

INFORME DE SATISFACCIÓN

RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023

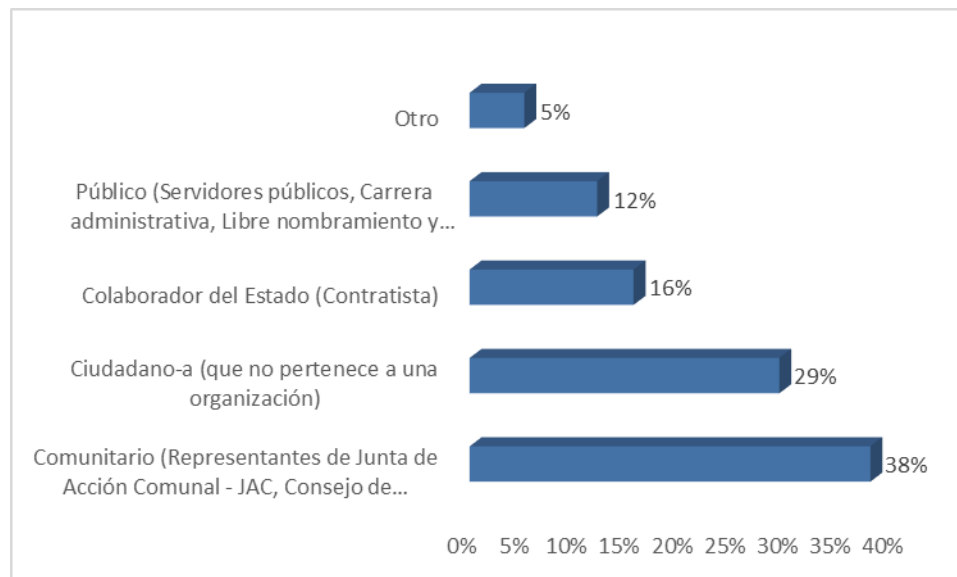
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El proceso Rendición de Cuentas para la vigencia 2023 de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. se desarrolló el pasado viernes 22 de marzo de 2024, fue medido a través de una encuesta de satisfacción que evaluó la percepción de la ciudadanía frente al ejercicio. La metodología utilizada fue tipo feria de servicios en inmediaciones del Hospital de Bosa en donde se contó con la asistencia de 96 personas integrantes de los espacios e instancias de participación social en salud, colaboradores y representantes de las demás partes interesadas. El instrumento dispuesto para la medición de la satisfacción fue diligenciado por 58 personas que se encontraban participando del ejercicio. Cabe resaltar que la entidad, acogió el modelo de encuesta de satisfacción de Rendición de Cuentas de la Veeduría Distrital.

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

1. “Tipo de actor”

Gráfica 1. Tipo de población participante en la Rendición de Cuentas.

