

### INFORME DE SATISFACCIÓN IV 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=eyJhcGlrZXkiOiIzZTY5YWZIMGE5MTdYjliMWViMWM0Yzc5YzczZWFMmjEzNTFhMGE2YjlyNmE1M2I4ZjNjMWFjYTC0ZDJiMjkwlwiY29ubmVjdGlvbil6InNnaXNyc28iLCJlbmRwb2IudCI6Imh0dHBzJTNBGTJGJTJGc2dpLmfsbWVYVWltLmNvbSUyRnNnaSUyRmFwaSUyRnYyJTJGliwiY29kZSI6IiJ9.>

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.

subredsuroccidente.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/

#### Atención y Servicio a la ciudadanía

 1. Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública  <a href="#">Clic aquí</a>	 2. Canales de atención y pida una cita  <a href="#">Clic aquí</a>	 3. PQRSD  <a href="#">Clic aquí</a>	 4. Defensa Judicial  <a href="#">Clic aquí</a>
 5. Correo electrónico para notificaciones judiciales  <a href="#">Clic aquí</a>	 6. Rendición de cuentas de la Subred  <a href="#">Clic aquí</a>	 7. Rendición de cuentas de la Secretaría de Salud  <a href="#">Clic aquí</a>	 8. Defensor del ciudadano  <a href="#">Clic aquí</a>
 9. Notificaciones por Avisos o Edictos  <a href="#">Clic aquí</a>	 10. Taller Pedagógico Virtual  <a href="#">Clic aquí</a>	 11. Encuesta de satisfacción del usuario  <a href="#">Clic aquí</a>	 12. Derechos y deberes de los usuarios  <a href="#">Clic aquí</a>

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

## INFORME DE GESTIÓN

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

→ G subredesuroccidente.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 ▾ Transparencya 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

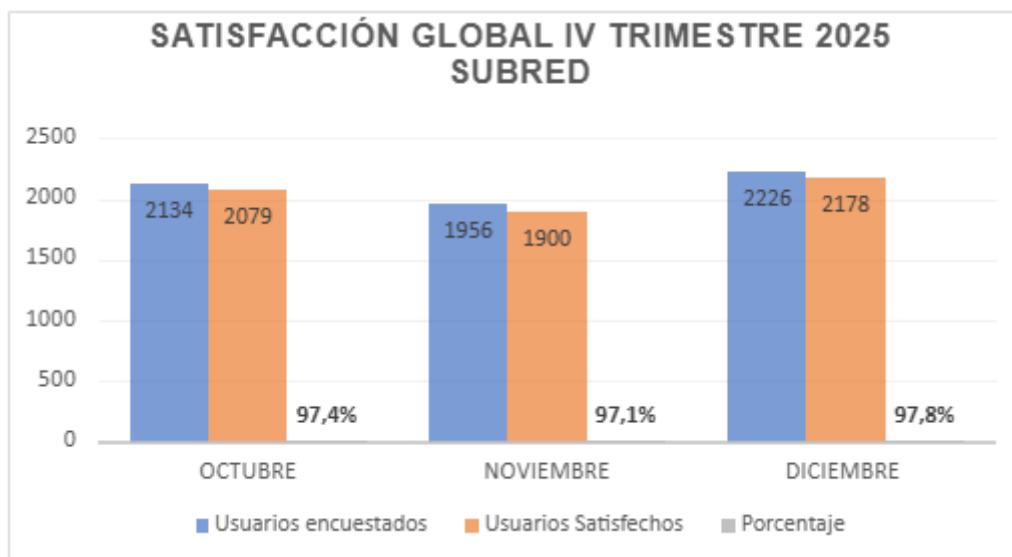
**Encuesta de satisfacción del usuario**

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

[Ingresá aquí a la encuesta de satisfacción del usuario](#)

