



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

PROCESO: PLANIFICACION Y GESTION INTEGRAL DE LOS TERRITORIOS SALUDABLES
SUBPROCESO: MONITOREO Y EVALUACIÓN
PROCEDIMIENTO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA TERRITORIOS SALUDABLES

1. PRESENTACION.

La encuesta pretende identificar las deficiencias y potencialidades que son percibidas por la población que ha sido intervenida por las diferentes acciones o atenciones que brinda el Programa Territorios Saludables, información que será utilizada para realizar las estrategias de mejora correspondientes.

2. DEFINICIÓN Y ALCANCE

La encuesta de satisfacción se desarrolla como parte de las acciones del monitoreo y evolución del programa y se espera que a partir del reconocimiento de la percepción de calidad que dan los usuarios del programa sirva como punto de partida para el fortalecimiento de la operación del programa. Los productos de esta encuesta permitirán optimizar los procesos, tiempo de ejecución y calidad del mismo. Esta intervención se desarrollará en el mes de febrero del año 2014 en todos los microterritorios y territorios contratados con la ESE, hace parte integral de la ficha técnica de Evaluación y Monitoreo del programa.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General:

Conocer la percepción de la calidad que tienen los habitantes de Bogotá que han sido incluidos en las acciones y atenciones dadas por los equipos territoriales de salud del Programa Territorios Saludables durante el año 2013.

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

3.2 Objetivos Específicos.

3.2.1. Establecer el nivel de satisfacción de individuos intervenidos acerca de la calidad de las diferentes acciones y atenciones que se generan en la operación del programa Territorios Saludables en términos de valoración del programa y talento humano, oportunidad de la acción o atención, calidad de la acción o atención realizada.

3.2.2. Establecer la línea de base de la satisfacción del programa territorios saludables en los diferentes ámbitos de operación.

4. METODOLOGIA Y OPERACIÓN

4.1. Fase 1 Desarrollo Metodológico.

4.2.1. Diseño de instrumento o formulario de la encuesta

La estructura del formulario consta de cuatro ítems que relaciona las acciones y atenciones del programa; el primero de ellos identifica del ámbito de ejecución y desarrollo, el segundo incluye la valoración de las acciones y del talento humano, un tercero que vincula la oportunidad de la ejecución de las acciones o atenciones y un cuarto que califica la calidad de la intervención realizada.

El instrumento fue construido y ajustado el equipo técnico del Área de Acciones en Salud de la Dirección de Salud Pública, de tal manera que se reduzca la posibilidad de error en interpretación, forma o conceptualización del contenido de la encuesta.

4.2.2. Diseño de la muestra por tipo de ámbito y usuario del programa.

4.2.2.1. Población Objeto

La población objeto para esta encuesta está constituida por las aquellos habitantes de la ciudad de Bogotá que han sido sujetos de intervención de las acciones o atenciones en los siete ámbitos de operación del Programa Territorios Saludables durante el periodo de enero a octubre de 2013.

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: Línea 195





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

La información poblacional de los ciudadanos-as que han sido sujetos de intervención del programa depende del ámbito de operación y de las acciones o atenciones realizadas es por ello que no es posible establecer un único tamaño de muestra por localidad, la muestra será calculada según el ámbito de operación del programa de acuerdo a las características que se presentan en la tabla 1.

Tabla 1. Características del tipo de muestro

Ámbito	Fuente de información	Tipo de muestreo o población a encuestar	Tipo de usuario a encuestar
Escolar	Listado de sedes educativas que fueron intervenidas en el periodo por los equipos territoriales de salud	Total de sedes educativas intervenidas	Usuario que recibió asistencia técnica (Docente o Directivo)
Comunitario	Base de caracterización de Organización Sociales y Comunitarias y radicada a la SDS	Por conveniencia. 50% de las Organizaciones Sociales y Comunitarios caracterizadas.	Líder de la Organización Social y Comunitaria intervenida
Laboral	Base de caracterización de Unidades de Trabajo Informal	Muestreo aleatorio simple	Líder o representante de la UTI
Institucional	Base de jardines de Secretaria Integración Distrital	Total de jardines adscritos a Secretaria de Integración Social hasta el 30 de octubre de 2012	Usuario que recibió asistencia técnica (Docente o Directivo)
Familiar	APS en línea- Salida familias con seguimiento efectivo	Muestreo aleatorio simple	Integrante de la familia
Servicios de salud colectiva	Base de acciones colectivas	Muestreo aleatorio simple	Usuario que asistió a acciones colectivas
Espacio Público	Base tamizaje de enfermedad crónica	Muestreo aleatorio simple	Usuario tamizaje de enfermedades crónicas