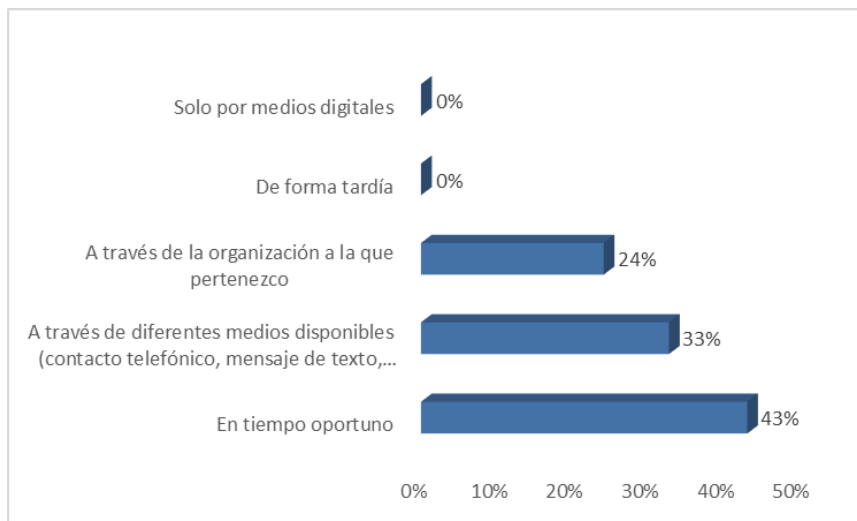


Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

En la gráfica anterior se evidencia que el 38% de los participantes pertenecen a un grupo comunitario o representan alguna organización social organizada, ya sea por las formas de participación social con las que cuenta la Subred, tales como: Asociaciones de Usuarios, Comités de Participación Comunitaria en Salud – COPACOS, Juntas Asesoras Comunitarias y Veedurías Ciudadanas u organizaciones a nivel local y distrital, en segundo lugar con el 29% grupo de ciudadanos que no pertenecen a ninguna organización, tercer lugar con 16% contratistas, un 12% para servidores públicos y un 5% indicó que pertenece a otros grupos poblacionales.

2. “Usted considera que la convocatoria para participar se hizo:”

Gráfica 2. Convocatoria a la Rendición de Cuentas

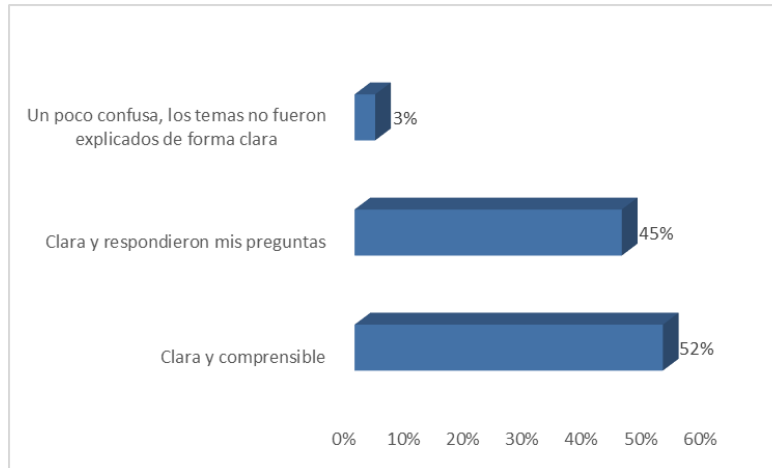


Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

En la segunda pregunta inmersa en la encuesta, se detalla que el 43% de los encuestados manifestaron que la convocatoria a la Rendición de Cuentas se realizó en tiempo oportuno, el 33% indica que se realizó a través de diferentes medios disponibles como lo son llamada telefónica, mensaje de texto, redes sociales, entre otros. El 24% manifestó que fue convocado por medio de la organización a la cual pertenece y ninguno indicó que se realizó la convocatoria de manera tardía o solo por medios digitales.

3. “La información presentada en la audiencia fue:”

Gráfica 3. Criterios de calidad de la información:

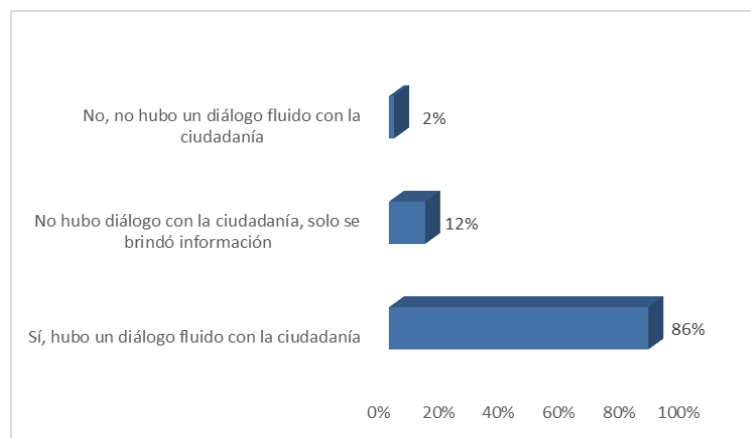


Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

Respecto del tercer criterio evaluado en el instrumento, el 52% de los encuestados afirmaron que la información brindada en la audiencia fue clara y comprensible. El 45% manifestaron que la información fue clara y respondieron las preguntas planteadas. Sin embargo, el 3% restante, indicó que la información brindada fue un poco confusa y los temas no fueron explicados de forma clara.