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

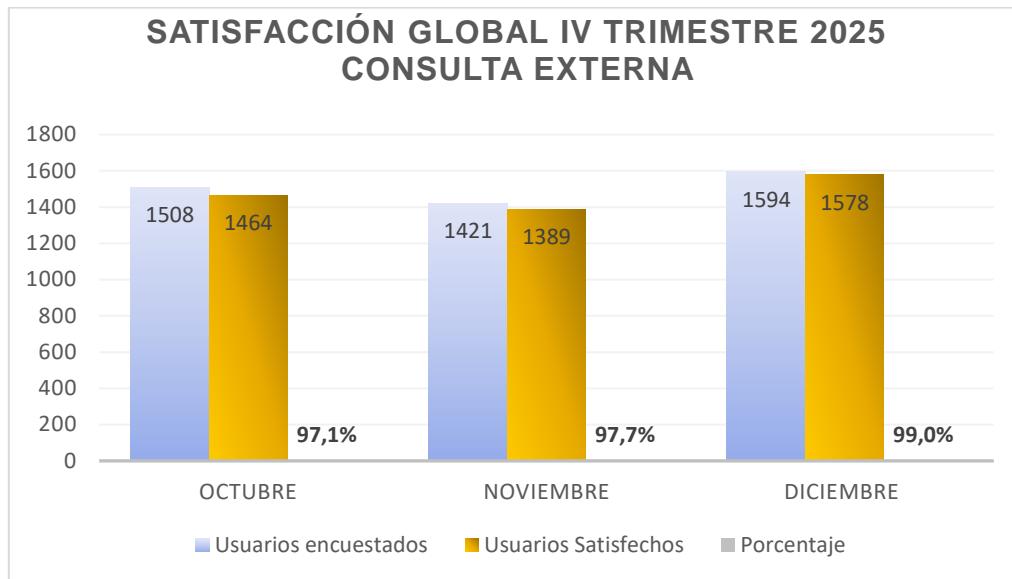
### SATISFACCION GLOBAL SUBRED



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

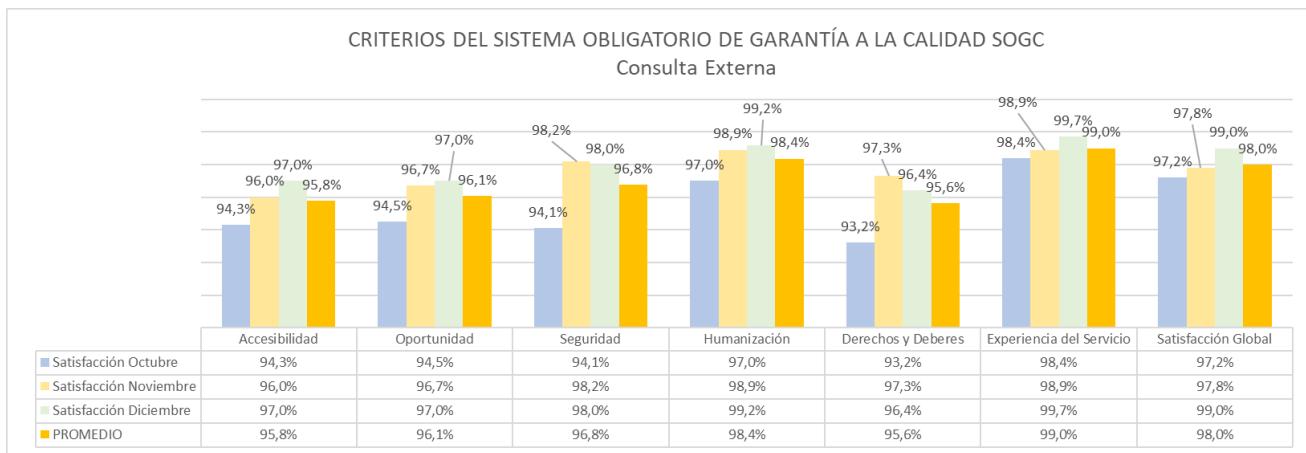
Para el IV trimestre 2025 en la Subred Sur Occidente se aplicaron un total de 6.316 encuestas en las diferentes unidades de servicios de salud de la Subred, donde 6.157 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 97,5% de satisfacción. Quedando registrada por encima de la meta institucional.

