

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

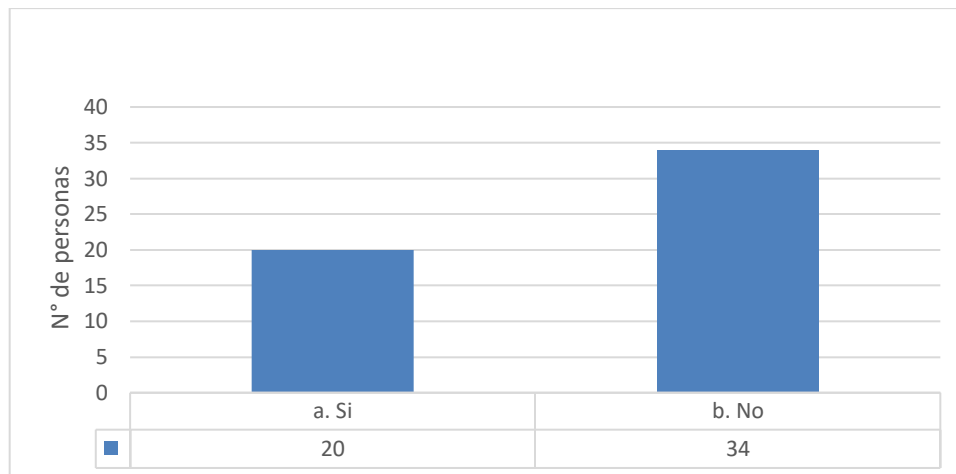
La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – Vigencia 2025 de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. se llevó a cabo el 20 de marzo de 2026. El ejercicio fue evaluado mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción, cuyo propósito fue medir la percepción de la ciudadanía frente al desarrollo de la jornada. Se contó con la asistencia presencial de 150 personas, entre integrantes de los Espacios e Instancias de Participación Social en Salud, colaboradores y representantes de otros grupos de interés; adicionalmente, participaron 14 personas de manera virtual.

El instrumento de medición fue diligenciado por 54 participantes (50 en formato físico y 4 en modalidad virtual). Es importante resaltar que la entidad acogió el modelo de encuesta de satisfacción para ejercicios de Rendición de Cuentas establecido por la Veeduría Distrital, garantizando así la aplicación de criterios estandarizados para la evaluación del ejercicio.

A partir de lo anterior, se relacionan los resultados arrojados en cada una de las preguntas planteadas en el cuestionario de satisfacción:

1. ¿Es la primera vez que usted participa en un espacio de audiencia pública y/o diálogo ciudadano citado por esta entidad distrital y/o alcaldía local?

Gráfica 1. Participación en audiencias públicas y/o diálogos ciudadanos

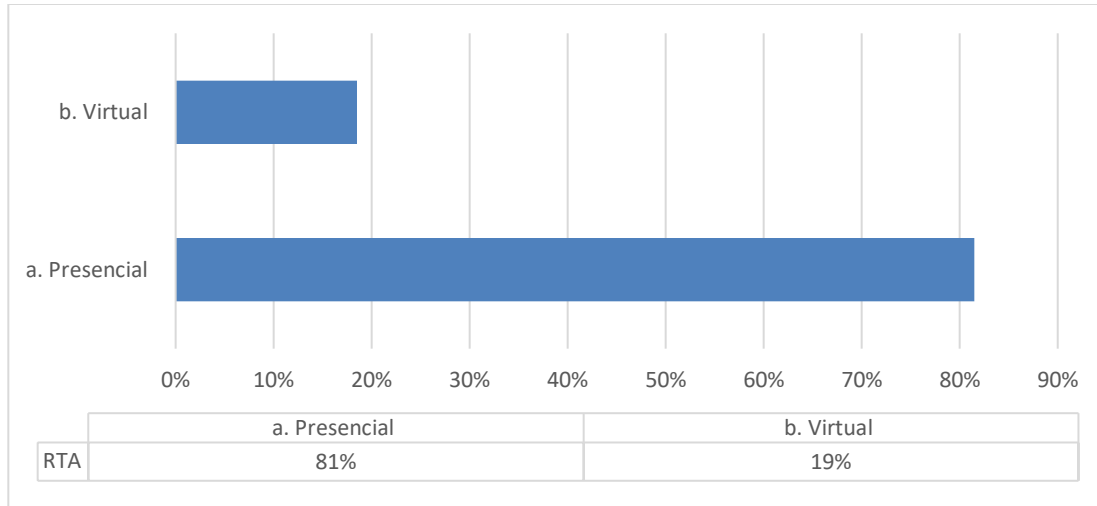


Fuente: Encuesta de satisfacción – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

