

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE GESTIÓN	Versión:	1	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	23/01/2017	
		Código:	01-01-FO-0006	

INFORME DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE 2025

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.

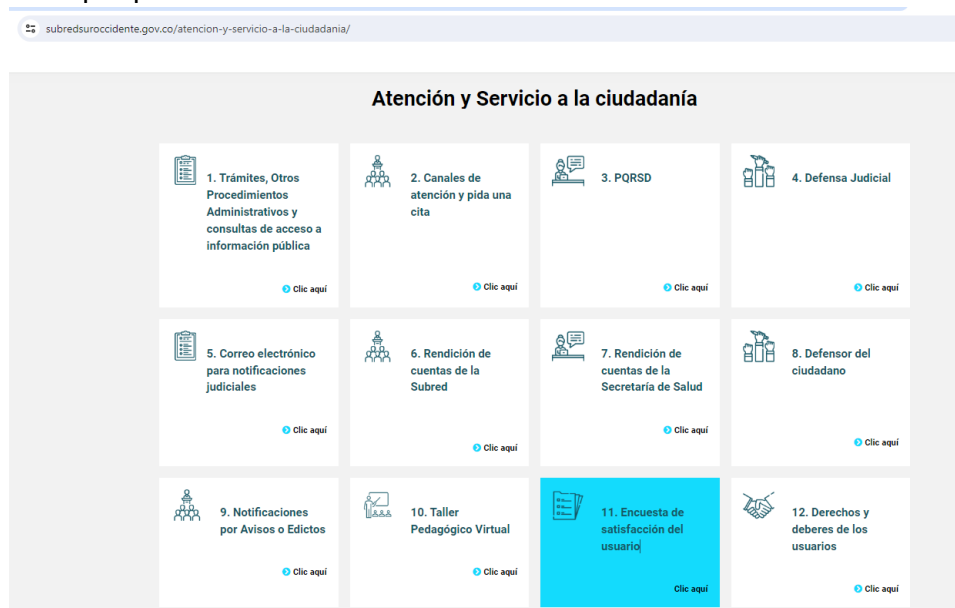
Para la realización de la medición se cuenta con el procedimiento 03-01-PR-0002 Procedimiento de Monitoreo y satisfacción de usuarios el cual se encuentra publicado en la plataforma Almera de la institución, y se realiza a través de la Encuesta modelo del Distrito para los servicios de Consulta Externa, 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=eyJhcGlrZXkiOilzZTY5YWZIMGE5MTdlYjliMWVlMWM0Yzc5Yzc5ZWVmMjEzNTFhMGE2YjlyNmE1M2I4ZjNjMWFjYTc0ZDZiMjkwliwiY29ubmVjdGlvbil6InNnaXNyc28iLCJlbmRwb2ludCI6Imh0dHBzJTNBjTJGJTJGc2dpLmFsbWVvYWltLmNvbSUyRnNnaSUyRmFwaSUyRnYyJTJGIiwiY29kZSI6Ij9.>

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.