### CONSULTA EXTERNA



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

Para el IV trimestre 2025 en Consulta Externa se aplicaron un total de 4.523 encuestas en las diferentes unidades de servicios de salud de la Subred, donde 4.431 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 97,9% de satisfacción. Cabe mencionar que la meta institucional corresponde al 90%.



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

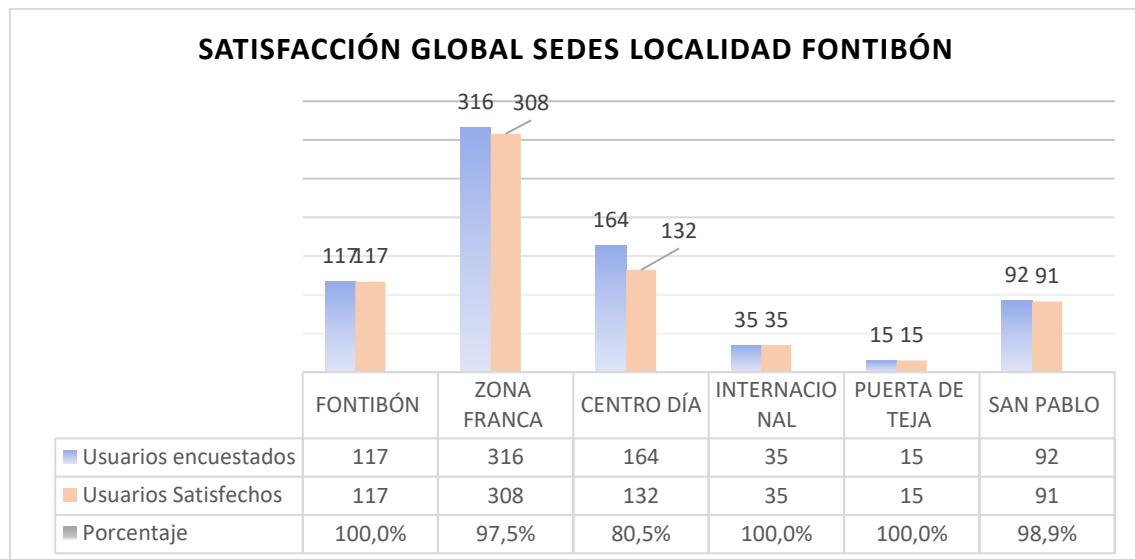
Para el IV Trimestre 2025, los criterios de experiencia del servicio, satisfacción global y Humanización tuvieron un promedio por encima del 98% de satisfacción; seguido de Seguridad con un 96,8%, Oportunidad con 96,1% Accesibilidad con 95,8% y finalmente el criterio de derechos y deberes quedando con un 95,6% en promedio correspondiente.