Según la gráfica anterior, se evidencia que 34 personas, equivalentes al 63 % de los asistentes, han participado previamente en un espacio de Audiencia Pública y/o Diálogo Ciudadano de la Subred Sur Occidente. Por su parte, 20 personas (37 %) manifiestan que es la primera vez que participan en este tipo de espacios.

2. ¿En qué modalidad participó del diálogo ciudadano o audiencia pública?

Gráfica 2. Modalidad en la que la ciudadanía participó.



Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

La gráfica anterior evidencia que el 81 % de los ciudadanos participaron de manera presencial en el evento, mientras que el 19 % lo hicieron de forma virtual. Cabe resaltar que la entidad dispuso puntos satélite en las localidades de Kennedy, Fontibón y Puente Aranda para la transmisión de la Audiencia. Asimismo, el evento fue transmitido a través del canal oficial de YouTube de la entidad.

3. Tipo de actor

Gráfica 3. Tipo de población participante en el dialogo ciudadano

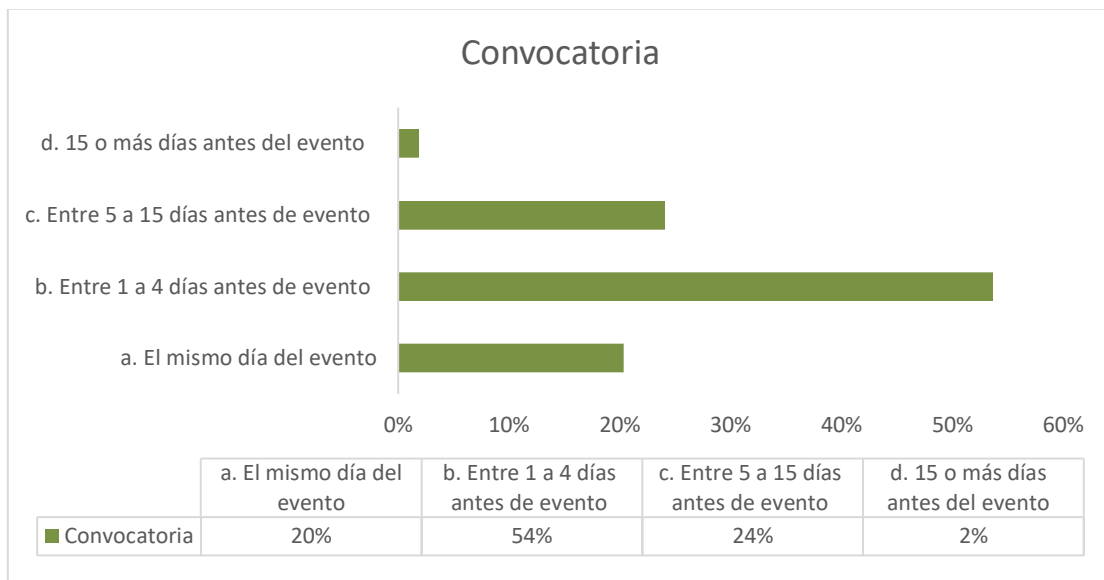


Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

La información evidencia que la mayor participación en el evento proviene de organizaciones sociales y comunitarias (54 % - 29), lo que refleja una articulación sólida con las instancias formales de participación en salud y con actores del nivel local y distrital. La presencia de servidores públicos (17 % - 9) y contratistas (13 % - 7) muestra un acompañamiento institucional relevante, mientras que la participación del sector privado (9 % - 5) aporta una visión complementaria desde otros actores del territorio. El 7 % (4) de asistencia ciudadana individual indica una oportunidad de fortalecer estrategias que promuevan una mayor vinculación directa de la ciudadanía no organizada en este tipo de espacios.