4.2.2.2. Tamaño del Marco de Muestreo.

El tamaño del marco de muestreo o población operativa se determina a partir del cálculo del tamaño de la muestra requerida estadísticamente en aquellos ámbitos con registros sistemático de población intervenida y en los cuales se puede efectuar muestreo aleatorio simple, tabla 2. 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.

5. N =Tamaño de la población
6. p = Prevalencia esperada en la población = porcentaje de satisfacción reportado por localidad. En esta vigencia se empleara un porcentaje del 50%
7. d = Diferencia máxima esperada = 5%.
8. α =Confianza del 95%.
9. Efecto del diseño= 1.
10. la cantidad de encuestados por ámbito de operación se presenta en la tabla 2 y el número de escenarios a encuestar según ámbito de operación en la tabla 3.

Tabla 2. Características del tipo de muestro

Ámbito	Total de unidades	Población a encuestar
Familiar	348492	9247
Servicios de salud colectiva	12423	4673
Espacio Público	11953	4029
Total	372868	17949

Tabla 3. Número de escenarios a encuestar por ámbito de operación

Ámbito	Total de unidades	No de escenarios
Escolar	122	122
Organizaciones comunitarias	1072	533
Institucional	368	369
Total	1592	1054



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

La distribución de los tamaños muestra por localidad o ESE de acuerdo al ámbito de operación se presentan en las tablas 4 y 5.

Tabla 4. Tamaño de muestra por ámbito y localidad (Individuos)

Familiar			Espacio Público			Servicios de Salud Colectiva		
Localidad	Número de familias con seguimiento	No de familias a encuestar	ESE	No de registros	Tamaño de la muestra	Localidad/ESE	No de registros	Tamaño de la muestra
Antonio Nariño	6096	489	ESE Centro Oriente	1100	359	Antonio Nariño	567	283
Barrios Unidos	2459	437	ESE Chapinero	451	223	Centro Oriente	245	122
Bosa	37504	524	ESE Engativá	889	333	Kennedy	204	102
Candelaria	2849	448	ESE Pablo VI Bosa	5486	485	Engativá	1910	416
Chapinero	2312	423	ESE Rafael Uribe U	385	192	Fontibón	2481	373
Ciudad Bolívar	52885	526	ESE San Cristóbal	893	333	Bosa	8699	501
Engativá	22822	519	ESE Suba	1323	379	Rafael Uribe Uribe	4354	474
Fontibón	30094	522	ESE Sur	657	294	San Cristóbal	5335	482
Kennedy	34871	523	ESE Tunjuelito	385	192	Suba	1583	398
Mártires	9453	503	ESE Usaquén	631	289	Tunjuelito	6862	493
Puente Aranda	9208	502	ESE Usme	431	215	Usaquén	1168	365
Rafael Uribe	31705	523	ESE Vista Hermosa	990	347	Usme	2354	434
San Cristóbal	11595	508	ESE Fontibón	591	280	Ciudad Bolívar	463	230
Santa Fe	5083	481						
Suba	29804	522						
Sumapaz	467	249						
Tunjuelito	11765	508						
Usaquén	25976	521						
Usme	21544	519						

Tabla 5. Distribución de Escenarios por ámbito y localidad.