## INFORME DE GESTIÓN

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

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

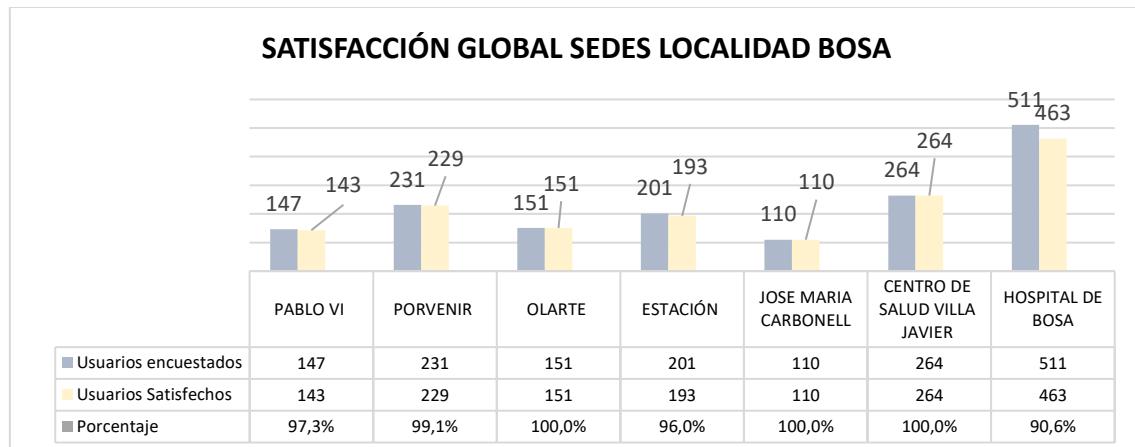
### Localidad Fontibón



Fuente: Base de datos Almera IV 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 Los centros de salud Internacional, Puerta de Teja, San Pablo y Hospital de Fontibón obtuvieron el 100% de satisfacción; seguido del centro de salud Zona Franca con 97,5% y finalmente se posiciona el centro de salud Centro Dia con 80,5% respectivamente, superando la meta institucional establecida del 90%.

### Localidad Bosa



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

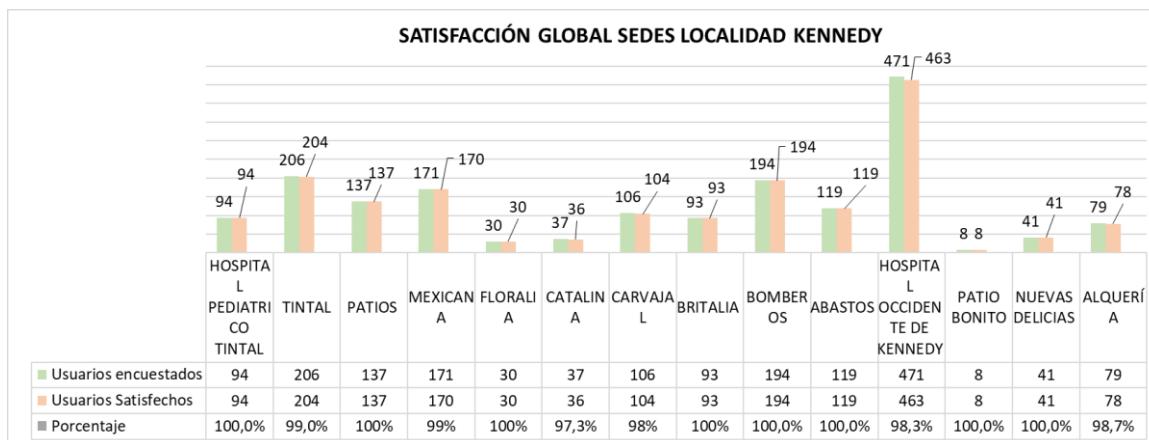
La anterior gráfica da cuenta del porcentaje de satisfacción en los diferentes centros médicos y Hospitales teniendo los siguientes resultados: Centros de Salud Olarte,

## INFORME DE GESTIÓN

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

Carbonell y Villa Javier obtuvieron el 100% de satisfacción; seguido de las unidades Porvenir con 99,1%, Pablo VI con 97,3% y finalmente Estación obtuvo el 96% y Hospital de Bosa con 90,6% superando la meta institucional establecida del 90%.

