

	<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 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.

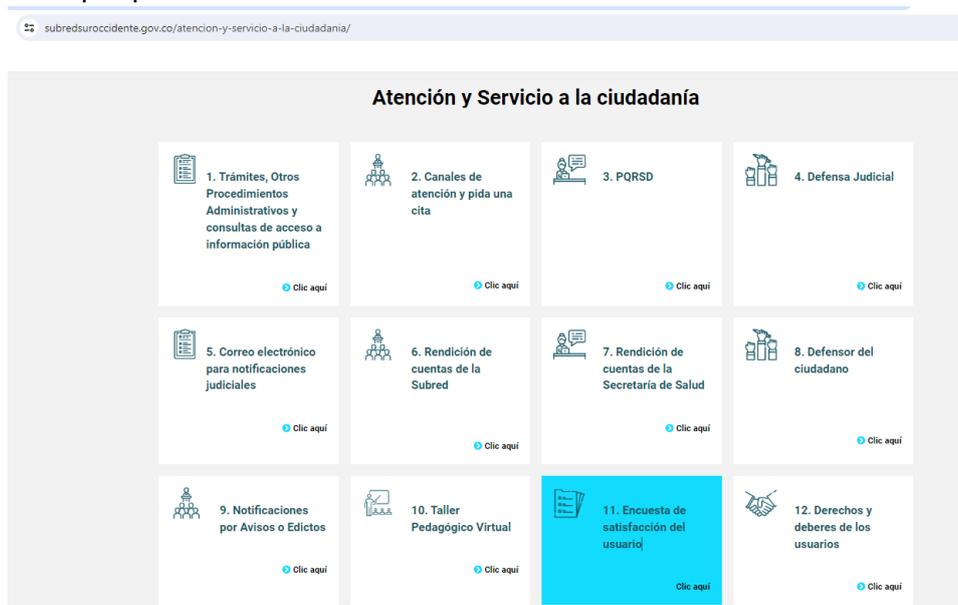
Para la realización de la medición se cuenta con el procedimiento 03-01-PR-0002 Procedimiento de Monitoreo y satisfacción de usuarios el cual se encuentra publicado en la plataforma Almera de la institución, y se realiza a través de la Encuesta modelo del Distrito para los servicios de Consulta Externa, 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=eyJhcGlrZXkiOiIzZTY5YWZIMGE5MTdiYjliMwViMWM0Yzc5YzczZWVmMjEzNTFhMGE2YjlyNmE1M2I4ZjNjMWFjYTc0ZDZjMjkwliwiY29ubmVjdGlvbil6InNnaXNyc28iLCJlbnRwb2ludCI6Imh0dHBzJTNBJTJGJTJGc2dpLmFsbWVvYWltLmNvbSUyRnNnaSUyRmFwaSUyRnYyJTJGJGwiY29kZSI6IjI9.>

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

	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Versión:	1	 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>
		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

