grupo y constituye un incumplimiento parcial del ciclo de medición establecido en el marco del SOGCS. Se reitera la necesidad de adoptar medidas correctivas de manera prioritaria.

6. Recomendaciones

6.1 Para el Grupo de Desarrollo y Prestación de Servicios

- Continuar fortaleciendo la metodología de asistencia técnica, prestando especial atención a las condiciones del desarrollo de las asesorías y a los mecanismos de aclaración de inquietudes, que presentan los menores puntajes dentro de esta tipología. Se recomienda incluir un momento estructurado de preguntas y respuestas al cierre de cada asesoría y realizar evaluación previa de las necesidades de los actores atendidos.
- Replicar las buenas prácticas en auditorías que han permitido alcanzar 4.84/5.00 en mayo, documentando los protocolos de conducta, comunicación y socialización de hallazgos que han contribuido a este resultado. Se recomienda compartir estas prácticas con otros grupos mediante espacios de transferencia de conocimiento.
- Diseñar e implementar un plan de encuestas de satisfacción para las actividades del grupo que aún no cuentan con medición sistemática, con el fin de asegurar cobertura total en el ciclo de medición del SOGCS.

6.2 Para el Grupo de Aseguramiento en Salud

- Capitalizar el liderazgo en satisfacción del grupo documentando las metodologías de capacitación y los enfoques de relacionamiento con los actores institucionales que han permitido alcanzar puntajes próximos al máximo en Capacitaciones y Auditorías.
- Para la tipología de Eventos/Jornadas, fortalecer la planificación del tiempo de las actividades (P2 = 4.41) y el componente de utilidad práctica de los contenidos (P3 = 4.41). Se sugiere incorporar metodologías participativas más activas, gestión precisa de los tiempos de cada momento del evento y evaluación de pertinencia de los temas frente al perfil de la comunidad asistente.
- Incrementar el número de registros en las encuestas de Asistencia Técnica y Auditorías para mejorar la representatividad estadística de los resultados (n=19 y n=2 respectivamente en mayo), garantizando que el 100% de los participantes en cada actividad diligencien el formulario.

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

- Diseñar e implementar con carácter prioritario un plan de aplicación de encuestas de satisfacción para las actividades de Asistencia Técnica, Capacitaciones, Auditorías/Verificación/Supervisión y Eventos/Jornadas desarrolladas por el grupo. La ausencia de medición en estas tipologías durante dos meses consecutivos (marzo y mayo de 2026) representa un incumplimiento reiterado del ciclo de medición del SOGCS y debe resolverse con un cronograma de implementación de plazo no mayor a treinta (30) días calendario.
- Intervenir de manera estructurada la calidad de las reuniones. La dimensión de coherencia de contenidos con el objetivo (P2 = 4.21, con 6.8% de insatisfacción)

exige revisar la metodología de preparación de reuniones. Se recomienda establecer formatos estándar de preparación que incluyan: objetivo específico, agenda detallada con tiempos, materiales de apoyo y mecanismo de retroalimentación.

- Mejorar el porcentaje de satisfacción general de las reuniones (actualmente 4.25/5.00, 79.5% ≥4), que representa la dimensión más crítica del grupo. Se recomienda realizar al menos una jornada de retroalimentación con los participantes habituales para identificar aspectos específicos de mejora desde su perspectiva, y definir acuerdos de mejoramiento con compromisos verificables.
- Fortalecer la comunicación previa a las reuniones —incluyendo envío de agenda, materiales y objetivos con suficiente anticipación— como estrategia para mejorar la percepción del cumplimiento del objetivo y la coherencia de los contenidos.