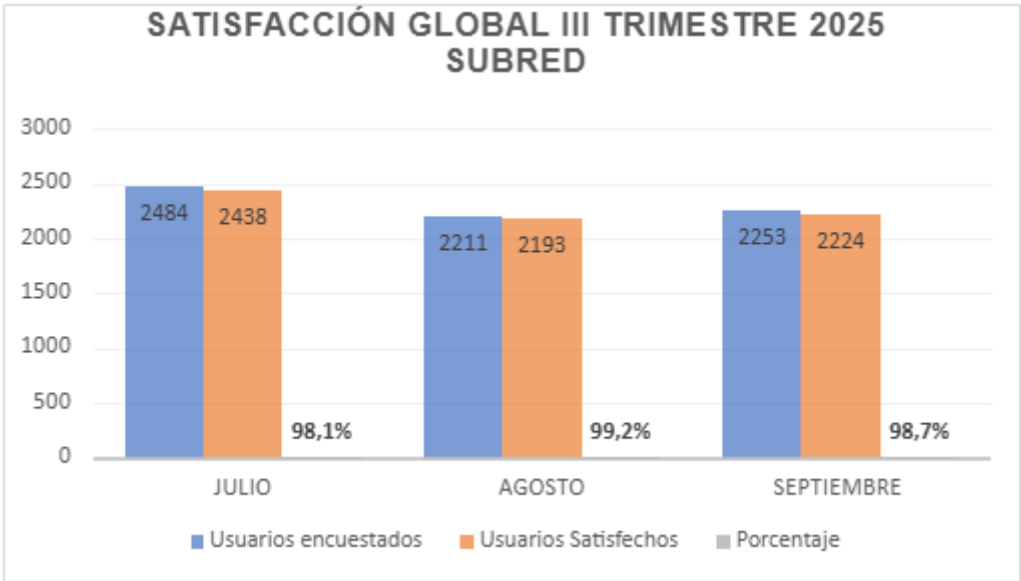


Fuente: Página web Subred Sur Occidente E.S.E. 2025



Fuente: Página Web Subred Sur Occidente E.S.E. 2025

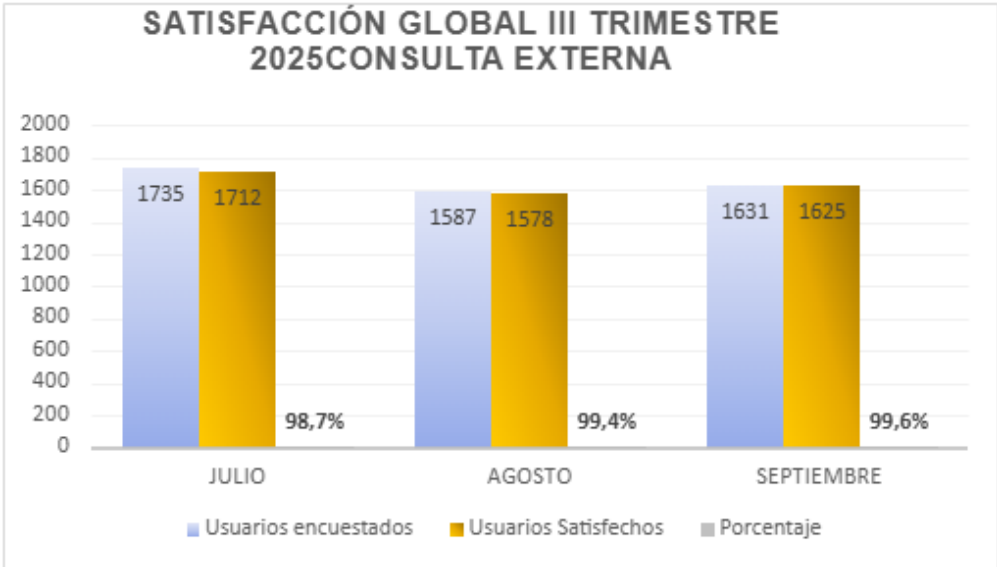
SATISFACCION GLOBAL SUBRED



Fuente: Base de datos Almera III trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E