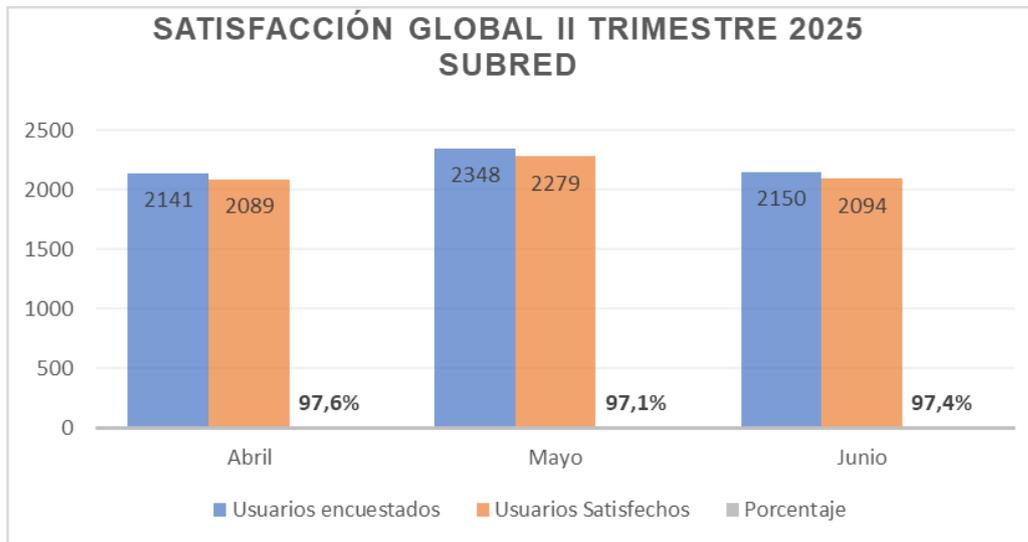
Encuesta de satisfacción del usuario

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. 2025

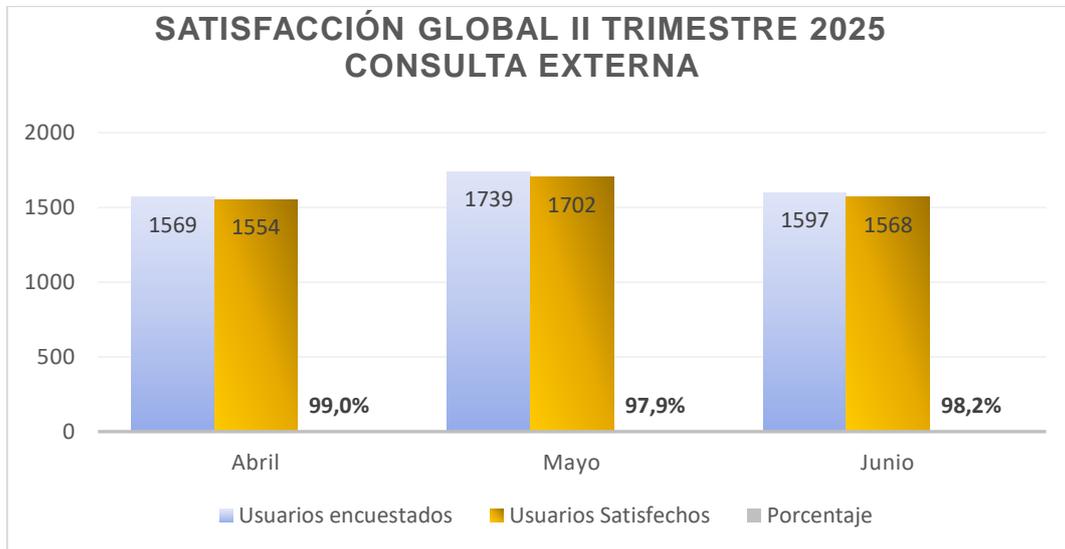
SATISFACCION GLOBAL SUBRED



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

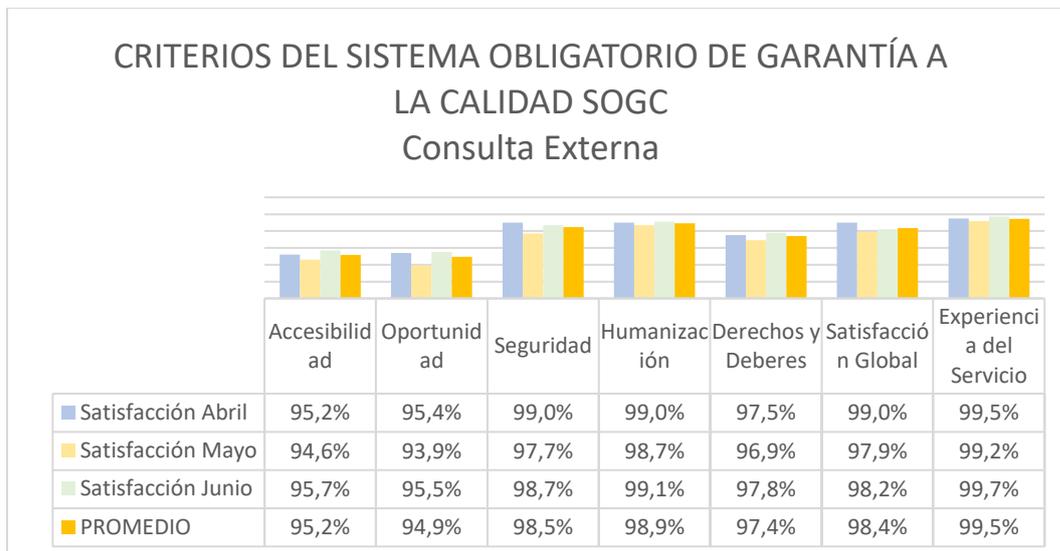
Para el II trimestre 2025 en la Subred Sur Occidente se aplicaron un total de 6.462 encuestas en las diferentes unidades de servicios de salud de la Subred, donde 6.639 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 97,3% de satisfacción. Quedando registrada por encima de la meta institucional.