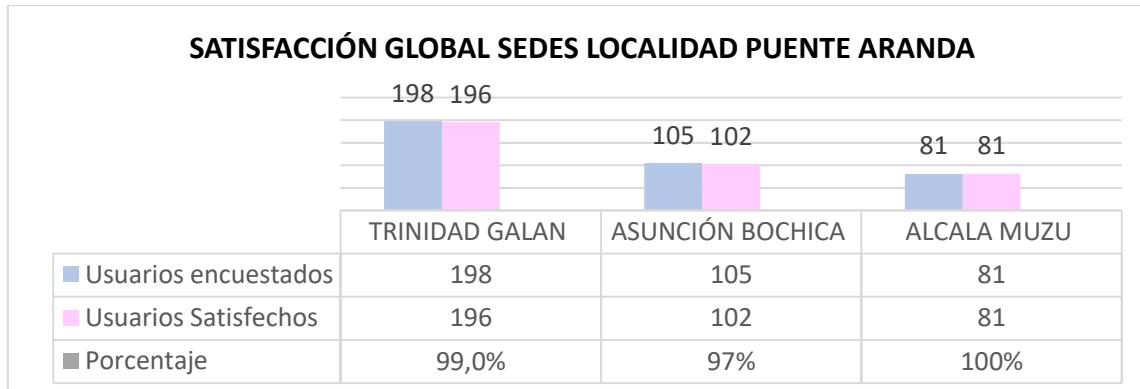
### Localidad Kennedy



Fuente: Base de datos Almera IV 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 Hospital Pediátrico Tintal, Patios, Hospital Floralia, Britalia, Bomberos, Abastos, Patio Bonito y Nuevas Delicias obtuvieron un 100% en la satisfacción global; seguido se encuentra las sedes de Tintal y Mexicana con 99% respectivamente, Alquería con 98,7%, Hospital Occidente de Kennedy con 98,3% y finalmente Carvajal con 98% de satisfacción.

### Localidad Puente Aranda



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

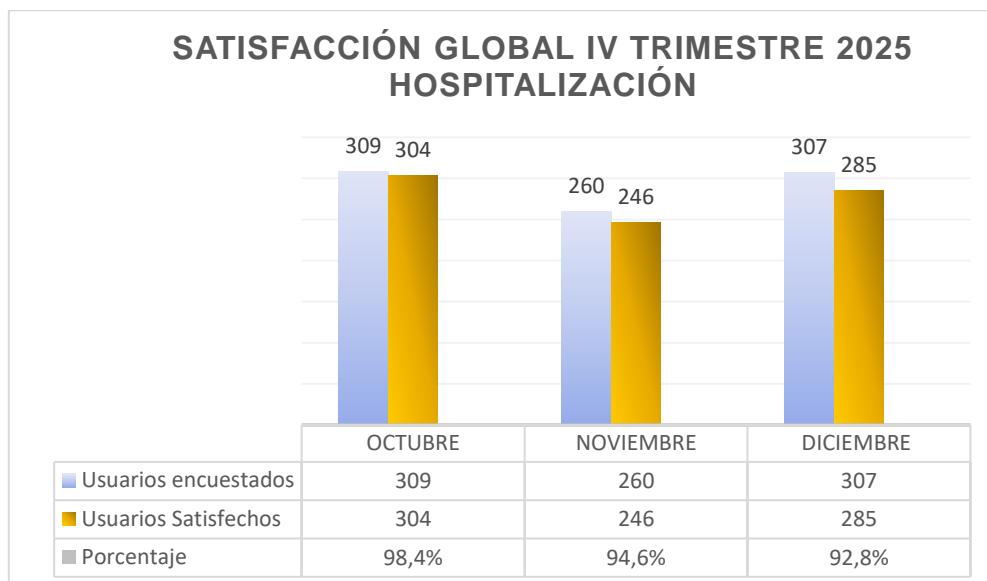
La anterior gráfica da cuenta del porcentaje de satisfacción en las unidades de la localidad Puente Aranda donde el Centro de Salud Alcalá Muzu obtuvo una satisfacción

