

## INFORME DE SATISFACCIÓN RENDICION DE CUENTAS

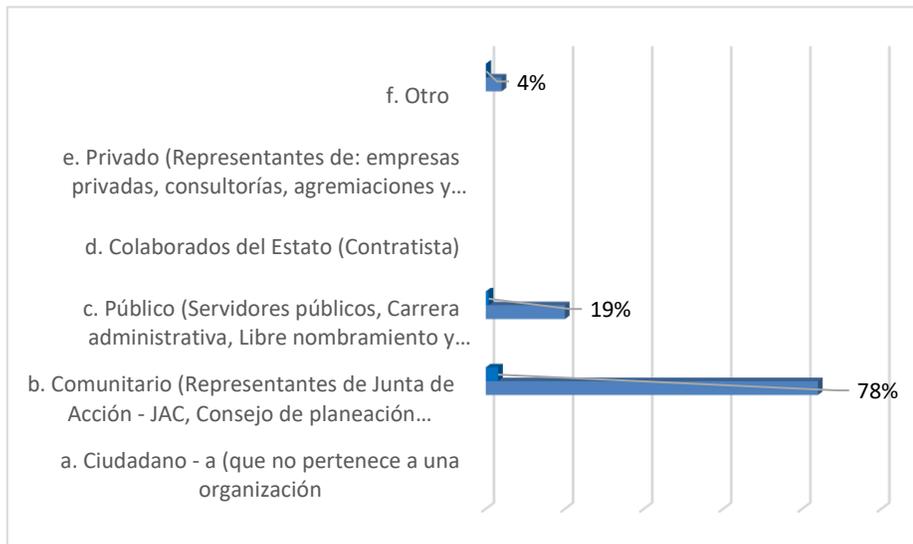
### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El proceso Rendición de Cuentas para la vigencia 2024 de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. se desarrolló el 11 de abril de 2025, fue medido a través de una encuesta de satisfacción que evaluó la percepción de la ciudadanía frente al ejercicio. Se contó con la asistencia de 71 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 27 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.



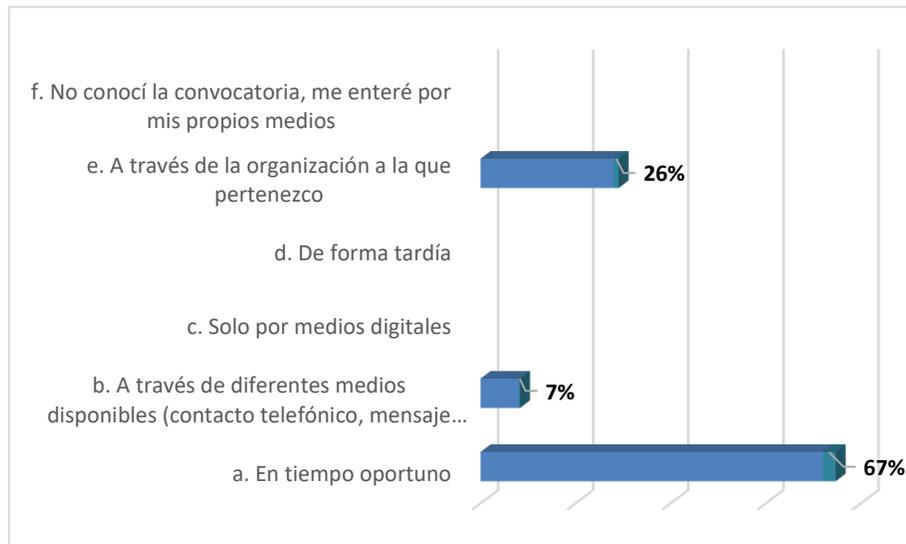
Fuente: Encuesta de satisfacción – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

En la gráfica anterior se evidencia que el 78% 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, el 19 % son colaboradores de la Subred.