CONSULTA EXTERNA



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

Para el II trimestre 2025 en Consulta Externa se aplicaron un total de 4.905 encuestas en las diferentes unidades de servicios de salud de la Subred, donde 4.824 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 98,4% de satisfacción. Cabe mencionar que la meta institucional corresponde al 90%.

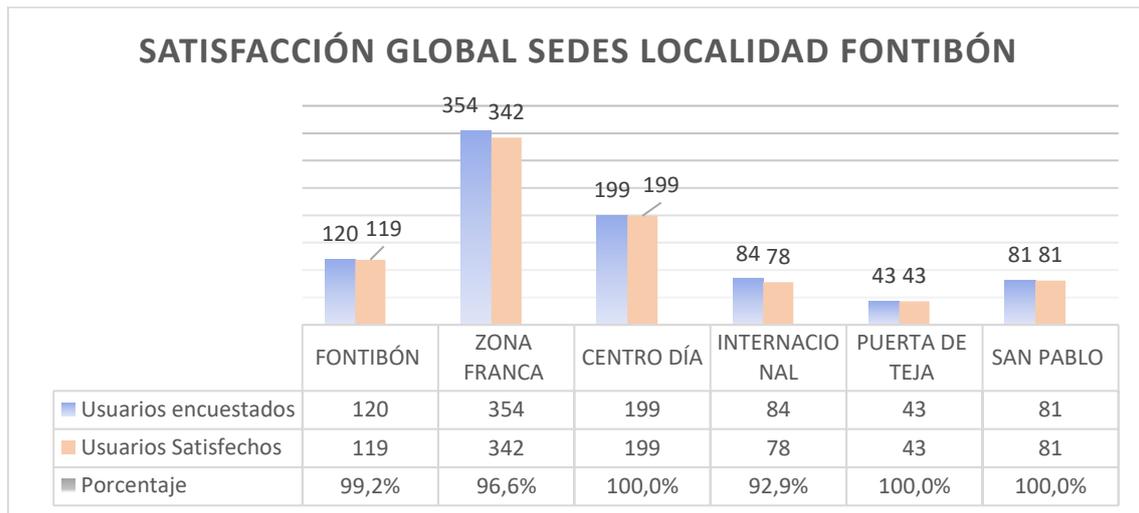


Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II Trimestre 2025, los criterios de experiencia del servicio, tuvieron un promedio por encima del 99% de satisfacción; seguido de Humanización con un 98,9%, Seguridad del paciente con 98,5%, Satisfacción Global con 98,4% y finalmente los criterios de accesibilidad y oportunidad quedan con 95,2% y 94,9% en promedio correspondiente.

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

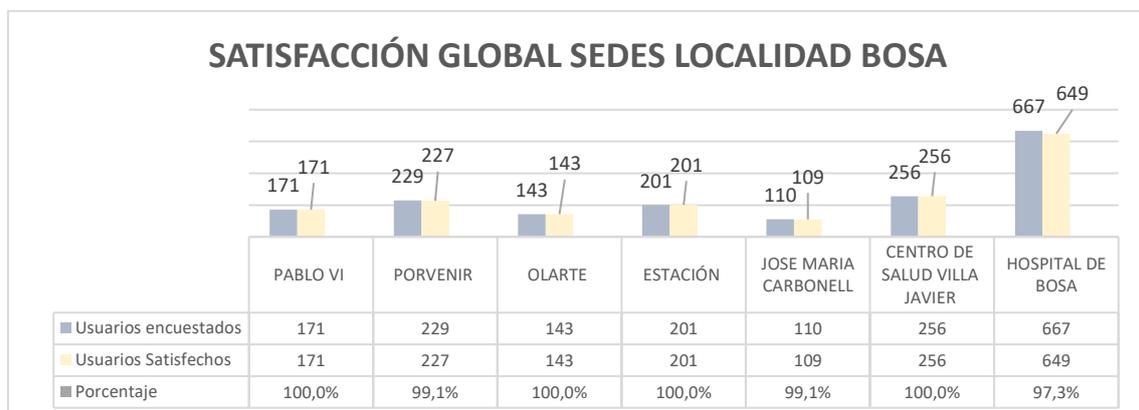
Localidad Fontibón



Fuente: Base de datos Almera II 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 Fontibon con 99,2% y las unidades de Zona Franca e Internacional con 96,6% y 92,9% respectivamente, superando la meta institucional establecida del 90%.

Localidad Bosa

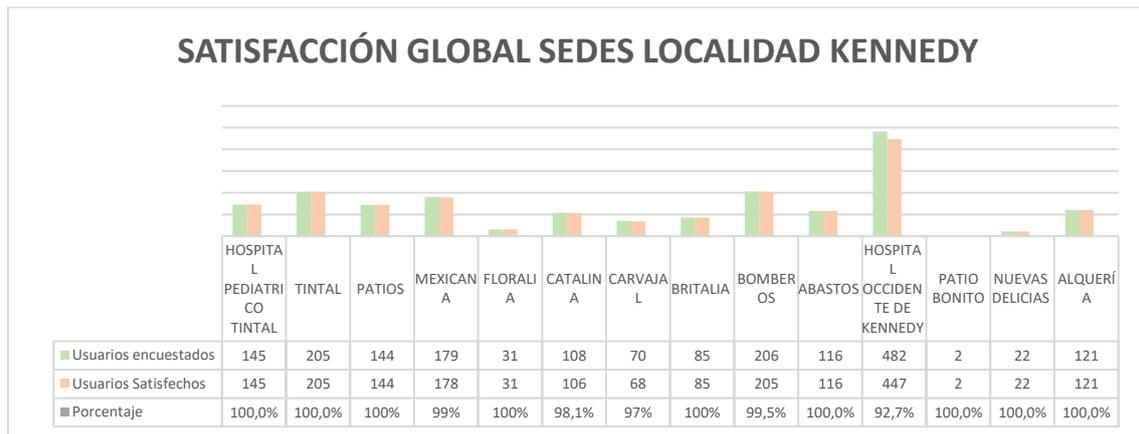


Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

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, Villa Javier y Estación obtuvieron el 100%; seguido de las unidades Porvenir y

Carbonell con 99,1% y finalmente el Hospital de Bosa obtuvo el 97,3% superando la meta institucional establecida del 90% y aumentando su calificación en comparación al I Trimestre de la Vigencia actual.

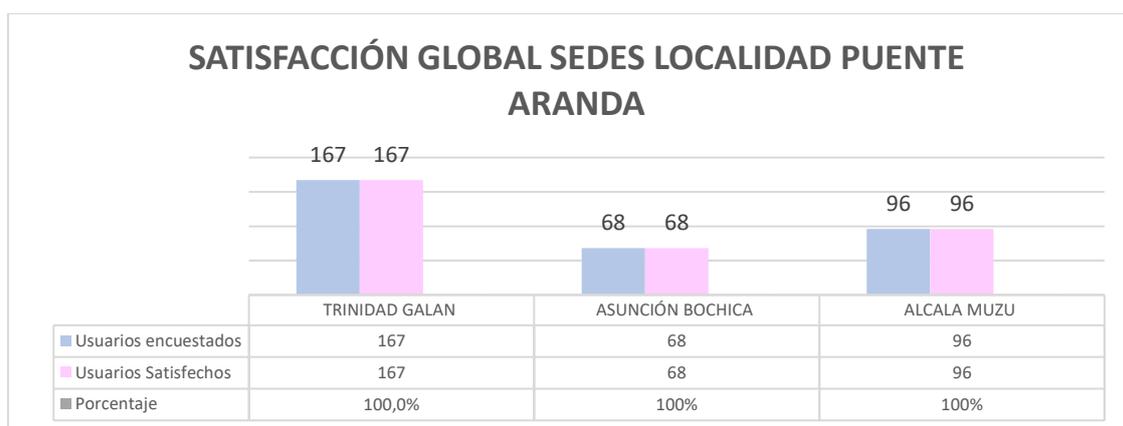
Localidad Kennedy



Fuente: Base de datos Almera II 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 Médicos de la localidad de Kennedy, en donde se puede evidenciar que las sedes de Hospital Pediátrico Tintal, Tintal, Patios, Hospital Floralia, Britalia, Abastos, Patio Bonito, Nuevas Delicias y Alquería obtuvieron un 100% en la satisfacción global; seguido se encuentra las sedes de Bomberos con 99,5%, Mexicana con 99%, Catalina con 98,1%, Carvajal con 97% y Hospital Occidente de Kennedy con una satisfacción de 92,7%.