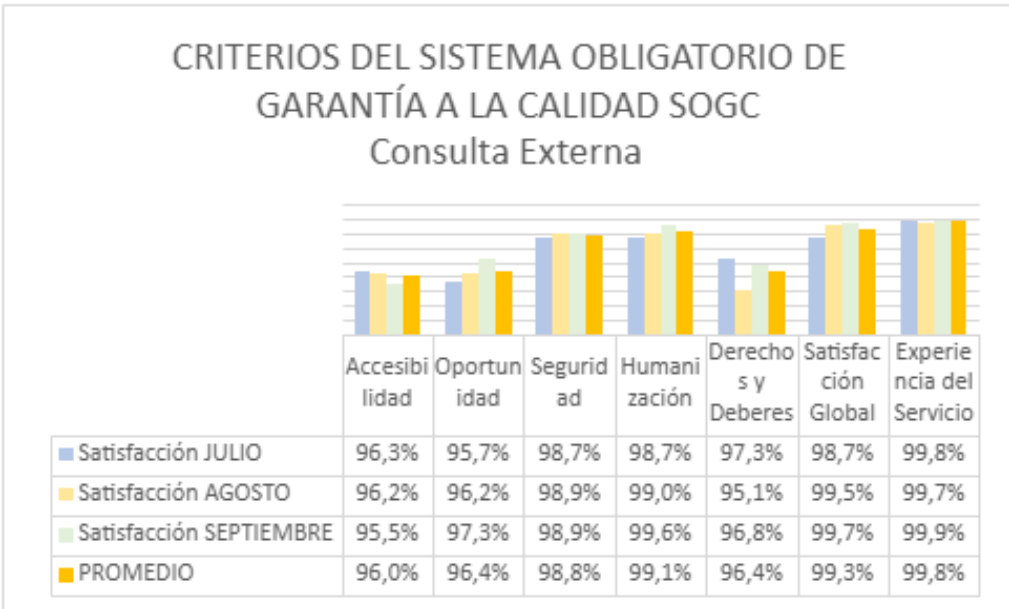
Para el III trimestre 2025 en la Subred Sur Occidente se aplicaron un total de 6.948 encuestas en las diferentes unidades de servicios de salud de la Subred, donde 6.855 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 98,7% de satisfacción. Quedando registrada por encima de la meta institucional.

CONSULTA EXTERNA



Fuente: Base de datos Almera III trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el III trimestre 2025 en Consulta Externa se aplicaron un total de 4.953 encuestas en las diferentes unidades de servicios de salud de la Subred, donde 4.915 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 99,2% de satisfacción. Cabe mencionar que la meta institucional corresponde al 90%.



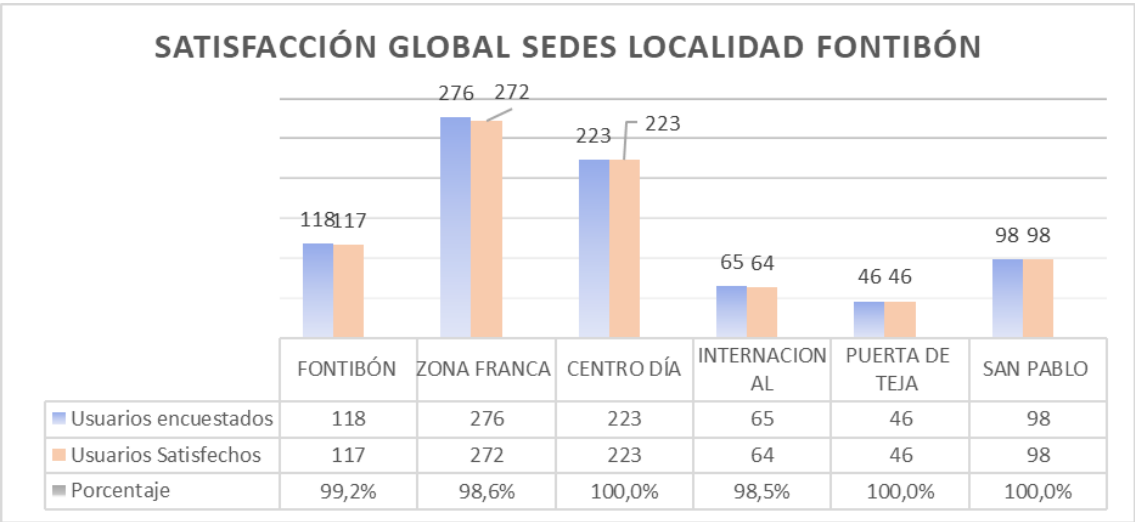
Fuente: Base de datos Almera III trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el III Trimestre 2025, los criterios de experiencia del servicio tuvieron un promedio por encima del 99,8% de satisfacción; seguido de Satisfacción con un 99,3%,

Humanización con 99,1% Seguridad del paciente con 98,8% y finalmente los criterios de oportunidad y accesibilidad quedan con 96,4% y 96% en promedio correspondiente.