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

Gráfica 2. Convocatoria a la Rendición de Cuentas

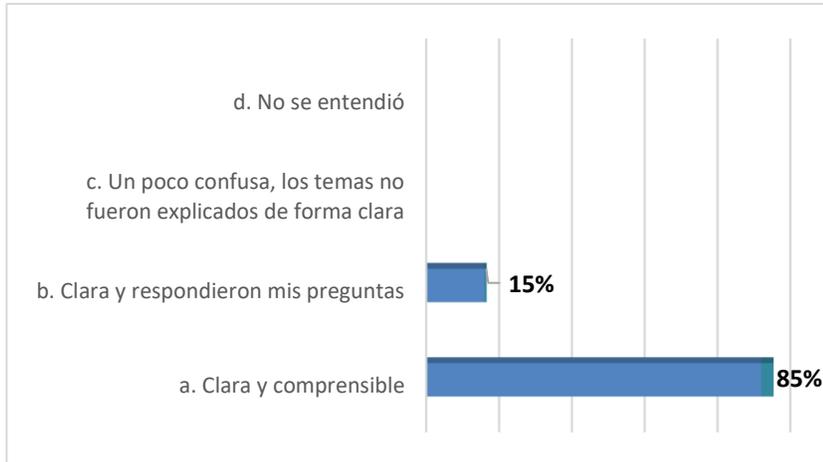


Fuente: Encuesta de satisfacción – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

En la segunda pregunta inmersa en la encuesta, se detalla que el 67% de los encuestados manifestaron que la convocatoria a la Rendición de Cuentas se realizó en tiempo oportuno, el 26% indicó que se realizó por medio de la organización a la cual pertenece, el 7% a través de diferentes medios disponibles como lo son llamada telefónica, mensaje de texto, redes sociales, entre otros.

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

Gráfica 3. Criterios de calidad de la información:

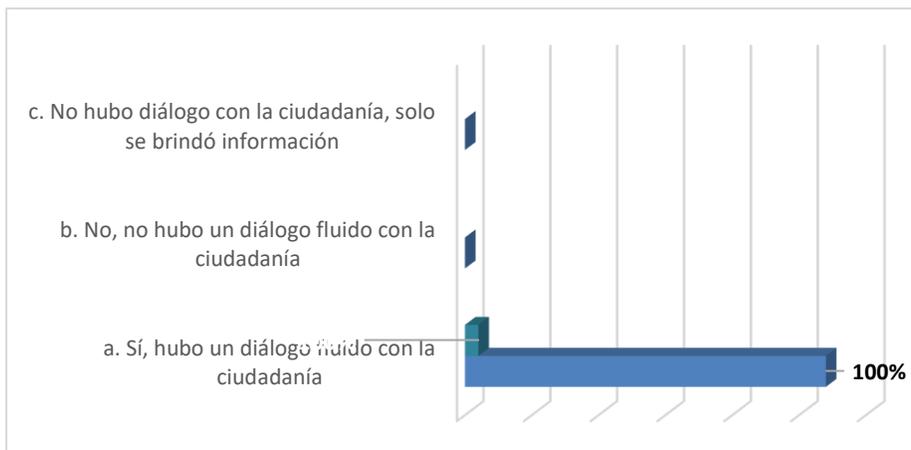


Fuente: Encuesta de satisfacción – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

Respecto del tercer criterio evaluado en el instrumento, el 85% de los encuestados afirmaron que la información brindada en la audiencia fue clara y comprensible. El 15% manifestaron que la información fue clara y respondieron las preguntas planteadas. En conclusión, la respuesta satisfactoria frente a la calidad de la información fue del 100%.

