

	<h2>INFORME DE GESTIÓN</h2>	Versión: 1	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 23/01/2017	
		Código: 01-01-FO-0006	

INFORME DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2024

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Sur Occidente E.S.E., es un proceso estratégico transversal a toda la institución y tiene a su cargo la medición de la satisfacción de los usuarios.

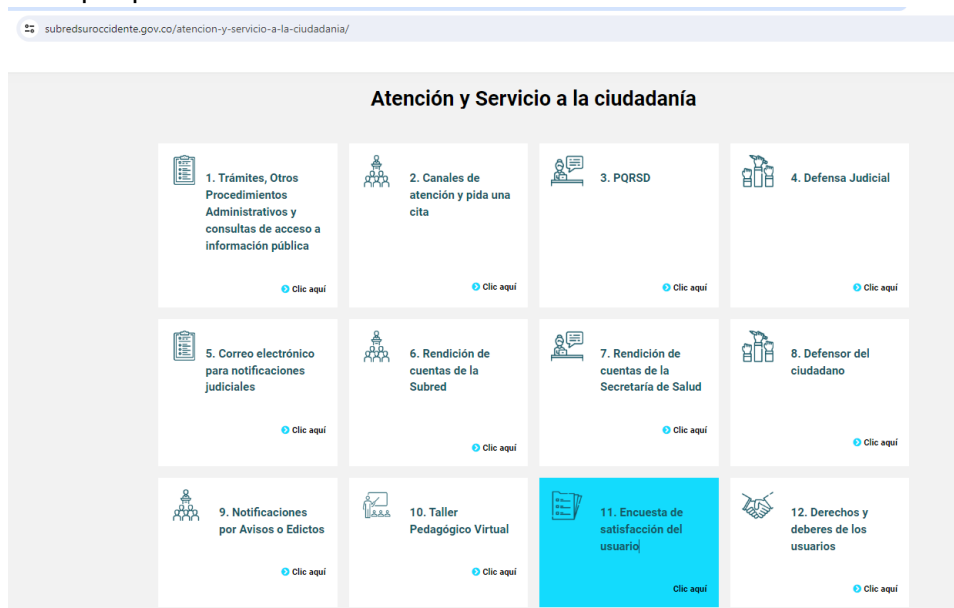
Para la realización de la medición se cuenta con el procedimiento 03-01-PR-0002 Procedimiento de Monitoreo y satisfacción de usuarios el cual se encuentra publicado en la plataforma Almera de la institución, y se realiza a través de la Encuesta modelo del Distrito para los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

La encuesta Global, es el resultado de la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia con relación a los servicios de salud que ha recibido a través de los centros de atención de la Sub Red Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.?

Las encuestas de satisfacción se realizan de manera presencial en las unidades de servicios de salud por parte de los auxiliares de servicio al ciudadano, una vez se ha terminado el ciclo de atención. La información es ingresada en el formato de encuesta que se encuentra en el Aplicativo Almera en el siguiente link:

<https://e.almeraim.com/survey?data=eyJhcGlrZXkiOiIzZTY5YWZIMGE5MTdiYjliMwViMWM0Yzc5YzczZWVmMjEzNTFhMGE2YjlyNmE1M2I4ZjNjMWFjYTc0ZDZjMjkwliwiY29ubmVjdGlvbil6InNnaXNyc28iLCJlbnRwb2ludCI6Imh0dHBzJTNBJTJGJTJGc2dpLmFsbWVvYWVtLmNvbSUyRnNnaSUyRmFwaSUyRnYyJTJGJiwiY29kZSI6Ij9.>

Adicionalmente, en la página web de la Subred, en el botón “Atención y Servicio a la ciudadanía- ítem 11”, se encuentra publicado el link para diligenciar la encuesta de satisfacción por parte de la ciudadanía de manera autónoma.



