INFORME DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2026

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.

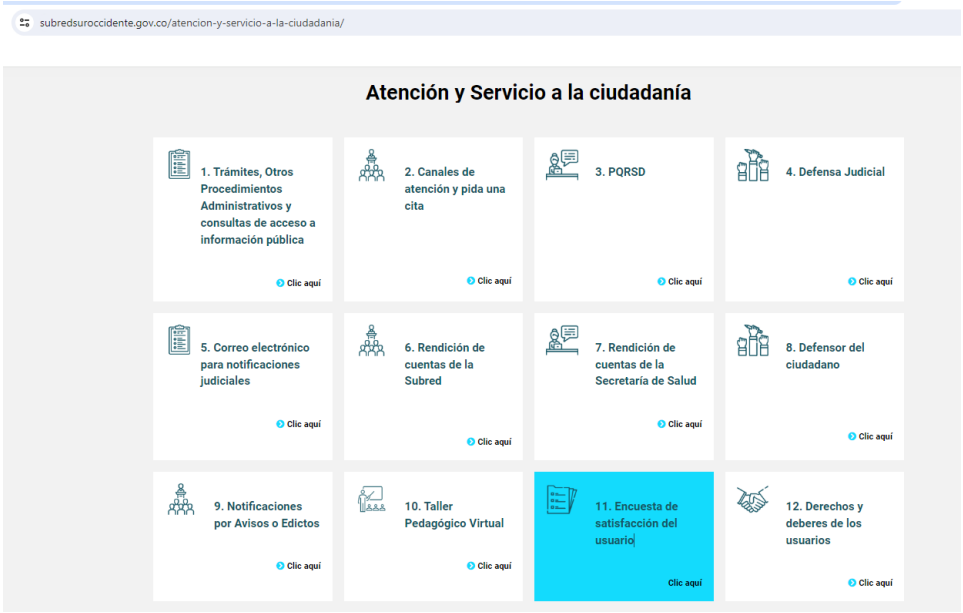
Para la realización de la medición se cuenta con el procedimiento 03-01-PR-0002 Procedimiento de Monitoreo y satisfacción de usuarios el cual se encuentra publicado en la plataforma Almera de la institución, y se realiza a través de la Encuesta modelo del Distrito para los servicios de Consulta Externa, 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=eyJhcGlrZXkiOiIzZTY5YWZlMGE5MTdlYjliMWViMWM0Yzc5YzczZWFmMjEzNTFhMGE2YjIyNmE1M2I4ZjNjMWFjYTc0ZDJiMjkwIiwiY29ubmVjdGlvbiI6InNnaXNyc28iLCJlbmRwb2ludCI6Imh0dHBzJTNBJTJGJTJGc2dpLmFsbWVyYWltLmNvbSUyRnNnaSUyRmFwaSUyRnYyJTJGIiwiY29kZSI6IiJ9.

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.

