*8. Que controles internos la entidad realiza para verificar que los operadores están atendiendo de manera adecuada a la ciudadanía*.

**Respuesta**: La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E a través de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano realiza seguimiento a los informadores de servicio al ciudadano, quienes realizan las siguientes actividades en el marco de la atención ambulatoria:

1. Informar y orientar a los usuarios y su familia de manera presencial en las sedes de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur o mediante atención telefónica, promoviendo el enfoque diferencial según la necesidad de los mismos y entregar soporte físico de la atención individual o grupal y realizar los registros en el aplicativo SI CUENTANOS de manera oportuna.

2. Realizar filtro de ingreso en la Unidad de Servicios de Salud, para identificar necesidad de usuarios y direccionar de manera adecuada, cálida, oportuna y efectiva: verificando la documentación pertinente, de acuerdo al servicio requerido.

3. Identificar población preferencial, poblacional y especial gestionando su atención con celeridad contribuyendo a la atención integral y con calidad y realizar los registros SI CUENTANOS

4. Realizar divulgación permanente de información de interés en sala de espera para los usuarios de los servicios, derechos y deberes del paciente, portafolio de servicios, mecanismos de escucha, y demás requeridos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E

5. Realizar y/o tabular encuestas de satisfacción de acuerdo a meta individual establecida de satisfacción del usuario y su familia de los diferentes servicios de la institución donde se requiera.

Para el fortalecimiento y garantía del cumplimiento de estas actividades en beneficio de la ciudadanía la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano realiza seguimiento diario a los informadores y las necesidades que identifican en los servicios, fortalecimiento de habilidades mensualmente en temáticas de interés en salud y asistencias técnicas de seguimiento en las unidades de servicios de salud por parte de un profesional con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en la calidad de los servicios ofertados por el equipo de servicio al ciudadano

Para el 2024 y 2025 se realiza evaluación de los canales de acceso para la atención a usuarios que se encontraban en sala con el siguiente resultado:

En el 2024 a la pregunta ¿La facilidad para conseguir la cita o turno para la atención fue? El resultado fue el siguiente

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Opción** | **Total** | **%** |
| Buena | 478 | 65,57% |
| Muy buena | 150 | 20,58% |
| Regular | 89 | 12,21% |
| Mala | 9 | 1,23% |
| Muy mala | 3 | 0,41% |
| **Total** | **729** | **100,00%** |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2024.

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2024.

En el 2024 a la pregunta **¿Cuál fue el medio que utilizó para programar su cita?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Opción** | **Total** | **%** |
| De 15 a 20 minutos | 178 | 24,42% |
| De 5 a 10 minutos | 164 | 22,50% |
| De 10 a 15 minutos | 161 | 22,09% |
| Más de 20 minutos | 151 | 20,71% |
| De 0 a 5 minutos | 69 | 9,47% |
| Más de 30 minutos | 6 | 0,82% |
| **Total** | **729** | **100,00%** |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I de 2024.

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2024.

Para el 2025 los resultados fueron los siguientes:

En cuanto a la pregunta ¿La facilidad para conseguir la cita o turno para la atención fue? El resultado fue el siguiente:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Opción** | **Total** | **%** |
| Buena | 268 | 62,76% |
| Regular | 117 | 27,40% |
| Muy buena | 31 | 7,26% |
| Mala | 8 | 1,87% |
| Muy mala | 3 | 0,70% |
| **Total** | **427** | **100,00%** |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2025.

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2025.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Opción** | **Total** | **% DE ESPERA EN LÍNEA 2025** |
| Más de 20 minutos | 214 | 50,12% |
| De 5 a 10 minutos | 74 | 17,33% |
| De 10 a 15 minutos | 62 | 14,52% |
| De 15 a 20 minutos | 54 | 12,65% |
| De 0 a 5 minutos | 15 | 3,51% |
| Más de 30 minutos | 8 | 1,87% |
| **Total** | **427** | **100,00%** |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2025.

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2025.