Fuente: Página web Subred Sur Occidente E.S.E. 2024

	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Versión: 1	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 23/01/2017	
		Código: 01-01-FO-0006	

→ subredsuoccidente.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/encuesta-de-satisfaccion-del-usuario/

GPC





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



Inicio Transparencia y Acceso a la Información Atención y Servicio a la ciudadanía Participa Entidad Prensa

Inicio / Atención y Servicio a la ciudadanía / 11. Encuesta de satisfacción del usuario

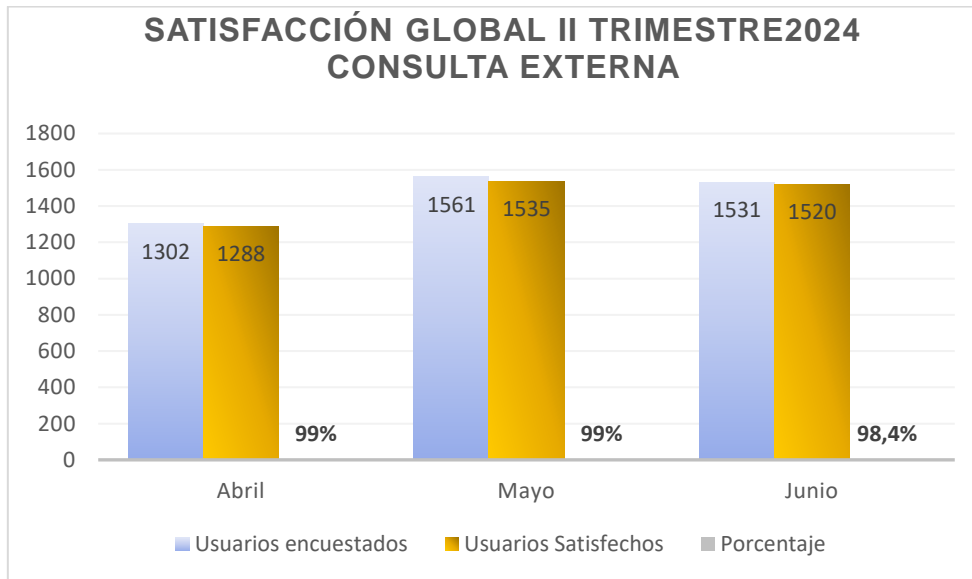
Encuesta de satisfacción del usuario

Realiza la encuesta mensual de satisfacción de usuario hospitalización – Modelo Distrito

Ingresa aquí a la encuesta de satisfacción del usuario

Fuente: Página Web Subred Sur Occidente E.S.E. 2024

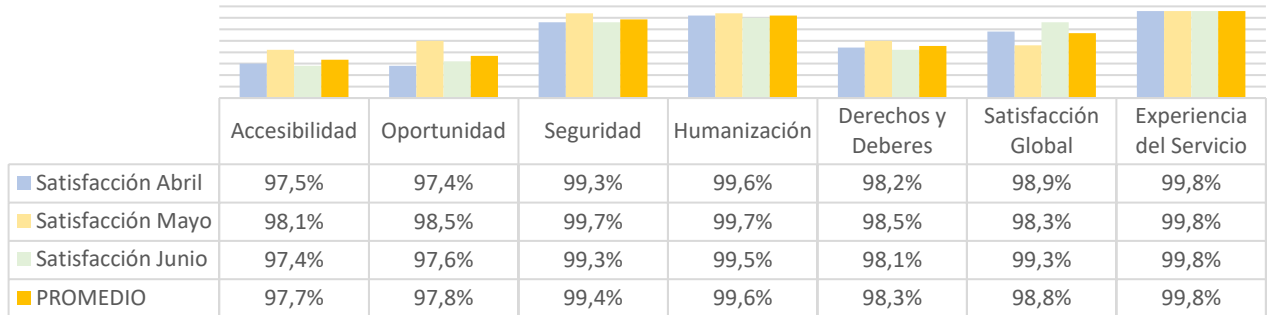
CONSULTA EXTERNA



Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2024 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II trimestre 2024 se aplicaron un total de 4.394 encuestas en las diferentes unidades de servicios de salud de la Subred, donde 4.343 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 99% de satisfacción. Cabe mencionar que la meta institucional corresponde al 90%.