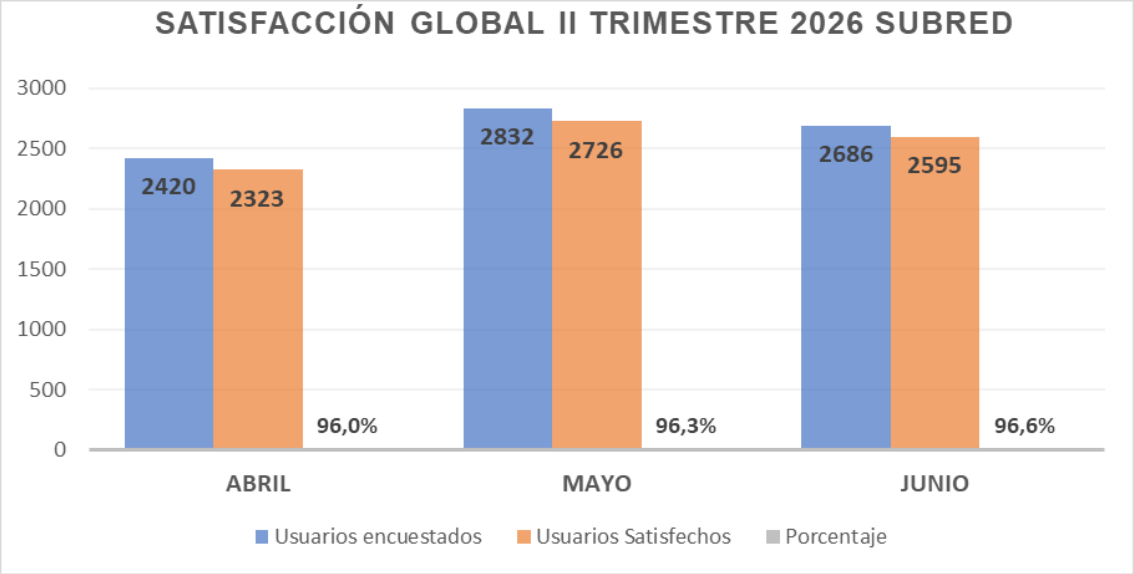


Fuente: Página web Subred Sur Occidente E.S.E. 2026



Fuente: Página Web Subred Sur Occidente E.S.E. 2026

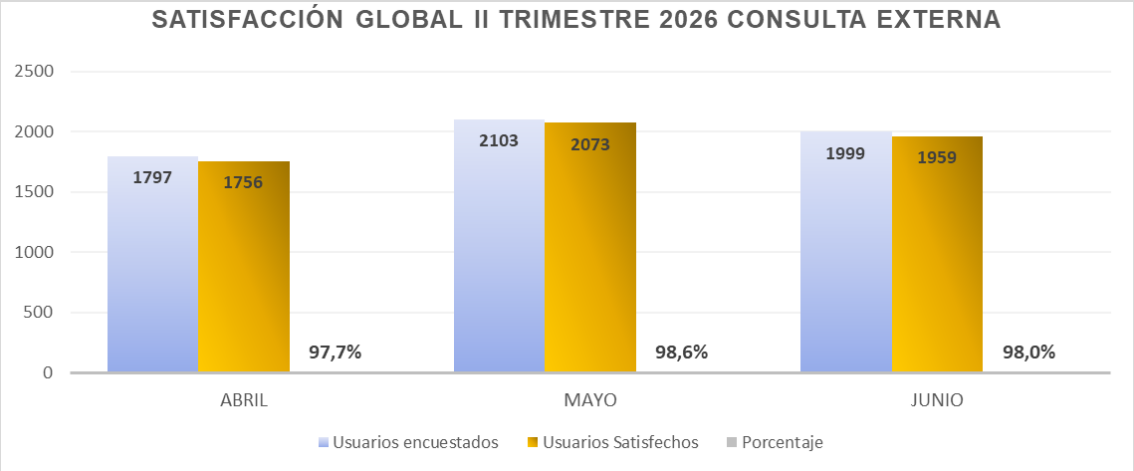
SATISFACCION GLOBAL SUBRED



Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2026 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E

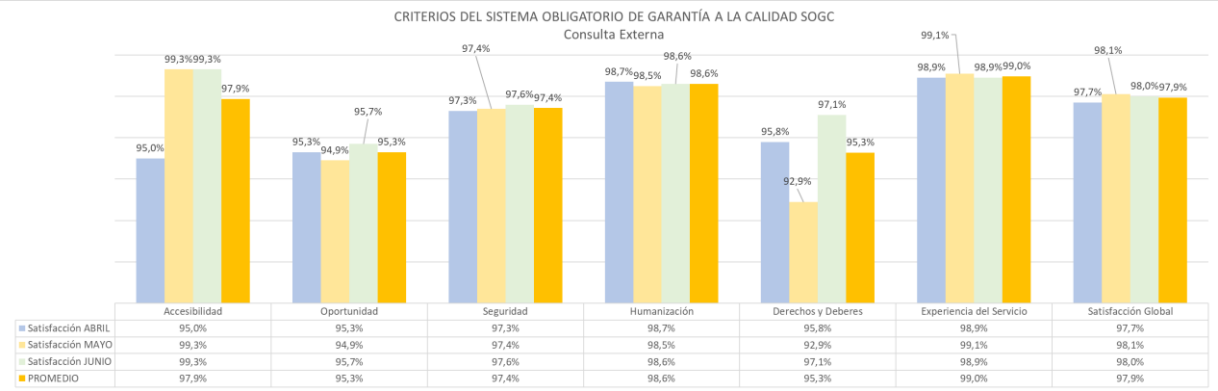
Para el II trimestre 2026 en la Subred Sur Occidente se aplicaron un total de 7.938 encuestas en las diferentes unidades de servicios de salud de la Subred, donde 7.644 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 96,3% de satisfacción. Quedando registrada por encima de la meta institucional.