4. Usted se enteró de este evento:

Gráfica 4. Convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

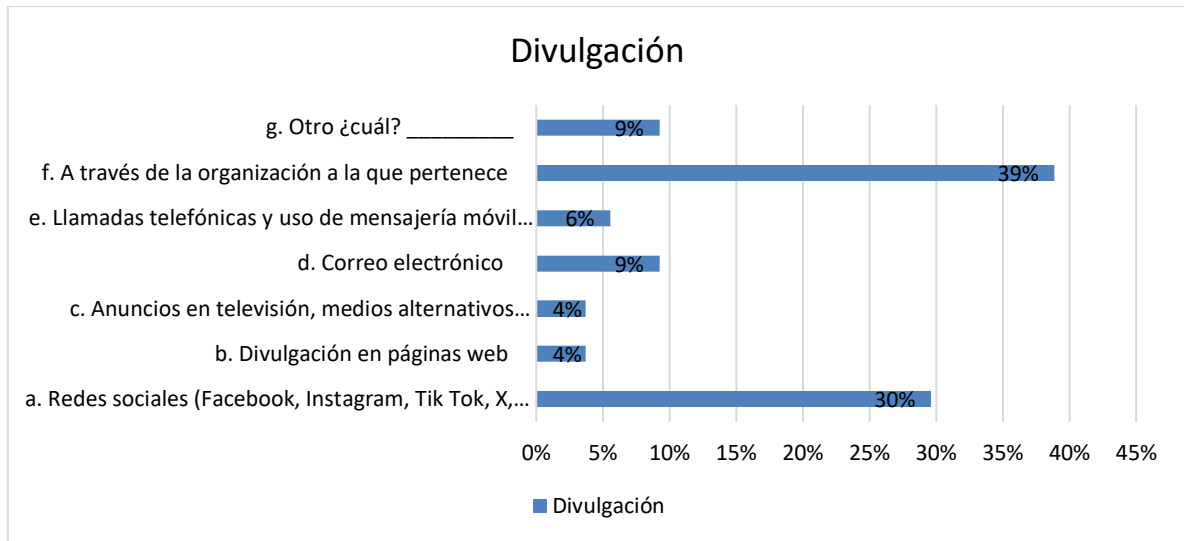


Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

Los resultados muestran que el 54 % de los encuestados se enteró de la convocatoria entre 1 y 4 días antes del evento, lo que evidencia una difusión mayoritariamente de corto plazo. Un 24 % conoció la información con una anticipación de entre 5 y 15 días, mientras que el 20 % se enteró el mismo día y solo el 2 % con 15 días o más de antelación. En conjunto, los resultados sugieren la necesidad de fortalecer la estrategia de divulgación para ampliar los tiempos de convocatoria y favorecer una participación más planificada.

