

	<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 I 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.

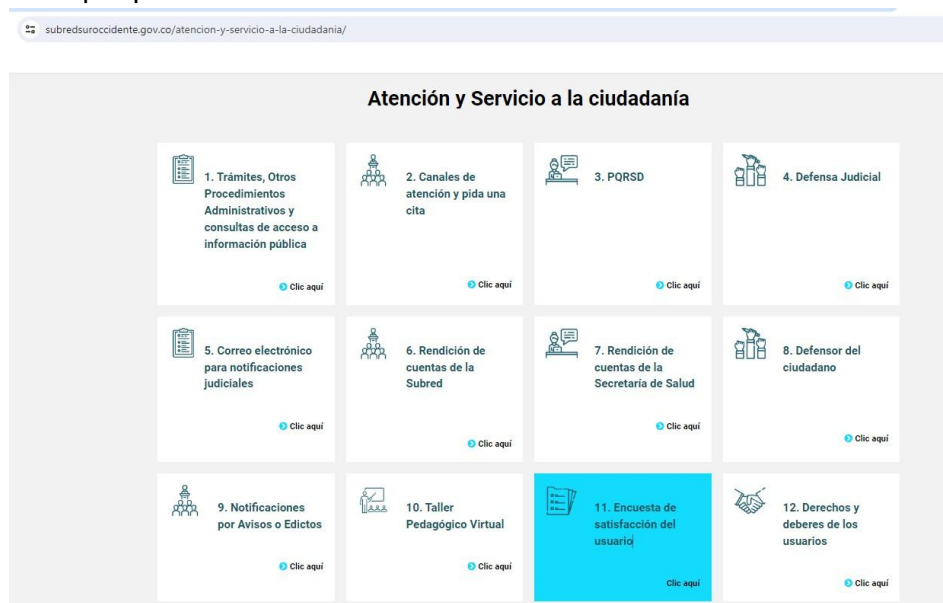
Para la realización de la medición se cuenta con el procedimiento 03-01-PR-0002 Procedimiento de Monitoreo y satisfacción de usuarios el cual se encuentra publicado en la plataforma Almera de la institución, y se realiza a través de la Encuesta modelo del Distrito para los servicios de Consulta Externa, 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=eyJhcGlrZXkiOilzZTY5YWZIMGE5MTdlYjliMwViMWM0Yzc5YzczZWVmMjEzNTFhMGE2YjlyNmE1M2I4ZjNjMWFjYTc0ZDJiMjkwIiwY29ubmVjdGlvbil6InNnaXNyc28iLCJlbnRwb2ludCI6Imh0dHBzJTNBJTJGJTJGc2dpLmFsbWVvYWltLmNvbSUyRnNnaSUyRmFwaSUyRnYyJTJGJiwiY29kZSI6IiJ9.>

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

	<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

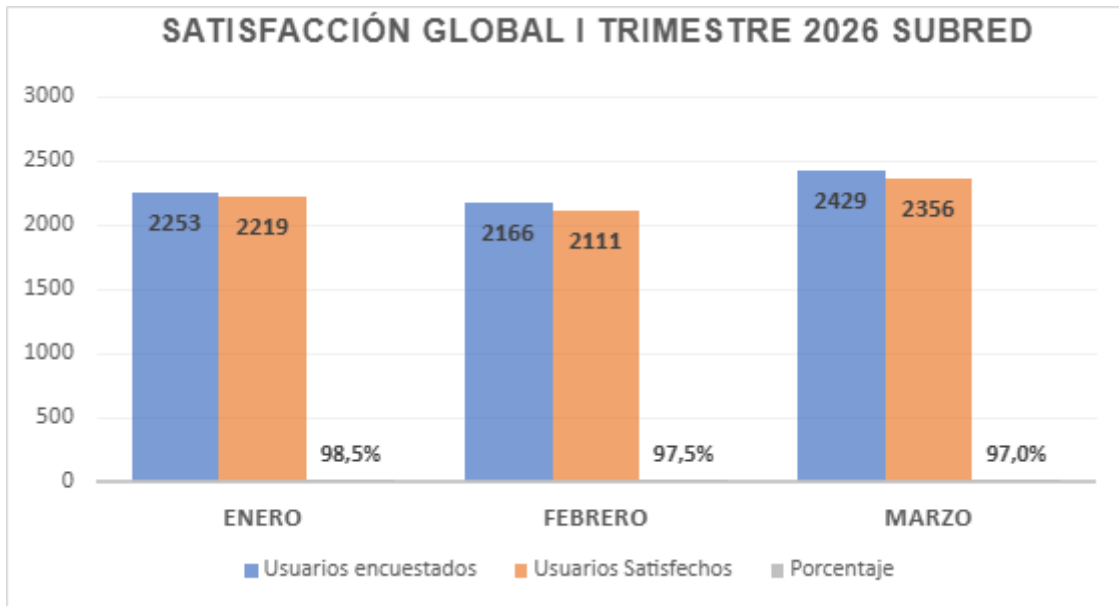
Encuesta de satisfacción del usuario

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. 2026

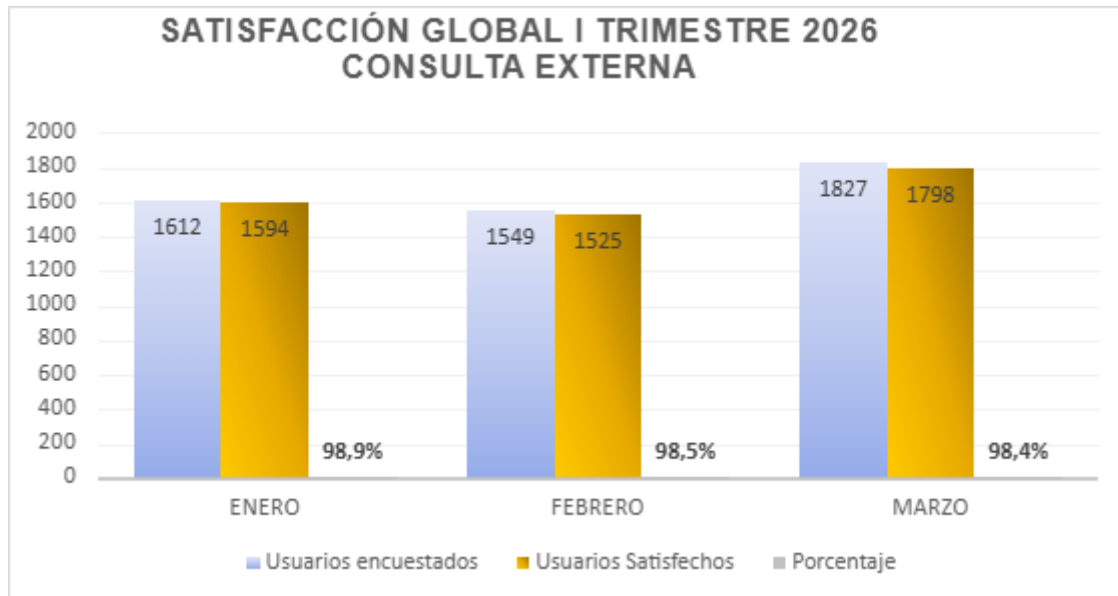
SATISFACCION GLOBAL SUBRED



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

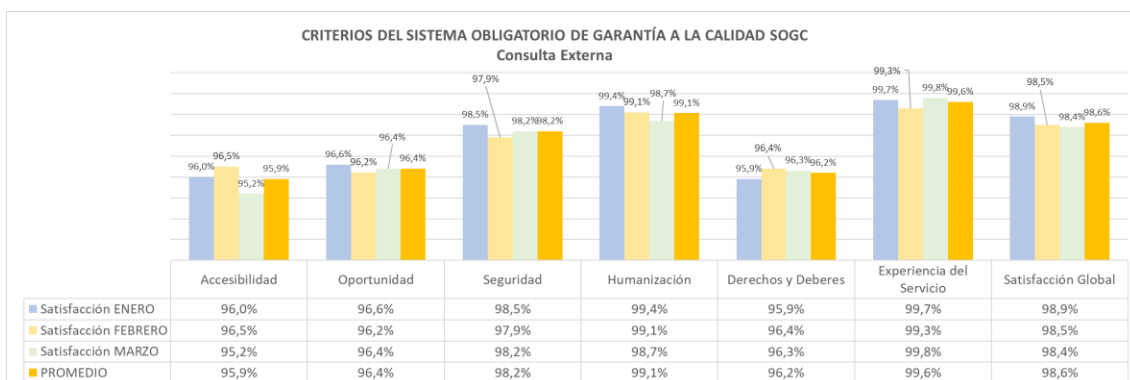
Para el I trimestre 2026 en la Subred Sur Occidente se aplicaron un total de 6.848 encuestas en las diferentes unidades de servicios de salud de la Subred, donde 6.686 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 97,6% de satisfacción. Quedando registrada por encima de la meta institucional.

CONSULTA EXTERNA



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

Para el I trimestre 2026 en Consulta Externa se aplicaron un total de 4.988 encuestas en las diferentes unidades de servicios de salud de la Subred, donde 4.917 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 98,58% de satisfacción. Cabe mencionar que la meta institucional corresponde al 90%.

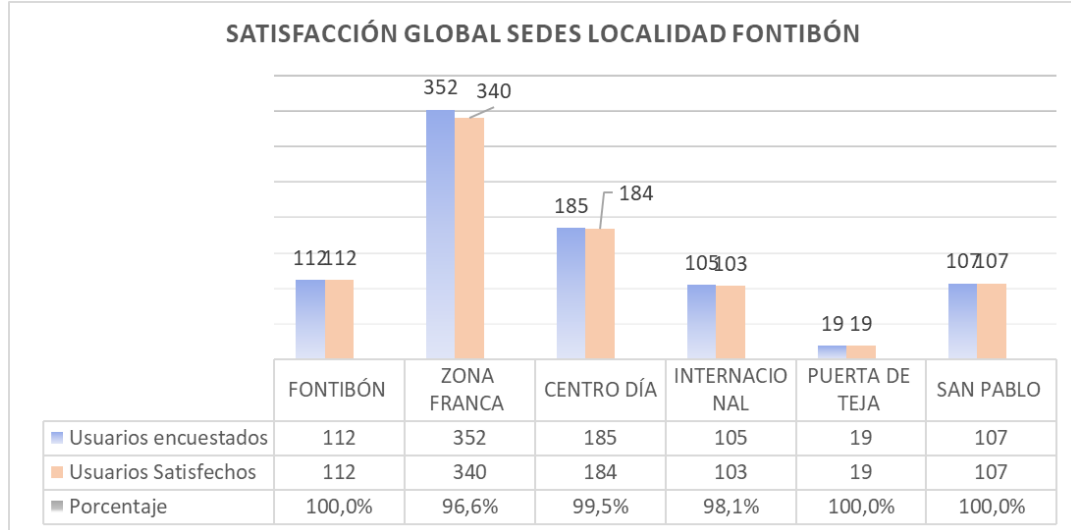


Fuente: Base de datos Almera I trimestre 2026 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el I Trimestre 2026, los criterios de experiencia del servicio, satisfacción global, seguridad y Humanización tuvieron un promedio por encima del 98% de satisfacción; seguido de Oportunidad con un 96,4%, Derechos y Deberes con 96,2% y finalmente el criterio de Accesibilidad quedando con un 95,9% en promedio correspondiente.

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

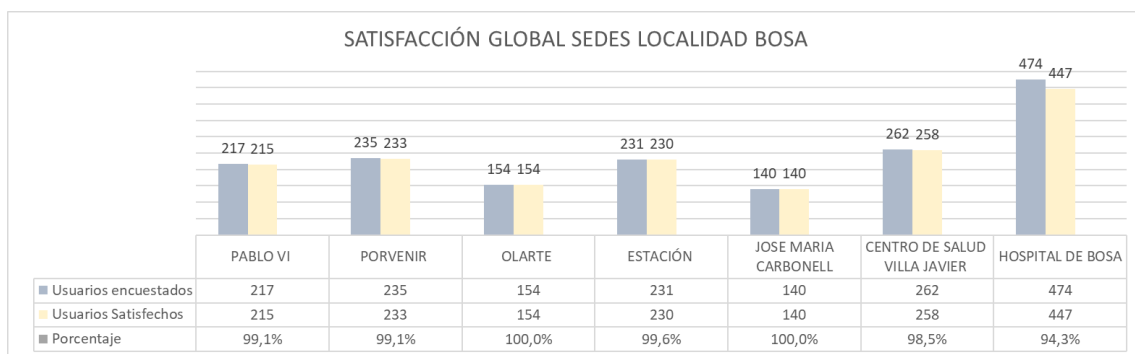
Localidad Fontibón



Fuente: Base de datos Almera I 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 Fontibón, Puerta de Teja y San Pablo se ubican en el primer lugar con 100%, seguidos por Centro Día con 99,5%, Internacional con 98,1% y, finalmente, Zona Franca con 96,6%. Esto muestra un desempeño sobresaliente en la mayoría de las sedes, con experiencias altamente consistentes, superando la meta institucional establecida del 90%.

Localidad Bosa

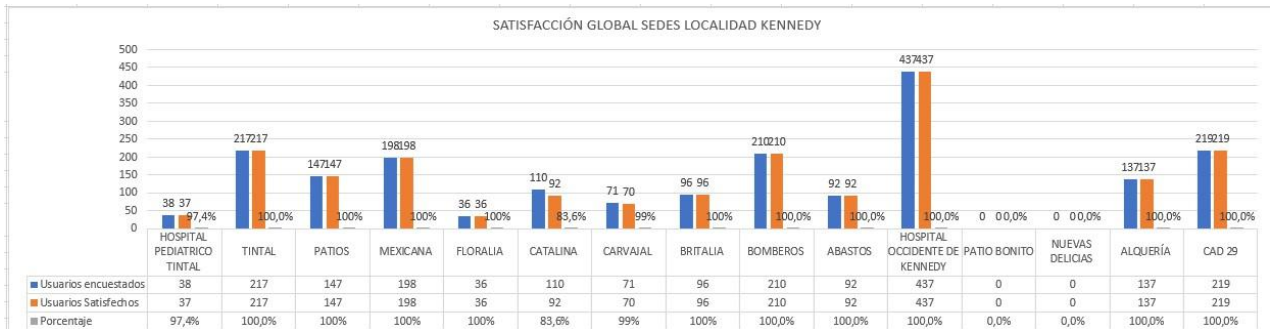


Fuente: Base de datos Almera I trimestre 2026 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

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 Estación con 99,6%; luego aparecen Pablo VI y Porvenir con 99,1%, manteniendo un nivel muy alto; más abajo se ubica Centro de Salud Villa Javier con 98,5%, y finalmente Hospital de Bosa con 94,3%. En conjunto, el sistema

alcanza un 97,9% de satisfacción (1677 de 1713), lo que indica un desempeño general sólido.

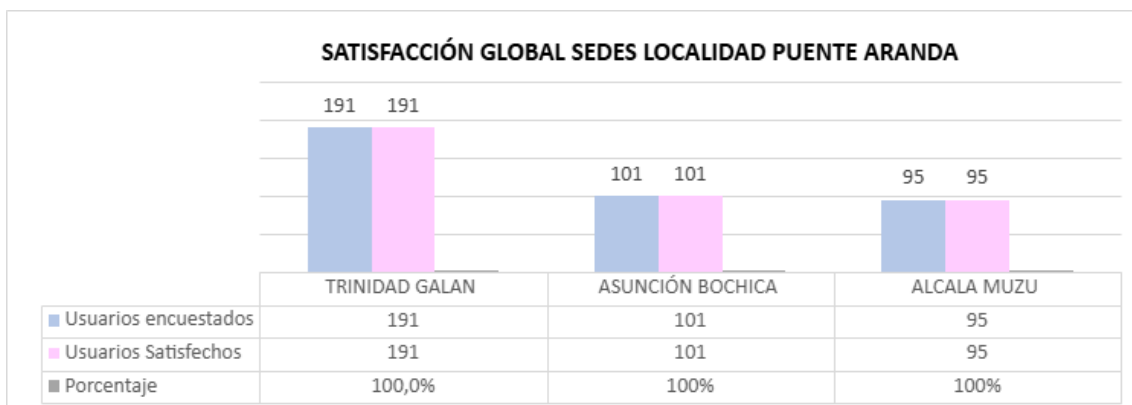
Localidad Kennedy



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

El análisis de los resultados de satisfacción muestra un desempeño global muy alto, con un 99,0% de usuarios satisfechos sobre un total de 2008 encuestados, lo que indica una percepción ampliamente positiva del servicio. La mayoría de las sedes alcanzan niveles de satisfacción del 100%, como Tintal, Patios, Mexicana, Floralia, Britalia, Bomberos, Abastos, Hospital Occidente de Kennedy, Alquería y Centro de Salud 29, reflejando una prestación consistente y de alta calidad en estos puntos. Sin embargo, se identifican ligeras variaciones en sedes como Hospital Pediátrico Tintal (97,4%), Carvajal (99%) y Catalina (83,6%).

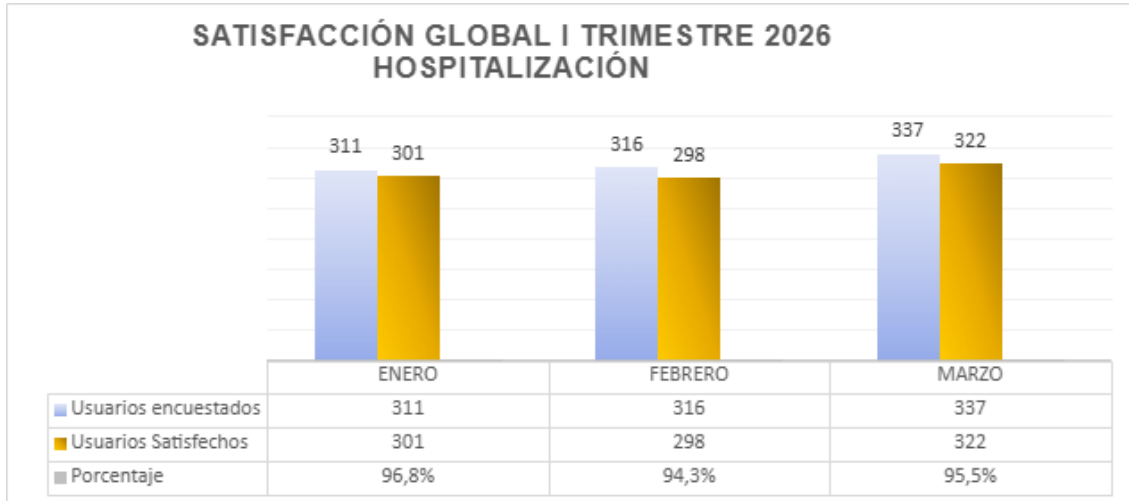
Localidad Puente Aranda



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

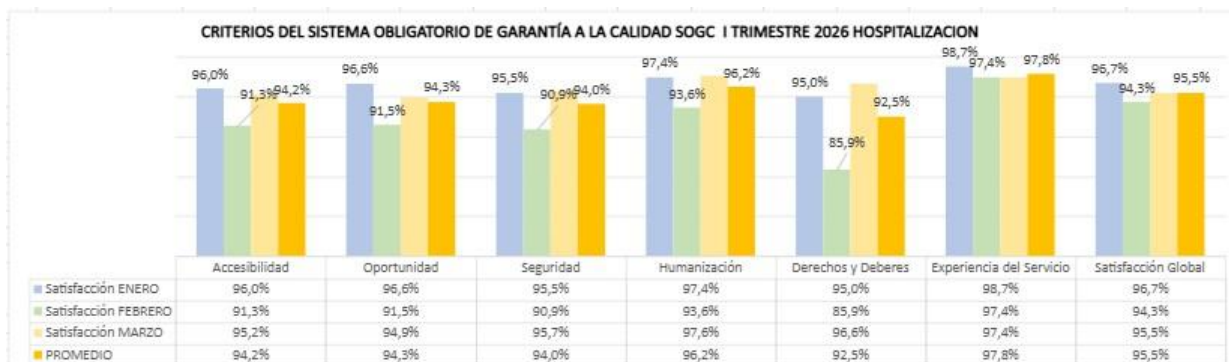
El análisis de estos resultados evidencia un nivel de satisfacción sobresaliente, alcanzando el 100% en todas las sedes evaluadas (Trinidad Galán, Asunción Bochica y Alcalá Muzú), con un total de 387 usuarios encuestados y la totalidad de ellos satisfechos. Esto refleja una prestación del servicio altamente consistente y alineada con las expectativas de los usuarios, sin variaciones entre puntos de atención y superando la meta institucional establecida del 90%.

HOSPITALIZACIÓN



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

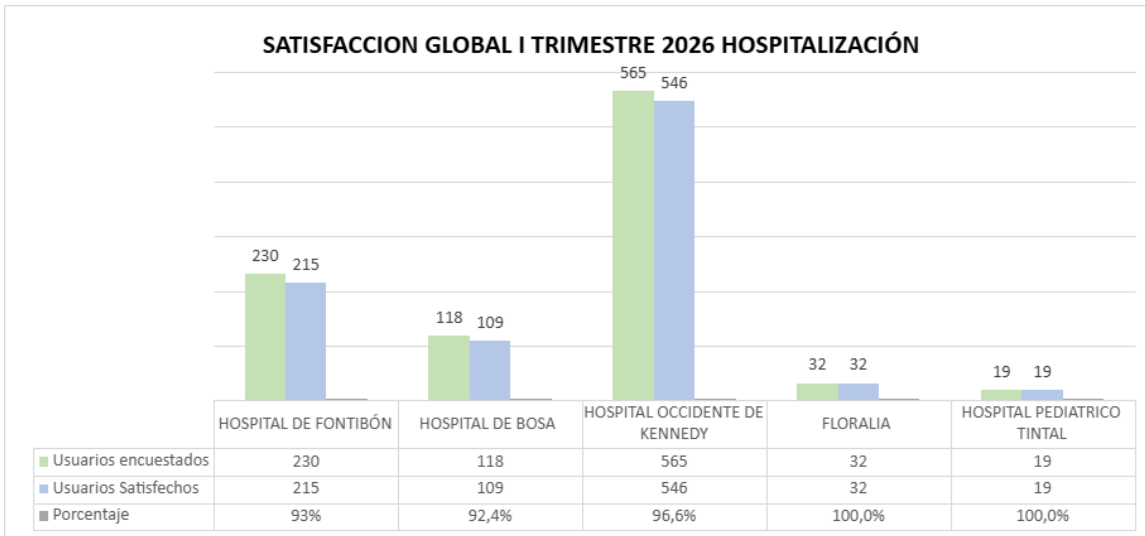
Para el I trimestre 2026 en Hospitalización se aplicaron un total de 964 encuestas en las unidades donde se presta el servicio de hospitalización, de las cuales 921 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo un 95,54% de satisfacción, resultado por encima de la meta institucional establecida que corresponde al 90%.



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

Para el I Trimestre 2026, el criterio de calidad con mayor promedio de satisfacción fue la Experiencia del Servicio con un 97,8%, seguido de Humanización con 96,2%, Satisfacción Global con 95,5%. El criterio con menor promedio de satisfacción fue Derechos y Deberes con 92,5%, 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 I trimestre 2026 por centros de atención hospitalaria:

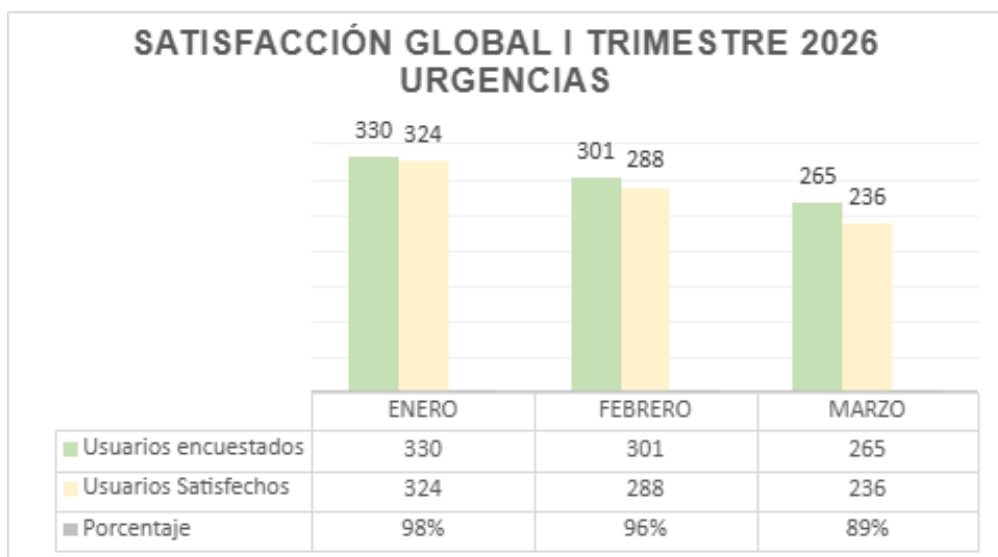


Fuente: Base de datos Almera I trimestre 2026 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el I Trimestre 2026, 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 96,6% de satisfacción, Hospital de Fontibón con 93% y finalmente se ubica el Hospital de Bosa con 92,4%.

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

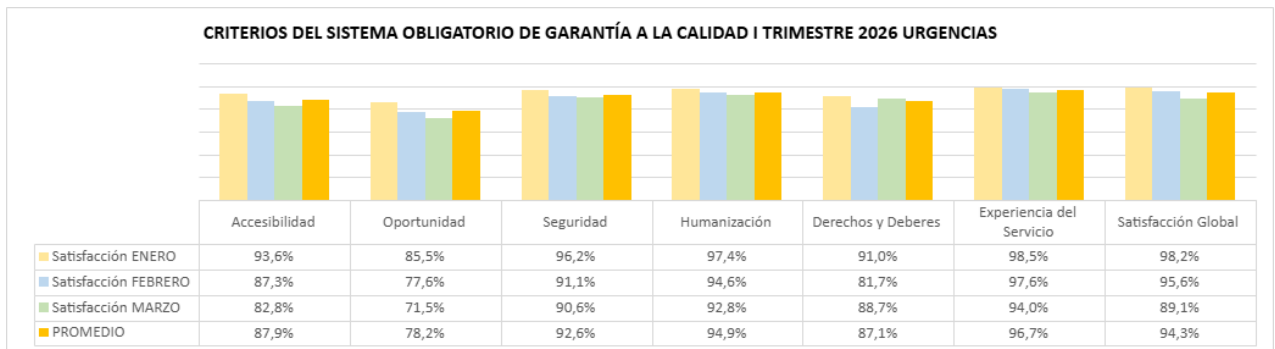
URGENCIAS



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

Para el I trimestre 2026 se aplicaron un total de 896 encuestas en las unidades donde se presta el servicio de urgencias, en donde 848 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, obteniendo en promedio un 94,64% de satisfacción con los servicios prestados, cumpliendo con la meta institucional establecida del 90%.

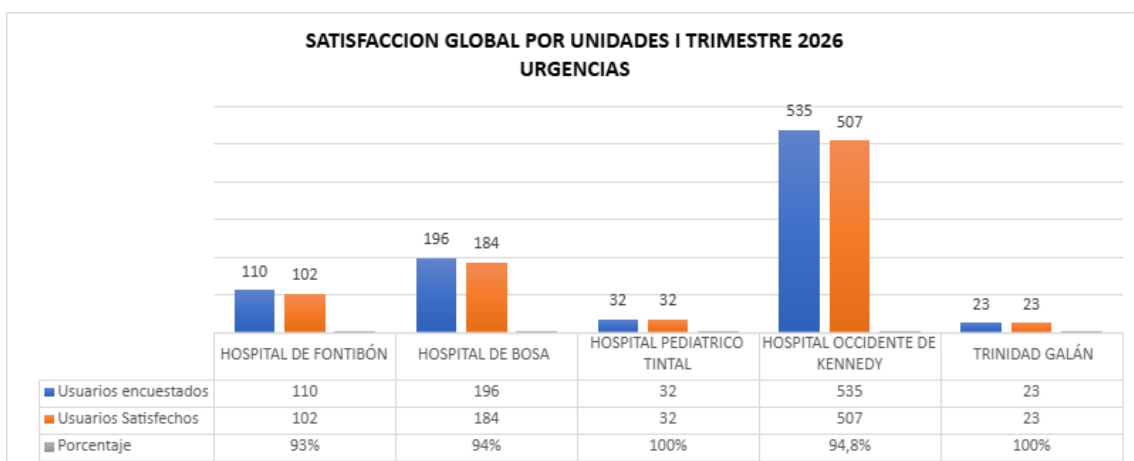
En la siguiente gráfica se relaciona los resultados de la medición por atributos del Sistema Obligatorio de Garantía a la Calidad:



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

En el I trimestre 2026, el atributo de Experiencia del Servicio obtuvo en promedio el 96,7% de satisfacción; en segundo lugar, se encuentra el atributo Humanización con 94,9%, Satisfacción Global con 94,3%, Seguridad del Paciente con 92,6%, Accesibilidad con 87,9%. Finalmente, Derechos y Deberes y Oportunidad con 87,1% y 78,2% 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:



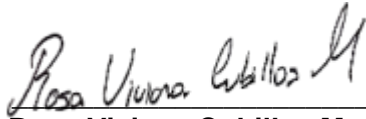
Fuente: Base de datos Almera I trimestre 2026 – Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Para el I trimestre 2026, las siguientes sedes cumplieron con la meta institucional del 100% de satisfacción en los servicios de urgencias: Trinidad Galán y Hospital Pediátrico

INFORME DE GESTIÓN

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

Tintal; seguido del Hospital Occidente de Kennedy con 94,8% de satisfacción, Hospital de Bosa con 94% y finalmente encontramos el Hospital de Fontibón con 93%



Rosa Viviana Cubillos Medrano

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

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

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