CONSULTA EXTERNA



Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2026 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II trimestre 2026 en Consulta Externa se aplicaron un total de 5.899 encuestas en las diferentes unidades de servicios de salud de la Subred, donde 5.788 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 98,12% de satisfacción. Cabe mencionar que la meta institucional corresponde al 96%.



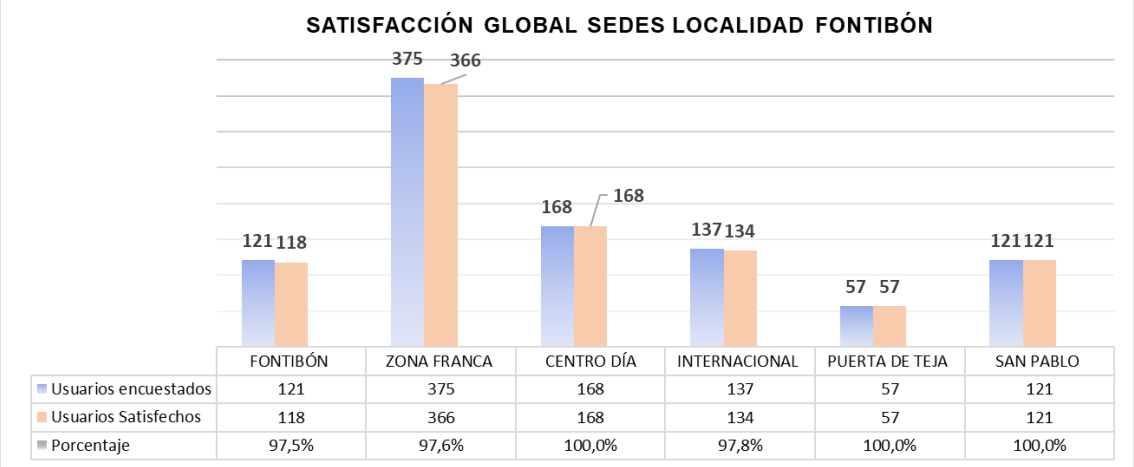
	Accesibilidad	Oportunidad	Seguridad	Humanización	Derechos y Deberes	Experiencia del Servicio	Satisfacción Global
Satisfacción ABRIL	95,0%	95,3%	97,3%	98,7%	95,8%	98,9%	97,7%
Satisfacción MAYO	99,3%	94,9%	97,4%	98,5%	92,9%	99,1%	98,1%
Satisfacción JUNIO	99,3%	95,7%	97,6%	98,6%	97,1%	98,9%	98,0%
PROMEDIO	97,9%	95,3%	97,4%	98,6%	95,3%	99,0%	97,9%

Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2026 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II Trimestre 2026, los criterios de experiencia del servicio y Humanización tuvieron un promedio por encima del 98% de satisfacción; seguido de Satisfacción Global y Accesibilidad con un 97,9% respectivamente, Seguridad con 97,4% y finalmente el criterio de Derechos y Deberes y Oportunidad con 95,3% en promedio correspondiente.

A continuación, se relaciona los resultados de la satisfacción global obtenidos durante el II trimestre 2026 por localidad y centros de atención.