## INFORME DE GESTIÓN

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

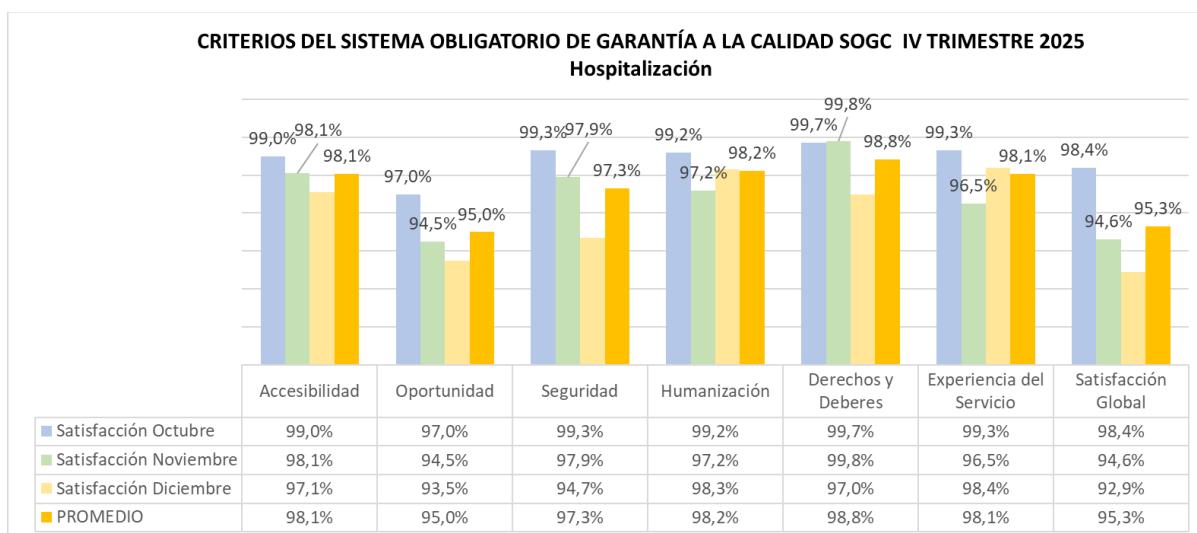
del 100%; seguido de Trinidad Galán con 99% y finalmente Asunción Bochica con 97% superando la meta institucional establecida del 90%.

### HOSPITALIZACIÓN



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

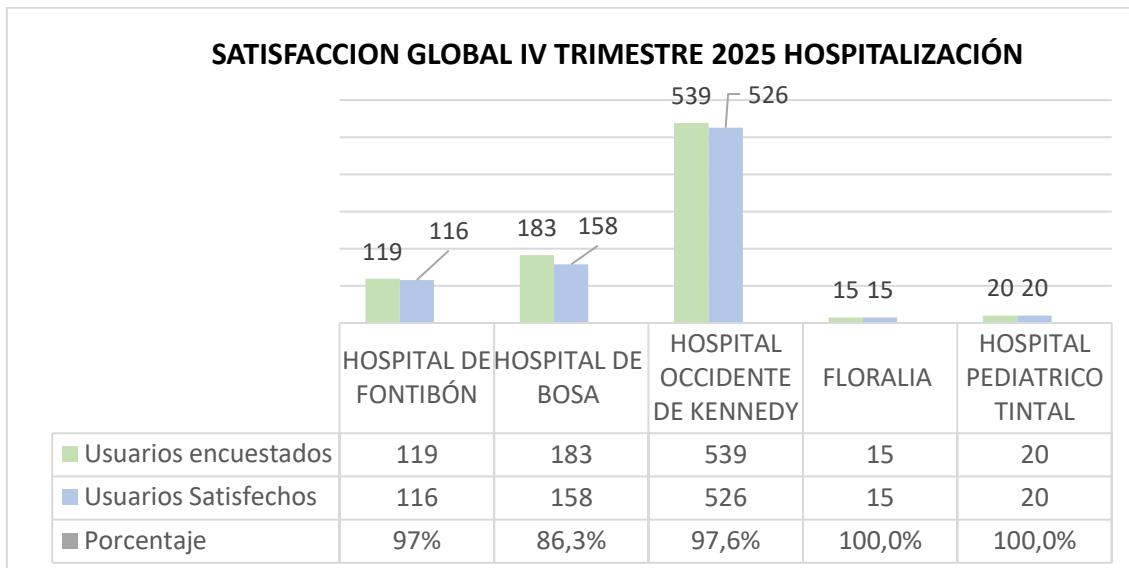
Para el IV trimestre 2025 en Hospitalización se aplicaron un total de 876 encuestas en las unidades donde se presta el servicio de hospitalización, de las cuales 835 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 95,32% de satisfacción, resultado por encima de la meta institucional establecida que corresponde al 90%.