4. “¿Considera que hubo un diálogo de doble vía entre la ciudadanía y las y los funcionarios y/o colaboradores de la entidad?”

Gráfica 4. Percepción de la ciudadanía frente al Diálogo con la Entidad en la Rendición de Cuentas.

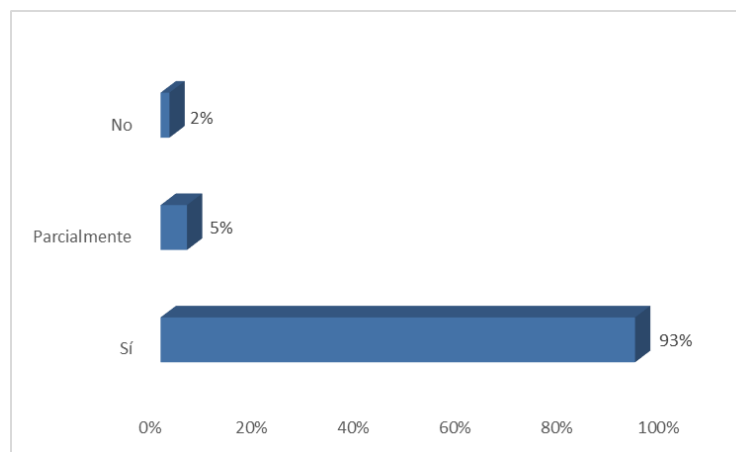


Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

En relación a la cuarta pregunta de la encuesta, el 86% de los encuestados manifestaron que hubo diálogo fluido entre la ciudadanía y la entidad, el 12% indicó que no hubo diálogo y solo se brindó información y finalmente solo el 2% de los encuestados, hizo saber que no hubo diálogo fluido entre la ciudadanía y la entidad, pese a que la Subred desarrolló el ejercicio de Rendición de Cuentas focalizada en stands que permitieron el diálogo en doble vía.

5. “¿Se sintió escuchado por parte de la entidad?”

Gráfica 5. Percepción de la ciudadanía frente a la recepción de necesidades por parte de la entidad.

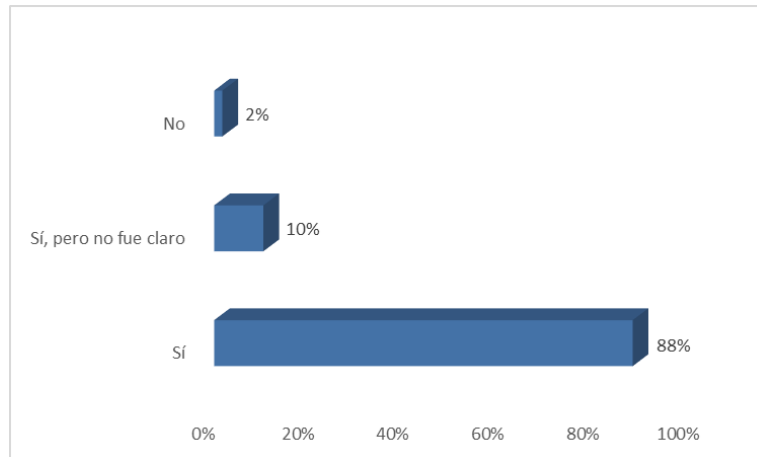


Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

La pregunta número cinco de la encuesta permitió medir la percepción de los ciudadanos respecto a sentirse escuchado por parte de la entidad, frente a ello el 93% refirió que sí, el 5% hizo saber que fue de forma parcial y el 2% manifestó que no se sintieron escuchados por parte de la entidad. De igual forma, se aclaró durante el desarrollo de la Rendición de Cuentas que las preguntas que no se alcanzaran a resolver inmediatamente, se contestarían en los términos de ley y de forma escrita.

6. “¿Se llegó a algún compromiso con la ciudadanía?”

Gráfica 6. Compromisos de la entidad con la ciudadanía.