A continuación, se relaciona los resultados de la satisfacción global obtenidos durante el III trimestre 2025 por localidad y centros de atención.

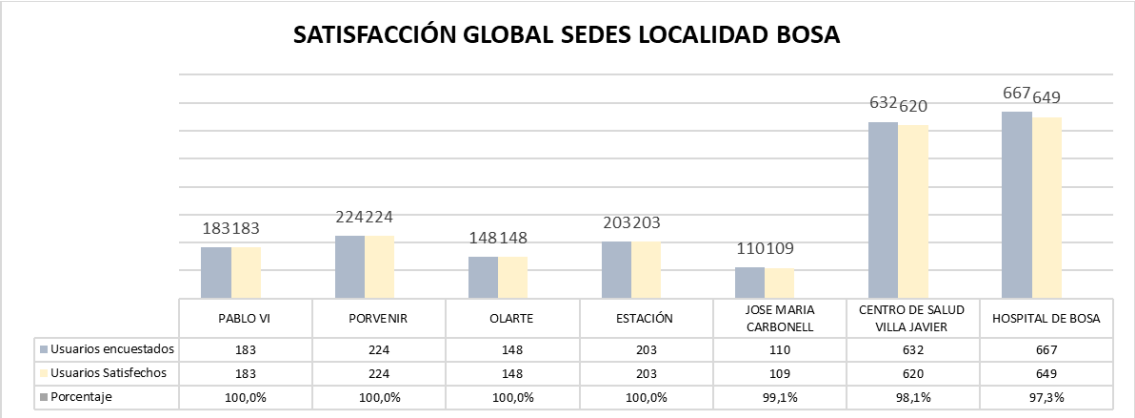
Localidad Fontibón



Fuente: Base de datos Almera III trimestre 2025 – 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 la sede de Centro Día, Puerta de Teja y San Pablo obtuvieron el 100% de satisfacción; seguido del Hospital de Fontibón con 99,2% y las unidades de Zona Franca e Internacional con 98,6% y 98,5% respectivamente, superando la meta institucional establecida del 90%.

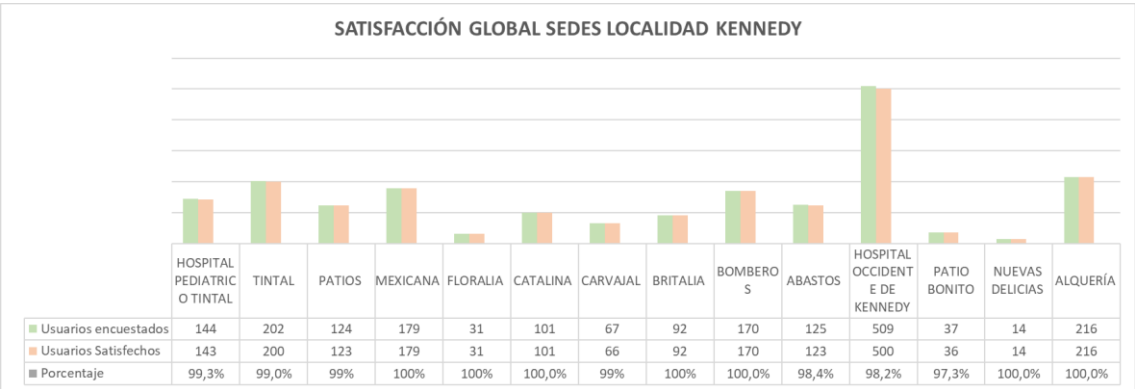
Localidad Bosa



Fuente: Base de datos Almera III trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

La anterior gráfica da cuenta del porcentaje de satisfacción en los diferentes centros médicos y Hospitales teniendo los siguientes resultados: Centros de Salud Pablo VI, Olarte, Porvenir y Estación obtuvieron el 100%; seguido de las unidades Carbonell con 99,1%, Villa Javier con 98,1% y finalmente el Hospital de Bosa obtuvo el 97,3% superando la meta institucional establecida del 90% y aumentando su calificación en comparación al II Trimestre de la Vigencia actual.

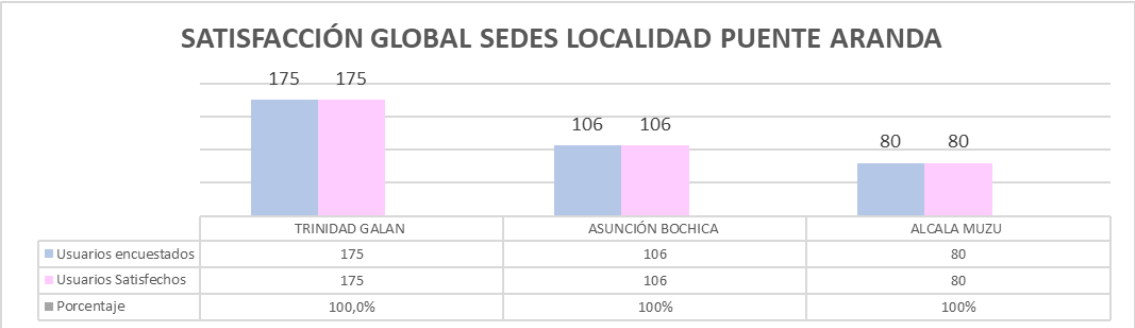
Localidad Kennedy



Fuente: Base de datos Almera III trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

La anterior gráfica da cuenta del porcentaje de satisfacción en los Hospitales y Centros de Salud de la localidad de Kennedy, en donde se puede evidenciar que las sedes de Mexicana, Hospital Floralia, Catalina, Britalia, Bomberos, Nuevas Delicias y Alquería obtuvieron un 100% en la satisfacción global; seguido se encuentra las sedes de Hospital Pediátrico Tintal con 99,3%, Tintal, Patios y Carvajal con 99% y finalmente los Centros de salud Abastos con 98,4%, Hospital Occidente de Kennedy con 98,2% y Patio Bonito con 97,3% de satisfacción.

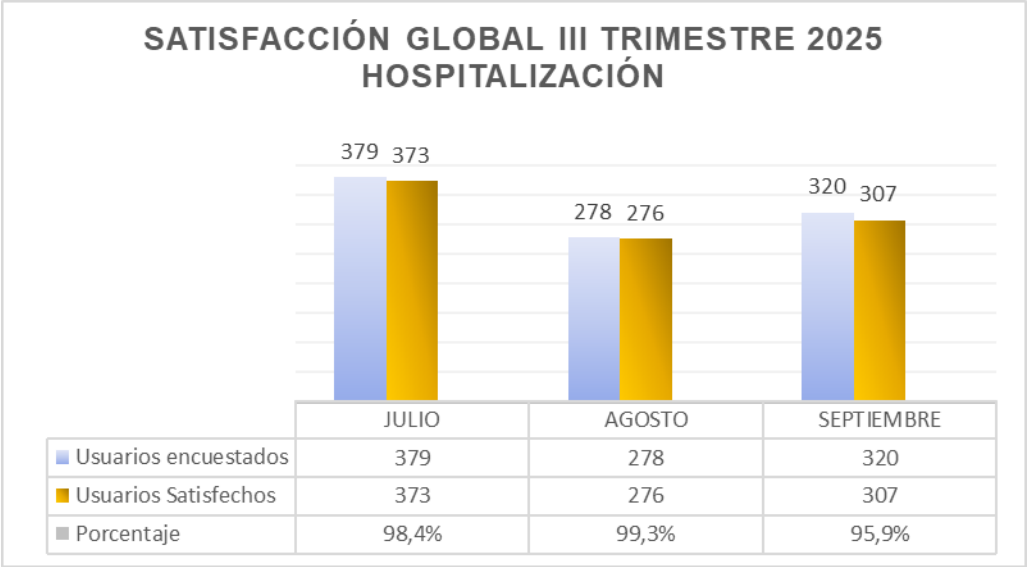
Localidad Puente Aranda



Fuente: Base de datos Almera III trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