5. Medio principal por el cual tuvo conocimiento del evento:

Gráfica 5. Medio por el cual se enteró de la convocatoria

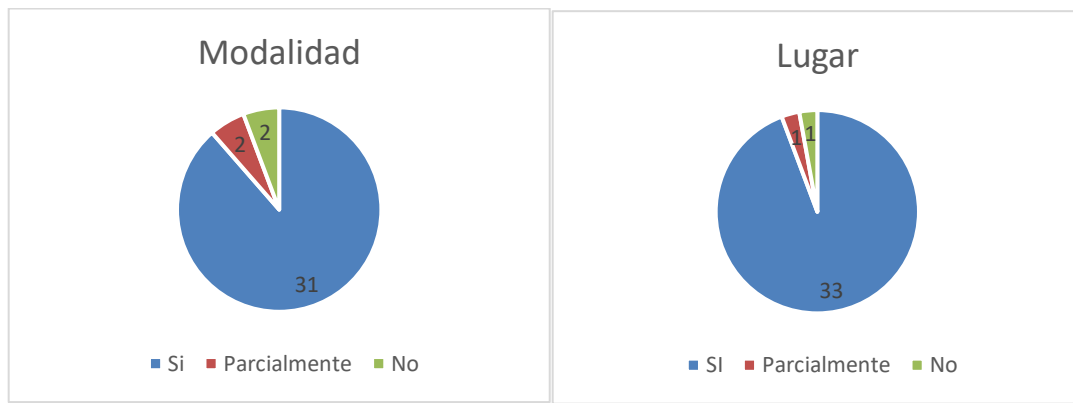


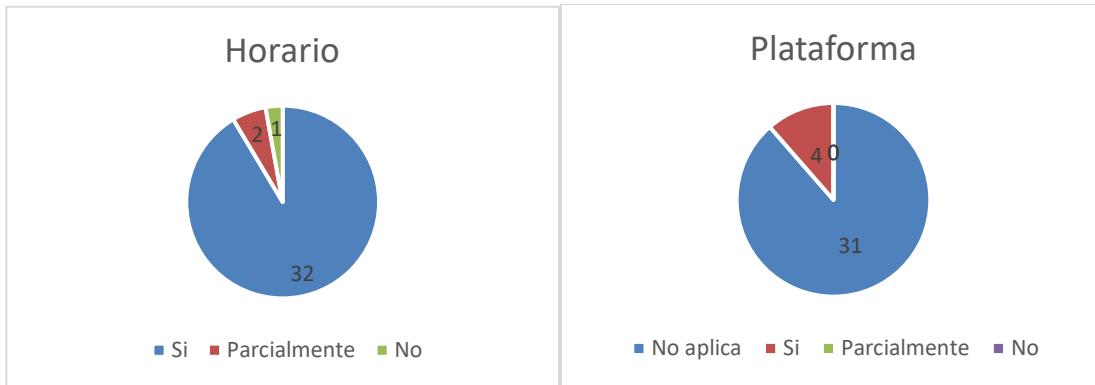
Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

Los resultados evidencian que el principal canal de difusión fue la organización a la que pertenecen los participantes (39 %), lo que confirma el papel estratégico de las redes organizativas en la convocatoria. Las redes sociales representaron el 30 %, consolidándose como el segundo medio más efectivo. En menor proporción, se identifican el correo electrónico (9 %), las llamadas telefónicas (6 %), los medios alternativos (4 %) y las páginas web institucionales (4 %). Un 9 % señaló otros medios, principalmente el voz a voz y la Oficina de Participación Comunitaria de la Subred, lo que resalta la importancia de la gestión territorial directa como complemento a los canales digitales.

6. ¿Qué tan fácil fue para usted participar teniendo en cuenta la modalidad, el lugar, el horario y la plataforma virtual (Si asistió de manera presencial, marque no aplica en el ítem plataforma (virtual))?

Gráfica 6. Modalidad, lugar, horario, plataforma:





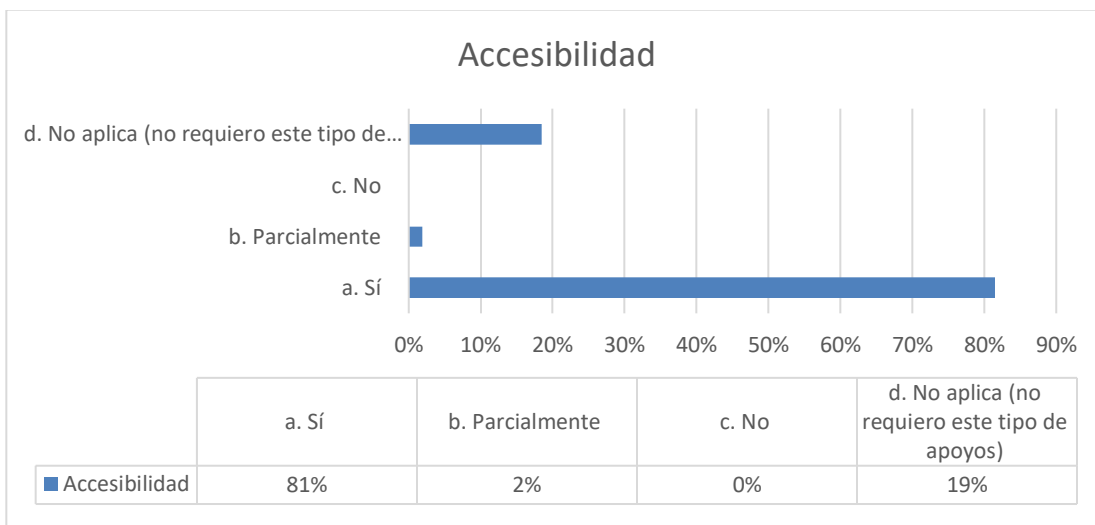
Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

La sexta pregunta fue respondida por el 81 % de los encuestados (35 personas). En términos generales, la mayoría calificó como muy buenas las condiciones del evento, particularmente en lo relacionado con la modalidad, el lugar, el horario y la plataforma utilizada para la transmisión a través del canal de YouTube institucional.

Lo anterior refleja una valoración positiva de los aspectos logísticos y operativos del ejercicio.

7. ¿El evento contó con condiciones adecuadas de accesibilidad para personas con discapacidad (por ejemplo, acceso físico, apoyos técnicos, interpretación, señalización)?

Gráfica 7. Accesibilidad:



Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

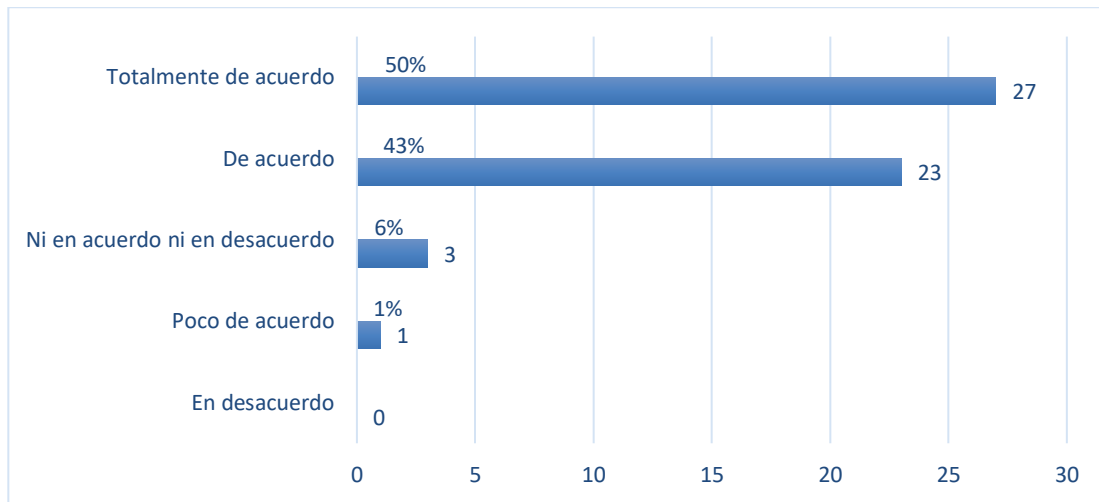
La información muestra que el 81 % de los participantes consideró que el evento contó con condiciones adecuadas de accesibilidad para personas con discapacidad. Un 2 % señaló

que estas se brindaron de manera parcial, mientras que el 19 % indicó que no aplica, dado que no requiere este tipo de apoyos.

En términos generales, los resultados reflejan una percepción favorable frente a las medidas de accesibilidad implementadas.

8. En su experiencia, la metodología utilizada en el evento facilitó la participación ciudadana. - (1 En desacuerdo / 5 Totalmente de acuerdo)

Gráfica 7. Experiencia de los participantes con la metodología empleada en el diálogo



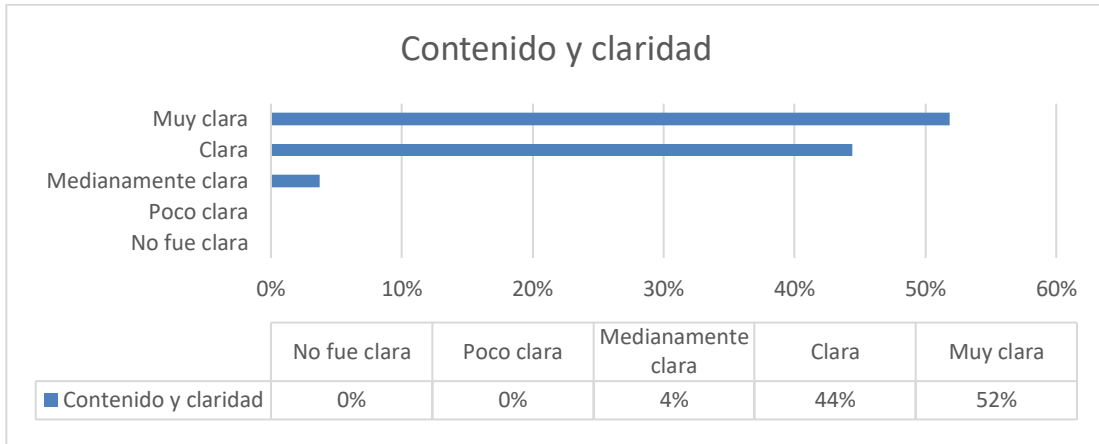
Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Los resultados evidencian una valoración ampliamente favorable de la metodología del evento. El 50 % de los participantes otorgó la máxima calificación (5) y el 43 % la calificó con 4, concentrando el 93 % de las respuestas en los niveles más altos de la escala.

Las calificaciones intermedias fueron marginales (6 % con 3 y 1 % con 2), sin registros de desacuerdo. En conjunto, los datos reflejan un alto nivel de aceptación y pertinencia de la metodología implementada.

9. La información presentada en la audiencia o diálogo ciudadano fue: (1 No fue clara / 5 Muy clara)

Gráfica 8. Claridad en la información presentada



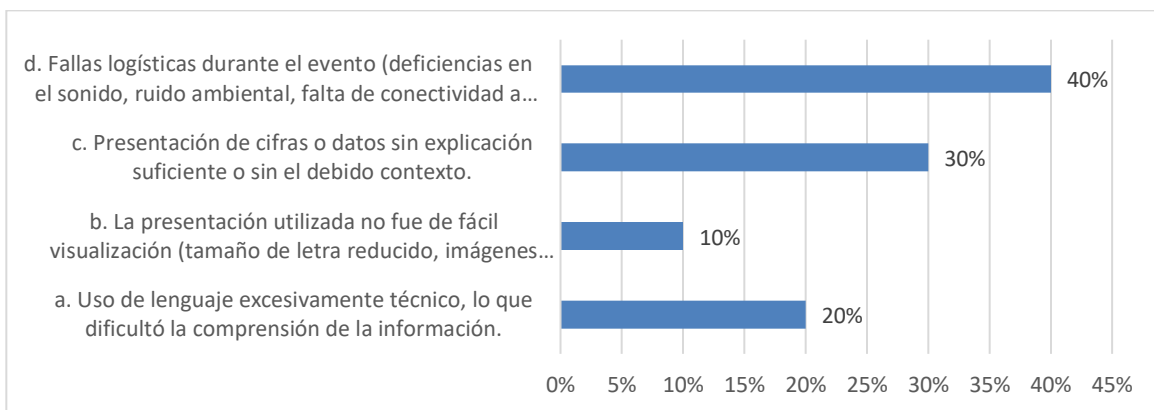
Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Los resultados muestran una percepción ampliamente positiva frente al contenido y la claridad de los temas abordados en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. El 52 % de los encuestados calificó la información como muy clara, el 44 % como clara y el 4 % como medianamente clara.

En conjunto, las respuestas evidencian un alto nivel de comprensión y efectividad en la exposición de los temas.

9.1 (Solo en caso de haber seleccionado las opciones de 1, 2, 3 o 4 en la pregunta anterior, responda la siguiente pregunta):

Gráfica 8.1 Desacuerdo en la presentación de la información



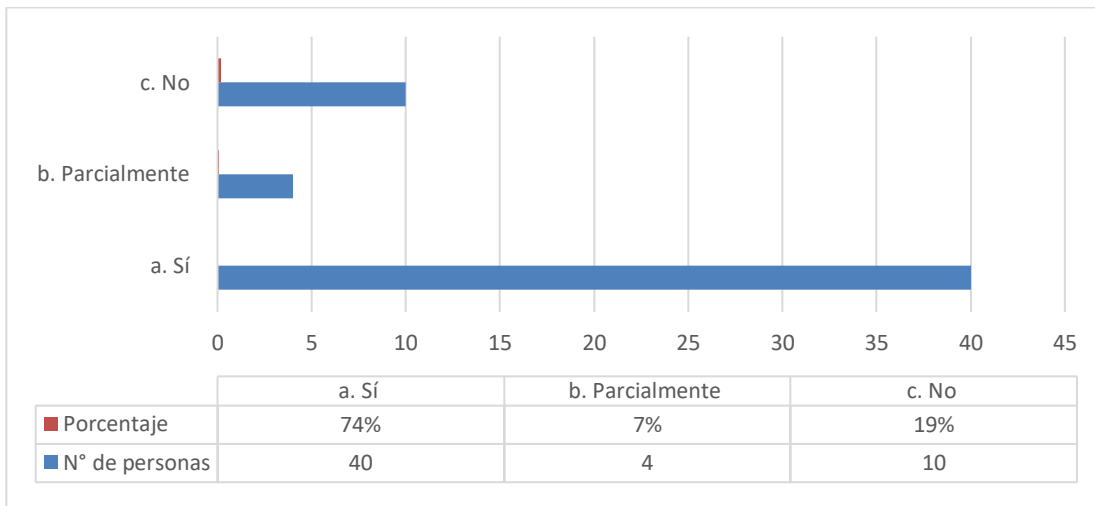
Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

En relación con este criterio, y considerando que solo fue contestado por 10 personas, los resultados indican que el 40 % señaló fallas logísticas durante el evento. Asimismo, el 30 % manifestó que la presentación de cifras o datos careció de suficiente contexto, el 20 % consideró que se utilizó un lenguaje excesivamente técnico y el 10 % indicó que la información no fue de fácil visualización.

Aunque la base de respuesta es reducida, estos hallazgos aportan insumos puntuales para fortalecer aspectos logísticos, comunicativos y de presentación en futuros ejercicios.

10. ¿Considera que hubo un diálogo de doble vía entre la ciudadanía y las y los funcionarios y/o colaboradores de la entidad y/o alcaldía local?

Gráfica 9. Percepción de la ciudadanía frente a la recepción de necesidades por parte de la entidad.



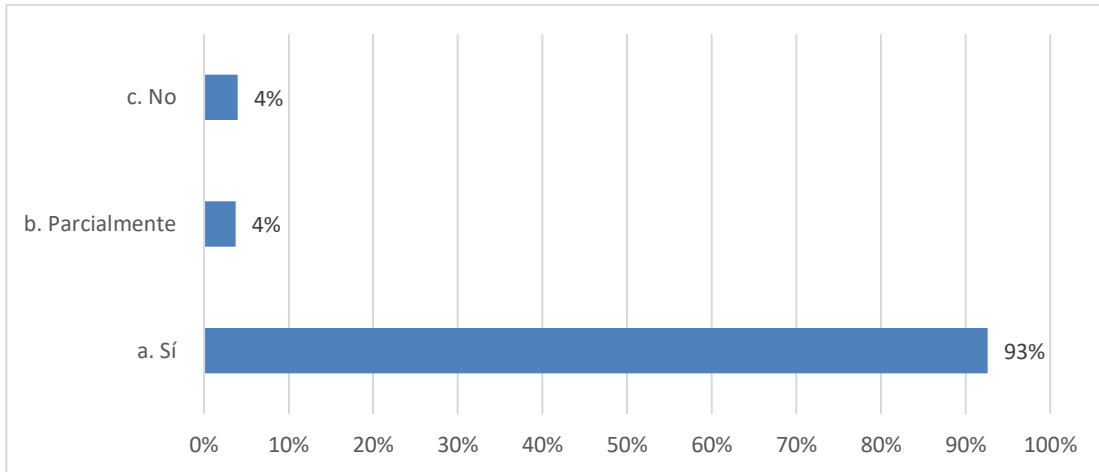
Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

La pregunta nueve permitió evaluar la percepción ciudadana frente al ejercicio de diálogo bidireccional durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, espacio en el que se habilitaron momentos para responder inquietudes tanto en el auditorio principal como en las sedes de transmisión y la plataforma virtual.