CRITERIOS DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA A LA CALIDAD SOGC Consulta Externa

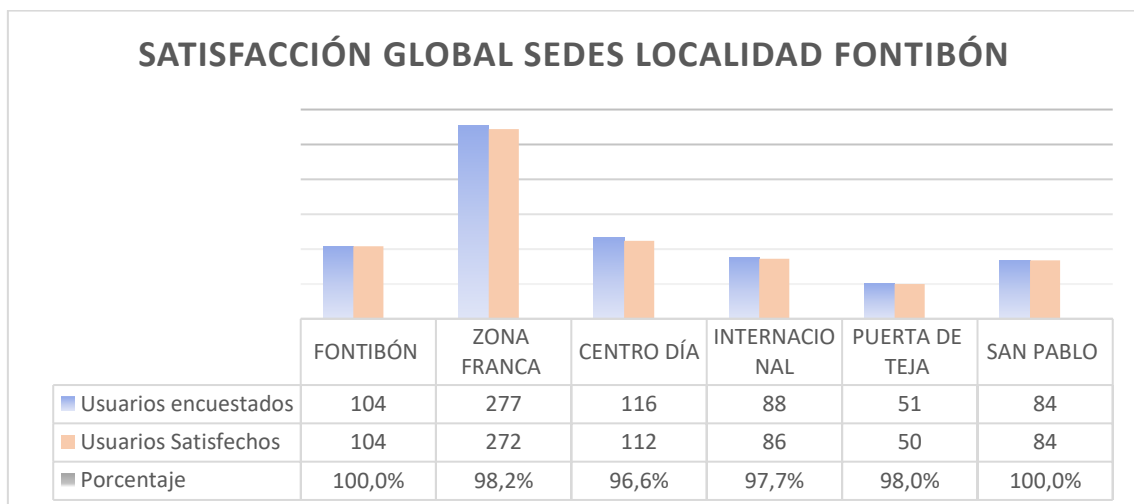


Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2024 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II Trimestre 2024, los criterios de seguridad, humanización, experiencia del servicio y satisfacción global tuvieron un promedio de 99% de satisfacción; seguido de derechos y deberes y satisfacción Global con un 98% y finalmente los criterios de accesibilidad y oportunidad con el 97% en promedio.

A continuación, se relaciona los resultados de la satisfacción global obtenidos durante el II trimestre 2024 por localidad y centros de atención.

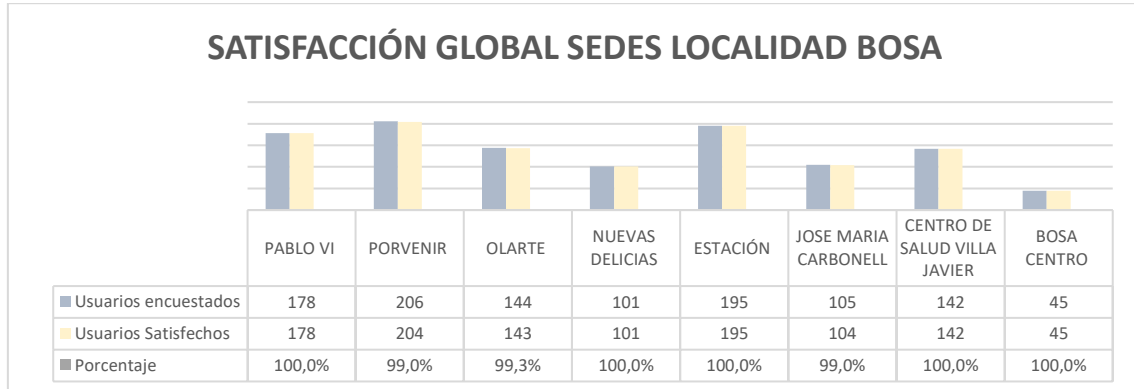
Localidad Fontibón



Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2024 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

La anterior gráfica da cuenta del porcentaje de satisfacción en los centros médicos, en donde se puede evidenciar que las sede Fontibón y San Pablo obtuvieron el 100%; seguido de las unidades Zona Franca y Puerta de Teja con el 98%, y finalmente la unidad de Centro Día con 96%. Superando la meta institucional establecida del 90%.