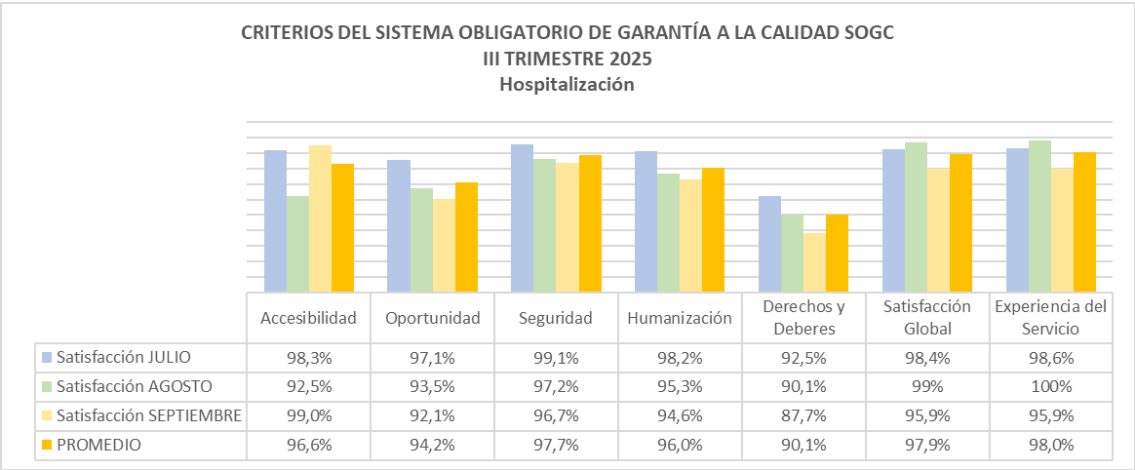
La anterior gráfica da cuenta del porcentaje de satisfacción en las unidades de la localidad Puente Aranda donde todas obtuvieron una satisfacción del 100%; superando la meta institucional establecida del 90%.

HOSPITALIZACIÓN



Fuente: Base de datos Almera III trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

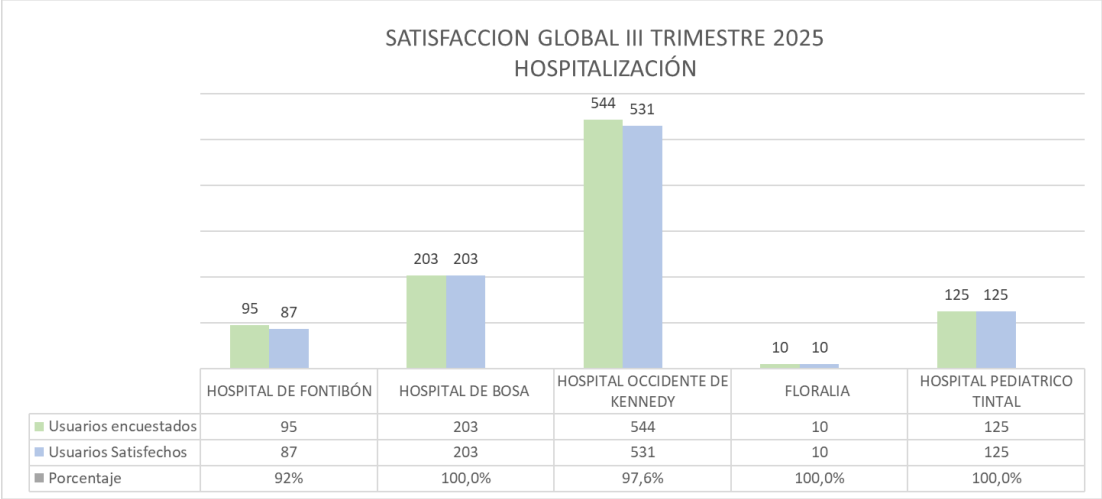
Para el III trimestre 2025 en Hospitalización se aplicaron un total de 977 encuestas en las unidades donde se presta el servicio de hospitalización, de las cuales 956 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 97,8% de satisfacción, resultado por encima de la meta institucional establecida que corresponde al 90%.