**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.

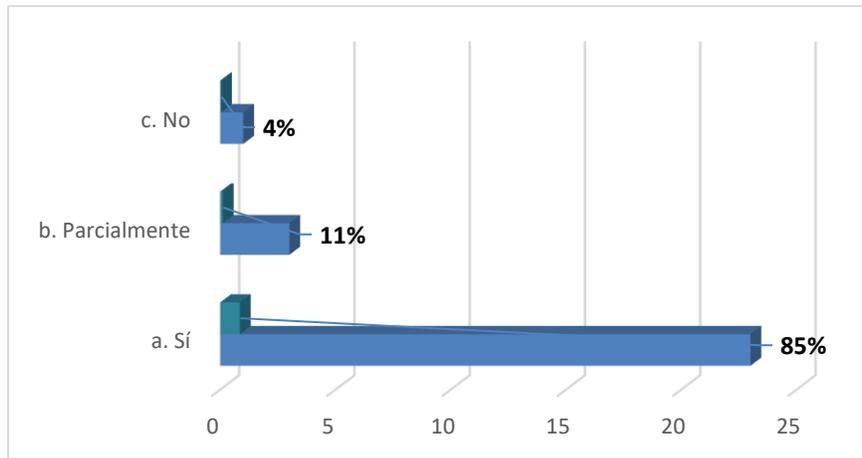


Fuente: Encuesta de satisfacción – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

En relación a la cuarta pregunta de la encuesta, el 100% de los encuestados manifestaron que hubo diálogo fluido entre la ciudadanía y la entidad.

**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.

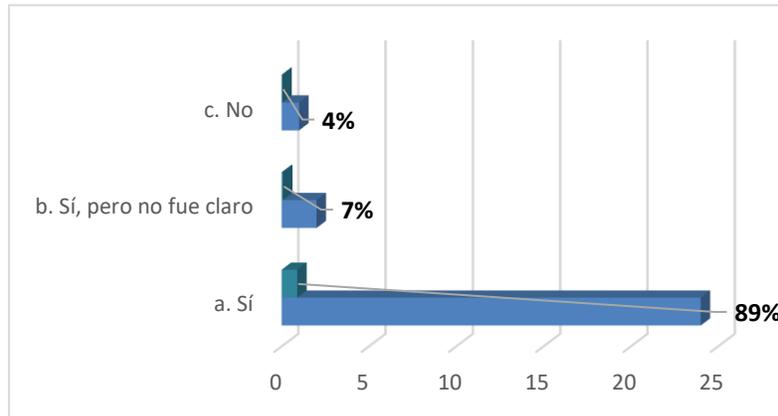


Fuente: Encuesta de satisfacción – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

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 85% refirió que sí, el 11% hizo saber que fue de forma parcial y el 4% manifestó que no se sintieron escuchados por parte de la entidad. De igual forma, se aclaró durante el desarrollo de la Audiencia Pública de 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.

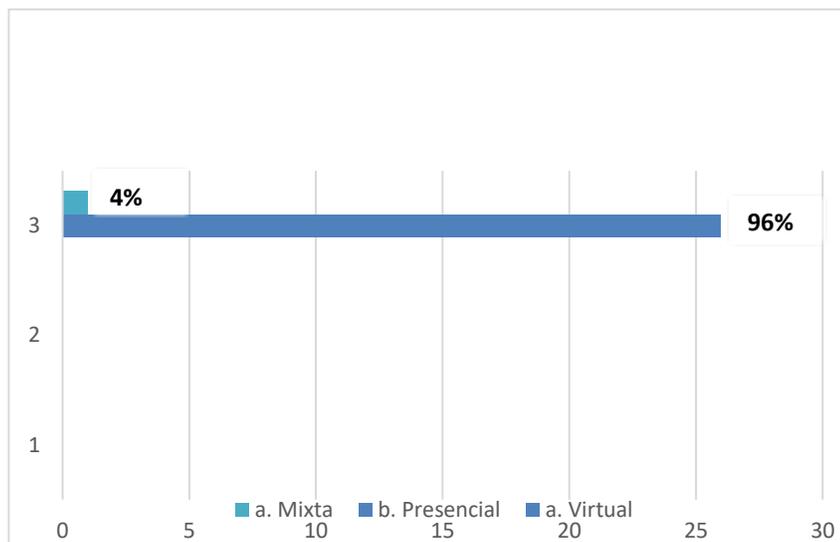


Fuente: Encuesta de satisfacción – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

En cuanto a la pregunta número 6 de la encuesta de satisfacción, se preguntó a la ciudadanía si ¿se llegó a algún compromiso? El 89% indicó que sí, el 7% expuso que sí, pero no fue claro y el 4% dijo que no. Los compromisos adquiridos con la comunidad 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.