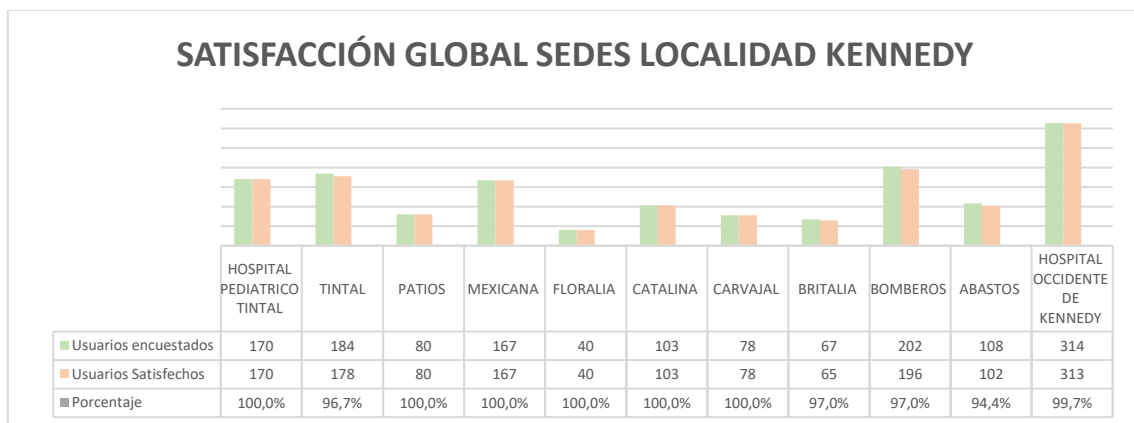
Localidad Bosa



Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2024 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

La anterior gráfica da cuenta del porcentaje de satisfacción en los centros médicos, en donde se puede evidenciar que las sedes Pablo VI, Nuevas Delicias, Estación, Centro de Salud Villa Javier y Bosa Centro obtuvieron el 100%; seguido de las unidades Porvenir, Olarte y José María Carbonell con el 99%. Superando la meta institucional establecida del 90%.

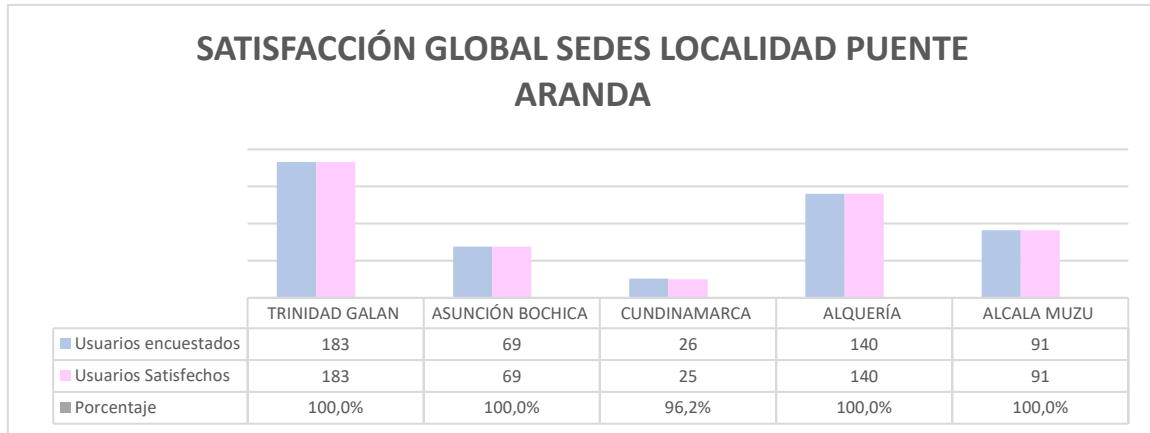
Localidad Kennedy



Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2024 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

La anterior gráfica da cuenta del porcentaje de satisfacción en los centros médicos de la localidad de Kennedy, en donde se puede evidenciar que las sedes de Hospital Pediátrico Tintal, Patios, Mexicana, Floralia, Catalina y Carvajal, obtuvieron un 100% en la satisfacción global; seguido se encuentra la sede Hospital Occidente de Kennedy con 99%; en tercer lugar, se encuentran las sedes Britalia y Bomberos con el 97%; Tintal con 96% y Abastos con el 94%. Cabe resaltar que todas las unidades están por encima de la meta institucional del 90%.

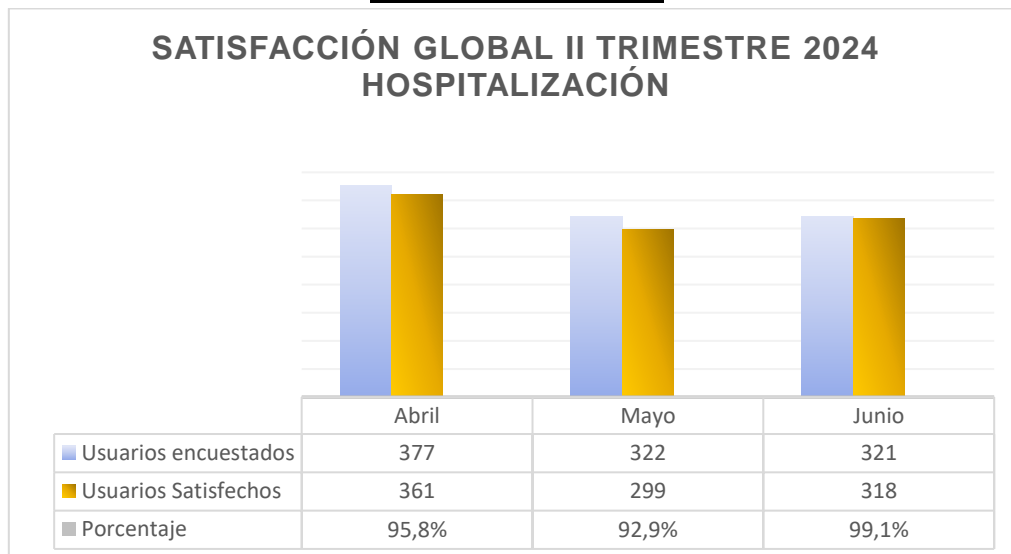
Localidad Puente Aranda



Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2024 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

La anterior gráfica da cuenta del porcentaje de satisfacción en las unidades de la localidad Puente Aranda; en primer lugar, se encuentran las sedes Trinidad Galán, Asunción Bochica, Alquería y Alcalá Muzo con el 100% de satisfacción; seguido se encuentra Cundinamarca con el 96%. Todas cumplieron con la meta establecida.

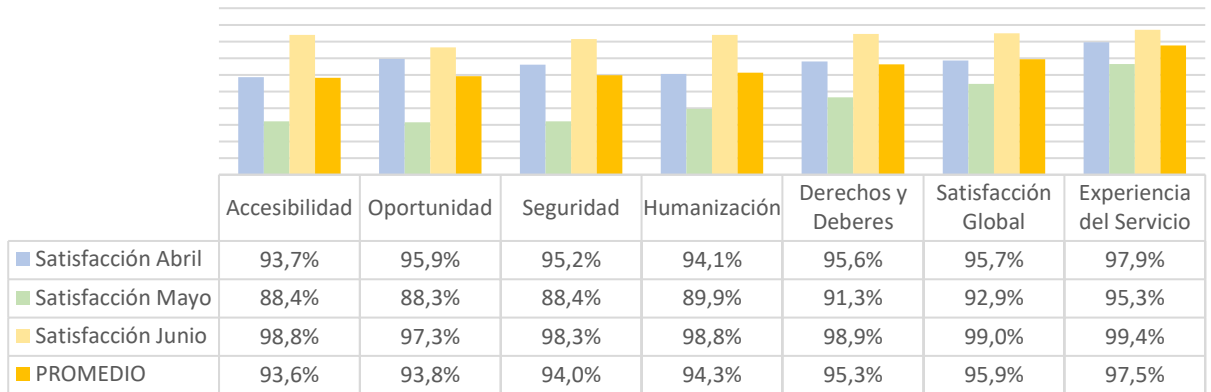
HOSPITALIZACIÓN



Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2024 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II trimestre 2024 se aplicaron un total de 2.244 en las unidades donde se presta el servicio de hospitalización, de las cuales 2.209 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 95.9% de satisfacción, resultado por encima de la meta institucional establecida que corresponde al 90%.

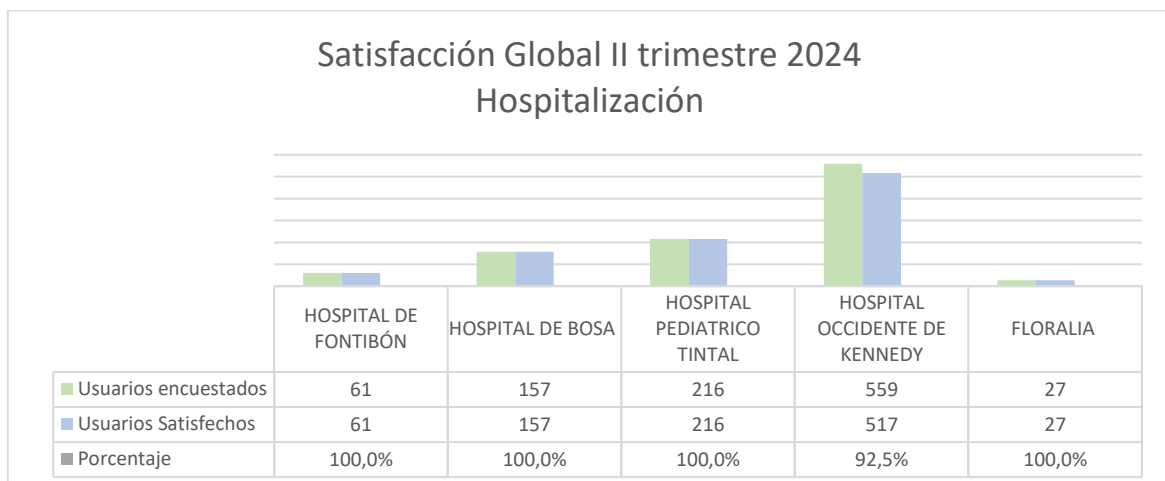
**CRITERIOS DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA A LA CALIDAD SOGC II
TRIMESTRE 2024
Hospitalización**



Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2024 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II Trimestre 2024, los criterios de satisfacción global y experiencia del servicio tuvieron un promedio trimestral del 97% de satisfacción; seguido los criterios de derechos y deberes y satisfacción global con el 94% en promedio; seguido de seguridad y humanización con 94%, finalmente los criterios de accesibilidad y oportunidad se encuentran en el 93% de satisfacción.

A continuación, se relaciona los resultados de la satisfacción global obtenidos durante el II trimestre 2024 por centros de atención hospitalaria:

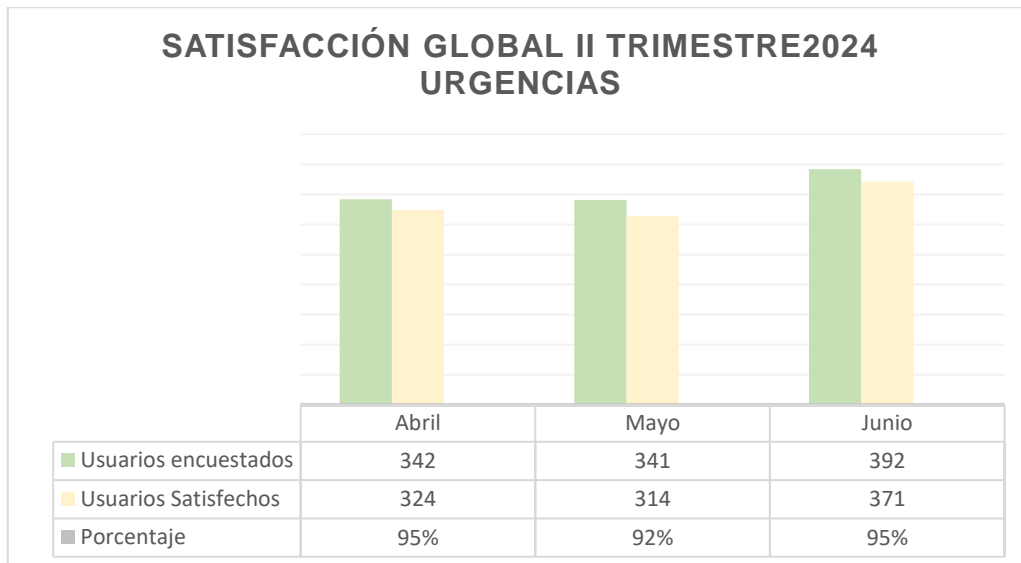


Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2024 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II Trimestre 2024, las siguientes sedes obtuvieron el 100% de satisfacción en el servicio de hospitalización: Hospital de Fontibón, Hospital de Bosa, Hospital Pediátrico Tintal, Centro de Salud Floralia y por otra parte, el Hospital Occidente de Kennedy obtuvo el 92% de satisfacción.

Es de resaltar que todas las unidades en donde es prestado el servicio de hospitalización, estuvieron por encima del 98% de satisfacción global durante el II trimestre 2024.

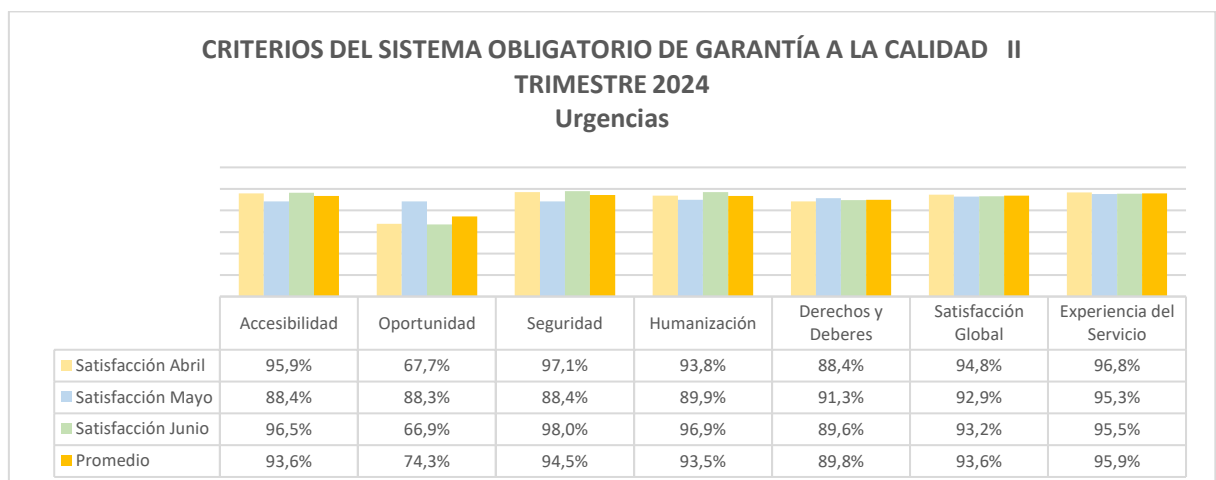
URGENCIAS



Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2024 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II trimestre 2024 se aplicaron un total de 1075 encuestas en las unidades donde se presta el servicio de urgencias, en donde 1012 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo en promedio un 94% de satisfacción con los servicios prestados, cumpliendo con la meta institucional establecida del 90%.

En la siguiente gráfica se relaciona los resultados de la medición por atributos del Sistema Obligatorio de Garantía a la Calidad:



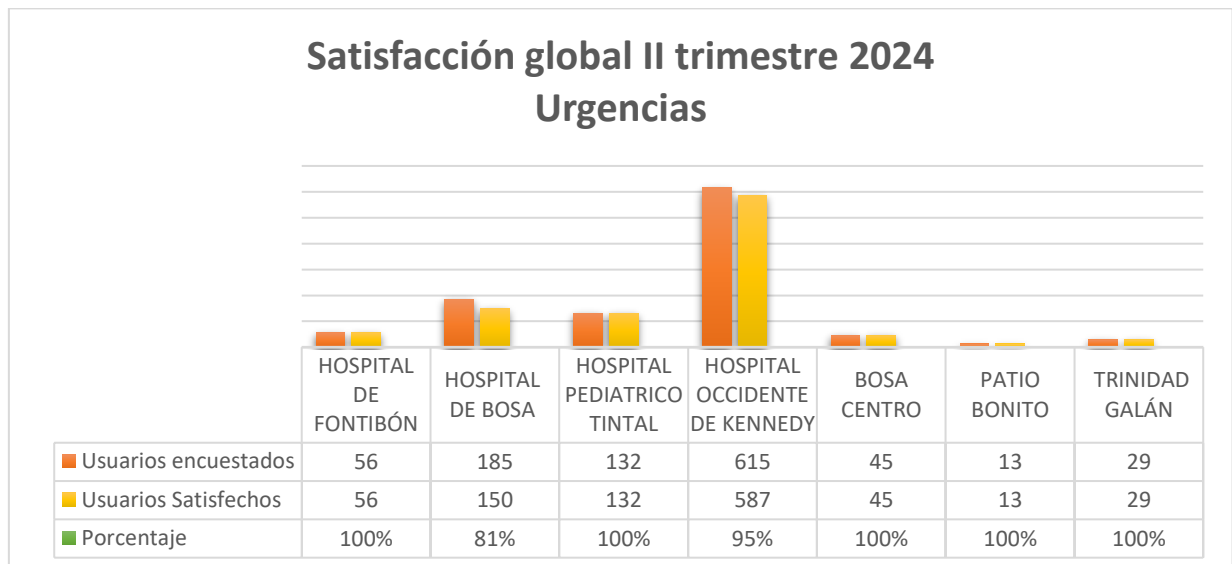
	INFORME DE GESTIÓN	Versión:	1	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	23/01/2017	
		Código:	01-01-FO-0006	

Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2024 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

En el segundo trimestre 2024, el atributo de experiencia del servicio tuvo en promedio el 95% de satisfacción; en segundo lugar, se encuentra el atributo de seguridad con un promedio 94% ; en tercer lugar se encuentra accesibilidad, humanización y satisfacción global con un 93% en promedio; Seguido encontramos derechos y deberes con 89%; finalmente el atributo de oportunidad obtuvo en promedio 74.3%, cabe mencionar que desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se realizó reunión prioritaria con la dirección de urgencias para socialización de los resultados y planteamiento de plan de mejoramiento para incrementar la percepción de satisfacción en los usuarios, aclarando que no necesariamente esta percepción implica desviaciones según los criterios clínicos y tiempos de atención definidos en la normatividad vigente.

Por lo anterior, se incrementa charlas en sala de espera relacionadas con la pedagogía frente a que el usuario conozca los tiempos de atención frente a la clasificación del triage, motivos de consulta, entre otros. Así mismo, es importante tener en cuenta las condiciones epidemiológicas, picos respiratorios, entre otras que impactaron el aumento de consultas en el servicio de urgencias.

En la siguiente gráfica, se relaciona el porcentaje de satisfacción por cada una de las sedes donde se cuenta con el servicio de urgencias:



Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2024 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II trimestre 2024, las siguientes sedes cumplieron con la meta institucional del 100% de satisfacción en los servicios de urgencias: Hospital de Fontibón, Hospital Pediátrico Tintal, Bosa Centro, Patio Bonito y Trinidad Galán; por otro lado, las siguientes sedes quedaron en el rango del 95%: Hospital Occidente de Kennedy, mientras que la unidad de Hospital de Bosa se encuentran debajo del 90% por lo cual desde la dirección de urgencias se realizaron diferentes acciones para impactar

	INFORME DE GESTIÓN	Versión:	1	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	23/01/2017	
		Código:	01-01-FO-0006	

positivamente y mejorar la percepción de la ciudadanía, entre ellas esta: auditorías internas para identificar desviaciones, refuerzo en las charlas en sala de espera en los siguientes temas: cuando acudir o no al servicio de urgencias, clasificación de triage.

Marcela Castellanos Cabrera
 Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Elaborado: Leidy Daza Naveros – Profesional especializado – Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.
 Revisó y aprobó: Marcela Castellanos Cabrera – jefe oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.