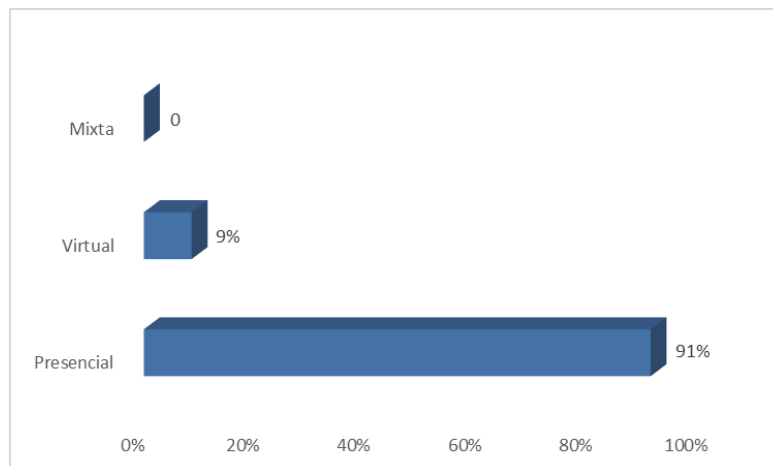


Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

En cuanto a la pregunta número 6 de la encuesta de satisfacción, se preguntó a la ciudadanía si ¿se llegó a algún compromiso? El 88% indicó que sí, el 10% expuso que sí, pero no fue claro y el 2% dijo que no. Los compromisos adquiridos con la comunidad en cada de la localidad serán gestionados y a su vez, reportados en la Plataforma Colibrí de la Veeduría Distrital, allí la ciudadanía podrá consultar y validar el estado de dicho aspecto.

7. “¿En qué modalidad participó en la audiencia?”

Gráfica 7. Modalidad en la que la ciudadanía participó.



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

La gráfica anterior permite evidenciar que el 91% de los ciudadanos participantes en la Rendición de Cuentas lo hicieron de manera presencial, y el 9% lo hizo de forma virtual, a través de la transmisión que se realizó por las redes sociales oficiales de la entidad.

8. “¿Considera que la modalidad en que participó (virtual, presencial o mixta) en la audiencia fue efectiva para garantizar la participación ciudadana?”

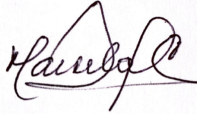
En cuanto a la satisfacción de la modalidad en la cual se desarrolló la Audiencia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2023, se detalla que el 100% de los ciudadanos consideran que si, la modalidad fue efectiva para garantizar la participación ciudadana.

9. Déjenos sus comentarios frente al espacio de audiencia pública o diálogo ciudadano en el que participó el día de hoy.

Respecto al numeral noveno, los encuestados dejaron algunas observaciones frente al ejercicio adelantado, tales como:



- ✓ *“Agradeciendo el compromiso durante su tiempo de periodo en el que se benefician a los ciudadanos y proyectos de interés para la comunidad, mil gracias a todos los colaboradores”*
- ✓ *“Gracias, se despejaron muchas inquietudes y poder transmitir a la comunidad.”*
- ✓ *“Mis infinitas felicitaciones a la gerente Martha Yolanda Ruiz por el avance en su administración”*
- ✓ *“Fue de gran provecho pues aprendí mucho, aclaramos muchas dudas, muchas gracias a todos.”*
- ✓ *“Muy bueno el espacio que se escogió para la rendición de cuentas, lo único es que en algunos stand de la feria no se escuchaba la información”.*

Los anteriores resultados, son insumo para el mejoramiento continuo de los diálogos ciudadanos y futuras Rendiciones de Cuentas que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. desarrollará.



MARCELA CASTELLANOS CABRERA

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:	Marcela Castellanos Cabrera	Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano		03/04/2024
Revisado por :	Juan Pablo Mahecha Hernández	Líder Subproceso de Participación Comunitaria		02/04/2024
Elaborado por:	Juan Pablo Mahecha Hernández	Líder Subproceso de Participación Comunitaria		01/04/2024