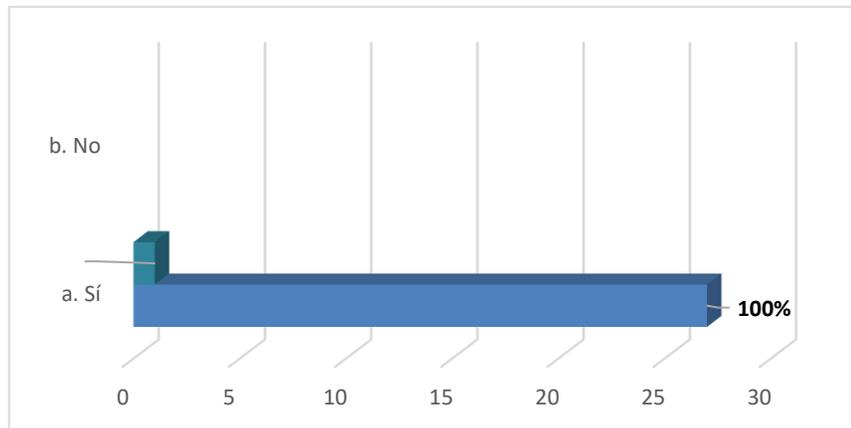


Fuente: Encuesta de satisfacción Almera – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

La gráfica anterior permite evidenciar que el 96% de los ciudadanos participantes en la Rendición de Cuentas lo hicieron de manera presencial, y el 4% 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?”**

Gráfica 8. Efectividad de la modalidad



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

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

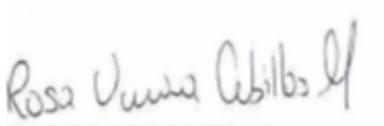
**9. Déjenos sus comentarios frente al espacio de audiencia pública o diálogo ciudadano en el que participó el día de hoy.**

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

- ✓ *Estuvo muy bien, hubo un resumen generalizado con evidencias, fotos, comentarios de representantes y servidores públicos.*
- ✓ *En infraestructura, el arreglo de los servicios sanitarios del primer piso y baños al 5to piso del Hospital de Kennedy.*
- ✓ *Me gustaría saber de una forma pedagógica sobre indicadores de asignación de citas y especialidades.*
- ✓ *Me gusto el espacio que se abrió por lo adecuado y específico - felicitaciones.*

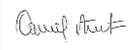
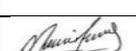
- ✓ *Estuvo mejor organizado que el Diálogo Ciudadano.*
- ✓ *Todavía seguimos con complicaciones en las citas médicas en ciertas especialidades.*
- ✓ *Hacen falta más servicios para los usuarios que tienen mascotas ya que cuando se enferman a veces los animalitos fallecen por falta de atención y los recursos no alcanzan.*
- ✓ *Hago sugerencia que en este tipo de reuniones podamos tener pausas dinámicas: por ejemplo, de estiramiento porque como en el caso de hoy la reunión es larga y siempre el tiempo de estar sentados.*
- ✓ *Felicitaciones a la Gerente por sus avances.*
- ✓ *Se evidencia organización.*

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.



**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		29/04/2025
Revisado por :	Daniel Sebastián Aponte Serna	Líder Subproceso de Participación Comunitaria		29/04/2025
Elaborado por:	Mónica A. Aguirre Ruiz	Referente de Participación Comunitaria		29/04/2025