

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

INFORME DE SATISFACCIÓN I 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.

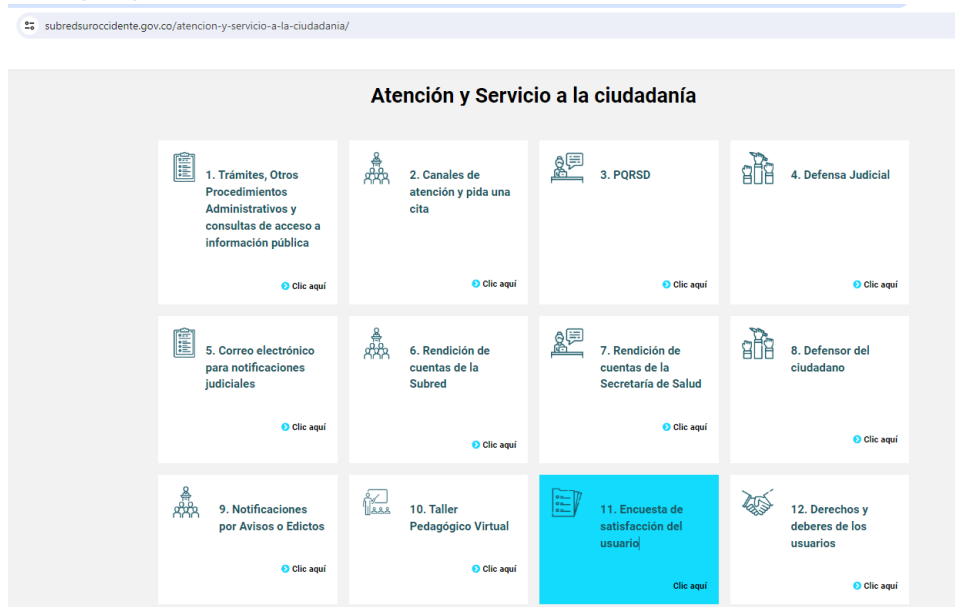
Para la realización de la medición se cuenta con el procedimiento 03-01-PR-0002 Procedimiento de Monitoreo y satisfacción de usuarios el cual se encuentra publicado en la plataforma Almera de la institución, y se realiza a través de la Encuesta modelo Distrito para los servicios de Consulta Externa, 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=eyJhcGlrZXkiOiIzZTY5YWZIMGE5MTdiYjliMwViMWM0Yzc5YzczZWVmMjEzNTFhMGE2YjlyNmE1M2I4ZjNjMWFjYTc0ZDZiMjkwliwiY29ubmVjdGlvbil6InNnaXNyc28iLCJlbnRwb2ludCI6Imh0dHBzJTNBJTJGJTJGc2dpLmFsbWVvYWVtLmNvbSUyRnNnaSUyRmFwaSUyRnYyJTJGIwiY29kZSI6Ij9.>

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

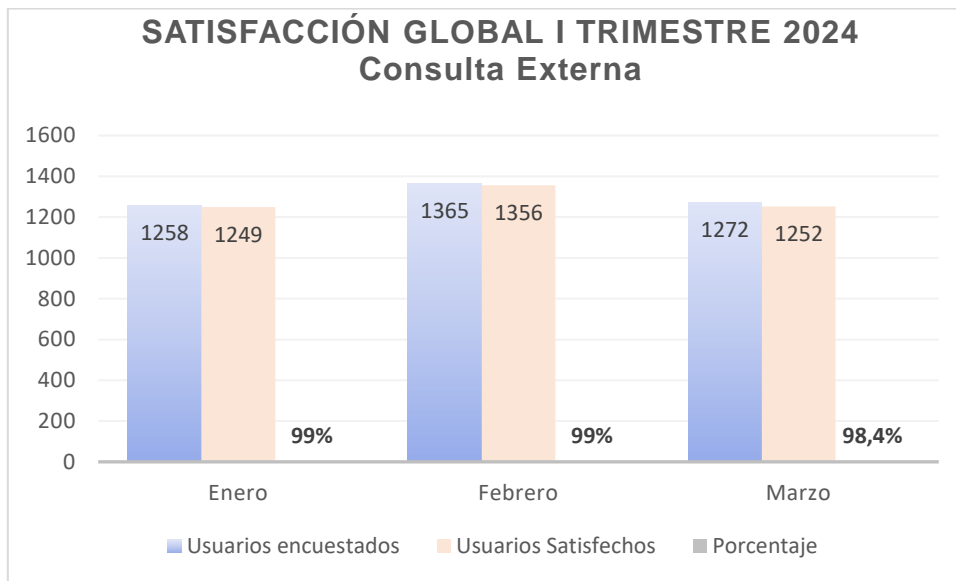
Encuesta de satisfacción del usuario

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

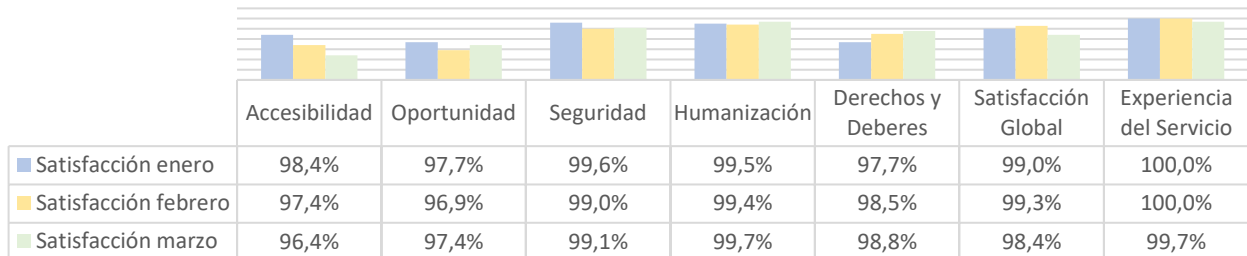


Fuente: Base de datos Almera I trimestre 2024 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el I trimestre 2024 se aplicaron un total de 3.895 encuestas en las diferentes unidades de servicios de salud de la Subred, donde 3.857 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 99.0% de satisfacción. Cabe mencionar que la meta institucional corresponde al 90%.

CRITERIOS DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA A LA CALIDAD SOGC I TRIMESTRE 2024

Consulta Externa



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

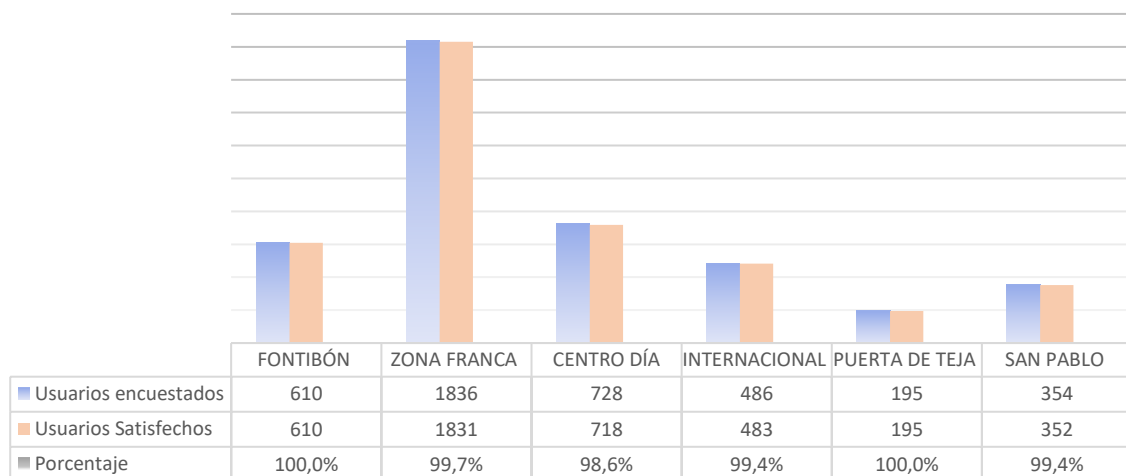
Para el I Trimestre 2024, los criterios de seguridad, humanización y experiencia del servicio tuvieron un promedio de 99% de satisfacción; seguido el criterio de satisfacción global y derechos y deberes con un 98% y finalmente los criterios de accesibilidad y oportunidad con el 97% en promedio.

Cabe resaltar que en los meses de enero y febrero la experiencia del servicio tuvo el 100% de satisfacción.

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

Localidad Fontibón

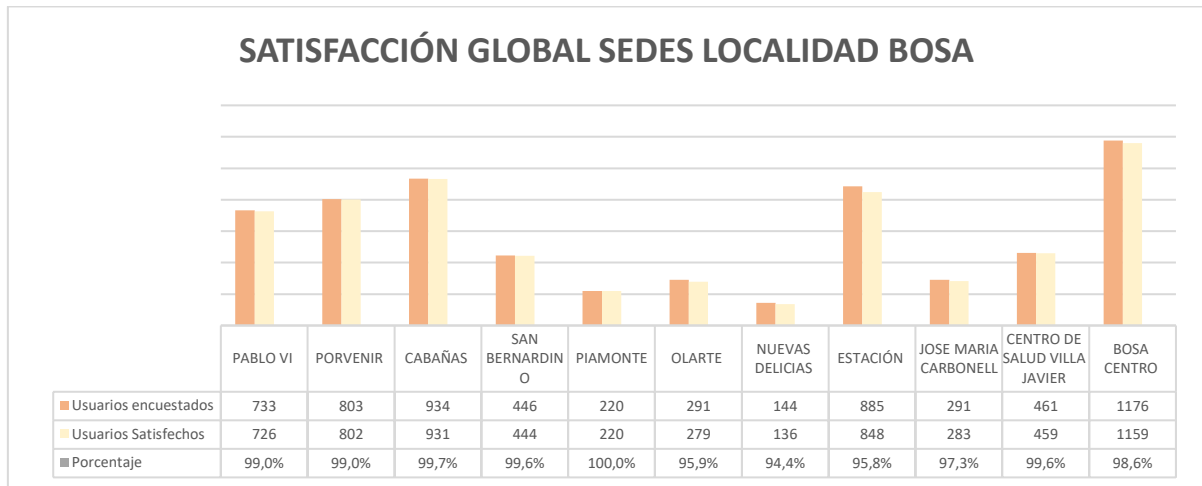
SATISFACCIÓN GLOBAL SEDES LOCALIDAD FONTIBÓN



Fuente: Base de datos Almera I 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 Puerta de Teja obtuvieron el 100%; seguido de las unidades Zona Franca y San pablo con el 99%, y finalmente la unidad de Centro Día con 98%. Superando la meta institucional establecida del 90%.

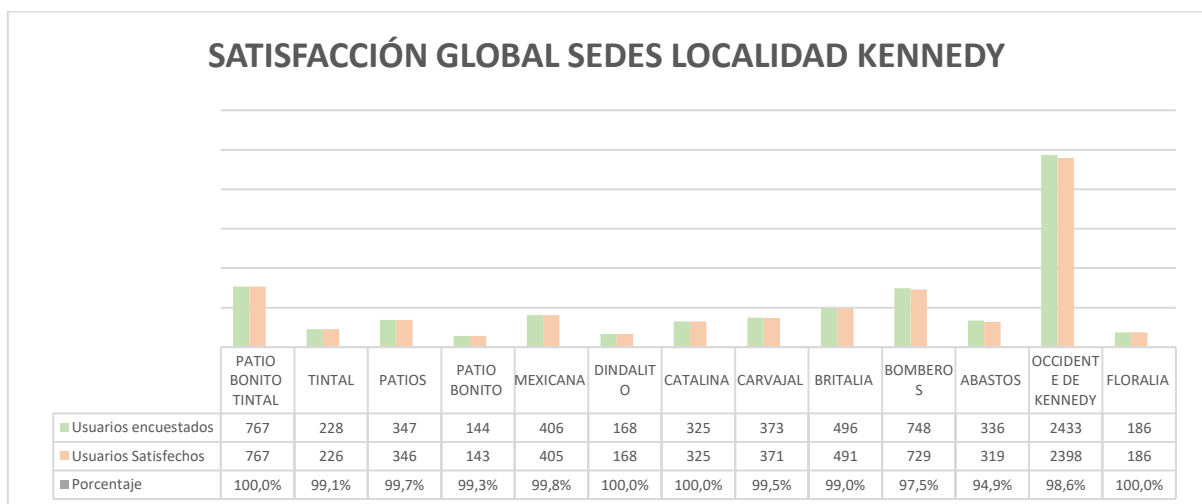
Localidad Bosa



Fuente: Base de datos Almera I 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 Fontibón y Puerta de Teja obtuvieron el 100%; seguido de las unidades Zona Franca y San pablo con el 99%, y finalmente la unidad de Centro Día con 98%. Superando la meta institucional establecida del 90%.

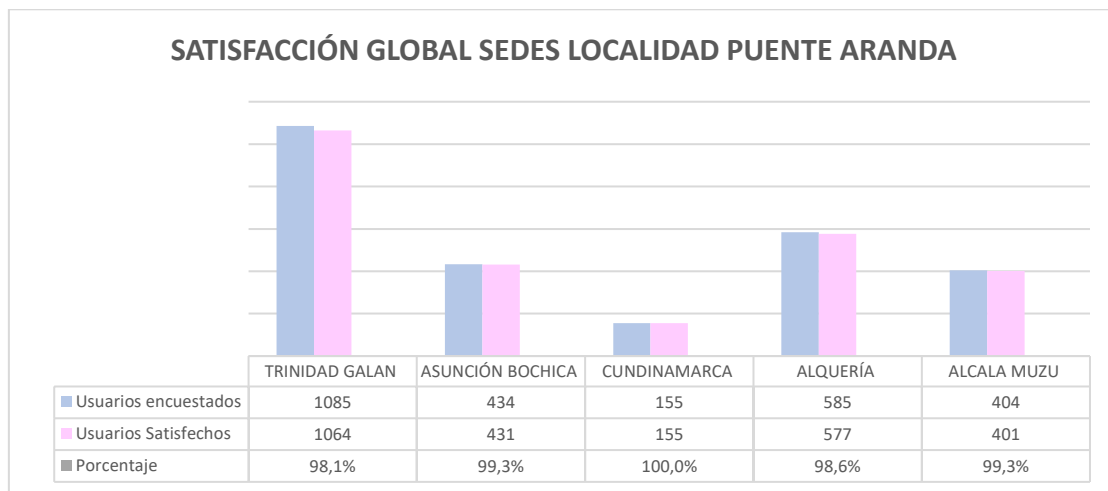
Localidad Kennedy



Fuente: Base de datos Almera I 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 Patio Bonito Tintal, Dindalito, Catalina y Floralia obtuvieron un 100% en la satisfacción global; seguido se encuentran las sedes Tintal, Patios, Patio Bonito, Mexicana, Carvajal, Bomberos con 99%; en tercer lugar, se encuentran las sedes Occidente de Kennedy con el 98%; Bomberos con 97% y Abastos con el 94%. Cabe resaltar que todas las unidades están por encima de la meta institucional del 90%.

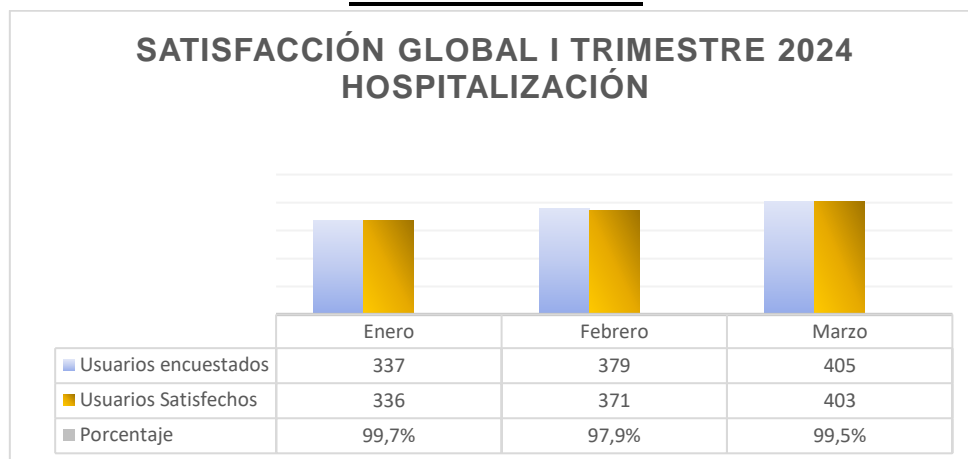
Localidad Puente Aranda



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

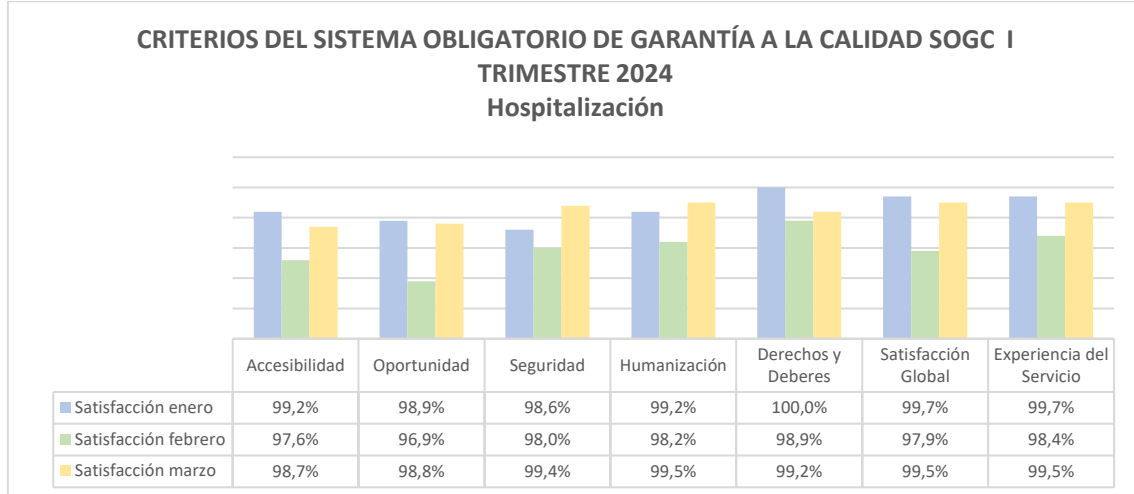
La anterior gráfica da cuenta del porcentaje de satisfacción en las unidades de la localidad Puente Aranda; en primer lugar, se encuentra la sede Cundinamarca con el 100% de satisfacción; seguido se encuentran las sedes Asunción Bochica y Alcalá Muzú con el 99% y en tercer lugar las sedes Trinidad Galán y Alquería con 98%. Todas cumplieron con la meta establecida.

HOSPITALIZACIÓN



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

Para el I trimestre 2024 se aplicaron un total de 1.121 en las unidades donde se presta el servicio de hospitalización, de las cuales 1.110 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 99.0% de satisfacción, resultado por encima de la meta institucional establecida que corresponde al 90%.

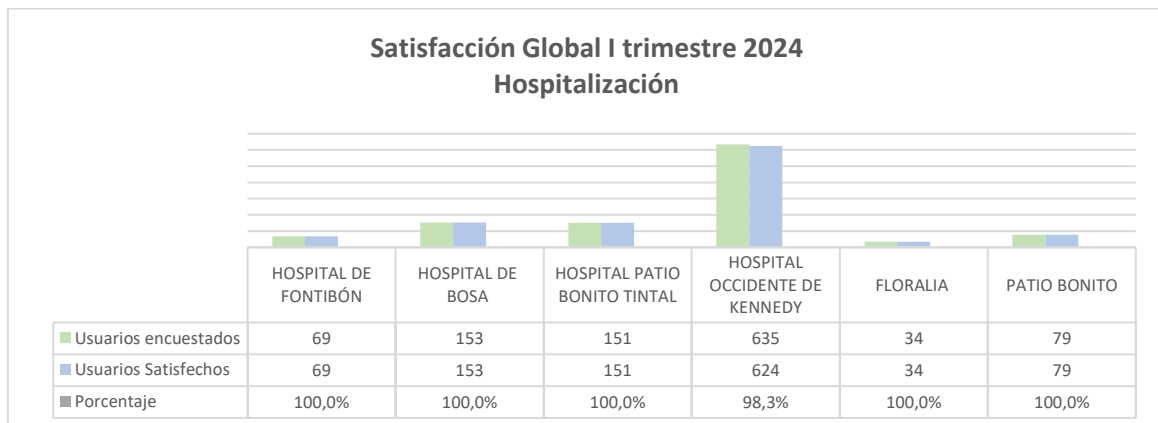


Fuente: Base de datos Almera I trimestre 2024 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el I Trimestre 2024, los criterios de humanización, derechos y deberes, satisfacción global y experiencias del servicio tuvieron un promedio trimestral del 99% de satisfacción; seguido los criterios de accesibilidad, oportunidad y seguridad con el 98% en promedio.

Cabe mencionar que en el mes de enero el criterio de derechos y deberes obtuvo el 100% de satisfacción, lo cual corresponde a la información y recordación de los usuarios.

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

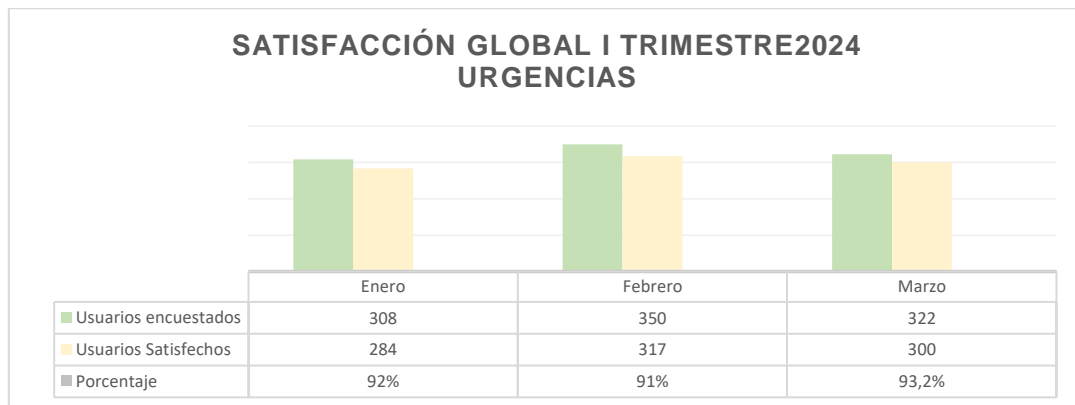


Fuente: Base de datos Almera I trimestre 2024 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el I Trimestre 2024, las siguientes sedes obtuvieron el 100% de satisfacción en el servicio de hospitalización: Hospital de Fontibón, Hospital de Bosa, Hospital de Patio Bonito Tintal, Centro de Salud Floralia y Centro de Salud patio Bonito; por otra parte, el Hospital Occidente de Kennedy obtuvo el 98% 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 I trimestre 2024.

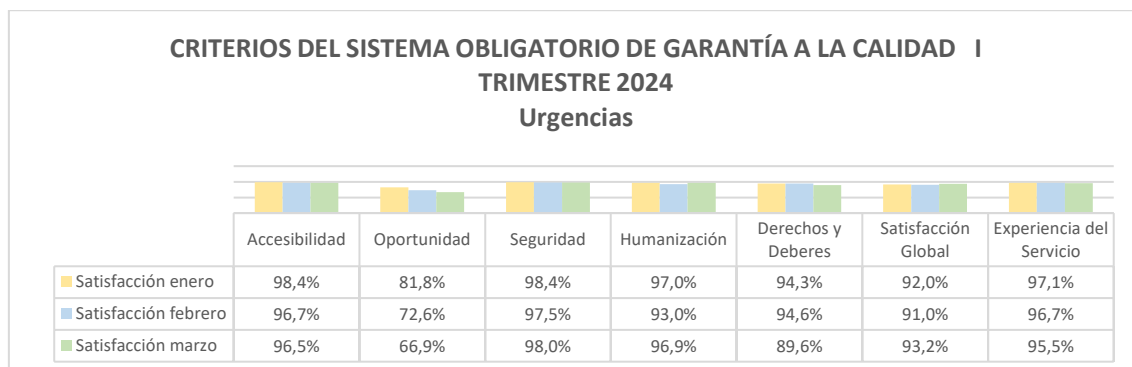
URGENCIAS



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

Para el I trimestre 2024 se aplicaron un total de 980 encuestas en las unidades donde se presta el servicio de urgencias, en donde 901 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo en promedio un 91% 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:

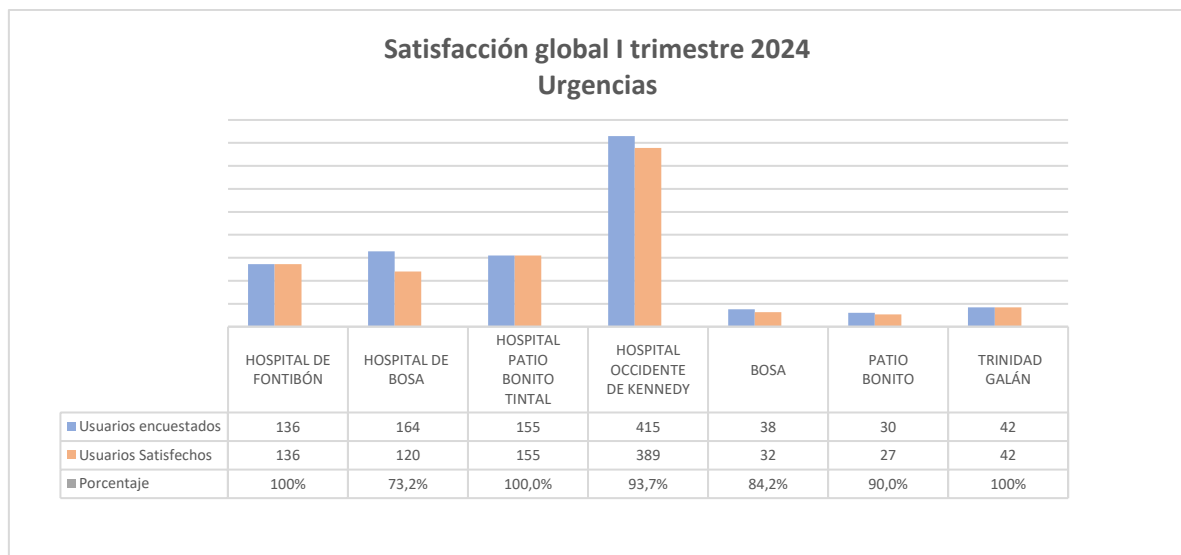


Fuente: Base de datos Almera I trimestre 2024 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

En el primer trimestre 2024, el atributo de seguridad tuvo en promedio el 98% de satisfacción; en segundo lugar, se encuentra el atributo de accesibilidad con un promedio 97.2% ; en tercer lugar se encuentra experiencia del servicio con un 96% en promedios; Seguido humanización con un promedio de 95.6%; los atributos de satisfacción global y derechos y deberes, obtuvieron en promedio 92%; finalmente el atributo de oportunidad obtuvo en promedio 73.8%, cabe mencionar que desde la dirección de urgencias se estableció el respectivo 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 I trimestre 2024 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el I trimestre 2024, las siguientes sedes cumplieron con la meta institucional del 90% de satisfacción en los servicios de urgencias: Hospital de Fontibón, Hospital Patio Bonito Tintal, Hospital Occidente de Kennedy, Patio Bonito y Trinidad Galán; por otro lado, las siguientes sedes quedaron por debajo del 90%: Hospital de Bosa y USS Bosa, por lo cual desde la dirección de urgencias se realizaron diferentes acciones para

INFORME DE GESTIÓN

Versión:	1
Fecha de aprobación:	23/01/2017
Código:	01-01-FO-0006

impactar 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.