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: Línea 195





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

Institucional		Escolar		Comunitario		
Localidad	No de Jardines a encuestar	Localidad	No de Sedes de Instituciones Educativas	Localidad	No de Registros	No de Organizaciones
Antonio Nariño	5	Antonio Nariño	1	San Cristóbal	335	167
Barrios Unidos	9	Barrios Unidos	0	Usme	157	78
Bosa	44	Bosa	7	Tunjuelito	39	19
Candelaria	2	Candelaria	0	Bosa	220	110
Chapinero	5	Chapinero	3	Kennedy	85	42
Ciudad Bolívar	50	Ciudad Bolívar	5	Ciudad Bolívar	175	87
Engativá	21	Engativá	4	Sumapaz	10	5
Fontibón	13	Fontibón	SD	Puente Aranda	51	25
Kennedy	39	Kennedy	6			
Mártires	5	Mártires	1			
Puente Aranda	10	Puente Aranda	1			
Rafael Uribe	24	Rafael Uribe	2			
San Cristóbal	25	San Cristóbal	4			
Santa Fe	12	Santa Fe	2			
Suba	31	Suba	13			
Sumapaz	2	Sumapaz	0			
Teusaquillo	1	Teusaquillo	0			
Tunjuelito	15	Tunjuelito	4			
Usaquén	17	Usaquén	6			
Usme	38	Usme	6			

Fase 2. ALISTAMIENTO.

En esta fase el técnico de sistemas local y los Coordinador territoriales y local revisará los anexos de esta guía relacionada con los muestreos entregados por la DSP para cada uno de los ámbitos. En el caso del ámbito familiar es necesario que el técnico de sistemas local verifique el número de ficha familiar entregado e incluya los datos de microterritorios, territorio y dirección de acuerdo a la base de datos de APS en línea suministrada por la SDS. Este último archivo debe ser entrega a la Coordinación local para su distribución a los equipos territoriales para la aplicación de las encuestas.

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

Posterior a la impresión y distribución del formato de la encuesta se procederá a socializarlo al interior del equipo territorial.

Responsables de la Fase 2:

- Lidera Coordinación del local, profesionales de apoyo a la gestión territorial.
- Técnico de Sistema local

FASE 3: EJECUCION

La aplicación de la encuesta de satisfacción para los ámbitos de Escolar, Comunitario, Laboral Institucional y Familiar se realizara por el técnico en salud de ERI territorial de forma presencial. Para los ámbitos de Servicios de Salud Colectiva y Espacio Público se efectuará de forma telefónica de acuerdo a la información de muestreo suministrada por las ESE.

Responsables de la Fase 2:

- Lidera Coordinación del Territorio, profesionales de apoyo a la gestión territorial
- Deben participar todos los y las técnicas y profesionales del ERI

4.2.3 FASE 4: SISTEMATIZACION

La captura de información se realizará empleando un instrumento de registro de la encuesta de satisfacción y su consolidación magnética se efectuara en la base de datos distribuida por la por SDS.

Entre los criterios de calidad a verificar de la información de las encuestas de santificación se encuentran:

- Duplicidad de registros
- Inclusión de las familias, escenarios e individuos muestreados por la DSP de la SDS.
- Conservación de la estructura de la base de datos

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

- Entrega de 1 sola base de datos que consolide la información de las encuestas aplicada en todos los ámbitos de operación de la localidad o ESE.

Productos

Producto	Periodicidad	Medios de Verificación	Responsables
Base de datos del total de encuestas aplicadas de acuerdo a los tamaños a los muestra establecidos y con criterios de calidad mínimos	Diaria a partir de la tercera semana de enero y hasta la tercera semana de febrero de 2014	Base de datos de encuestas aplicadas consolidada por localidad y con aval técnico del grupo de gestión de la información de la SDS. Solo se recibe una base por localidad o ESE que consolide toda la información de las encuestas aplicadas en los diferentes ámbitos	Equipo de coordinación territorial, apoyo a la gestión operativa, Equipo ERI y ERC
Documento de análisis de resultados de la encuesta de satisfacción aplicadas en los diferentes ámbitos	Entrega en la primera semana del mes de marzo de 2013.	Informe de análisis de resultados de la encuesta de satisfacción por localidad y territorio.	Equipo de coordinación territorial, apoyo a la gestión operativa.

Fecha de entrega: 28 de febrero de 2014 en medio magnético a grupo de gestión de la información componente Acciones SDS con acta de concepto técnico favorable a calidad de los mismos, según programación enviada por correo electrónico.

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANANA