



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS
BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL

INTRODUCCIÓN

La valoración de la satisfacción de los ciudadanos es un factor clave para medir los logros percibidos por la comunidad y cuyo efecto esperado es una mayor o menor receptividad de la oferta de servicios prestados por el Plan de Intervenciones Colectivas.

Las estrategias de atención a la salud adoptadas en la ciudad otorgan un papel relevante a los servicios de Atención Primaria como forma de asegurar tanto la accesibilidad a la prestación de servicios sociales y de salud que se brinda el Distrito. Se le atribuye también al Plan de Intervenciones Colectivas un papel clave como estrategia informadora que influye en la población que, en último término, persigue modificar conductas hacia lo que se concibe técnicamente como más adecuado para elevar o mantener el estado de salud.

En este sentido, la opinión del ciudadano es útil para orientar las estrategias de mejora en la operación del programa, al proporcionar una valiosa información sobre la aceptación por los ciudadanos del trabajo del personal que integra y hace posible el funcionamiento del Plan de Intervenciones Colectivas.

Para la ejecución de la encuesta de satisfacción se realizan entrevistas personalizadas a las familias y personal de escenarios institucionales de los territorios intervenidos por el PIC, utilizando un cuestionario que, fundamentalmente, explora el grado de acuerdo en temas relacionados con la oportunidad, calidad, accesibilidad y calidez de la ejecución de las diferentes intervenciones del PIC.

Esta encuesta de satisfacción responde a la necesidad de identificar las deficiencias y potencialidades que son percibidas por los usuarios frente a las acciones del Plan de Intervenciones Colectivas, información que será utilizada para realizar las acciones de mejora correspondientes y hace parte del subproceso de monitoreo y evaluación de las acciones del PIC dentro del marco de los lineamientos de Planificación y Gestión Integral de la Salud en el Territorio.

METODOLOGÍA.

La encuesta de satisfacción de las acciones del Plan de Intervenciones Colectivas se aplicará a los integrantes de las familias y personal de escenarios institucionales de los territorios, para ello se presenta a continuación los siguientes aspectos metodológicos

MUESTREO DE LAS ENCUESTAS A FAMILIAS DE LOS TERRITORIOS

Se realizó el cálculo del tamaño de la muestra para cada una de las localidades considerando como marco estadístico el listado de familias activas del Programa Salud a su Casa hasta el mes de enero de 2013. Las unidades de muestreo son las familias y las unidades de análisis los individuos que integran las familias. El cálculo del tamaño de la muestra se realizó con ayuda del software EPIDAT versión 4 empleando el módulo de muestreo y considerando las siguientes variables por localidad.

N =Tamaño de la población

p = Prevalencia esperada en la población = porcentaje de satisfacción reportado por localidad

d = Diferencia máxima esperada = 5%

α =Confianza del 95%.

Efecto del diseño= 1

El porcentaje de satisfacción reportado por cada localidad se obtuvo empleando el valor promedio de los ítems de aceptabilidad, oportunidad, pertinencia, continuidad y calidez reportados como buenos de la encuesta de satisfacción del programa SASC del año 2010 para cada una de las localidades. La siguiente tabla presenta el tamaño de muestra calculado para cada ESE.

Tabla 1. Calculo del tamaño de muestra encuesta de satisfacción a familias

Localidad	Tamaño Calculado
Engativá	544
Usaquén	554
Chapinero	359

Barrios unidos	
Suba	466
Bosa	378
Fontibón	415
Puente Aranda	538
Kennedy	
Rafael Uribe	539
Antonio Nariño	
Candelaria	442
Mártires	
Santa Fe	
San Cristóbal	404
Tunjuelito	405
Usme	535
Ciudad Bolívar	538
Sumapaz	295

La selección de familias se realiza empleando muestreo aleatorio simple por localidad de la base de APS en línea distrital.

MUESTREO DE LAS ENCUESTAS AL PERSONAL DE ESCENARIOS INSTITUCIONALES O ÁMBITOS

Ya que no existen reportes anteriores de encuestas de satisfacción de las acciones preventivas y promocionales del PIC en escenarios instituciones se realizará un muestreo por conveniencia y se seleccionara al 5% de los escenarios institucionales (Ámbito Laboral UTIS, Ámbito Escolar; Jardines y Colegios; Ámbito Comunitario; Grupos Gestores) intervenidos por los equipos



complementarios en cada una de las localidades, para este caso se establece como marco muestral las instituciones siendo las unidades de análisis los individuos intervenidos.

CAPTURA DE INFORMACIÓN

La captura de información se realizará empleando un instrumento de registro de la encuesta de satisfacción y su consolidación magnética se efectuara en una base de datos construida en Excel la cual será distribuida por el grupo de acciones en salud pública de la SDS que incluirá el número de ficha familiar aleatorizadas para cada localidad en el caso de las encuestas a familias.

Los cuestionarios serán aplicados mediante entrevista personal por los técnicos de salud pública de los Equipos de Respuesta Inicial. El periodo de aplicación de esta encuesta será a partir del mes de febrero del presente año. A continuación se expone el texto de las preguntas que conforman el cuestionario agrupadas según las dimensiones de satisfacción que valoran, anexo 1.

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Se realizará un análisis descriptivo de las variables de la encuesta de satisfacción y se ilustrar los resultados por localidad y del nivel distrital.