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

Para el IV Trimestre 2025, el criterio con mayor promedio de satisfacción fue la Derechos y Deberes con 98,8% seguido de Humanización con 98,2%, Accesibilidad y Experiencia del Servicio con 98,1%. El criterio con menor promedio de satisfacción fue 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 IV trimestre 2025 por centros de atención hospitalaria:



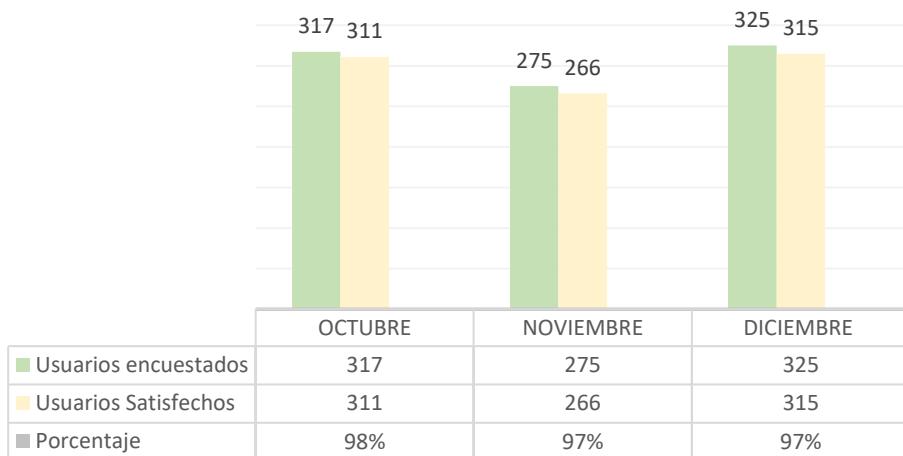
Fuente: Base de datos Almera IV trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el IV Trimestre 2025, los siguientes Hospitales y Centros de Salud obtuvieron el 100% de satisfacción en el servicio de hospitalización: Hospital Floralia y Hospital Pediátrico Tintal, seguido del Hospital Occidente de Kennedy con una evaluación del 97,6% de satisfacción, Hospital de Fontibón con 97% y finalmente se ubica el Hospital de Bosa con 86,3%.