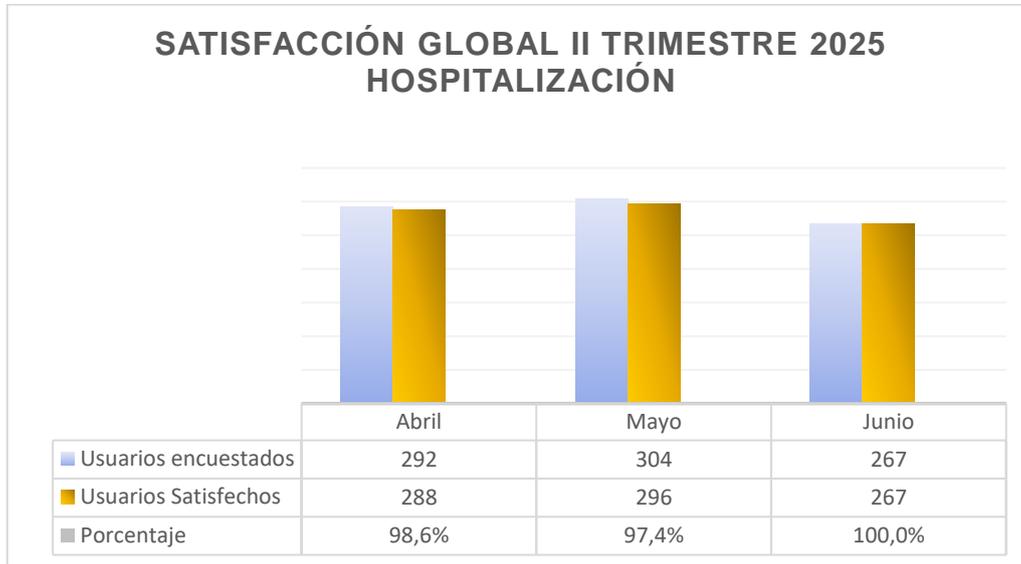
Localidad Puente Aranda



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

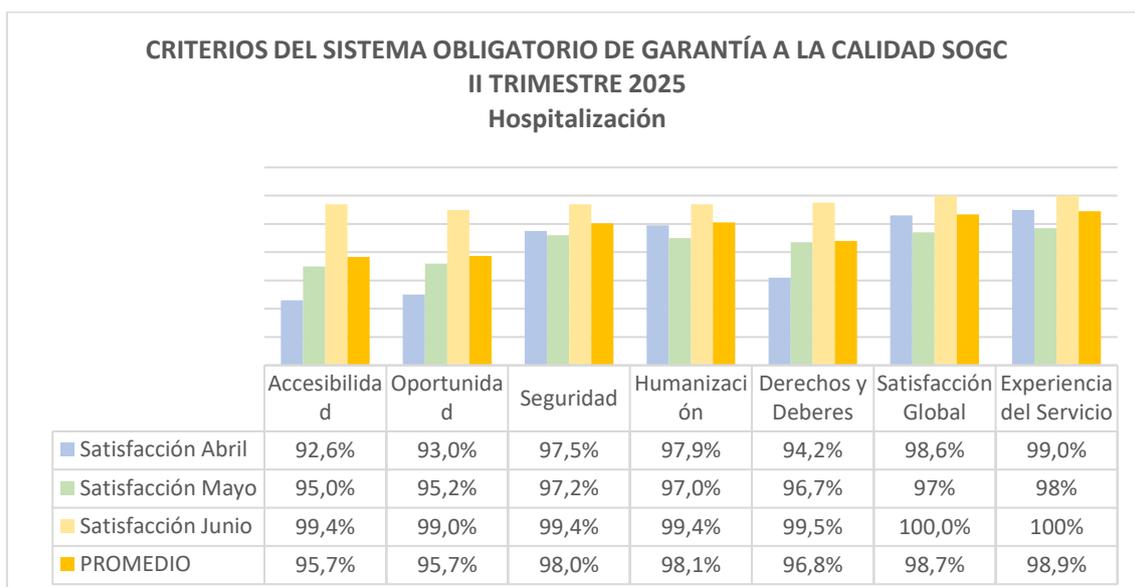
La anterior gráfica da cuenta del porcentaje de satisfacción en las unidades de la localidad Puente Aranda donde todas obtuvieron una satisfacción del 100%; superando la meta institucional establecida del 90%.

HOSPITALIZACIÓN



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

Para el II trimestre 2025 en Hospitalización se aplicaron un total de 863 encuestas en las unidades donde se presta el servicio de hospitalización, de las cuales 851 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 98.7% de satisfacción, resultado por encima de la meta institucional establecida que corresponde al 90%.

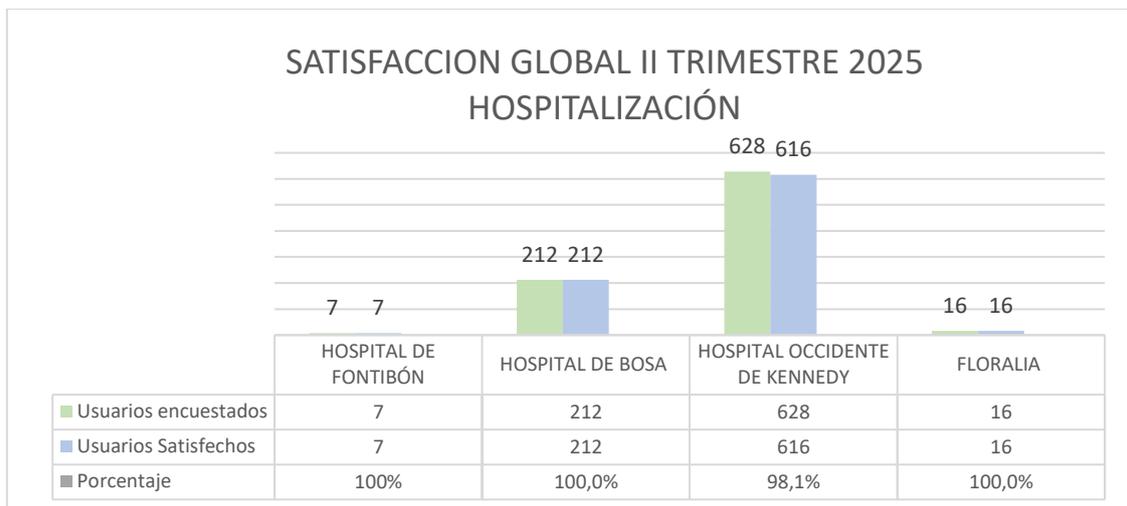


Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II 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 Accesibilidad y Oportunidad, no obstante, todos 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:

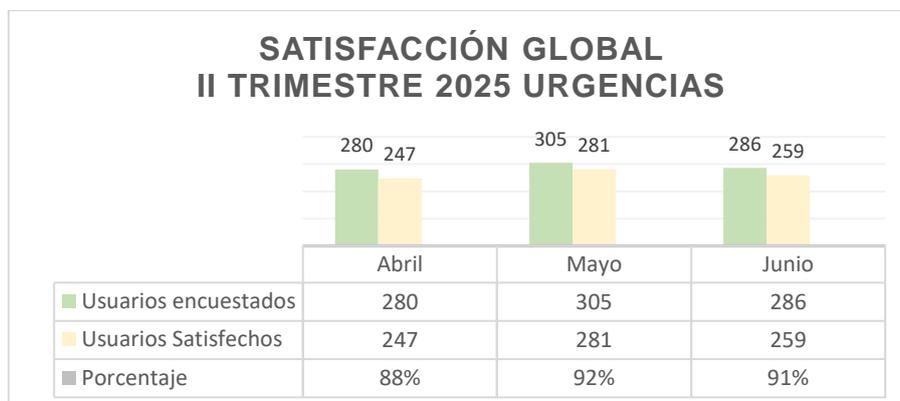


Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II Trimestre 2025, las siguientes sedes obtuvieron el 100% de satisfacción en el servicio de hospitalización: Hospital de Fontibón, Hospital de Bosa y Hospital Floralia, seguido del Hospital Occidente de Kennedy con una evaluación del 98,1% de satisfacción.

Es de resaltar que las unidades en donde es prestado el servicio de hospitalización, estuvieron por encima del 99% de satisfacción global durante el II trimestre 2025.

URGENCIAS

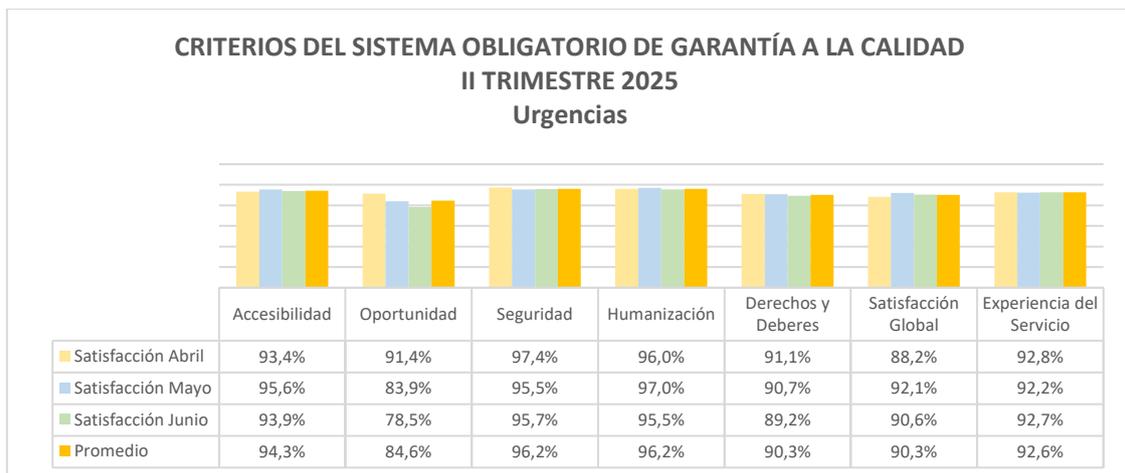


Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II trimestre 2025 se aplicaron un total de 871 encuestas en las unidades donde se presta el servicio de urgencias, en donde 787 manifestaron estar satisfechos con el

servicio recibido, obteniendo en promedio un 90% 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 II trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

En el II trimestre 2025, el atributo de Seguridad y Humanización obtuvieron en promedio el 96,2% de satisfacción; en segundo lugar, se encuentra el atributo Accesibilidad con 94,3%, seguido de Experiencia del servicio con 92,6%, Derechos y deberes y Satisfacción global con 90,3% respectivamente. Finalmente, el atributo de Oportunidad con 84,6% de Satisfacción.

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 2025 – 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	

Para el II trimestre 2025, las siguientes sedes cumplieron con la meta institucional del 100% de satisfacción en los servicios de urgencias: Hospital Pediátrico Tintal y Trinidad Galán; seguido del Hospital Occidente de Kennedy con 90,7% de satisfacción, finalmente encontramos el Hospital de Bosa con 88% y Hospital de Fontibon con 87%.

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.