Localidad Fontibón

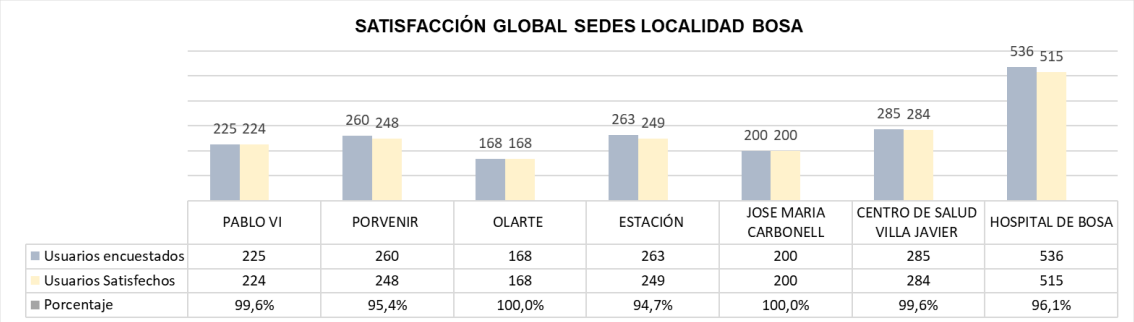


	FONTIBÓN	ZONA FRANCA	CENTRO DÍA	INTERNACIONAL	PUERTA DE TEJA	SAN PABLO
Usuarios encuestados	121	375	168	137	57	121
Usuarios Satisfechos	118	366	168	134	57	121
Porcentaje	97,5%	97,6%	100,0%	97,8%	100,0%	100,0%

Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2026– 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 Fontibón, en donde se puede evidenciar que Centro Dia, Puerta de Teja y San Pablo se ubican en el primer lugar con 100%, seguidos por Internacional con 97,8%, Zona Franca con 97,6% y, finalmente, Hospital de Fontibón con 97,5%. Esto muestra un desempeño sobresaliente en la mayoría de las sedes, con experiencias altamente consistentes, superando la meta institucional establecida del 96%.

Localidad Bosa

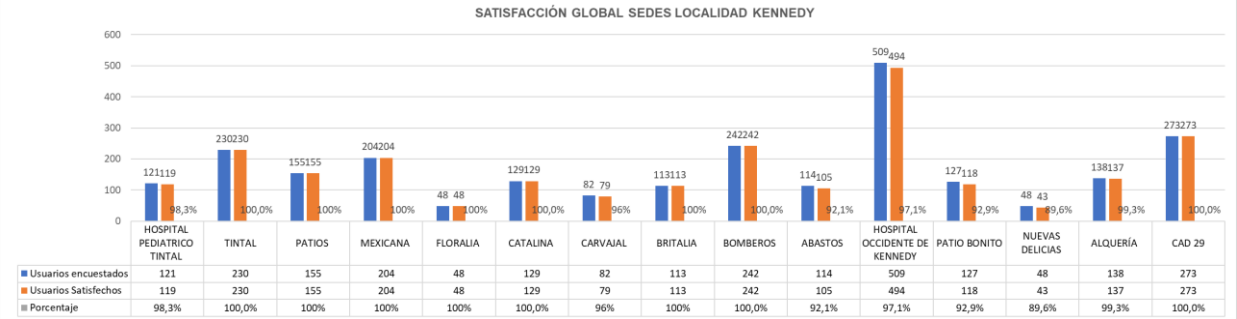


	PABLO VI	PORVENIR	OLARTE	ESTACIÓN	JOSE MARIA CARBONELL	CENTRO DE SALUD VILLA JAVIER	HOSPITAL DE BOSA
Usuarios encuestados	225	260	168	263	200	285	536
Usuarios Satisfechos	224	248	168	249	200	284	515
Porcentaje	99,6%	95,4%	100,0%	94,7%	100,0%	99,6%	96,1%

Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2026 – 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: Olarte y José María Carbonell lideran con 100%, seguidos por Villa Javier y Pablo VI con 99,6%; luego aparece Hospital de Bosa con 96,1%; más abajo se ubica Porvenir con 95,4%, y finalmente Estacion con 94,7%. En conjunto, el sistema alcanza un 97,5% de satisfacción, lo que indica un desempeño general sólido.

Localidad Kennedy

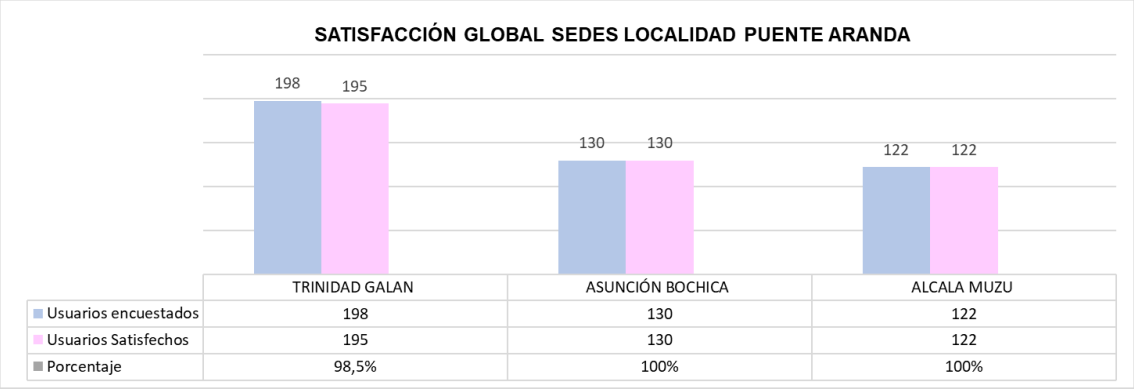


	HOSPITAL PEDIATRICO TINTAL	TINTAL	PATIOS	MEXICANA	FLORALIA	CATALINA	CARVAJAL	BRITALIA	BOMBEROS	ABASTOS	HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY	PATIO BONITO	NUEVAS DELICIAS	ALQUERÍA	CAD 29
Usuarios encuestados	121	230	155	204	48	129	82	113	242	114	509	127	48	138	273
Usuarios Satisfechos	119	230	155	204	48	129	79	113	242	105	494	118	43	137	273
Porcentaje	98,3%	100,0%	100%	100%	100%	100,0%	96%	100%	100,0%	92,1%	97,1%	92,9%	89,6%	99,3%	100,0%

Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2026 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Se encuestaron 2.533 usuarios en las diferentes sedes, de los cuales 2.489 manifestaron estar satisfechos, lo que representa una satisfacción global del 98,3%, evidenciando un nivel muy alto de percepción positiva sobre la atención recibida. Ocho sedes alcanzaron el 100% de satisfacción Tintal, Patios, Mexicana, Floralia, Catalina, Britalia, Bomberos, y CAD 29.
Las unidades con menor resultado en su satisfacción global fueron Patio Bonito y Abastos con 92,9% y 92,1% respectivamente.

Localidad Puente Aranda

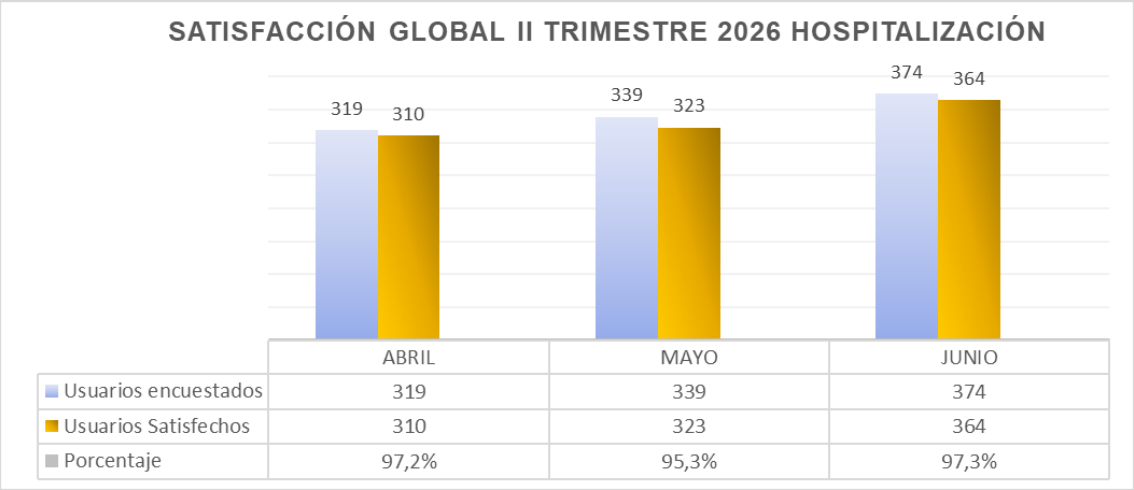


	TRINIDAD GALAN	ASUNCIÓN BOCHICA	ALCALA MUZU
Usuarios encuestados	198	130	122
Usuarios Satisfechos	195	130	122
Porcentaje	98,5%	100%	100%

Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2026 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Los resultados reflejan un alto desempeño institucional, con una satisfacción global del 99,3%. Dos de las tres sedes evaluadas alcanzaron el 100% de satisfacción, mientras que Trinidad Galán obtuvo un 98,5%, indicador que también representa un nivel muy alto de conformidad por parte de los usuarios. En conjunto, los resultados evidencian una atención homogénea, de calidad y con un margen muy reducido de insatisfacción y superando la meta institucional establecida del 96%.

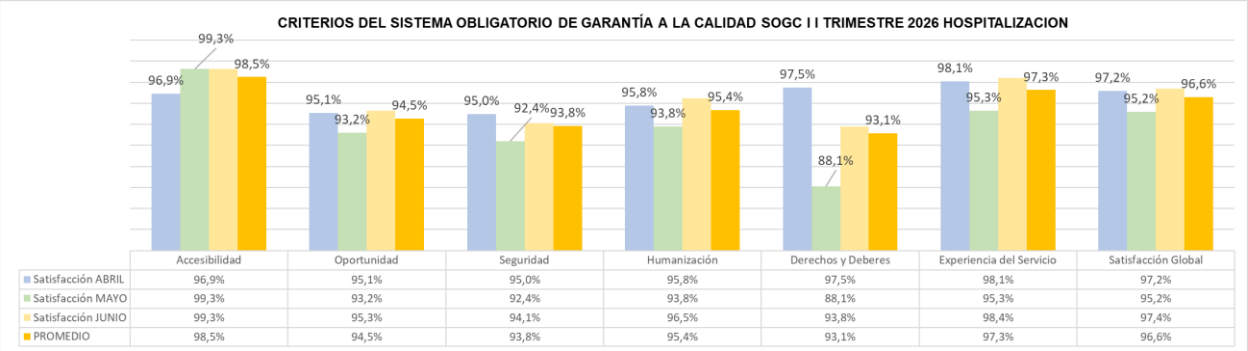
HOSPITALIZACIÓN



	ABRIL	MAYO	JUNIO
Usuarios encuestados	319	339	374
Usuarios Satisfechos	310	323	364
Porcentaje	97,2%	95,3%	97,3%

Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2026 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II trimestre 2026 en Hospitalización se aplicaron un total de 1032 encuestas en las unidades donde se presta el servicio de hospitalización, de las cuales 997 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 96,61% de satisfacción, resultado por encima de la meta institucional establecida que corresponde al 96%.

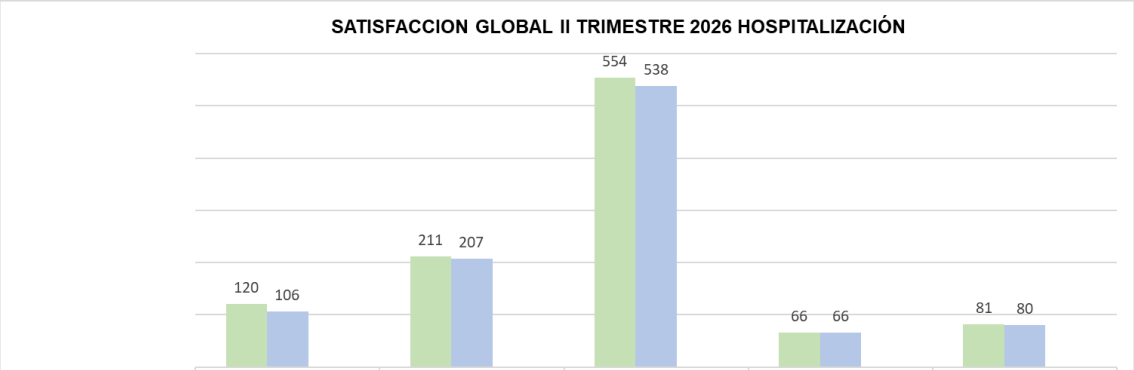


	Accesibilidad	Oportunidad	Seguridad	Humanización	Derechos y Deberes	Experiencia del Servicio	Satisfacción Global
Satisfacción ABRIL	96,9%	95,1%	95,0%	95,8%	97,5%	98,1%	97,2%
Satisfacción MAYO	99,3%	93,2%	92,4%	93,8%	88,1%	95,3%	95,2%
Satisfacción JUNIO	99,3%	95,3%	94,1%	96,5%	93,8%	98,4%	97,4%
PROMEDIO	98,5%	94,5%	93,8%	95,4%	93,1%	97,3%	96,6%

Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2026 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II Trimestre 2026, el criterio de calidad con mayor promedio de satisfacción fue Accesibilidad con un 98,5%, seguido de Experiencia del servicio con 97,3%, Satisfacción Global con 96,6%. El criterio con menor promedio de satisfacción fue Derechos y Deberes con 93,1%, 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 2026 por centros de atención hospitalaria:



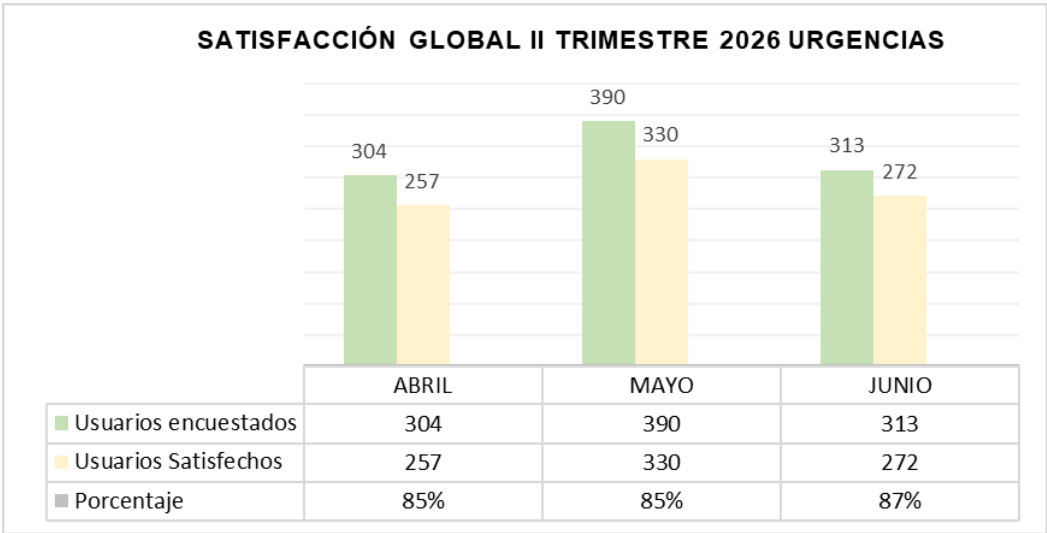
	HOSPITAL DE FONTIBÓN	HOSPITAL DE BOSA	HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY	FLORALIA	HOSPITAL PEDIATRICO TINTAL
Usuarios encuestados	120	211	554	66	81
Usuarios Satisfechos	106	207	538	66	80
Porcentaje	88%	98,1%	97,1%	100,0%	98,8%

Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2026 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II Trimestre 2026, los siguientes Hospitales y Centros de Salud obtuvieron el 100% de satisfacción en el servicio de hospitalización: Hospital Floralia, seguido del Hospital Pediátrico Tintal con una evaluación del 98,8% de satisfacción, Hospital de Bosa con 98,1% y Hospital Occidente de Kenedy con 97,1% de satisfacción y finalmente se ubica el Hospital de Fontibón con 88%.

Es de resaltar que las unidades en donde es prestado el servicio de hospitalización estuvieron por encima del 97% de satisfacción global.

URGENCIAS



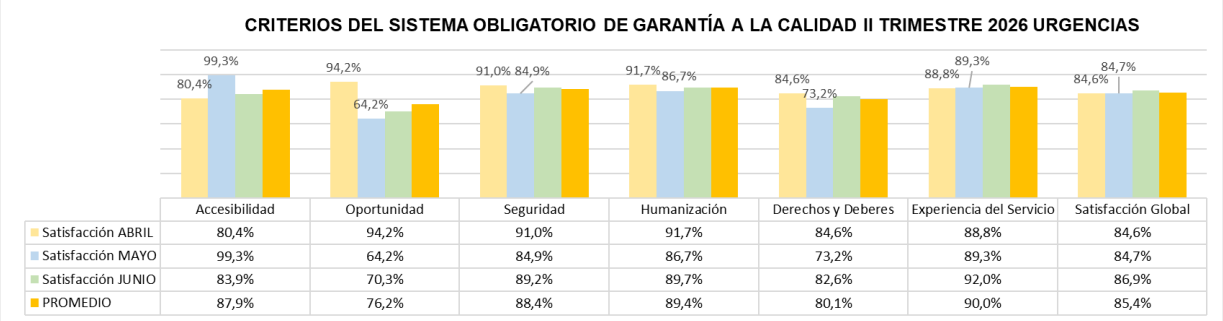
	ABRIL	MAYO	JUNIO
Usuarios encuestados	304	390	313
Usuarios Satisfechos	257	330	272
Porcentaje	85%	85%	87%

Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2026 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II trimestre 2026 se aplicaron un total de 1007 encuestas en las unidades donde se presta el servicio de urgencias, en donde 859 manifestaron estar satisfechos con el

servicio recibido, obteniendo en promedio un 85,30% de satisfacción con los servicios prestados.

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

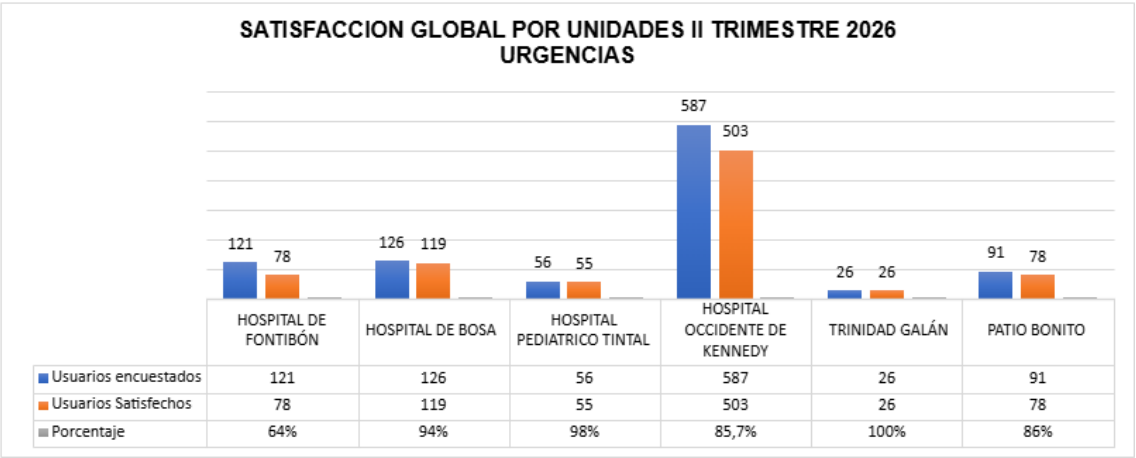


	Accesibilidad	Oportunidad	Seguridad	Humanización	Derechos y Deberes	Experiencia del Servicio	Satisfacción Global
Satisfacción ABRIL	80,4%	94,2%	91,0%	91,7%	84,6%	88,8%	84,6%
Satisfacción MAYO	99,3%	64,2%	84,9%	86,7%	73,2%	89,3%	84,7%
Satisfacción JUNIO	83,9%	70,3%	89,2%	89,7%	82,6%	92,0%	86,9%
PROMEDIO	87,9%	76,2%	88,4%	89,4%	80,1%	90,0%	85,4%

Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2026 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

En el II trimestre 2026, el atributo de Experiencia del Servicio obtuvo en promedio el 90% de satisfacción; en segundo lugar, se encuentra el atributo Humanización con 89,4%, Seguridad del Paciente con 88,4%, Accesibilidad con 87,9%, Satisfacción Global con 85,4%. Finalmente, Derechos y Deberes y Oportunidad con 80,1% y 76,2% 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:



	HOSPITAL DE FONTIBÓN	HOSPITAL DE BOSA	HOSPITAL PEDIATRICO TINTAL	HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY	TRINIDAD GALÁN	PATIO BONITO
Usuarios encuestados	121	126	56	587	26	91
Usuarios Satisfechos	78	119	55	503	26	78
Porcentaje	64%	94%	98%	85,7%	100%	86%

Fuente: Base de datos Almera II trimestre 2026 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el II trimestre 2026, las siguientes sedes cumplieron con el 100% de satisfacción en los servicios de urgencias: Trinidad Galán, seguido del Hospital Pediátrico Tintal con 98% de satisfacción, Hospital de Bosa con 94%, Patio Bonito con 86% de satisfacción, Hospital Occidente de Kennedy con 85,7% y finalmente encontramos el Hospital de Fontibón con 64%.



Carmen Andrea Avellaneda Santoya
Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Elaborado: Claudia Marcela González Carrillo – Líder Subproceso Servicio al Ciudadano.
Revisó y Aprobó: Carmen Andrea Avellaneda Santoya – Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.