El 74 % de los encuestados consideró que sí se garantizó este diálogo, el 7 % indicó que se dio de manera parcial y el 19 % manifestó que no. En términos generales, los resultados evidencian una percepción mayoritariamente favorable, aunque con oportunidades de mejora para fortalecer la interacción efectiva con la ciudadanía.

11. ¿El tiempo destinado para la participación y/o intervención de la ciudadanía fue suficiente?

Gráfica 10. Tiempo destinado para la intervención de la ciudadanía

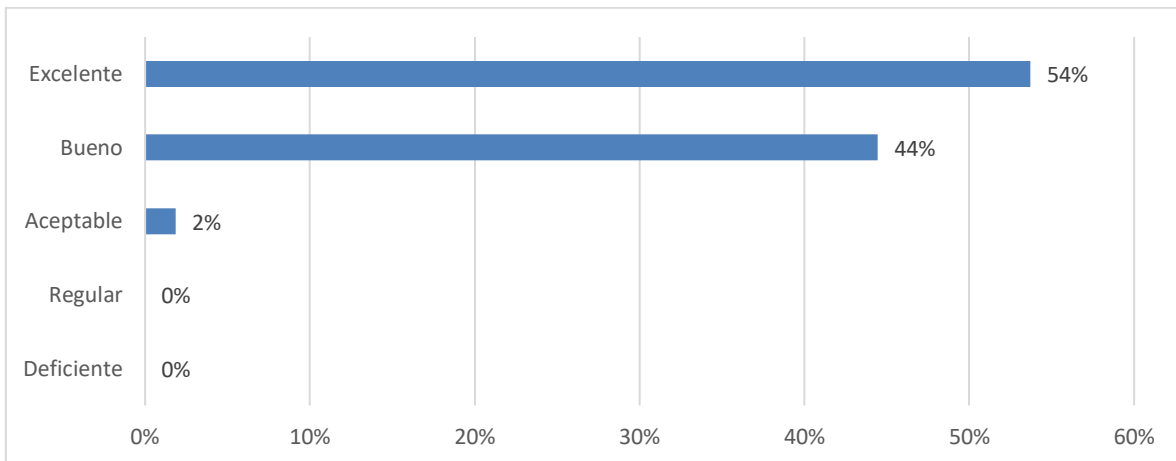


Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

La grafica anterior evidencia que el 93% de las y los participantes indicaron que el tiempo destinado para la intervención de la ciudadanía fue suficiente, mientras que el 4% afirmó que fue de forma parcial y el otro 4% indica que no. Este resultado refleja que la mayor parte de los asistentes se sintieron satisfechos con los tiempos dispuestos para las intervenciones.

12. Calificación general del evento (1 = Deficiente / 5 = Excelente)

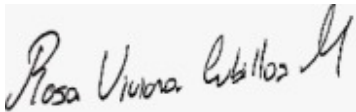
Gráfica 11. Calificación del evento



Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano




Los resultados evidencian una valoración general altamente positiva del evento. El 54 % de los participantes lo calificó en el nivel más alto de la escala (5 – Excelente), mientras que el 44 % lo ubicó en 4 (Bueno) y el 2 % en 3 (Aceptable).

No se registraron calificaciones en los niveles más bajos, lo que refleja un alto nivel de satisfacción global frente al desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.



ROSA VIVIANA CUBILLOS MEDRANO

Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma.				
Cargo Funcionario / Contratista	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Aprobado por:	Rosa Viviana Cubillos Medrano	Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano		06/04/2025
Revisado por :	Daniel Sebastián Aponte Serna	Líder Subproceso de Participación Comunitaria		06/04/2025
Elaborado por:	Daniel Sebastián Aponte Serna	Líder Subproceso de Participación Comunitaria		06/04/2025