



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur Occidente E.S.E

## INFORME LECTURA DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN LA CIUDADANÍA RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR SALUD VIGENCIA 2018 SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.

**Objetivo:** Realizar lectura de necesidades de información en la ciudadanía usuaria de los servicios de salud de la Subred Sur Occidente, en el marco de la rendición de cuentas del sector salud vigencia 2018.

La Subred Sur Occidente, a través de la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano durante el periodo de julio a noviembre del año en curso, desplegó una estrategia llamada “cuéntanos” usando la técnica grupo focal como instrumento de recolección de información que consistió en generar espacios de opinión e interacción para captar el pensar, sentir y vivir de los usuarios de los servicios e integrantes de las formas de participación social de la Subred.

Dicha estrategia tuvo cuatro fases para su desarrollo. En primer lugar se construyó un instructivo de grupo focal tanto para salas de espera como para formas de participación social, en él se detalló el paso a paso para recolectar la información a los dos grupos poblacionales.

Posteriormente se llevó a cabo la implementación definiendo la población a abordar, con un grupo máximo de ocho personas por grupo focal, se realizó la identificación, descripción y posibles soluciones de las necesidades, con el fin de consolidar la información recepcionada en una matriz de necesidades, para priorizar y así gestionar lo pertinente.

Durante la implementación se desarrollaron los siguientes grupos focales:

Usuarios en Salas de Espera	
Grupos focales	43
Número de participantes	200

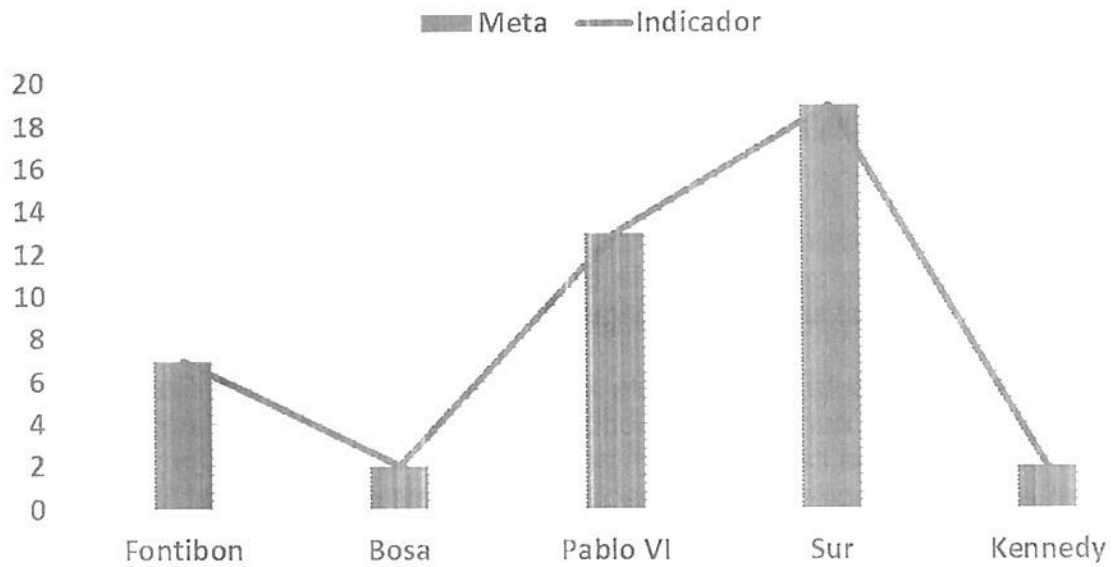
Calle 9#39-46  
Código postal 110851  
Tel.: 7560505  
[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)  
Info: 195



•USS Pablo VI  
•USS Fontibón

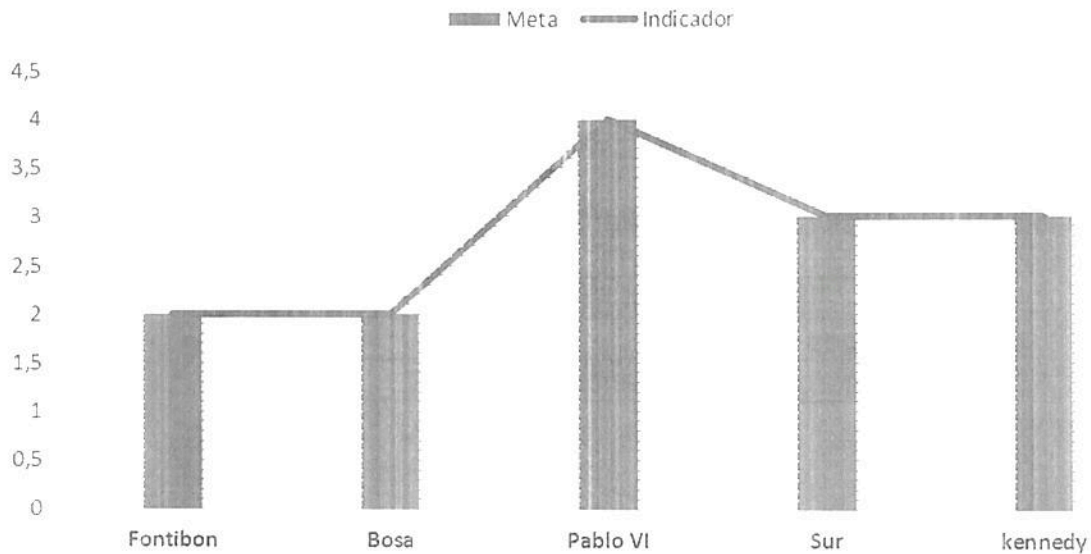
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

Recibido: *[Firma]*  
15-10-2018  
5:07 pm



Gráfica No. 1 Grupos focales con usuarios

Participación comunitaria	
Grupos focales	14
Número de participantes	90



Gráfica No. 2 Grupos focales con Formas de Participación Social.

Calle 9#39-46  
Código postal 110851  
Tel.: 7560505  
[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)  
Info: 195

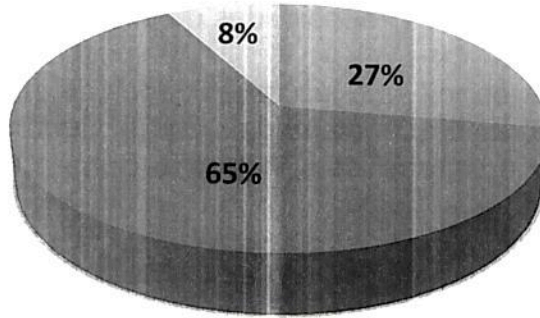


•USS Pablo VI  
•USS Fontibón

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



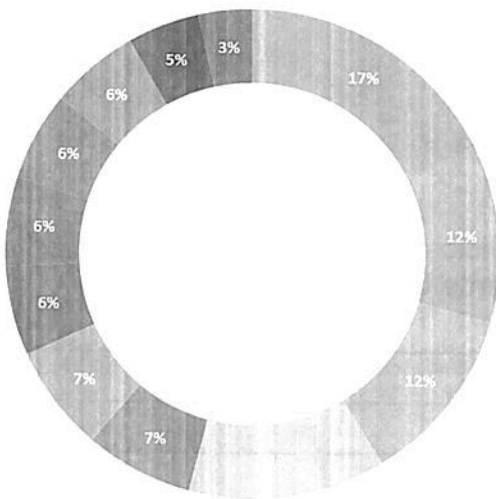
Una vez realizada la categorización de ochenta (80) necesidades identificadas, se evidenció que las tres principales fueron agendamiento, oportunidad e infraestructura, como se evidencia en la siguiente gráfica:



■ Agendamiento ■ Oportunidad ■ Infraestructura

Gráfica No. 3 Tres principales categorías de necesidades

El comportamiento de la repetición de las necesidades tanto en usuarios de servicios como en formas de participación social fue el siguiente:



- Agendamiento
- Oportunidad
- Hospitalización
- Infraestructura
- Secretaria de Salud
- Farmacia
- Call Center
- Urgencias
- Talento humano
- Capital Salud
- Facturación
- Humanización

Gráfica No. 4 Categorías de necesidades

Calle 9#39-46  
Código postal 110851  
Tel.: 7560505  
[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)  
Info: 195



•USS Pablo VI  
•USS Fontibón

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



El día 06 de noviembre de 2018, la Dra. Victoria Eugenia Martínez Puello en calidad de Gerente de la Subred Sur Occidente, desarrolló una reunión con 24 usuarios de servicios de las cuatro localidades de influencia de la Subred, con el fin de desarrollar un dialogo ciudadano previo a la Rendición de Cuentas del sector salud, para conocer las necesidades de información de la ciudadanía.

En el encuentro, se evidenció que las necesidades de información se orientaron a las obras de infraestructura adelantadas en la Subred, la oportunidad en la asignación de citas con especialistas, humanización en los servicios y el proceso de autorizaciones en Capital Salud.

La gerente escuchó atentamente de voz de los usuarios de servicios la descripción de cada una de las necesidades evidenciadas y posteriormente dio respuesta a cada una de ellas, detallando los avances y dificultades en las obras de infraestructura de la Subred, informando sobre la oportunidad en la asignación de citas de especialistas y las dificultades en el proceso. Adicionalmente socializó el programa de humanización que tiene la subred y la intervención que tiene en los colaboradores y sus resultados, lo anterior respondiendo al proceso de acreditación que desarrolla la Subred. Finalmente invitó a la ciudadanía a participar en la Rendición de Cuentas del Sector Salud y a continuar aportando al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

**MIRELLA PEÑA ROJAS**

Jefe de 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
Revisado por :	Mirella Peña Rojas	Jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano		15-11-2018
Proyectado por:	Juan Pablo Mahecha	Coordinador subproceso Participación Comunitaria		15-11-2018

Calle 9#39-46  
Código postal 110851  
Tel.: 7560505  
[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)  
Info: 195



•USS Pablo VI  
•USS Fontibón

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**