Fuente: Base de datos Almera III trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el III Trimestre 2025, el criterio con mayor promedio de satisfacción fue la experiencia del servicio seguido de la satisfacción global. El criterio con menor promedio de satisfacción fue Derechos y Deberes y Oportunidad, no obstante, todos los criterios fueron evaluados por encima de la meta institucional.

A continuación, se relaciona los resultados de la satisfacción global obtenidos durante el II trimestre 2025 por centros de atención hospitalaria:

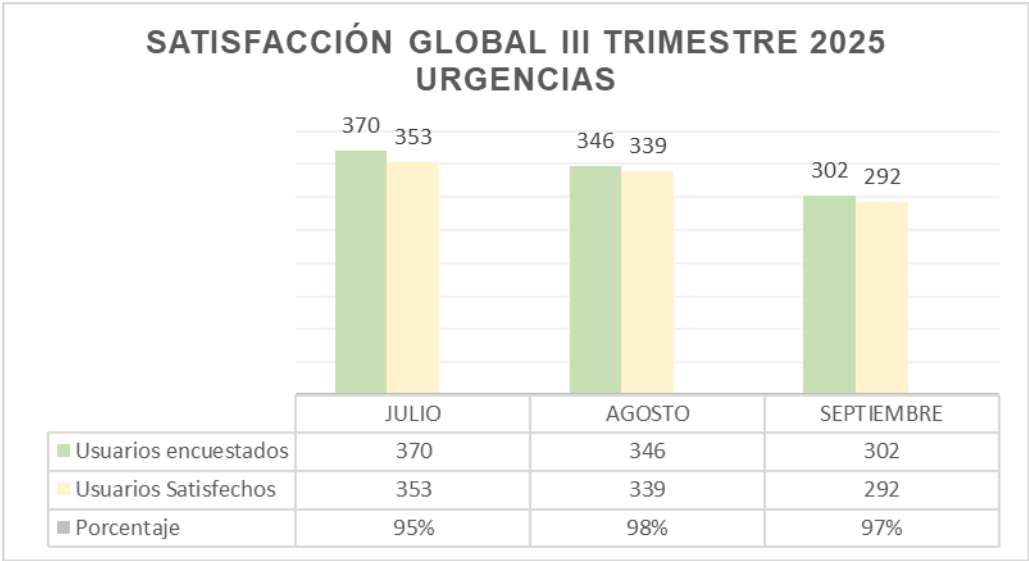


Fuente: Base de datos Almera III trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el III Trimestre 2025, los siguientes Hospitales y Centros de Salud obtuvieron el 100% de satisfacción en el servicio de hospitalización: Hospital de Bosa, Hospital Floralia y Hospital Pediátrico Tintal, seguido del Hospital Occidente de Kennedy con una evaluación del 97,6% de satisfacción y finalmente se ubica el Hospital de Fontibón con 92%.

Es de resaltar que las unidades en donde es prestado el servicio de hospitalización estuvieron por encima del 90% de satisfacción global.

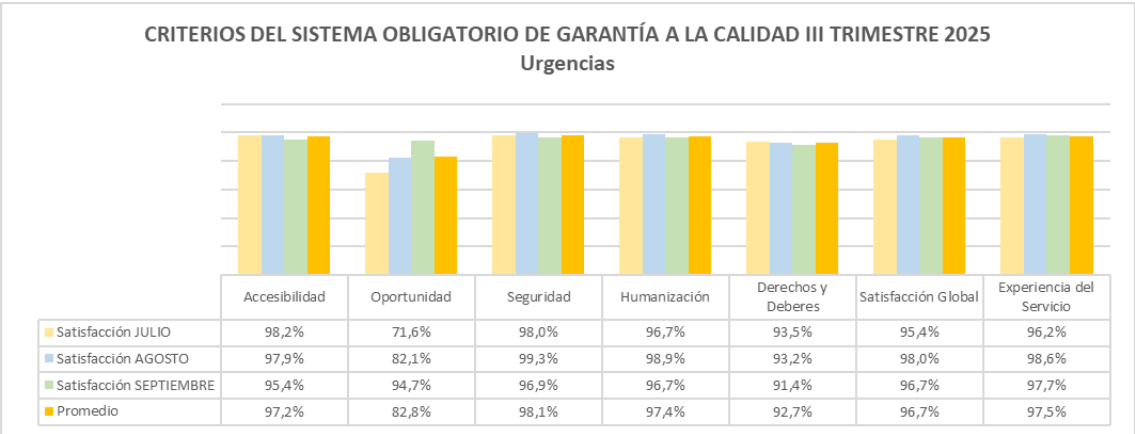
URGENCIAS



Fuente: Base de datos Almera III trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II trimestre 2025 se aplicaron un total de 1018 encuestas en las unidades donde se presta el servicio de urgencias, en donde 984 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo en promedio un 96,66% de satisfacción con los servicios prestados, cumpliendo con la meta institucional establecida del 90%.

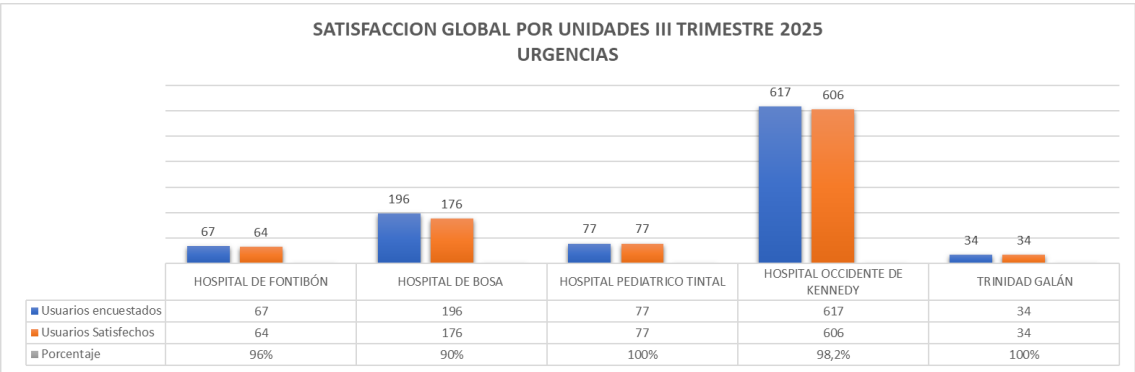
En la siguiente gráfica se relaciona los resultados de la medición por atributos del Sistema Obligatorio de Garantía a la Calidad:



Fuente: Base de datos Almera III trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

En el III trimestre 2025, el atributo de Seguridad obtuvo en promedio el 98,1% de satisfacción; en segundo lugar, se encuentra el atributo Experiencia del Servicio con 97,5%, Humanización con 97,4%, Accesibilidad con 97,2%, Satisfacción Global con 96,7%. Finalmente, Derechos y Deberes y Oportunidad con 92,7% y 82,8% respectivamente.

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

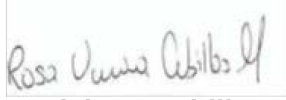


Fuente: Base de datos Almera III trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el III trimestre 2025, las siguientes sedes cumplieron con la meta institucional del 100% de satisfacción en los servicios de urgencias: Hospital Pediátrico Tintal y Trinidad

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE GESTIÓN	Versión:	1	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	23/01/2017	
		Código:	01-01-FO-0006	

Galán; seguido del Hospital Occidente de Kennedy con 98,2% de satisfacción, finalmente encontramos el Hospital de Fontibón con 96% y Hospital de Bosa con 90%.



Rosa Viviana Cubillos Medrano

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Elaborado: Claudia Marcela González Carrillo – Líder Proceso Servicio al Ciudadano.

Revisó y Aprobó: Rosa Viviana Cubillos Medrano – Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.