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

## URGENCIAS

### SATISFACCIÓN GLOBAL IV TRIMESTRE 2025 URGENCIAS

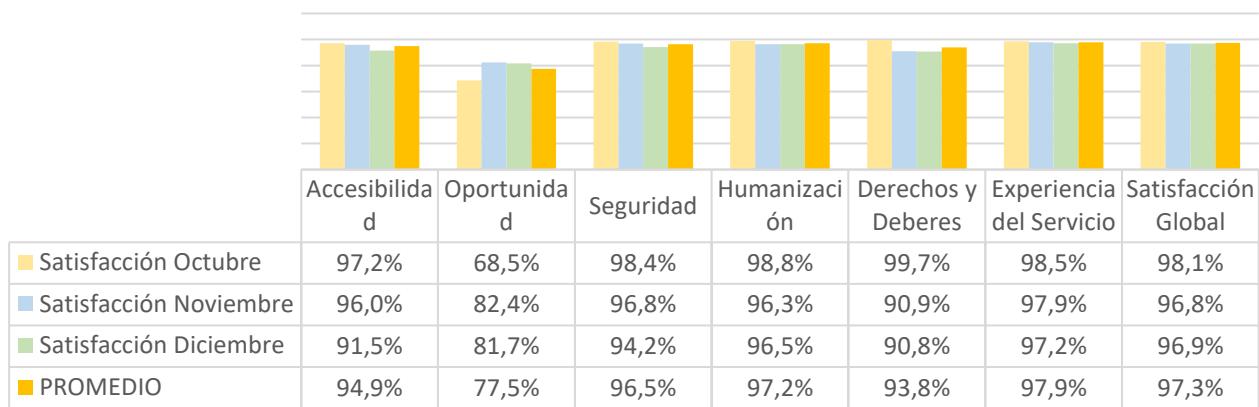


Fuente: Base de datos Almera IV trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el IV trimestre 2025 se aplicaron un total de 917 encuestas en las unidades donde se presta el servicio de urgencias, en donde 892 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo en promedio un 97,27% 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:

### CRITERIOS DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA A LA CALIDAD IV TRIMESTRE 2025 URGENCIAS



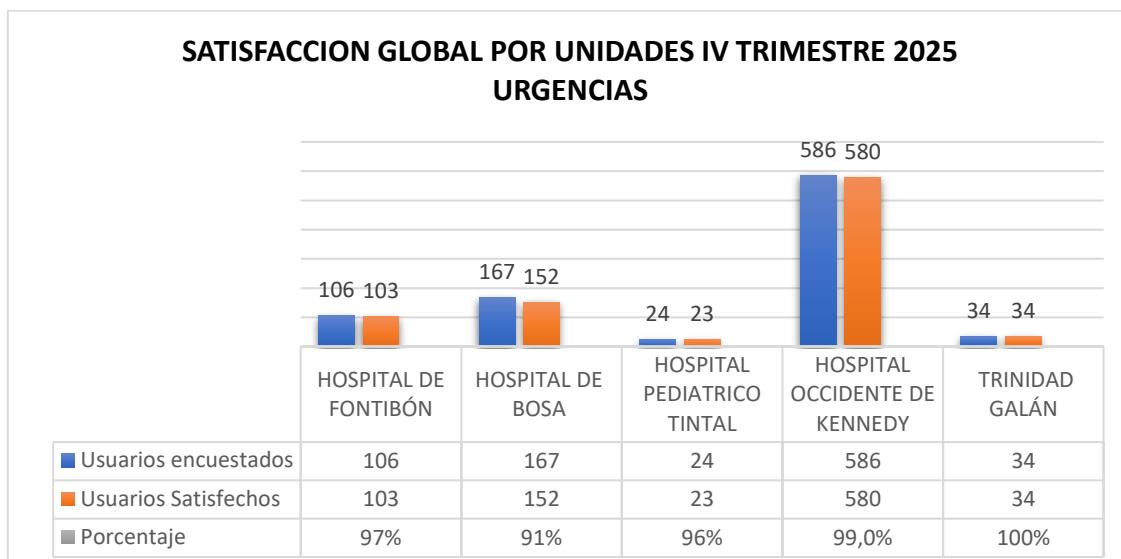
Fuente: Base de datos Almera IV trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

## INFORME DE GESTIÓN

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

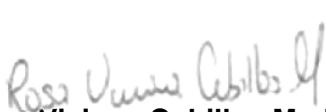
En el IV trimestre 2025, el atributo de Experiencia del Servicio obtuvo en promedio el 97,9% de satisfacción; en segundo lugar, se encuentra el atributo Satisfacción Global con 97.3%, Humanización con 97,2%, Seguridad del Paciente con 96,5%, Accesibilidad con 94,9%. Finalmente, Derechos y Deberes y Oportunidad con 93,8% y 77,5% 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 IV trimestre 2025 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el IV trimestre 2025, las siguientes sedes cumplieron con la meta institucional del 100% de satisfacción en los servicios de urgencias: Trinidad Galán; seguido del Hospital Occidente de Kennedy con 99% de satisfacción, Hospital de Fontibón con 97%, Hospital Pediátrico Tintal con 96% y finalmente encontramos el Hospital de Bosa con 91%

  
**Rosa Viviana Cubillos Medrano**  
 Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano