

120-28.01

INFORME

ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL TERCER TRIMESTRE 2025



OFICINA SIAU

1.	INTRODUCCIÓN:	4
2.	ESTRATEGIA PARA LA MEDICIÓN.....	4
3.	FICHA TÉCNICA	5
4.	ANÁLISIS POR GRUPO DE DERECHOS Y SERVICIOS	5
5.	GRUPO 1. DERECHO A RECIBIR	6
5.1	SE SINTIÓ SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN CUANTO A: AL RESPETO A SUS DERECHOS.	6
5.2	SE SINTIÓ SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN CUANTO A: AL TRATO DIGNO.	8
5.3	SE SINTIÓ SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN CUANTO A: SEGURIDAD Y CALIDAD.	9
5.4	SE SINTIÓ SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN CUANTO A: PRIVACIDAD EN LA ATENCIÓN.	11
5.5	CALIFIQUE EL ESTADO DE LAS INSTALACIONES Y LA COMODIDAD DE LA INSTITUCIÓN DURANTE SU ATENCIÓN.	12
5.6	SE SINTIÓ SATISFECHO EN HABER SIDO ESCUCHADO POR EL PROFESIONAL DURANTE SU ATENCIÓN.	14
5.7	SE LE OFRECIÓ UNA SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA SI LA REQUERÍA.	15
5.8	¿CALIFIQUE SI DURANTE SU ATENCIÓN, SE LE RESPETO SUS CREENCIAS RELIGIOSAS? (HOSPITALIZACIÓN, SALA DE PARTOS Y URGENCIAS).	16
5.9	CALIFIQUE SE SIENTE SATISFECHO CON EL HORARIO DE VISITAS INTRAHOSPITALARIAS. (HOSPITALIZACIÓN).	17
5.10	¿CONSIDERA QUE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DE TODOS LOS FUNCIONARIOS CON LOS QUE TUVO CONTACTO FUE HUMANIZADA?	18
5.11	CONSIDERA QUE ACCEDIÓ DE MANERA FÁCIL A LOS SERVICIOS DE RED SALUD ARMENIA E.S.E	19
5.12	CÓMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE SU I.P.S.?	21
5.13	¿RECOMIENDA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	22
6.	GRUPO 2 DERECHO A SER INFORMADO	24
6.1	SE SINTIÓ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN CUANTO A: LOS COSTOS DE LA ATENCIÓN.	24
6.2	SE SINTIÓ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN RECIBIDA DURANTE SU ATENCIÓN EN CUANTO A: SE ENTREGÓ INFORMACIÓN COMPLETA SOBRE EL USO ADECUADO DE LOS EQUIPOS MÉDICOS.	26
6.3	CALIFIQUE EL RESPETO A SUS DERECHOS DURANTE SU ATENCIÓN DE PARTE DEL PERSONAL DE SALUD EN CUANTO A: CONFIDENCIALIDAD DURANTE LA ATENCIÓN.....	29
6.4	SE SINTIÓ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN RECIBIDA DURANTE SU ATENCIÓN EN CUANTO A: USO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	31

6.5 SE LE INFORMÓ QUE PODRÁ SELECCIONAR EL PROFESIONAL DE SU PREFERENCIA EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA, SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DE LA INSTITUCIÓN.....	34
6.6 SE LE DIO A CONOCER A QUE SERVICIOS TIENE Y NO TIENE DERECHO EN RED SALUD ARMENIA E.S.E, DE FORMA:	35
6.7 ¿CÓMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE SU I.P.S.?	37
6.8 ¿RECOMIENDA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?.....	39
7. GRUPO 3 DERECHO A SER PRIORIZADO	42
7.1 CALIFIQUE EL RESPETO DURANTE SU ATENCIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS PRIORIDADES DE LA ESE: OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	42
7.2 CALIFIQUE SU SATISFACCIÓN EN CUANTO EL RESPETO AL CUMPLIMIENTO DEL ENFOQUE DIFERENCIADO (ESTADO DE SALUD, EDAD, COMPROMISO DE SALUD MENTAL, OTROS LENGUAJES) ...	44
7.3 CALIFIQUE SU SATISFACCIÓN EN CUANTO EL RESPETO AL CUMPLIMIENTO DE LA ATENCIÓN PREFERENCIAL.	47
7.4 ¿CÓMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE SU I.P.S.?	50
7.5 ¿RECOMIENDA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?.....	54
8. GRUPO 4 DERECHO A SER PRIORIZADO	56
8.1 SE SINTIÓ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN RECIBIDA DURANTE SU ATENCIÓN EN CUANTO A: LA INTERVENCIÓN EN LOS DIFERENTES ESCENARIOS ESTABLECIDOS EN LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD.	56
8.2 ¿CÓMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE SU I.P.S.?	60
8.3 ¿RECOMIENDA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?.....	62
9. ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN	64

1. INTRODUCCIÓN:

La oficina de atención al usuario mediante los procesos y procedimientos adoptados, realiza la medición de satisfacción al usuario, definiendo y estableciendo un mecanismo de interacción para medir la satisfacción respecto a la prestación de los servicios ofrecidos, tabulando y analizando a través de las encuestas aplicadas, la calidad de los servicios, esto con el fin de hacer día a día posible el mejoramiento continuo de la misión asistencial.

2. ESTRATEGIA PARA LA MEDICIÓN

El objetivo de la encuesta sobre calidad en el servicio es medir la satisfacción de la comunidad con respecto a los servicios ofrecidos por cada uno de los centros de atención y la Unidad Intermedia del Sur, con el fin de identificar aspectos positivos y no positivos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad al usuario, así como implementar acciones administrativas tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

La cuota de encuestas aplicadas se estipula de acuerdo a la población objeto de la ESE, atendida en la vigencia anterior y definida por cada centro de atención, sometida a revisión y aprobación mediante comité de atención centrada en el usuario y familia, definiéndose una muestra del 95% y un margen de error del 5%, como se relaciona a continuación:

AUDITORIA MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO VIG 2025			
TIPO DE AUDITORIA	AÑO	TRIMESTRE	APLICADAS TRIMESTRE
MEDICINA GENERAL	382	95	95
ODONTOLOGIA	380	95	95
ENFERMERIA	376	94	94
LABORATORIO	379	95	95
FARMACIA	379	95	95
URGENCIAS	379	95	95
HOSPITALIZACIÓN	198	50	50
PARTOS	14	3	3
TOTAL	2487	622	622

3. FICHA TÉCNICA

Título	<i>Encuesta de Satisfacción de los usuarios de Red Salud Armenia ESE</i>
Unidad de Muestreo	<i>Usuarios Red Salud Armenia ESE</i>
Tipo de Encuesta	<i>Directa, medio telefónico</i>
Sitio de Encuesta	<i>7 centros de atención y la Unidad Intermedia del Sur</i>
Fecha de Iniciación de Encuestas	<i>JULIO DE 2025</i>
Fecha de Terminación de Encuestas	<i>SEPTIEMBRE DE 2025</i>
Fecha de iniciación del procesamiento de datos	<i>01 OCTUBRE DE 2025</i>
Fecha de terminación del procesamiento de datos	<i>15 OCTUBRE DE 2025</i>
Fecha Final de entrega de informe	<i>16 OCTUBRE DE 2025</i>

4. ANÁLISIS POR GRUPO DE DERECHOS Y SERVICIOS

GRUPO 1: DERECHO A RECIBIR

AREA	UIS TOTALES
URGENCIAS	95
HOSPITALIZACIONES	50
SALA DE PARTOS	3
TOTALES	148

Se realizaron 155 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

GRUPO 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

AREA	UIS TOTALES
MEDICINA GENERAL	21
ENFERMERIA	18
LABORATORIO	23
FARMACIA	95
TOTALES	157

Se realizaron 157 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

GRUPO 3 DERECHO A SER PRIORIZADO

AREA	CAA DEL SUR	EL CAIMO	LA CLARITA	CORREA GRILLO	TOTAL
MEDICINA GENERAL	21	2	9	9	41
ODONTOLOGIA	18	2	9	12	41
ENFERMERIA	20	1	9		30
LABORATORIO	24		15		39
TOTAL	83	5	42	21	151

Se realizaron 151 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

GRUPO 4 DERECHO A PARTICIPAR

AREA	CORREA GRILLO	PARAISO	PILOTO URIBE	SANTA RITA	UIS	TOTALES
MEDICINA GENERAL		9	18	6		33
ODONTOLOGIA		9	18	6	21	54
ENFERMERIA	10	10	19	7		46
LABORATORIO	15		18			33
TOTALES	25	28	73	19	21	166

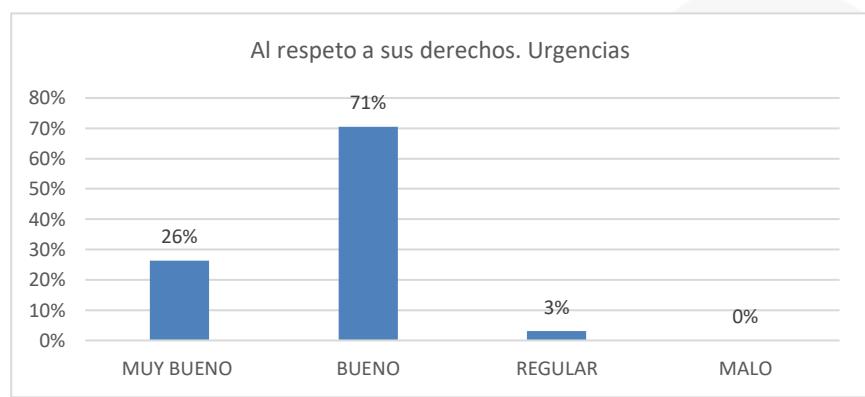
Se realizaron 166 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

5. GRUPO 1. DERECHO A RECIBIR

5.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.

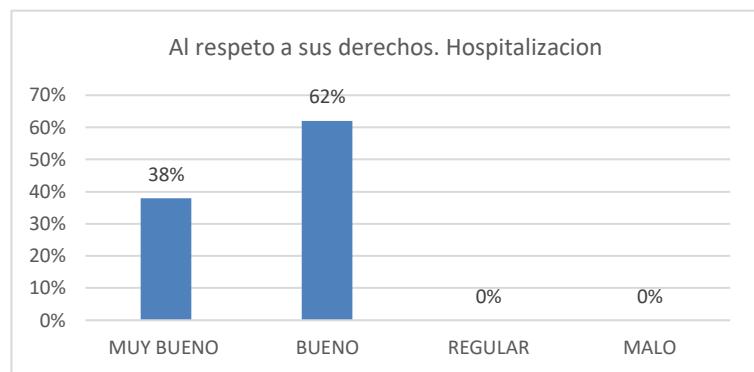
	Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
URGENCIAS	UIS	26%	71%	3%	0%	25	67	3	0
TOTALES	26%	71%	3%	0%	25	67	3	0	95

De los 95 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 97% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con respeto en las variables de muy bueno y bueno. El 3% restante presenta alguna inconformidad.

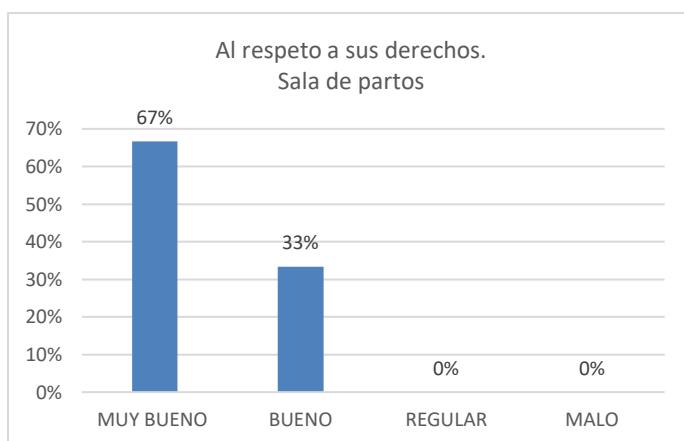


	Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
HOSPITALIZACION	UIS	38%	62%	0%	0%	19	31	0	0	50
	TOTALES	38%	62%	0%	0%	19	31	0	0	

De los 50 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con respeto en las variables de muy bueno y bueno.



	Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
SALA DE PARTOS	UIS	67%	33%	0%	0%	2	1	0	0	3
	TOTALES	67%	33%	0%	0%	2	1	0	0	

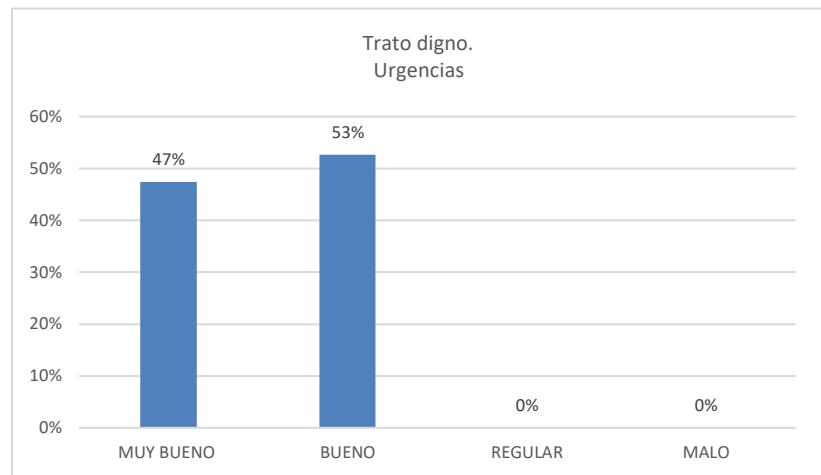


De los 3 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con respeto en las variables de muy bueno y bueno.

5.2 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.

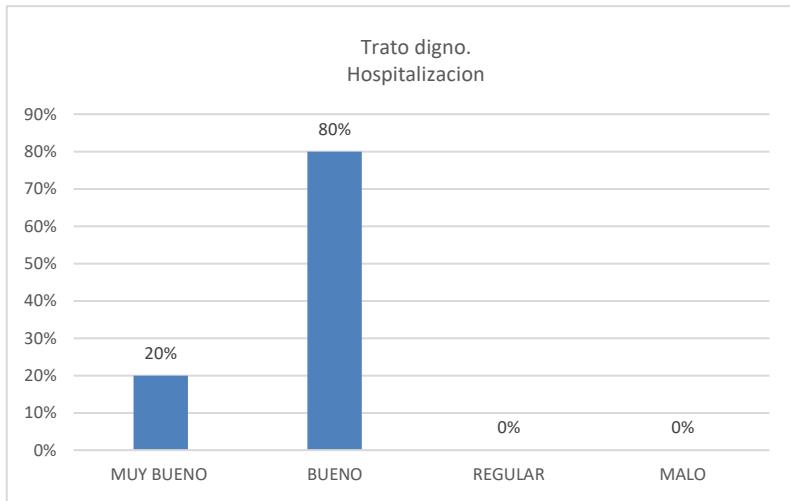
	Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
URGENCIAS	UIS	47%	53%	0%	0%	45	50	0	0	95
	TOTALES	47%	53%	0%	0%	45	50	0	0	

De los 95 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Trato digno**. El 100 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.



	Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
HOSPITALIZACION	UIS	20%	80%	0%	0%	10	40	0	0	50
	TOTALES	20%	80%	0%	0%	10	40	0	0	

De los 50 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Trato digno**. El 100 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.



ALCALDIA DE
ARMENIA

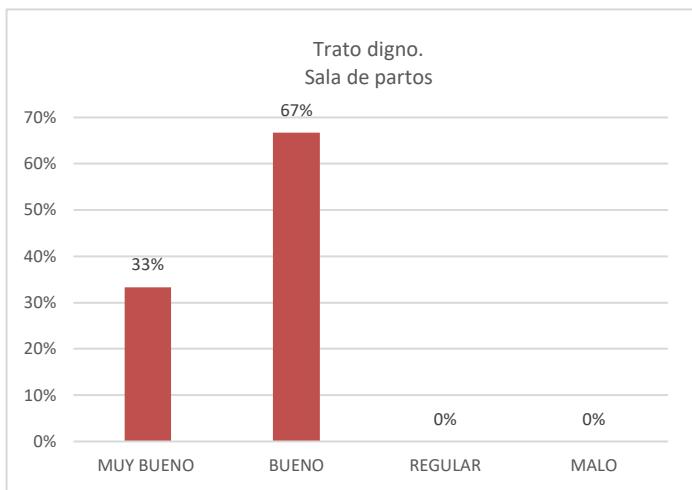


Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



Red NACIONAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES

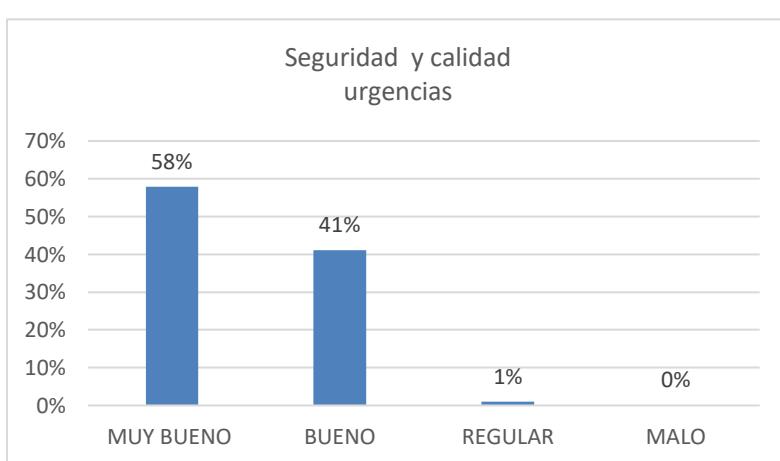
SALA DE PARTOS	Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
UIS		33%	67%	0%	0%	1	2	0	0	
TOTALES	33%	67%	0%	0%	0%	1	2	0	0	3



De los 3 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Trato digno**. El 100 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

5.3 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.

URGENCIAS	Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
UIS		58%	41%	1%	0%	55	39	1	0	
TOTALES	58%	41%	1%	0%	0%	55	39	1	0	95



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad del paciente** a 95 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura y de calidad en las variables muy bueno y bueno.



ALCALDÍA DE
ARMENIA

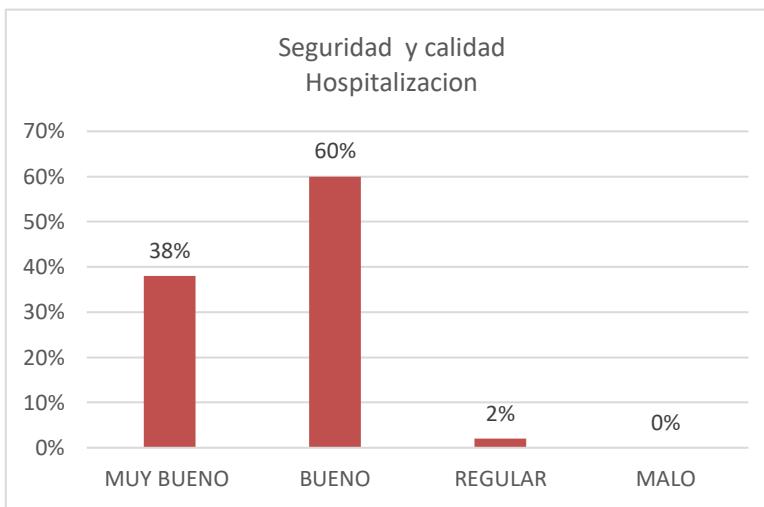


Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



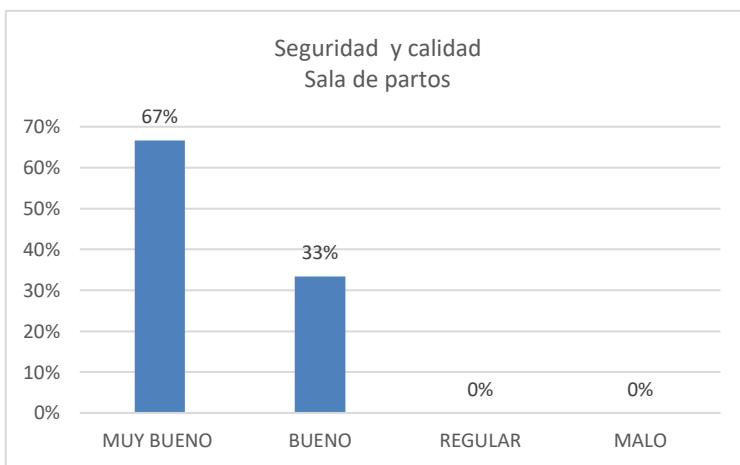
SOCIEDAD
DE VOLUNTARIOS
DE ARMENIA

	Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
HOSPITALIZACION	UIS	38%	60%	2%	0%	19	30	1	0	50
	TOTALES	38%	60%	2%	0%	19	30	1	0	



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad del paciente** a 50 usuarios encuestados donde: El 98 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura y de calidad en las variables muy bueno y bueno.

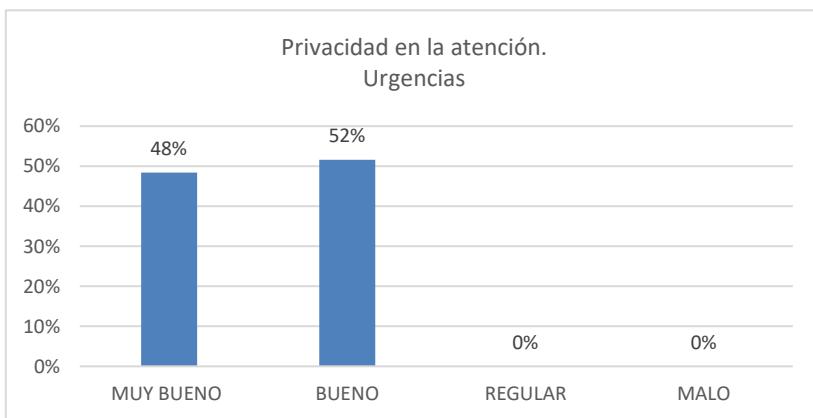
	Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
SALA DE PARTOS	UIS	67%	33%	0%	0%	2	1	0	0	3
	TOTALES	67%	33%	0%	0%	2	1	0	0	



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad del paciente** a 3 usuarios encuestados donde: El 100 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura y de calidad en las variables muy bueno y bueno.

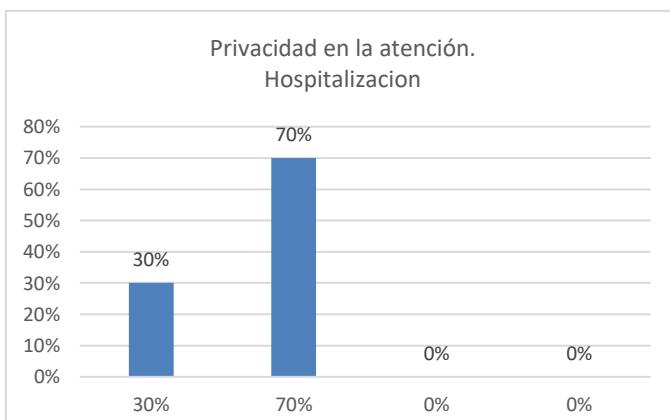
5.4 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.

	Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
URGENCIAS	UIS	48%	52%	0%	0%	46	49	0	0	95
	TOTALES	48%	52%	0%	0%	46	49	0	0	



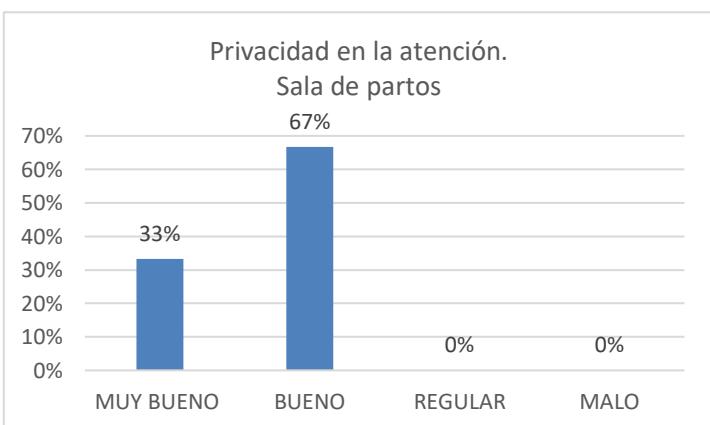
Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 95 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

	Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
HOSPITALIZACION	UIS	30%	70%	0%	0%	15	35	0	0	50
	TOTALES	30%	70%	0%	0%	15	35	0	0	



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 50 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

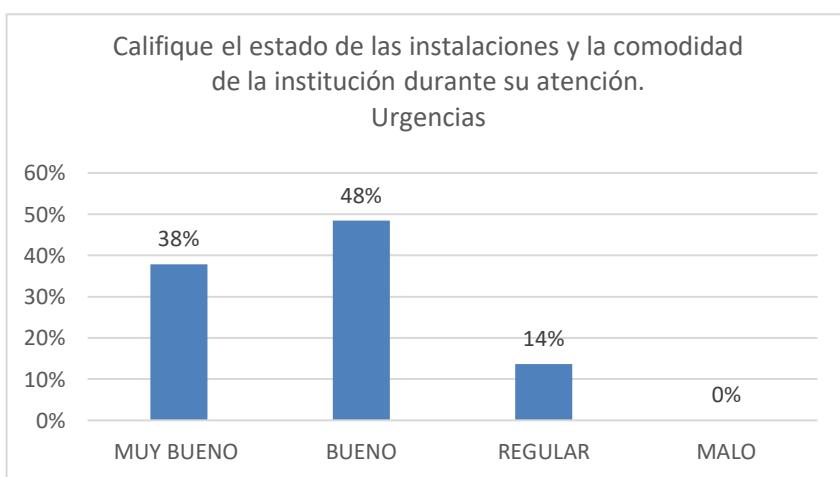
	Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
SALA DE PARTOS	UIS	33%	67%	0%	0%	1	2	0	0	
	TOTALES	33%	67%	0%	0%	1	2	0	0	3



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 50 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

5.5 Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.

	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
URGENCIAS	UIS	38%	48%	14%	0%	36	46	13	0	
	TOTALES	38%	48%	14%	0%	36	46	13	0	95



Con respecto a los 95 usuarios encuestados se calificó el **estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 86% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones. El 14% restante refieren que se encuentran de forma regular las instalaciones.

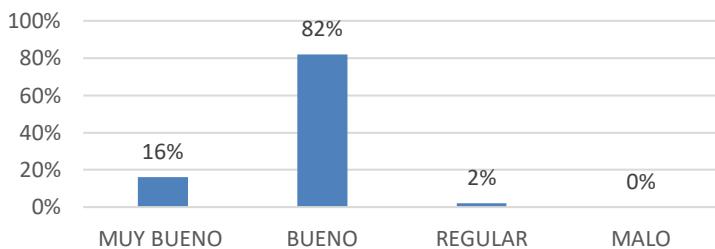




	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
HOSPITALIZACION	UIS	16%	82%	2%	0%	8	41	1	
	TOTALES	16%	82%	2%	0%	8	41	1	0
									50

Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.

Hospitalización

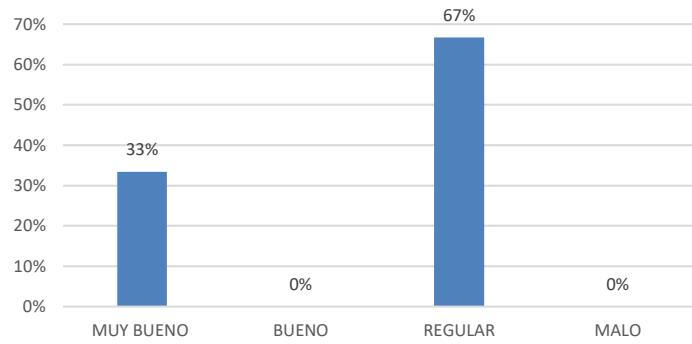


Con respecto a los 50 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 98% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones. El 2% restante refieren que se encuentran de forma regular las instalaciones.

	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE PARTOS	UIS	33%	0%	67%	0%	1	0	2	0
	TOTALES	33%	0%	67%	0%	1	0	2	0
									3

Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.

Sala de partos



Con respecto a los 3 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 33% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones. El 67% restante refieren que se encuentran de forma regular las instalaciones.

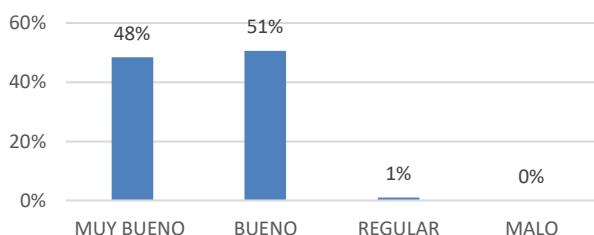
5.6 Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.

	Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
URGENCIAS	UIS	48%	51%	1%	0%	46	48	1	0
	TOTALES	48%	51%	1%	0%	46	48	1	0

95

Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.

Urgencias



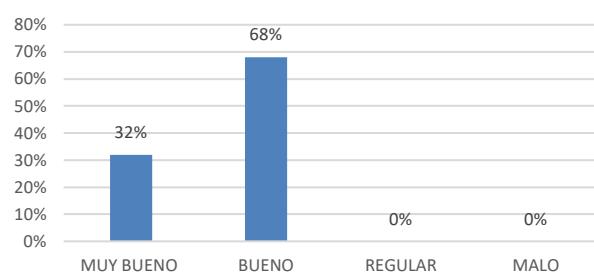
Con respecto a los 95 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 99% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales.

	Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
HOSPITALIZACION	UIS	32%	68%	0%	0%	16	34	0	0
	TOTALES	32%	68%	0%	0%	16	34	0	0

50

Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.

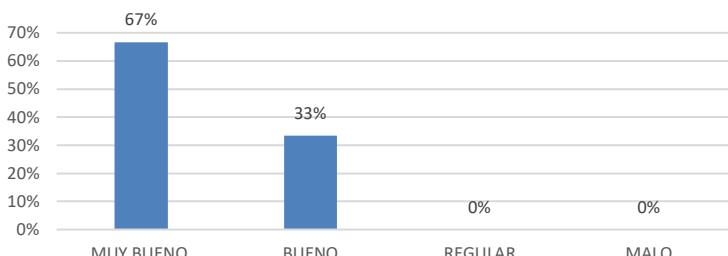
Hospitalización



Con respecto a los 50 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales.

		Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE PARTOS		UIS	67%	33%	0%	0%	2	1	0	0	
TOTALES		TOTALES	67%	33%	0%	0%	2	1	0	0	3

Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.
Sala de partos

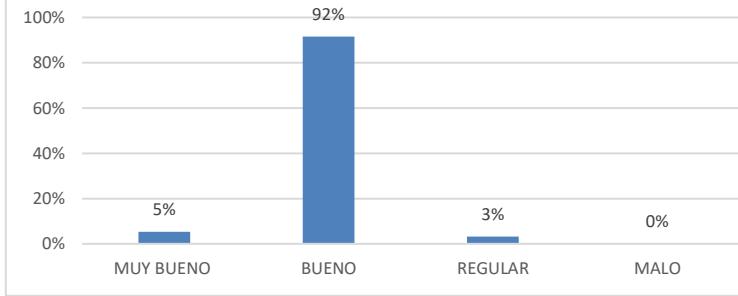


Con respecto a los 3 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales.

5.7 Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.

		Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería (Odontología, Medicina General, Enfermería, Urgencias)		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
URGENCIAS		UIS	5%	92%	3%	0%	5	87	3	0	
TOTALES		TOTALES	5%	92%	3%	0%	5	87	3	0	95

Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.
URGENCIAS



De los 95 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informo que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 97% de los encuestados califico que si se le informo que tiene derecho a una segunda opinión. El 3% de los usuarios encuestados informan fue regular.



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



SOCIEDAD
DE VOLUNTARIOS

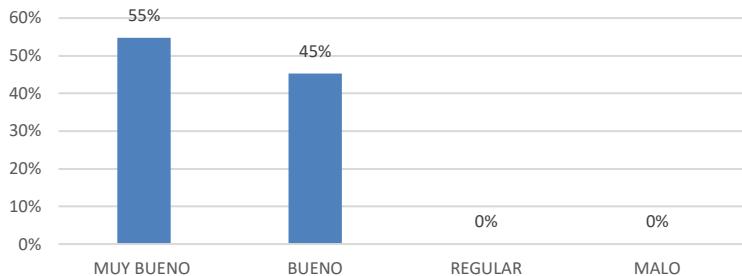
5.8 ¿Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas? (Hospitalización, Sala de Partos y Urgencias).

Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización, Sala de Partos y Urgencias).		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
URGENCIAS	UIS	55%	45%	0%	0%	52	43	0	0
	TOTALES	55%	45%	0%	0%	52	43	0	0

95

Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas.

Urgencias



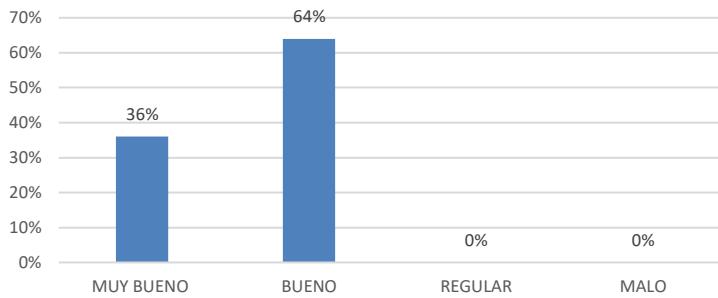
De 95 personas a las que se le aplico la encuesta sobre la pregunta: **Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas**, el 100% califico entre las variables muy bueno y bueno el respeto a sus creencias.

Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización, Sala de Partos y Urgencias).		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
HOSPITALIZACION	UIS	36%	64%	0%	0%	18	32	0	0
	TOTALES	36%	64%	0%	0%	18	32	0	0

50

Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas.

Hospitalizacion



De 50 personas a las que se le aplico la encuesta sobre la pregunta: **Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas**, el 100% califico entre las variables muy bueno y bueno el respeto a sus creencias.



ALCALDIA DE
ARMENIA

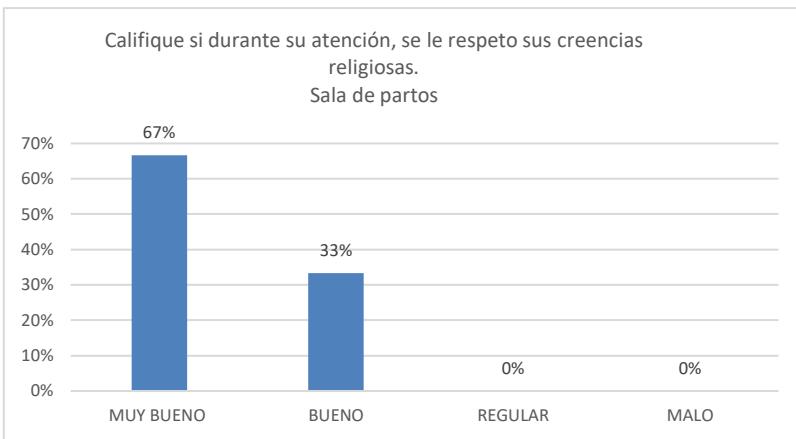


Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES





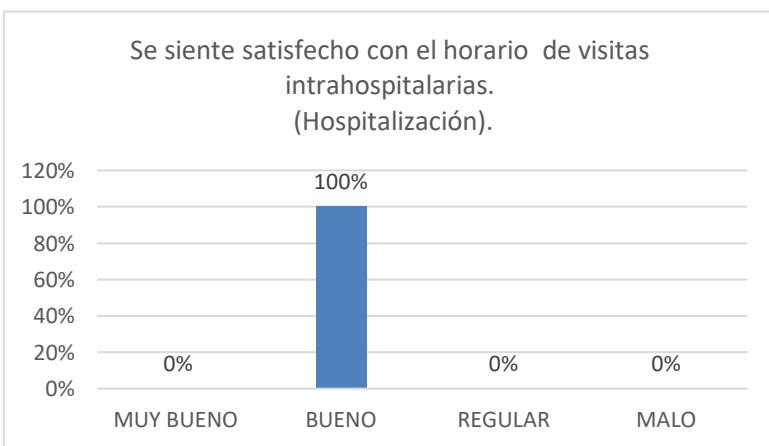
	Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización, Sala de Partos y Urgencias).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
SALA DE PARTOS	UIS	67%	33%	0%	0%	2	1	0	0	3
	TOTALES	67%	33%	0%	0%	2	1	0	0	



De 3 personas a las que se le aplico la encuesta sobre la pregunta: **Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas**, el 100% califico entre las variables muy bueno y bueno el respeto a sus creencias.

5.9 Califique Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).

	Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
HOSPITALIZACION	UIS	0%	100%	0%	0%	0	50	0	0	50
	TOTALES	0%	100%	0%	0%	0	50	0	0	50

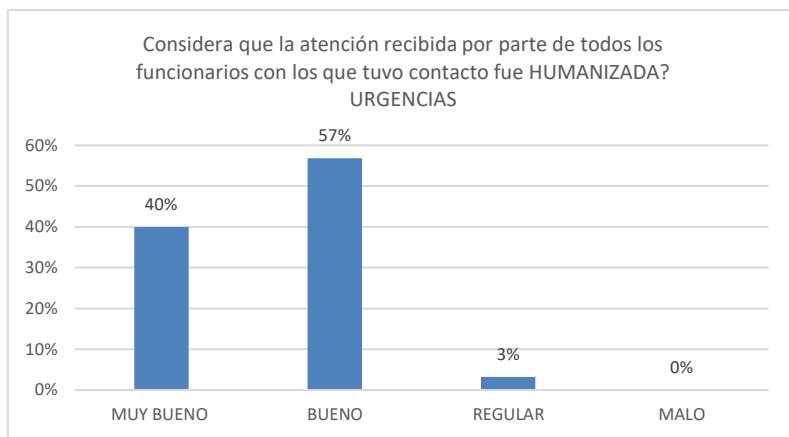


De 50 usuarios encuestados se le aplico la pregunta: **Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias**; donde el 100% de los usuarios calificaron la pregunta entre las variables Muy bueno y bueno.



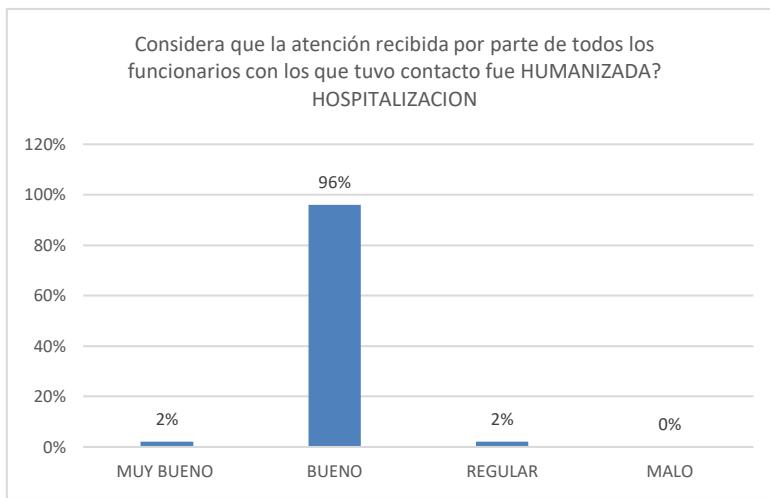
5.10 ¿Considera que la atención recibida por parte de todos los funcionarios con los que tuvo contacto fue HUMANIZADA?

	¿Considera que la atención recibida por parte de todos los funcionarios con los que tuvo contacto fue HUMANIZADA?	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
URGENCIAS	UIS	40%	57%	3%	0%	38	54	3	0
	TOTALES	40%	57%	3%	0%	38	54	3	0



De 95 personas a las que se le aplicó la encuesta sobre la pregunta: **Considera que la atención recibida por parte de todos los funcionarios con los que tuvo contacto fue HUMANIZADA**, el 97% calificó entre las variables muy bueno y bueno la atención recibida.

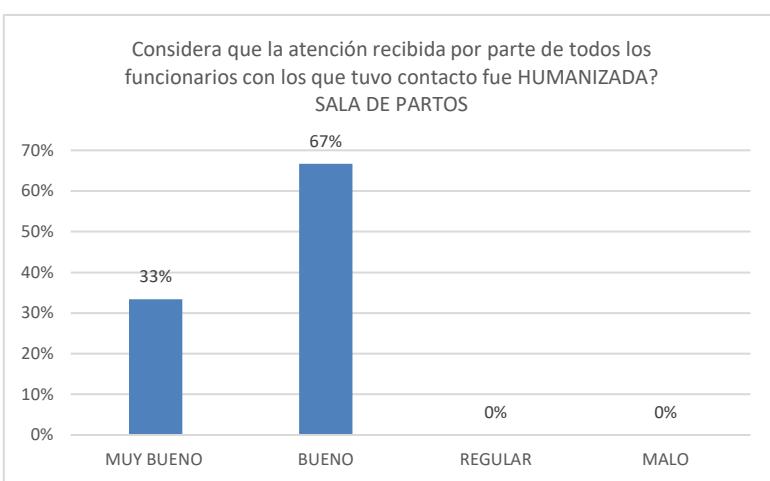
	¿Considera que la atención recibida por parte de todos los funcionarios con los que tuvo contacto fue HUMANIZADA?	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
HOSPITALIZACION	UIS	2%	96%	2%	0%	1	48	1	0
	TOTALES	2%	96%	2%	0%	1	48	1	0



De 50 personas a las que se le aplicó la encuesta sobre la pregunta: **Considera que la atención recibida por parte de todos los funcionarios con los que tuvo contacto fue HUMANIZADA**, el 98% calificó entre las variables muy bueno y bueno la atención recibida.



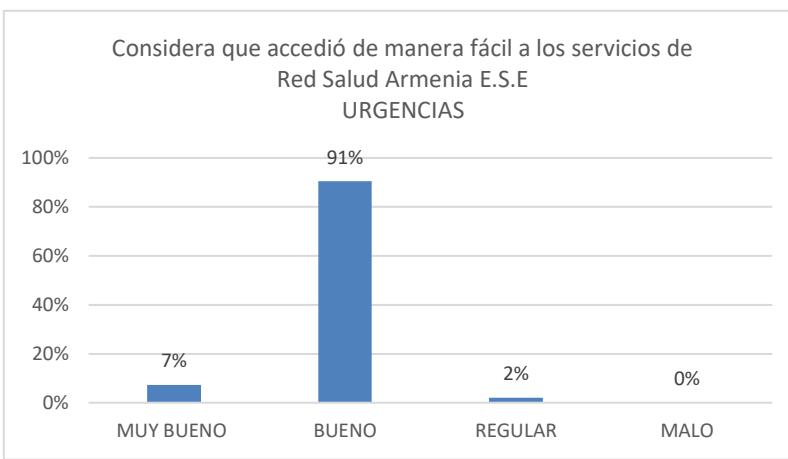
SALA DE PARTOS	¿Considera que la atención recibida por parte de todos los funcionarios con los que tuvo contacto fue HUMANIZADA?	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	3
	UIS	33%	67%	0%	0%	1	2	0	0	
	TOTALES	33%	67%	0%	0%	1	2	0	0	



De 3 personas a las que se le aplicó la encuesta sobre la pregunta: **Considera que la atención recibida por parte de todos los funcionarios con los que tuvo contacto fue HUMANIZADA**, el 100% calificó entre las variables muy bueno y bueno la atención recibida.

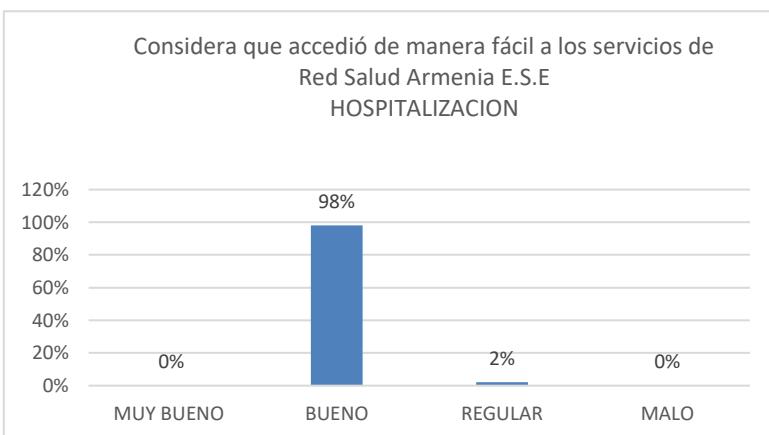
5.11 Considera que accedió de manera fácil a los servicios de Red Salud Armenia E.S.E

URGENCIAS	Considera que accedió de manera fácil a los servicios de Red Salud Armenia E.S.E	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	95
	UIS	7%	91%	2%	0%	7	86	2	0	
	TOTALES	7%	91%	2%	0%	7	86	2	0	



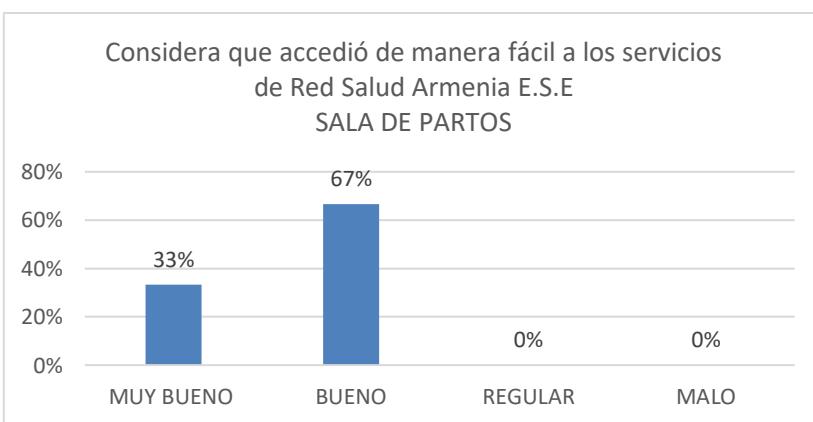
De 95 personas a las que se le aplicó la encuesta sobre la pregunta: **Considera que accedió de manera fácil a los servicios de Red Salud Armenia E.S.E**, el 98% calificó entre las variables muy bueno y bueno.

	Considera que accedió de manera fácil a los servicios de Red Salud Armenia E.S.E	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
HOSPITALIZACION	UIS	0%	98%	2%	0%	0	49	1	0
	TOTALES	0%	98%	2%	0%	0	49	1	0



De 50 personas a las que se le aplico la encuesta sobre la pregunta: **Considera que accedió de manera fácil a los servicios de Red Salud Armenia E.S.E**, el 98% califico entre las variables muy bueno y bueno.

	Considera que accedió de manera fácil a los servicios de Red Salud Armenia E.S.E	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE PARTOS	UIS	33%	67%	0%	0%	1	2	0	0
	TOTALES	33%	67%	0%	0%	1	2	0	0



De 50 personas a las que se le aplico la encuesta sobre la pregunta: **Considera que accedió de manera fácil a los servicios de Red Salud Armenia E.S.E**, el 98% califico entre las variables muy bueno y bueno.

5.12 Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
URGENCIAS	UIS	48%	47%	5%	0%	45	45	5	0
	TOTALES	48%	47%	5%	0%	45	45	5	0



Se toman las opciones: muy buena (48%) y buena (47%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de **URGENCIAS** del grupo 1, donde se midió la satisfacción, alcanzó un 95%.

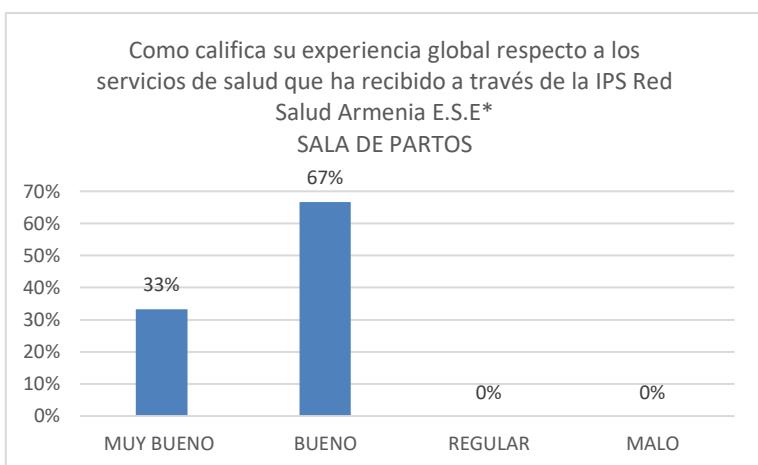
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
HOSPITALIZACION	UIS	30%	66%	4%	0%	15	33	2	0
	TOTALES	30%	66%	4%	0%	15	33	2	0



Se toman las opciones: muy buena (30%) y buena (66%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de **HOSPITALIZACION** del grupo 1, donde se midió la satisfacción, alcanzó un 96%.

SALA DE PARTOS	Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
	UIS	33%	67%	0%	0%	1	2	0	0
	TOTALES	33%	67%	0%	0%	1	2	0	0

3

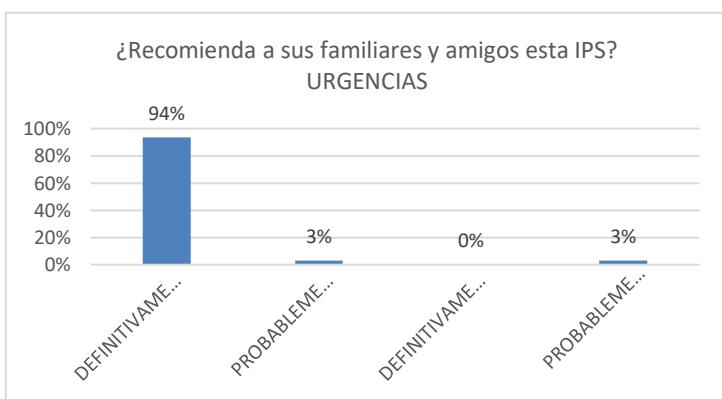


Se toman las opciones: muy buena (33%) y buena (67%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de **SALA DE PARTOS** del grupo 1, donde se midió la satisfacción, alcanzó un 100%.

5.13 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

URGENCIAS	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
	UIS	94%	3%	0%	3%	89	3	0	3
	TOTALES	94%	3%	0%	3%	89	3	0	3

95



Podemos observar que del total de encuestados un 94% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 3% refiere que probablemente sí recomienda a familiares y amigos esta entidad, y el 3% restante indica que probablemente no.



ALCALDÍA DE
ARMENIA

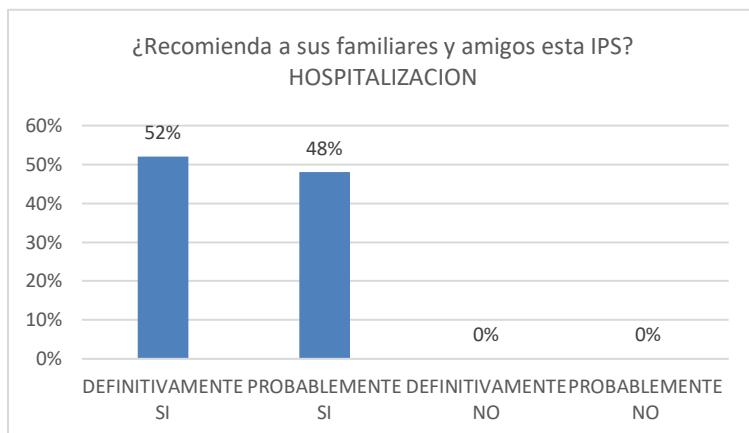


Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



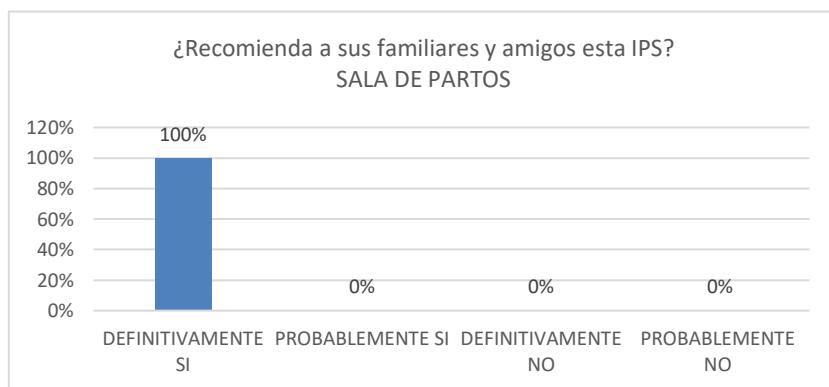
SOCIEDAD
DE VOLUNTARIOS

	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
HOSPITALIZACIÓN	UIS	52%	48%	0%	0%	26	24	0	0
	TOTALES	52%	48%	0%	0%	26	24	0	0
									50



Podemos observar que del total de encuestados un 52% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 48% refiere que probablemente sí recomienda a familiares y amigos esta entidad.

	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
SALA DE PARTOS	UIS	100%	0%	0%	0%	3	0	0	0
	TOTALES	100%	0%	0%	0%	3	0	0	0
									3

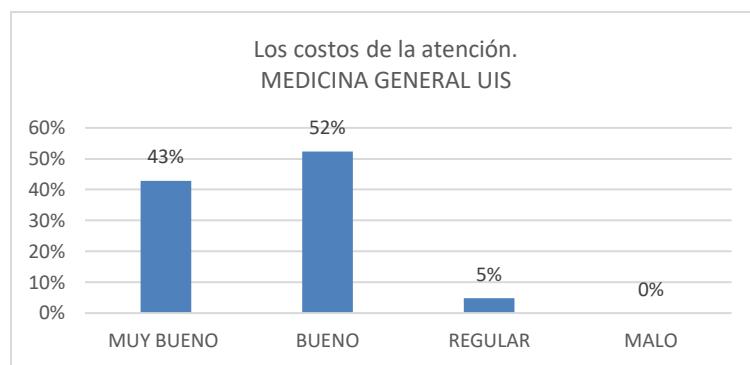


Podemos observar que del total de encuestados un 100% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S familiares y amigos esta entidad.

6. GRUPO 2 DERECHO A SER INFORMADO

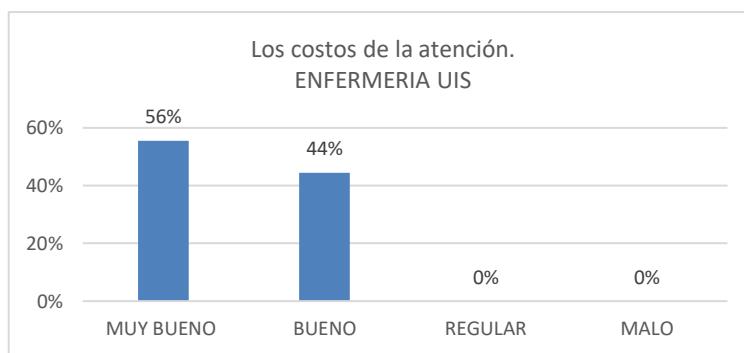
6.1 Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.

	Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
MEDICINA GENERAL	UIS	43%	52%	5%	0%	9	11	1	0
	TOTALES	43%	52%	5%	0%	9	11	1	0



De los 21 usuarios encuestados que el 95% manifestaron satisfacción con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención. El 5% restante corresponde a un usuario que está regularmente satisfecho.

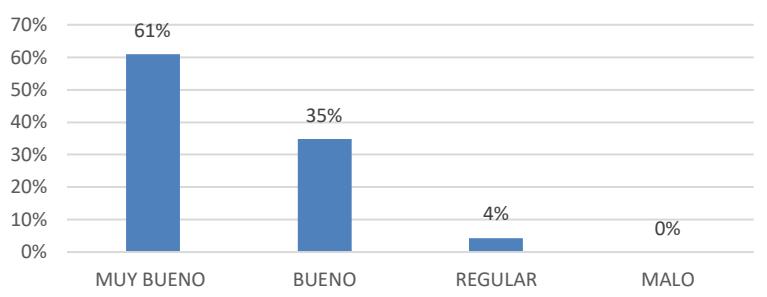
	Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
ENFERMERIA	UIS	56%	44%	0%	0%	10	8	0	0
	TOTALES	56%	44%	0%	0%	10	8	0	0



De los 18 usuarios encuestados, El 100% manifestaron satisfacción con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención.

	Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
LABORATORIO	UIS	61%	35%	4%	0%	14	8	1	0	
	TOTALES	61%	35%	4%	0%	14	8	1	0	23

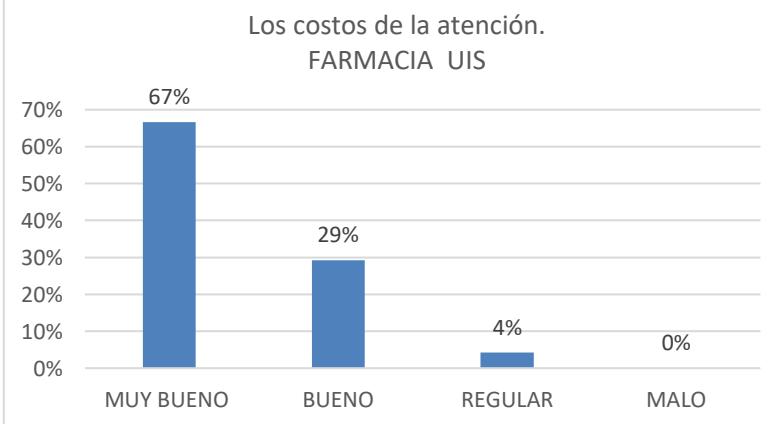
Los costos de la atención.
LABORATORIO UIS



De los 23 usuarios encuestados que el 96% manifestaron satisfacción con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención. El 4% restante corresponde a un usuario que está regularmente satisfecho.

	Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
FARMACIA UIS	UIS	67%	29%	4%	0%	32	14	2	0	
	TOTALES	67%	29%	4%	0%	32	14	2	0	48

Los costos de la atención.
FARMACIA UIS

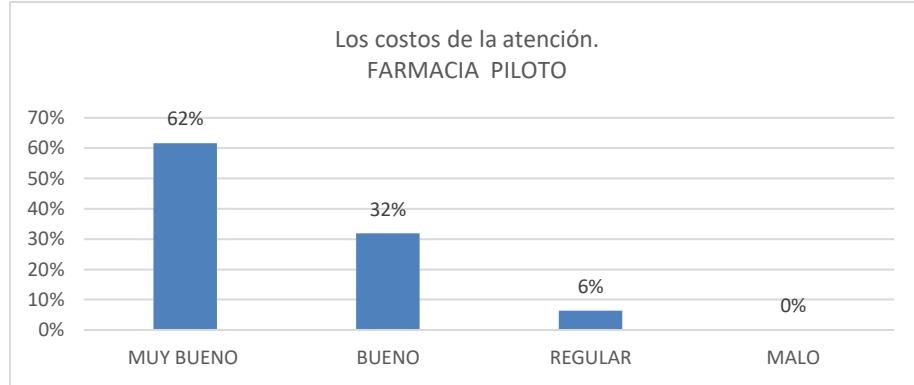


De los 48 usuarios encuestados que el 96% manifestaron satisfacción con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención. El 4% restante corresponde a un usuario que está regularmente satisfecho.



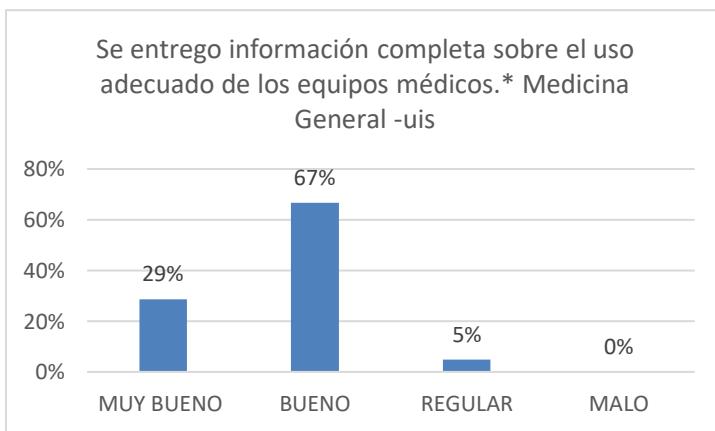
	Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
FARMACIA PILOTO	UIS	62%	32%	6%	0%	29	15	3	0	47
	TOTALES	62%	32%	6%	0%	29	15	3	0	

De los 47 usuarios encuestados que el 94% manifestaron satisfacción con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención. El 6% restante corresponden a tres usuarios que esta regularmente satisfecho.



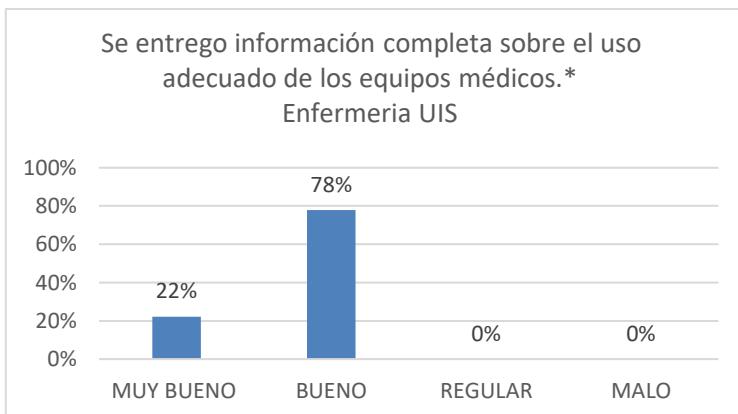
6.2 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.

	Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
MEDICINA GENERAL	UIS	29%	67%	5%	0%	6	14	1	0	21
	TOTALES	29%	67%	5%	0%	6	14	1	0	



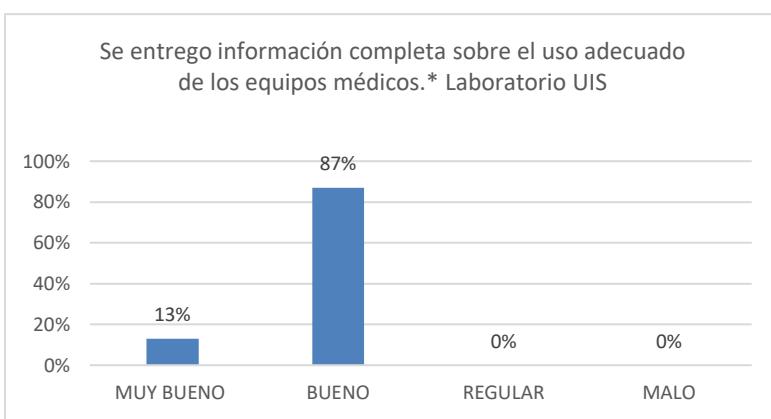
Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 95 % están satisfechos con la información recibida.

ENFERMERIA	Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
	UIS	22%	78%	0%	0%	4	14	0	0
	TOTALES	22%	78%	0%	0%	4	14	0	0



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 100 % están satisfechos con la información recibida.

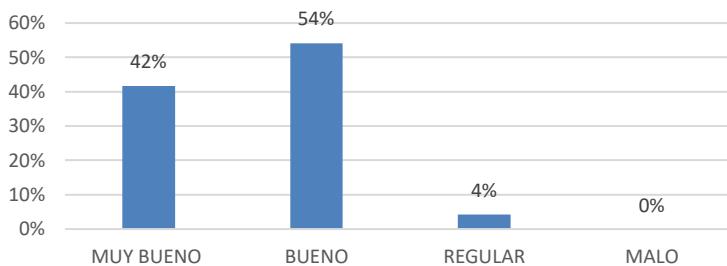
LABORATORIO	Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
	UIS	13%	87%	0%	0%	3	20	0	0
	TOTALES	13%	87%	0%	0%	3	20	0	0



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 100 % están satisfechos con la información recibida

FARMACIA UIS		Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*				MUY BUENO BUENO REGULAR MALO MUY BUENO BUENO REGULAR MALO				48	
		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO		
		UIS	42%	54%	4%	0%	20	26	2	0	
		TOTALES	42%	54%	4%	0%	20	26	2	0	

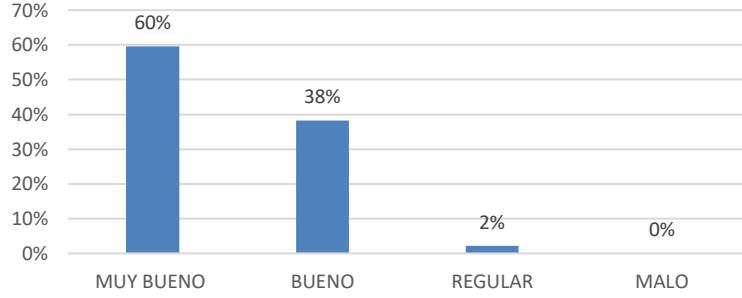
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.* Farmacia UIS



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 96 % están satisfechos con la información recibida.

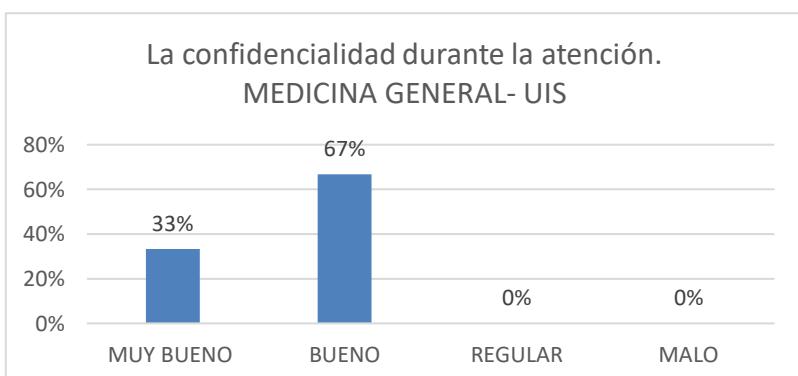
FARMACIA PILOTO		Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*				MUY BUENO BUENO REGULAR MALO MUY BUENO BUENO REGULAR MALO				47	
		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO		
		UIS	60%	38%	2%	0%	28	18	1	0	
		TOTALES	60%	38%	2%	0%	28	18	1	0	

Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.* Farmacia Piloto



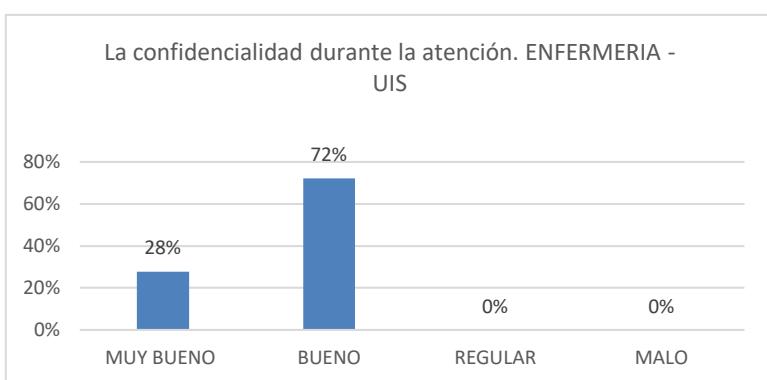
Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 98 % están satisfechos con la información recibida.

6.3 Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.



De los 21 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a:

	La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
ENFERMERIA	UIS	28%	72%	0%	0%	5	13	0	0
	TOTALES	28%	72%	0%	0%	5	13	0	0



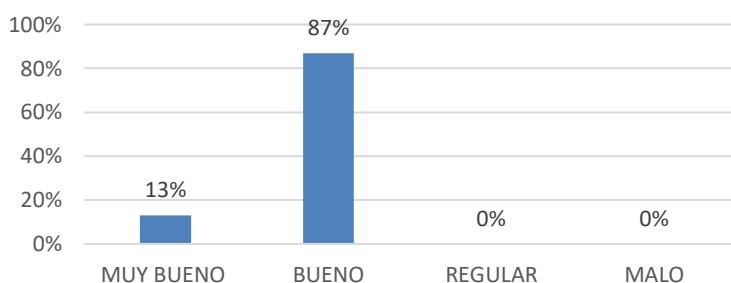
De los 18 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a:

Confidencialidad durante la atención el 100% están satisfechos con la información recibida.

	La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
LABORATORIO	UIS	13%	87%	0%	0%	3	20	0	0	
	TOTALES	13%	87%	0%	0%	3	20	0	0	23

La confidencialidad durante la atención.

LABORATORIO-UIS



De los 23 usuarios encuestados, se calificó el

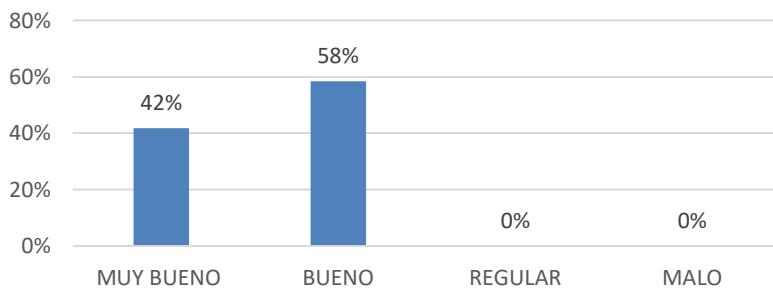
respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a:

Confidencialidad durante la atención el 100% están satisfechos con la información recibida.

	La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
FARMACIA UIS	UIS	42%	58%	0%	0%	20	28	0	0	
	TOTALES	42%	58%	0%	0%	20	28	0	0	48

La confidencialidad durante la atención.

FARMACIA UIS



De los 48 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a:

Confidencialidad durante la atención el 100% están satisfechos con la información recibida.



ALCALDÍA DE
ARMENIA



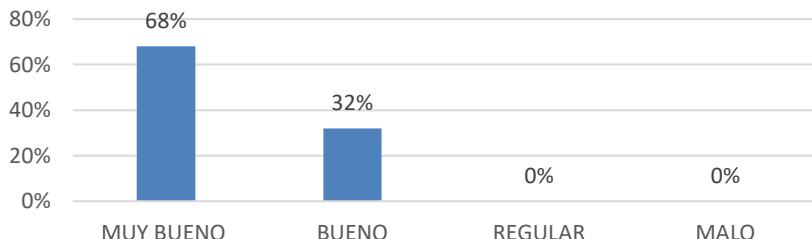
Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



SOCIEDAD
DE VOLUNTARIOS
DE ARMENIA

FARMACIA PILOTO	La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
	UIS	68%	32%	0%	0%	32	15	0	0	
	TOTALES	68%	32%	0%	0%	32	15	0	0	47

La confidencialidad durante la atención. FARMACIA PILOTO URIBE

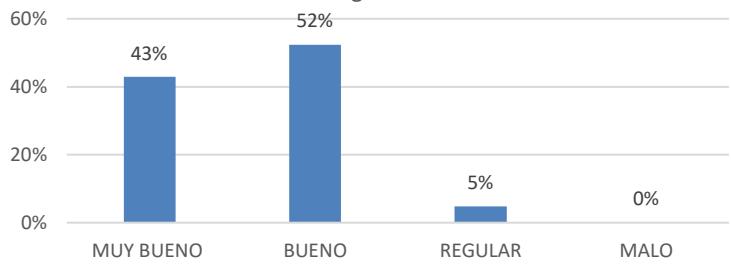


De los 47 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad** durante la atención el 100% están satisfechos con la información recibida.

6.4 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

MEDICINA GENERAL	El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
	UIS	43%	52%	5%	0%	9	11	1	0	
	TOTALES	43%	52%	5%	0%	9	11	1	0	21

El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.* Medicina general UIS

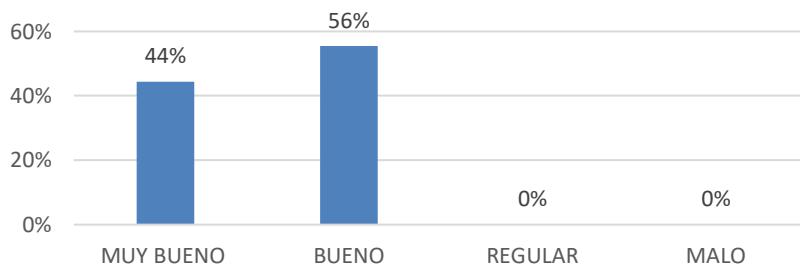


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones**

Felicitaciones. El 95% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF.

ENFERMERIA	El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
	UIS	44%	56%	0%	0%	8	10	0	0
	TOTALES	44%	56%	0%	0%	8	10	0	0

El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.* ENFERMERIA UIS

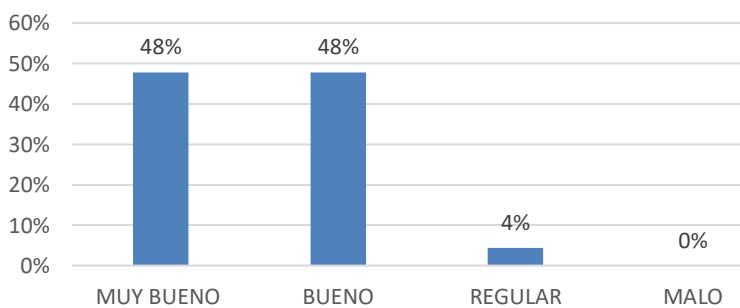


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.** El 100% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF.

LABORATORIO

El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	48%	48%	4%	0%	11	11	1	0
TOTALES	48%	48%	4%	0%	11	11	1	0

El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.* Laboratorio - UIS

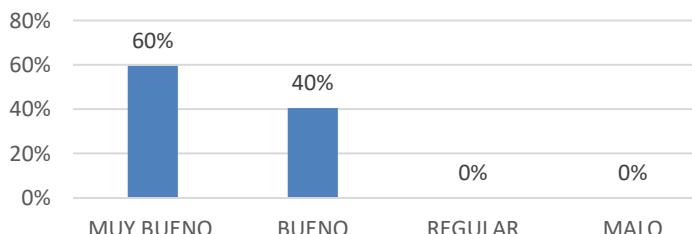


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.** El 96% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF.

		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
FARMACIA UIS		UIS	31%	67%	2%	0%	15	32	1	0
		TOTALES	31%	67%	2%	0%	15	32	1	0
										48

El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

FARMACIA
UIS



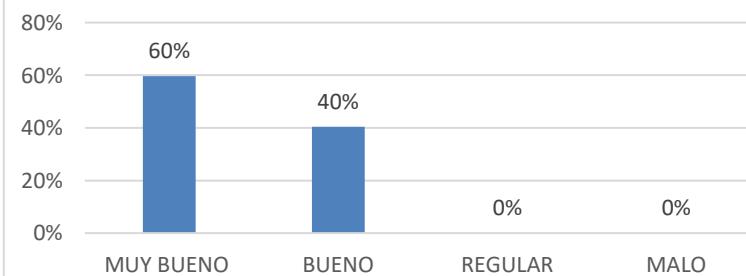
Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.**

El 100% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF.

		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
FARMACIA PILOTO		UIS	60%	40%	0%	0%	28	19	0	0
		TOTALES	60%	40%	0%	0%	28	19	0	0
										47

El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

FARMACIA- PILOTO



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias**

y Felicitaciones. El 100% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF.



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES

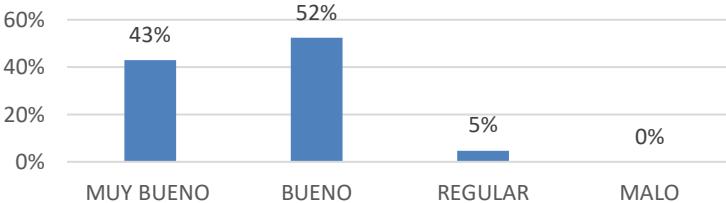


SOCIEDAD
DE VOLUNTARIOS

6.5 Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.

		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
MEDICINA GENERAL		UIS	43%	52%	5%	0%	9	11	1	0
		TOTALES	43%	52%	5%	0%	9	11	1	0
										21

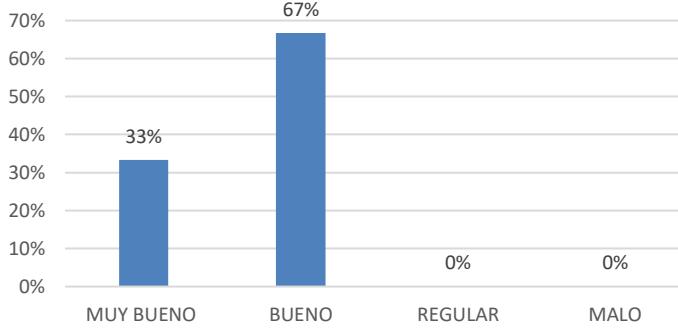
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.* (medicina general - UIS)



De los 21 usuarios encuestados se calificó si **se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución** donde: El 95% de los encuestados calificó que si se le **informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia**.

		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
ENFERMERIA		UIS	33%	67%	0%	0%	6	12	0	0
		TOTALES	33%	67%	0%	0%	6	12	0	0
										18

Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.* (enfermeria - uis)



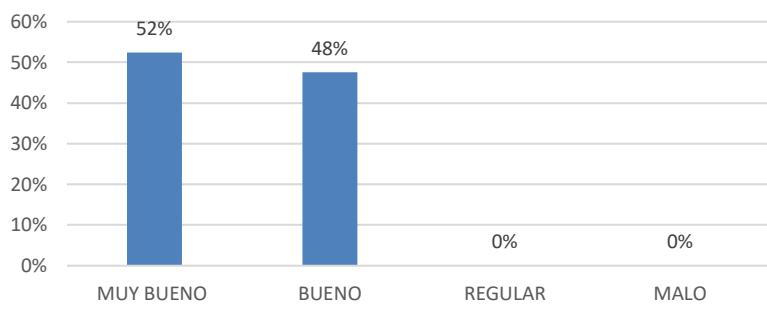
De los 18 usuarios encuestados se calificó si **se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución** donde: El 95% de los encuestados calificó que si se le **informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia**.

6.6 Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:

	Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
MEDICINA GENERAL	UIS	52%	48%	0%	0%	11	10	0	0	
	TOTALES	52%	48%	0%	0%	11	10	0	0	21

Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:

MEDICINA GENERAL UIS

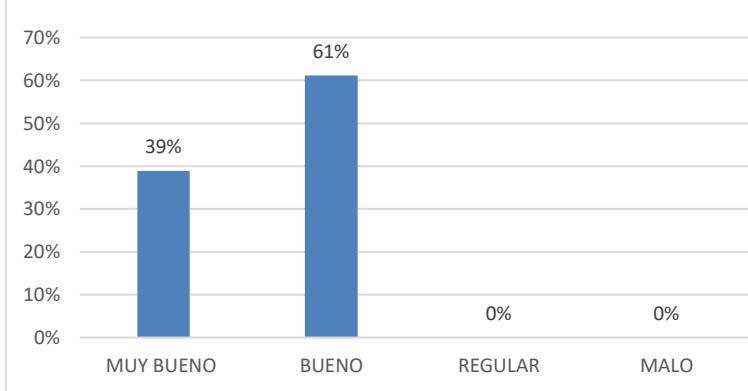


De los 21 usuarios encuestados se calificó si **Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:** El 100% de los encuestados califico que si se le informo.

	Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
ENFERMERIA	UIS	39%	61%	0%	0%	7	11	0	0	
	TOTALES	39%	61%	0%	0%	7	11	0	0	18

Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:

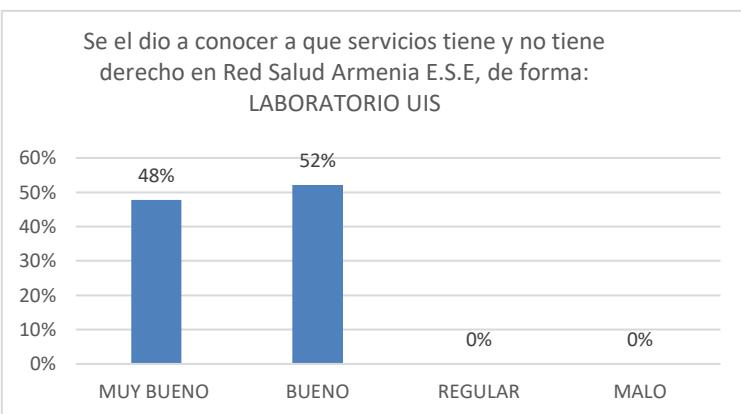
ENFERMERIA UIS



De los 18 usuarios encuestados se calificó si **Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:** El 100% de los encuestados califico que si se les informo.

	Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
LABORATORIO	UIS	48%	52%	0%	0%	0%	11	12	0	0
	TOTALES	48%	52%	0%	0%	0%	11	12	0	0

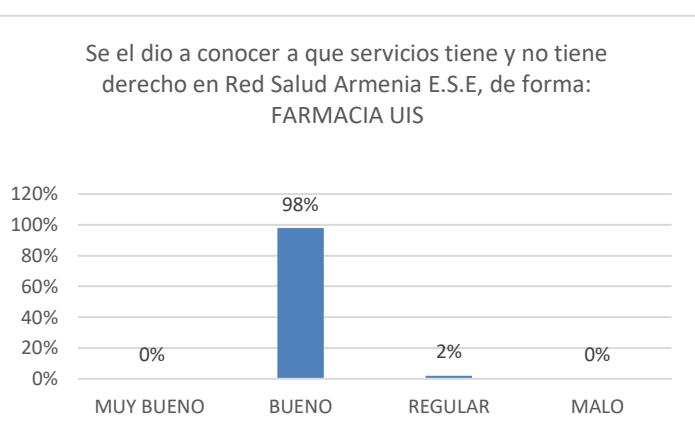
23



De los 18 usuarios encuestados se calificó si **Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:** El 100% de los encuestados calificó que si se le informó.

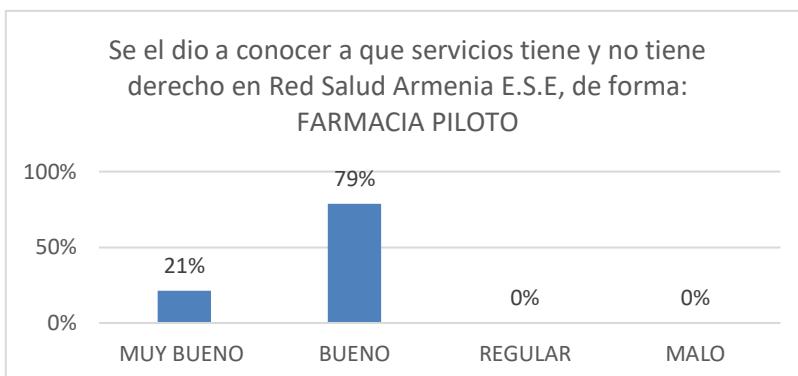
	Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
FARMACIA UIS	UIS	0%	98%	2%	0%	0%	0	47	1	0
	TOTALES	0%	98%	2%	0%	0%	0	47	1	0

48



De los 48 usuarios encuestados se calificó si **Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:** El 100% de los encuestados calificó que si se le informó.

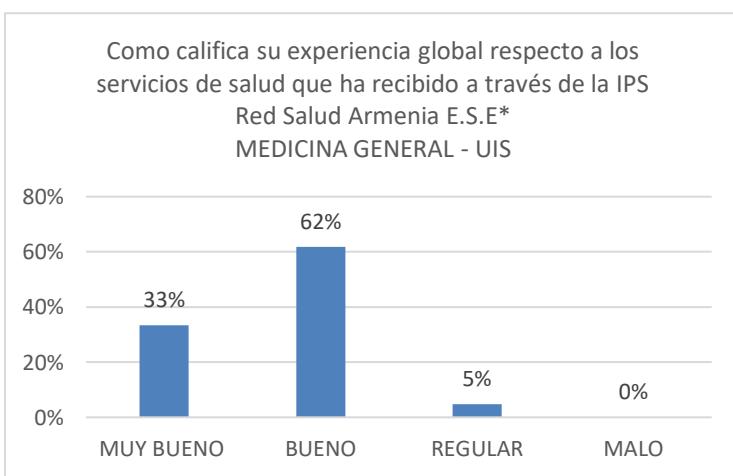
FARMACIA PILOTO	Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
	UIS	21%	79%	0%	0%	10	37	0	0	47
TOTALES	21%	79%	0%	0%	10	37	0	0	47	



De los 47 usuarios encuestados se calificó si **Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:** El 100% de los encuestados calificó que si se le informó.

6.7 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

MEDICINA GENERAL	Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
	UIS	TOTALES	33%	62%	5%	0%	7	13	1	0

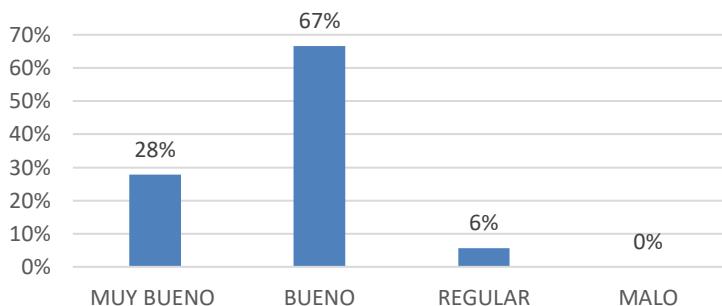


Se toman las opciones: muy buena (33%) y buena (62%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. Y un 5% se encuentra regularmente satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Medicina General donde se midió la satisfacción, alcanzando un 95%.

		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO		
ENFERMERIA		UIS	28%	67%	6%	0%	5	12	1	0	18
		TOTALES	28%	67%	6%	0%	5	12	1	0	

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E

ENFERMERIA - UIS
ENFERMERIA

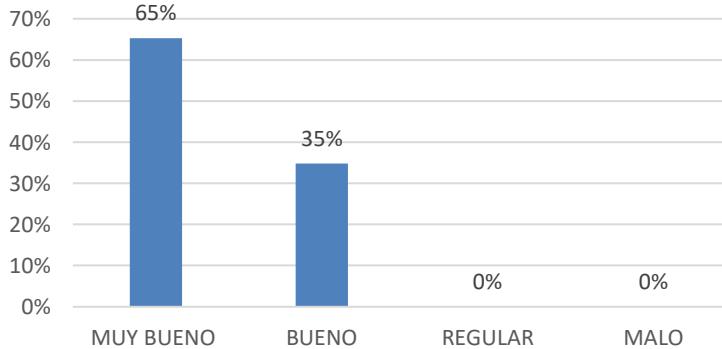


Se toman las opciones: muy buena (28%) y buena (67%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. Y un 6% se encuentra regularmente satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Enfermería donde se midió la satisfacción, alcanzando un 94%.

		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO		
LABORATORIO		UIS	65%	35%	0%	0%	15	8	0	0	23
		TOTALES	65%	35%	0%	0%	15	8	0	0	

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*

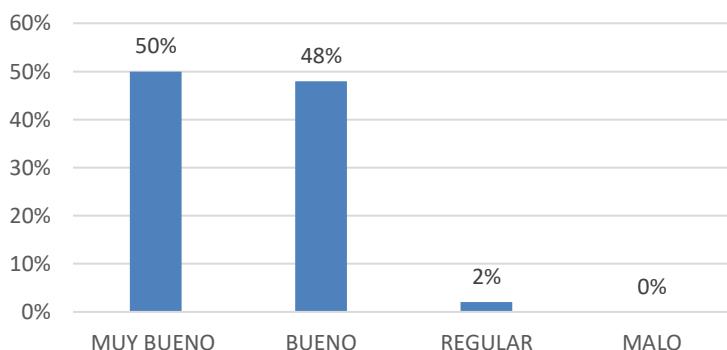
LABORATORIO - UIS
LABORATORIO



Se toman las opciones: muy buena (65%) y buena (35%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Enfermería donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

FARMACIA UIS	Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
	UIS	50%	48%	2%	0%	24	23	1	0	
	TOTALES	50%	48%	2%	0%	24	23	1	0	48

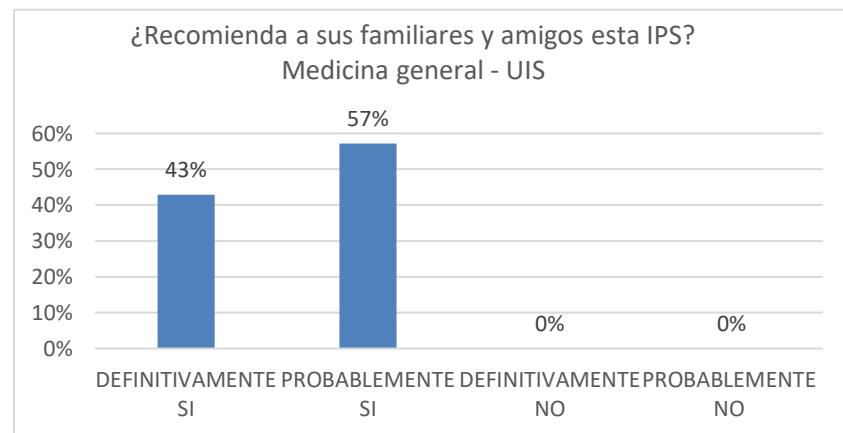
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E
FARMACIA -UIS



Se toman las opciones: muy buena (50%) y buena (48%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. Y un 2% se encuentra regularmente satisfecho La percepción general con la I.P.S en el servicio de Enfermería donde se midió la satisfacción, alcanzando un 98%.

6.8 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

MEDICINA GENERAL	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	
	UIS	43%	57%	0%	0%	9	12	0	0	
	TOTALES	43%	57%	0%	0%	9	12	0	0	21

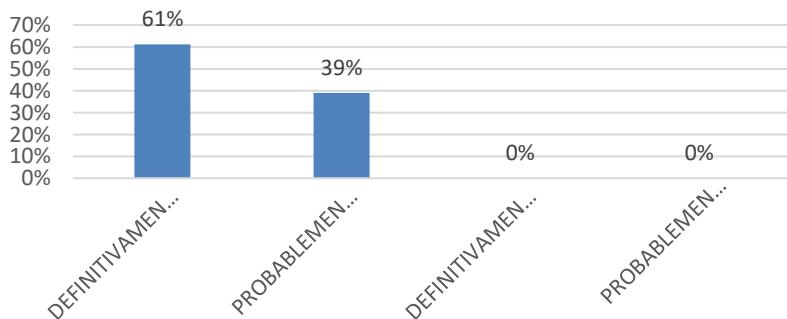


Podemos observar que del total de encuestados un 43% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 57% refiere que probablemente si.



	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABAMENTE NO	
ENFERMERIA	UIS	61%	39%	0%	0%	11	7	0	0	
	TOTALES	61%	39%	0%	0%	11	7	0	0	18

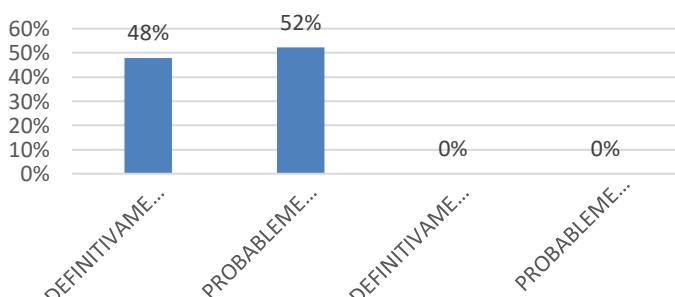
¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?
Enfermeria - UIS



Podemos observar que del total de encuestados un 61% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 39% refiere que probablemente si.

	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABAMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABAMENTE NO	
LABORATORIO	UIS	48%	52%	0%	0%	11	12	0	0	
	TOTALES	48%	52%	0%	0%	11	12	0	0	23

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS? LABORATORIO UIS

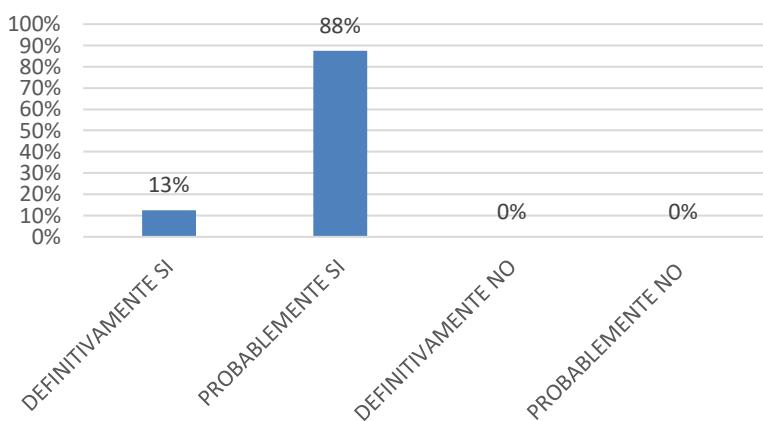


Podemos observar que del total de encuestados un 48% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 52% refiere que probablemente si

	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABAMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABAMENTE NO	
FARMACIA UIS	UIS	13%	88%	0%	0%	6	42	0	0	48
	TOTALES	13%	88%	0%	0%	6	42	0	0	

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

FARMACIA - UIS

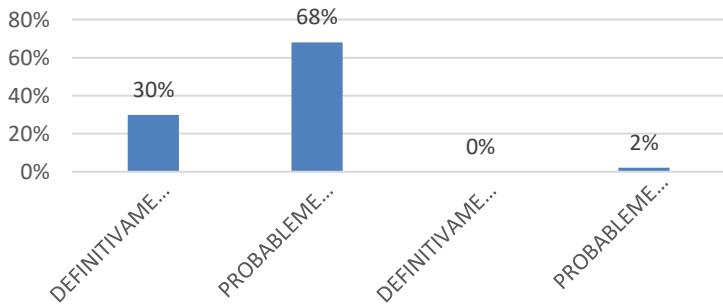


Podemos observar que del total de encuestados un 13% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 88% refiere que probablemente si

	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABAMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABAMENTE NO	
FARMACIA PILOTO	UIS	30%	68%	0%	2%	14	32	0	1	47
	TOTALES	30%	68%	0%	2%	14	32	0	1	

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

FARMACIA PILOTO



Podemos observar que del total de encuestados un 30% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 68% refiere que probablemente si, y un 2% refiere que probablemente NO.



ALCALDÍA DE
ARMENIA



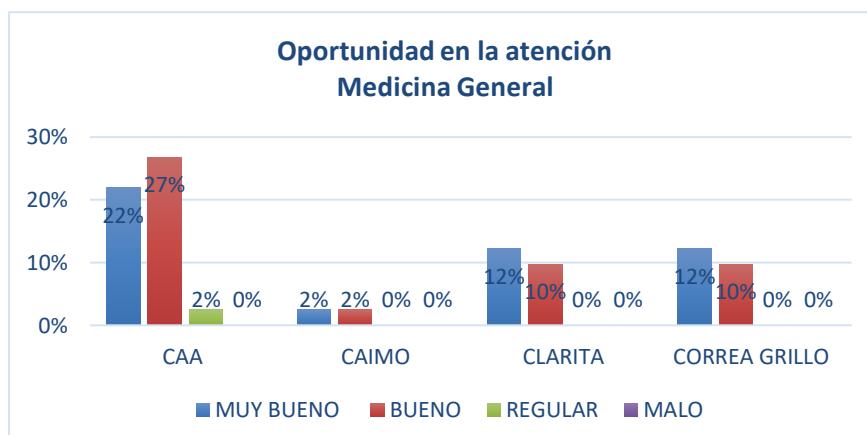
Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



7. GRUPO 3 DERECHO A SER PRIORIZADO

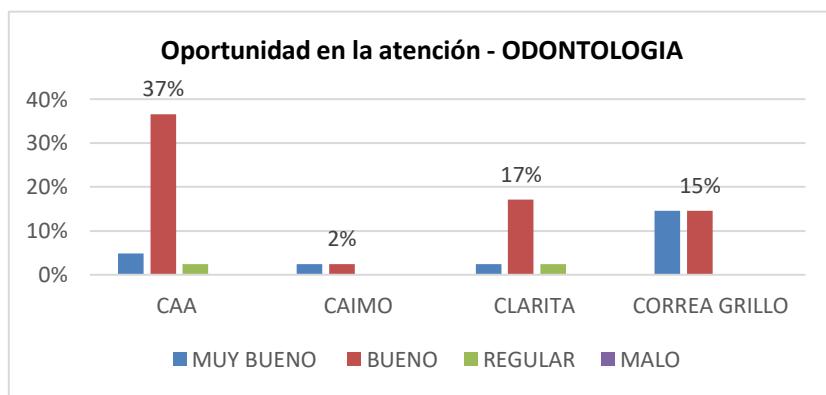
7.1 Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.

	Oportunidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
MEDICINA GENERAL	CAA	22%	27%	2%	0%	9	11	1	0
	CAIMO	2%	2%	0%	0%	1	1	0	0
	CLARITA	12%	10%	0%	0%	5	4	0	0
	CORREA GRILLO	12%	10%	0%	0%	5	4	0	0
	TOTALES	49%	49%	2%	0%	20	20	1	0
41									



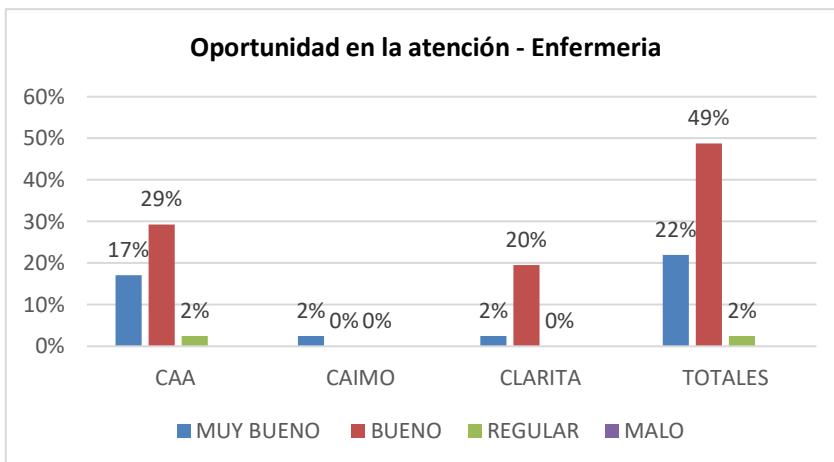
De 41 usuarios encuestados, se midió la Oportunidad en la atención donde el 49% refieren muy bueno, el 49% bueno y el 2% restante refieren que están satisfechos de forma regular.

	Oportunidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
ODONTOLOGIA	CAA	5%	37%	2%	0%	2	15	1	0
	CAIMO	2%	2%	0%	0%	1	1	0	0
	CLARITA	2%	17%	2%	0%	1	7	1	0
	CORREA GRILLO	15%	15%	0%	0%	6	6	0	0
	TOTALES	24%	71%	5%	0%	10	29	2	0
41									



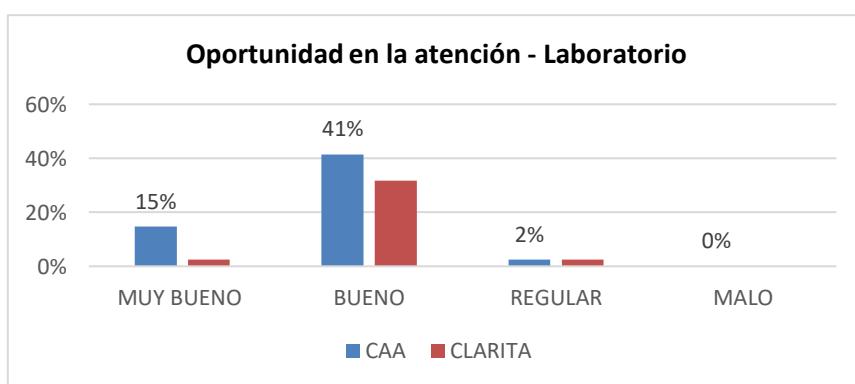
De 41 usuarios encuestados, se midió la Oportunidad en la atención donde el 24% refieren muy bueno, el 71% bueno y el 5% restante refieren que están satisfechos de forma regular.

	Oportunidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
ENFERMERIA	CAA	17%	29%	2%	0%	7	12	1	0
	CAIMO	2%	0%	0%	0%	1	0	0	0
	CLARITA	2%	20%	0%	0%	1	8	0	0
	TOTALES	22%	49%	2%	0%	9	20	1	0
30									



De 30 usuarios encuestados, se midió la Oportunidad en la atención donde el 24% refieren muy bueno, el 71% bueno y el 5% restante refieren que están satisfechos de forma regular.

	Oportunidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
LABORATORIO	CAA	15%	41%	2%	0%	6	17	1	0
	CLARITA	2%	32%	2%	0%	1	13	1	0
	TOTALES	17%	73%	5%	0%	7	30	2	0
39									



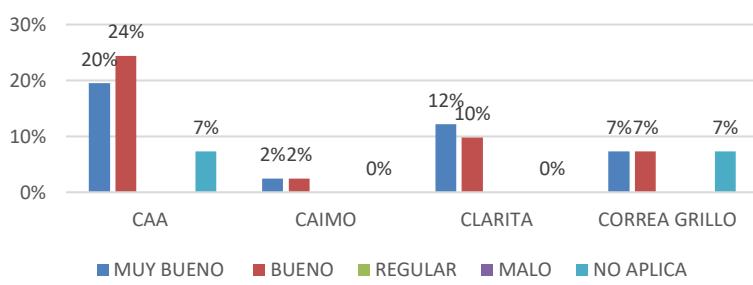
De 39 usuarios encuestados, se midió la Oportunidad en la atención donde el 17% refieren muy bueno, el 73% bueno y el 5% restante refieren que están satisfechos de forma regular.

7.2 Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).

	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
MEDICINA GENERAL	CAA	20%	24%	0%	0%	7%	8	10	0	0	3
	CAIMO	2%	2%	0%	0%	0%	1	1	0	0	0
	CLARITA	12%	10%	0%	0%	0%	5	4	0	0	0
	CORREA GRILLO	7%	7%	0%	0%	7%	3	3	0	0	3
TOTALES		41%	44%	0%	0%	15%	17	18	0	0	6
41											

Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*

MEDICINA GENERAL

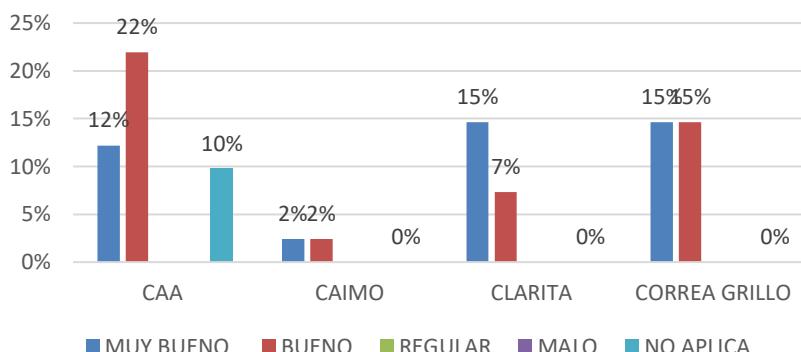


De los 41 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, donde: El 15% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla la atención; el 85% restante están satisfechos.

	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
ODONTOLOGIA	CAA	12%	22%	0%	0%	10%	5	9	0	0	4
	CAIMO	2%	2%	0%	0%	0%	1	1	0	0	0
	CLARITA	15%	7%	0%	0%	0%	6	3	0	0	0
	CORREA GRILLO	15%	15%	0%	0%	0%	6	6	0	0	0
TOTALES		44%	46%	0%	0%	10%	18	19	0	0	4
41											

Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).

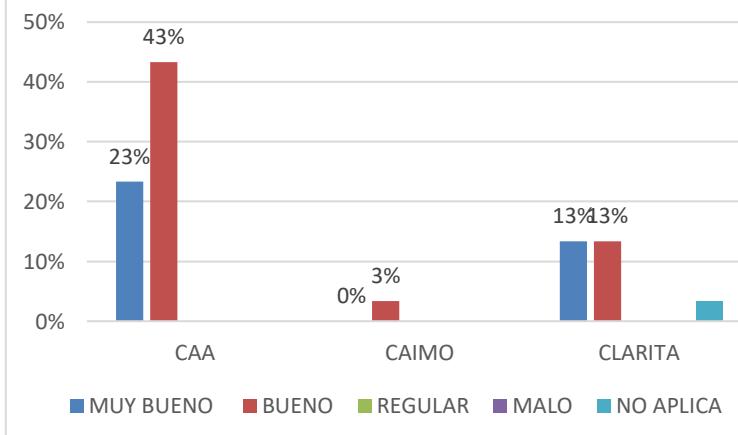
ODONTOLOGIA



De los 41 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, donde: El 10% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla la atención; el 90% restante están satisfechos.

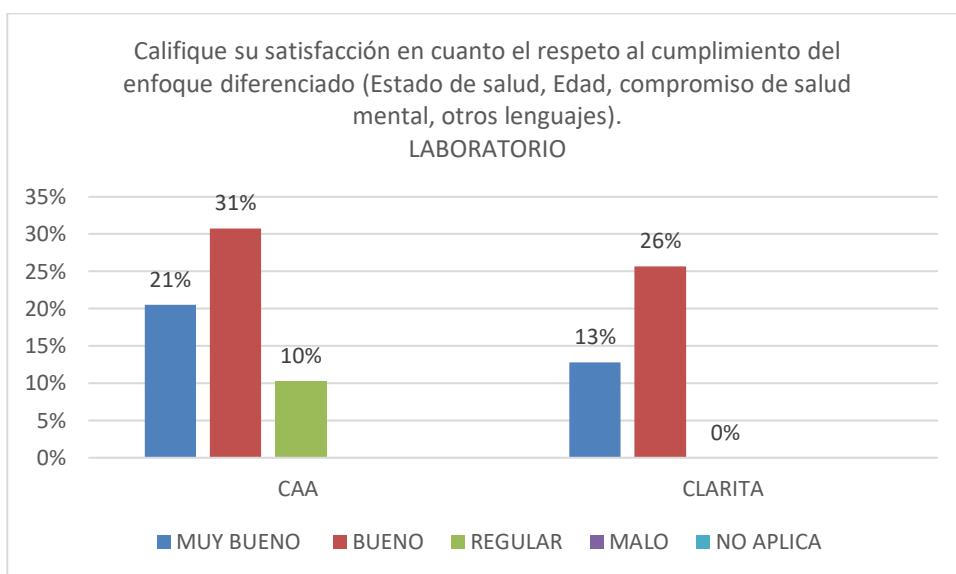
	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
		ENFERMERIA	CAA	CAIMO	CLARITA	TOTALES	ENFERMERIA	CAA	CAIMO	CLARITA	TOTALES
			23%	43%	0%	0%	7	13	0	0	0
			0%	3%	0%	0%	0	1	0	0	0
			13%	13%	0%	0%	4	4	0	0	1
			37%	60%	0%	0%	11	18	0	0	1
											30

Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).* ENFERMERIA



De los 30 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, donde: El 3% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla la atención; el 97% restante están satisfechos.

	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
LABORATORIO	CAA	21%	31%	10%	0%	0%	8	12	4	0	0
	CLARITA	13%	26%	0%	0%	0%	5	10	0	0	0
	TOTALES	33%	56%	10%	0%	0%	13	22	4	0	0

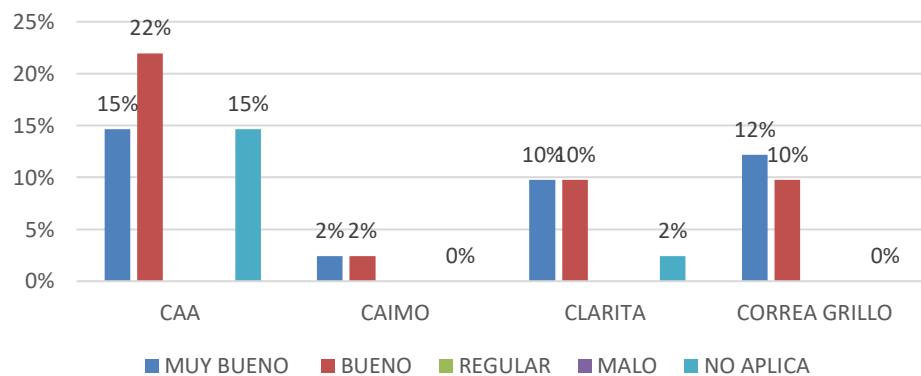


De los 39 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, donde: El 10% de los encuestados refiere que están regularmente ; el 90% restante están satisfechos.

7.3 Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.

	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
MEDICINA GENERAL	CAA	15%	22%	0%	0%	15%	6	9	0	0	6
	CAIMO	2%	2%	0%	0%	0%	1	1	0	0	0
	CLARITA	10%	10%	0%	0%	2%	4	4	0	0	1
	CORREA GRILLO	12%	10%	0%	0%	0%	5	4	0	0	0
	TOTALES	39%	44%	0%	0%	17%	16	18	0	0	7

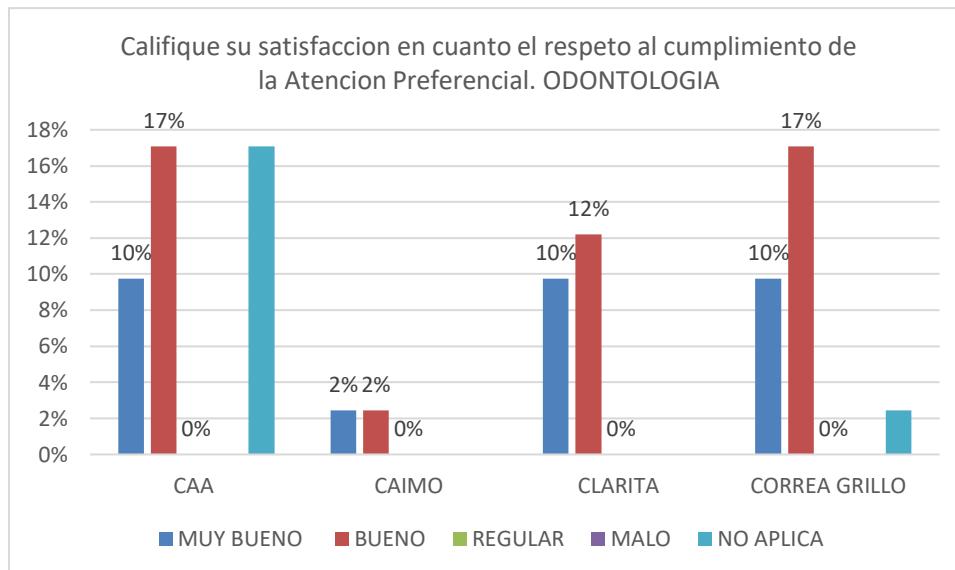
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.
Medicina general



De los 41 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 83% están satisfechos; el 17% no aplica para las categorías de la atención preferencial.

	Califique su satisfaccion en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atencion Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
ODONTOLOGIA	CAA	10%	17%	0%	0%	17%	4	7	0	0	7
	CAIMO	2%	2%	0%	0%	0%	1	1	0	0	0
	CLARITA	10%	12%	0%	0%	0%	4	5	0	0	0
	CORREA GRILLO	10%	17%	0%	0%	2%	4	7	0	0	1
	TOTALES	32%	49%	0%	0%	20%	13	20	0	0	8

41

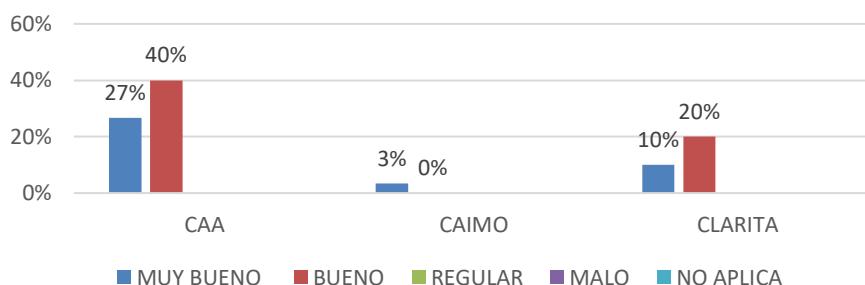


De los 41 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 83% están satisfechos; el 20% no aplica para las categorías de la atención preferencial.

	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
ENFERMERIA	CAA	27%	40%	0%	0%	0%	8	12	0	0	0
	CAIMO	3%	0%	0%	0%	0%	1	0	0	0	0
	CLARITA	10%	20%	0%	0%	0%	3	6	0	0	0
	TOTALES	40%	60%	0%	0%	0%	12	18	0	0	0
30											

Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.

Enfermeria

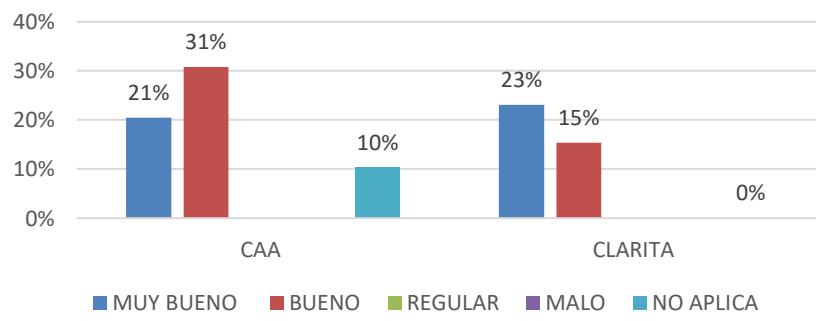


De los 30 usuarios encuestados se calificó La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial dónde: El 100% están satisfechos.

	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
LABORATORIO	CAA	21%	31%	0%	0%	10%	8	12	0	0	4
	CLARITA	23%	15%	0%	0%	0%	9	6	0	0	0
	TOTALES	44%	46%	0%	0%	10%	17	18	0	0	4
39											

Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.

Laboratorio

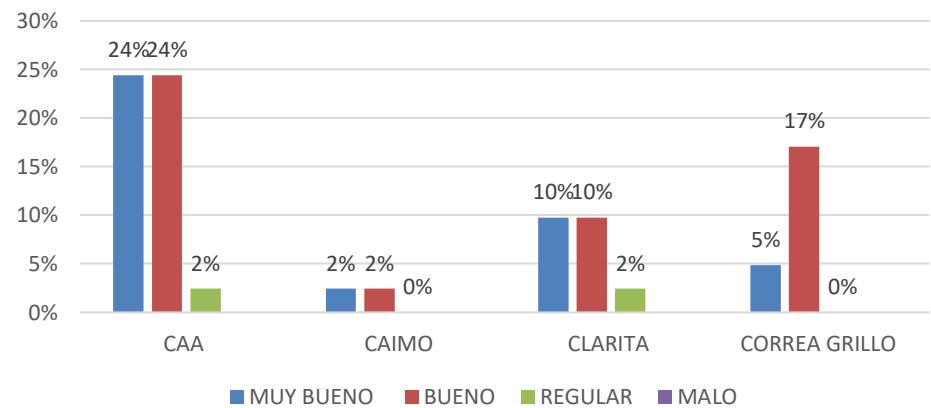


De los 31 usuarios encuestados se calificó La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial dónde: El 100% están satisfechos, el 4% no aplica para la categoría de atención preferencial.

7.4 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

	Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
MEDICINA GENERAL	CAA	24%	24%	2%	0%	10	10	1	0
	CAIMO	2%	2%	0%	0%	1	1	0	0
	CLARITA	10%	10%	2%	0%	4	4	1	0
	CORREA GRILLO	5%	17%	0%	0%	2	7	0	0
	TOTALES	41%	54%	5%	0%	17	22	2	0

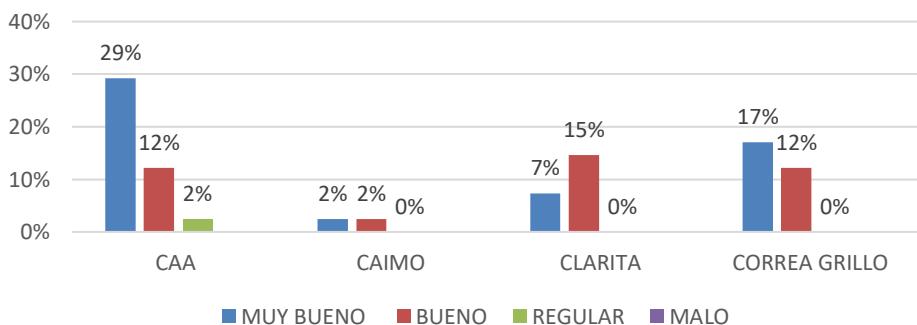
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*
MEDICINA GENERAL



Se toman las opciones: muy buena (41%) y buena (54%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y regular un 5%. La percepción general con la I.P.S en el servicio de MEDICINA GENERAL donde se midió la satisfacción, alcanzando un 95%.

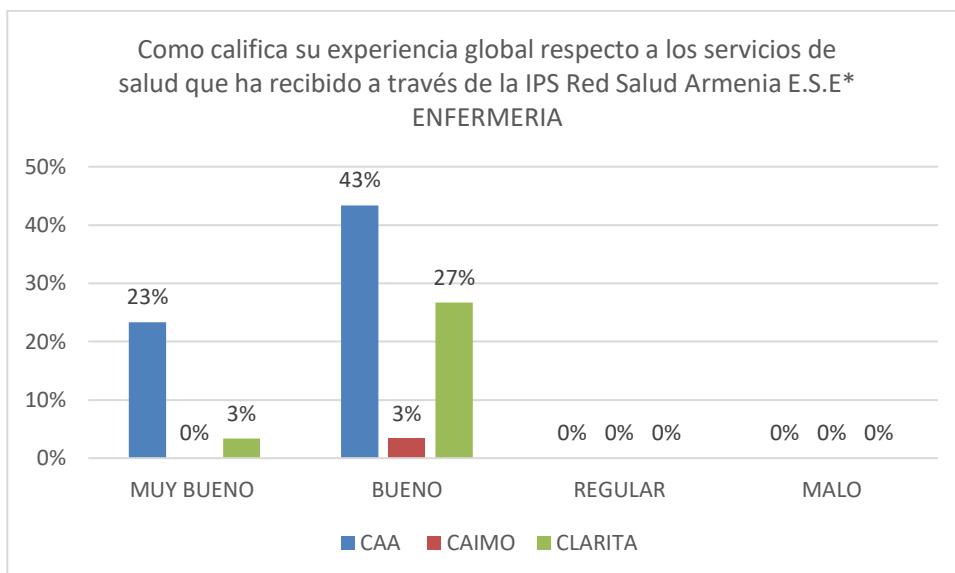
	Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
ODONTOLOGIA	CAA	29%	12%	2%	0%	12	5	1	0
	CAIMO	2%	2%	0%	0%	1	1	0	0
	CLARITA	7%	15%	0%	0%	3	6	0	0
	CORREA GRILLO	17%	12%	0%	0%	7	5	0	0
	TOTALES	57%	41%	2%	0%	23	17	1	0
41									

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*
ODONTOLOGIA



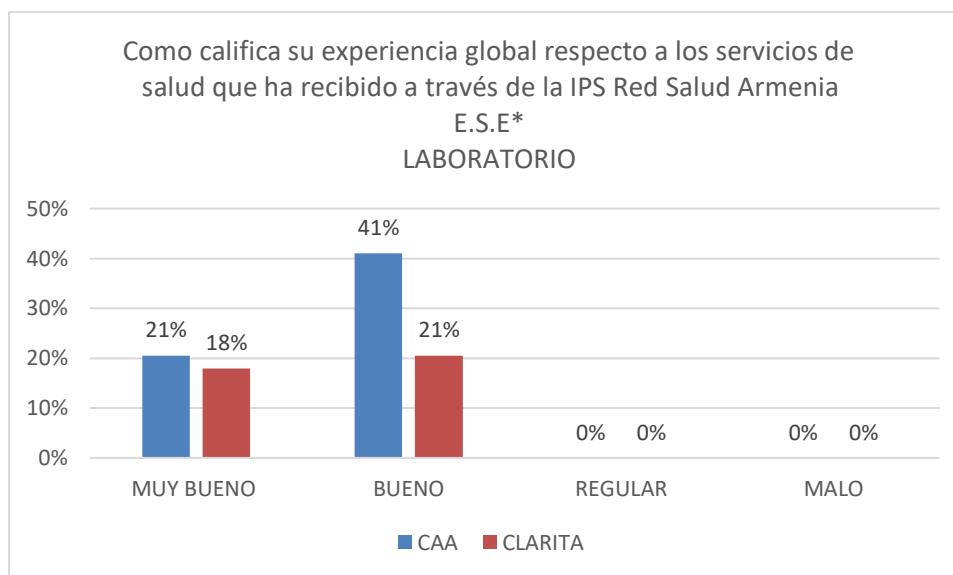
Se toman las opciones: muy buena (57%) y buena (41%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y regular un 2%. La percepción general con la I.P.S en el servicio de ODONTOLOGIA donde se midió la satisfacción, alcanzando un 98%.

	Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
ENFERMERIA	CAA	23%	43%	0%	0%	7	13	0	0
	CAIMO	0%	3%	0%	0%	0	1	0	0
	CLARITA	3%	27%	0%	0%	1	8	0	0
	TOTALES	27%	73%	0%	0%	8	22	0	0
30									



Se toman las opciones: muy buena (27%) y buena (73%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y regular un 2%. La percepción general con la I.P.S en el servicio de ENFERMERIA donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

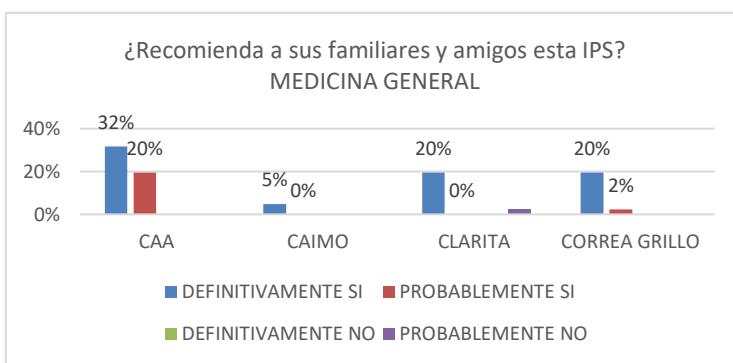
	Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
LABORATORIO	CAA	21%	41%	0%	0%	8	16	0	0
	CLARITA	18%	21%	0%	0%	7	8	0	0
	TOTALES	38%	62%	0%	0%	15	24	0	0



Se toman las opciones: muy buena (27%) y buena (73%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y regular un 2%. La percepción general con la I.P.S en el servicio de LABORATORIO donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

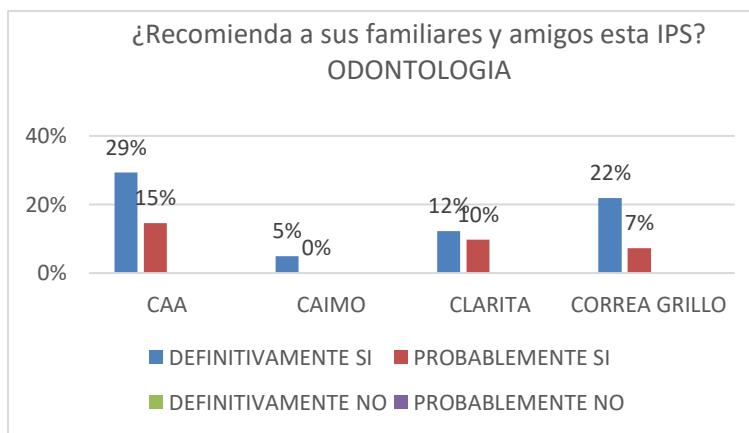
7.5 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

		¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
MEDICINA GENERAL	CAA	32%	20%	0%	0%	13	8	0	0	0	0
	CAIMO	5%	0%	0%	0%	2	0	0	0	0	0
	CLARITA	20%	0%	0%	2%	8	0	0	1	0	0
	CORREA GRILLO	20%	2%	0%	0%	8	1	0	0	0	0
	TOTALES	76%	22%	0%	2%	31	9	0	1	41	



Podemos observar que del total de encuestados un 76% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 22% refiere que probablemente sí. Y un 2% refiere que probablemente NO.

		¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
ODONTOLOGIA	CAA	29%	15%	0%	0%	12	6	0	0	0	0
	CAIMO	5%	0%	0%	0%	2	0	0	0	0	0
	CLARITA	12%	10%	0%	0%	5	4	0	0	0	0
	CORREA GRILLO	22%	7%	0%	0%	9	3	0	0	0	0
	TOTALES	68%	32%	0%	0%	28	13	0	0	41	



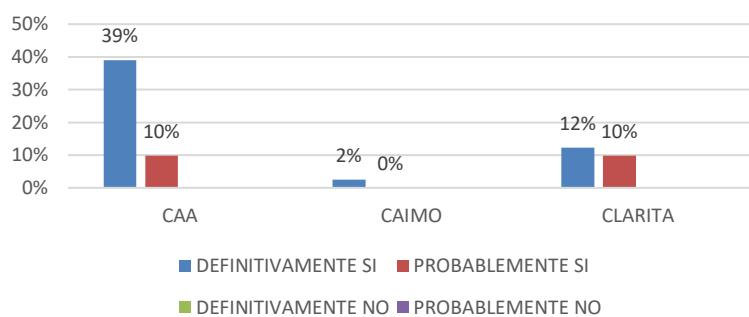
Podemos observar que del total de encuestados un 68% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 32% refiere que probablemente sí.

	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABILMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABILMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABILMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABILMENTE NO
ENFERMERIA	CAA	39%	10%	0%	0%	16	4	0	0
	CAIMO	2%	0%	0%	0%	1	0	0	0
	CLARITA	12%	10%	0%	0%	5	4	0	0
	TOTALES	73%	27%	0%	0%	22	8	0	0

30

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

ENFERMERIA



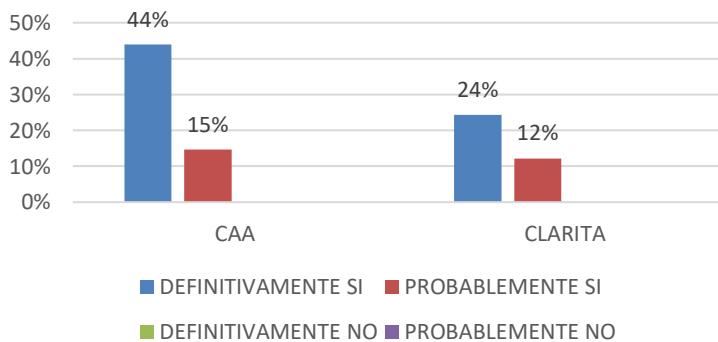
Podemos observar que del total de encuestados un 73% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 27% refiere que probablemente sí.

	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABILMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABILMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABILMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABILMENTE NO
LABORATORIO	CAA	44%	15%	0%	0%	18	6	0	0
	CLARITA	24%	12%	0%	0%	10	5	0	0
	TOTALES	72%	28%	0%	0%	28	11	0	0

39

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

LABORATORIO

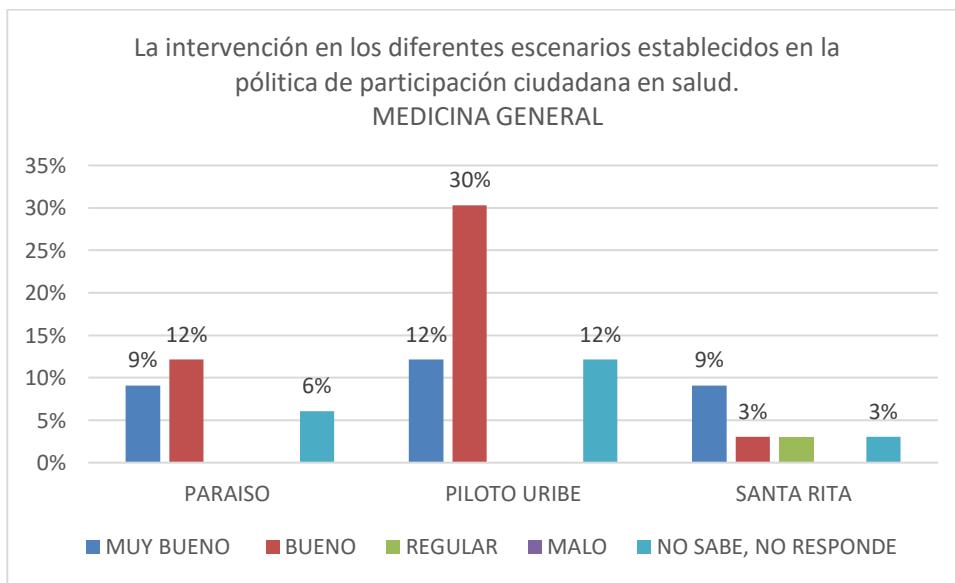


Podemos observar que del total de encuestados un 72% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 28% refiere que probablemente sí

8 GRUPO 4 DERECHO A SER PRIORIZADO

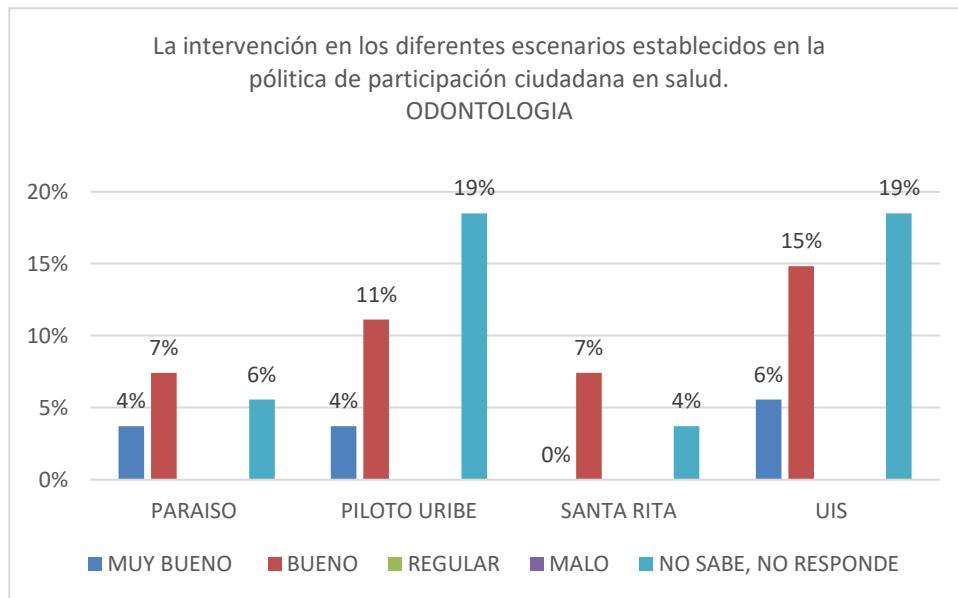
8.1 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.

	La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
MEDICINA GENERAL	PARAISO	9%	12%	0%	0%	6%	3	4	0	0	2
	PILOTO URIBE	12%	30%	0%	0%	12%	4	10	0	0	4
	SANTA RITA	9%	3%	3%	0%	3%	3	1	1	0	1
	TOTALES	30%	45%	3%	0%	21%	10	15	1	0	7
											33



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.** El 75% restante calificó la pregunta entre buena y muy buena, y el 3% califica la regular. Y el 21% no responde a calificar no tiene conocimiento.

	La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
ODONTOLOGIA	PARAISO	4%	7%	0%	0%	6%	2	4	0	0	3
	PILOTO URIBE	4%	11%	0%	0%	19%	2	6	0	0	10
	SANTA RITA	0%	7%	0%	0%	4%	0	4	0	0	2
	UIS	6%	15%	0%	0%	19%	3	8	0	0	10
	TOTALES	13%	41%	0%	0%	46%	7	22	0	0	25
											54

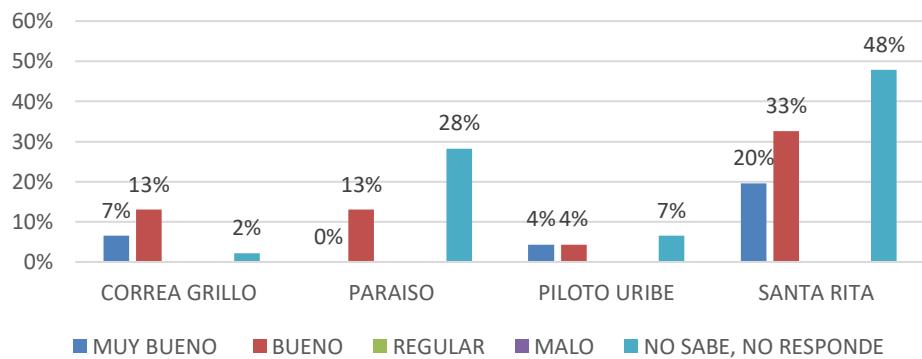


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.** El 54% restante calificó la pregunta entre buena y muy buena. Y el 46% no responde a calificar no tiene conocimiento.

	La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
ENFERMERIA	CORREA GRILLO	7%	13%	0%	0%	2%	4	1	0	0	5
	PARAISO	0%	13%	0%	0%	28%	3	6	0	0	1
	PILOTO URIBE	4%	4%	0%	0%	7%	0	6	0	0	13
	SANTA RITA	20%	33%	0%	0%	48%	2	2	0	0	3
TOTALES		20%	33%	0%	0%	48%	9	15	0	0	22
											46

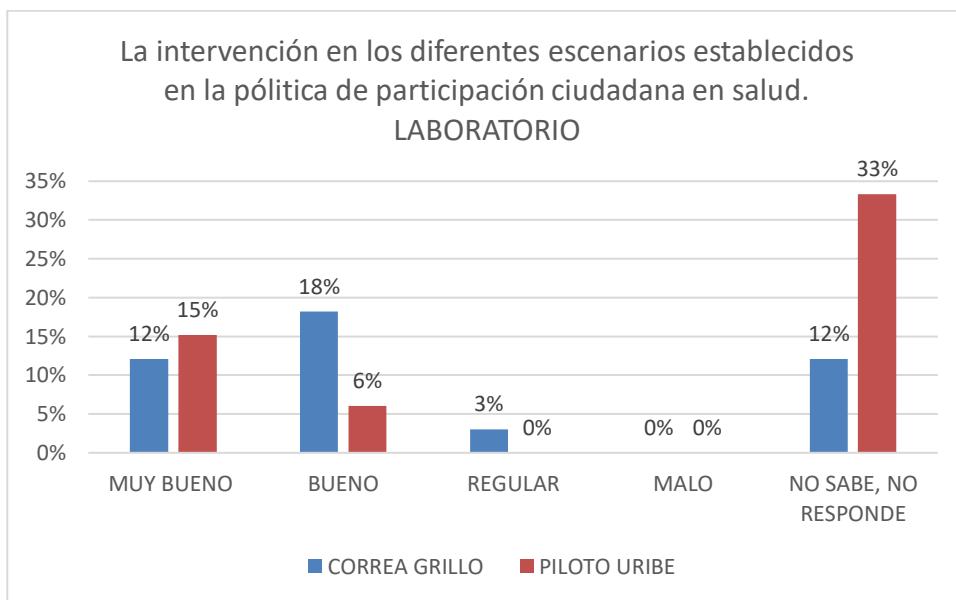
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.

ENFERMERIA



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.** El 52% restante calificó la pregunta entre buena y muy buena. Y el 48% no responde a calificar no tiene conocimiento.

	La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
		LABORATORIO	CORREA GRILLO	PILOTO URIBE	TOTALES						
LABORATORIO	CORREA GRILLO	12%	18%	3%	0%	12%	4	6	1	0	4
	PILOTO URIBE	15%	6%	0%	0%	33%	5	2	0	0	11
	TOTALES	27%	25%	3%	0%	45%	9	8	1	0	15

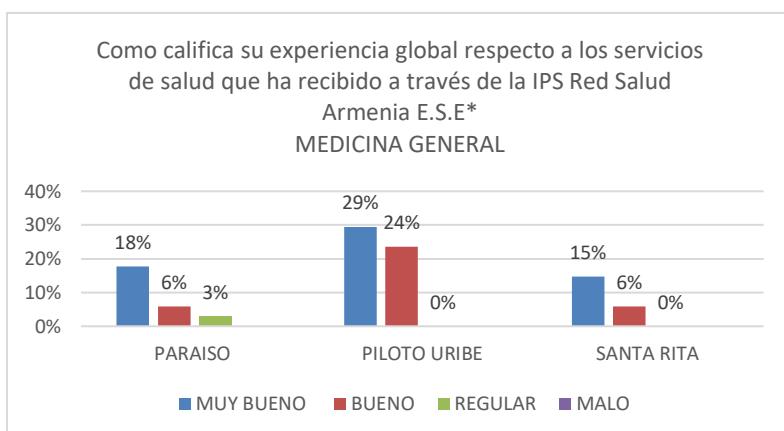


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.** El 52% restante califico la pregunta entre buena y muy buena. Y el 48% no responde a calificar no tiene conocimiento. Y el 3% restante están regularmente satisfechos.

8.2 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

	Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
MEDICINA GENERAL	PARAISO	18%	6%	3%	0%	6	2	1	0
	PILOTO URIBE	29%	24%	0%	0%	10	8	0	0
	SANTA RITA	15%	6%	0%	0%	5	2	0	0
	TOTALES	62%	35%	3%	0%	21	12	1	0

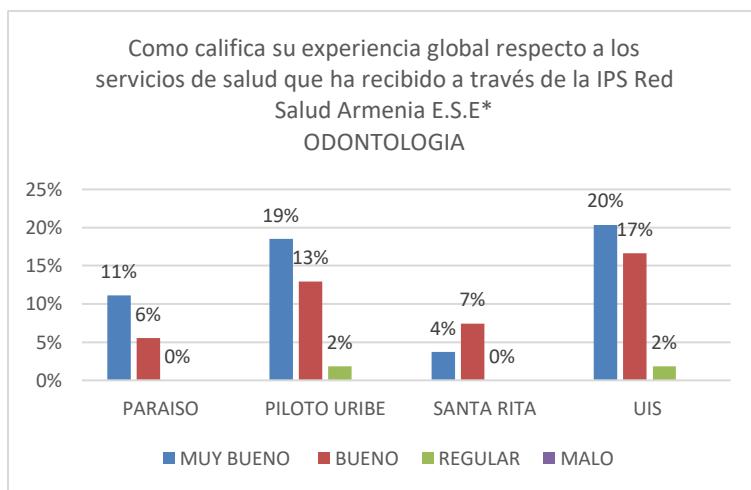
34



Se toman las opciones: muy buena (62%) y buena (35%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. Regular (10%), y malo (3%). La percepción general con la I.P.S en el servicio de Medicina General y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 97%.

	Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
ODONTOLOGIA	PARAISO	11%	6%	0%	0%	6	3	0	0
	PILOTO URIBE	19%	13%	2%	0%	10	7	1	0
	SANTA RITA	4%	7%	0%	0%	2	4	0	0
	UIS	20%	17%	2%	0%	11	9	1	0
	TOTALES	54%	43%	4%	0%	29	23	2	0

54



Se toman las opciones: muy buena (54%) y buena (43%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. Regular (10%), y malo (4%). La percepción general con la I.P.S en el servicio de odontología y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 97%.



ALCALDIA DE
ARMENIA

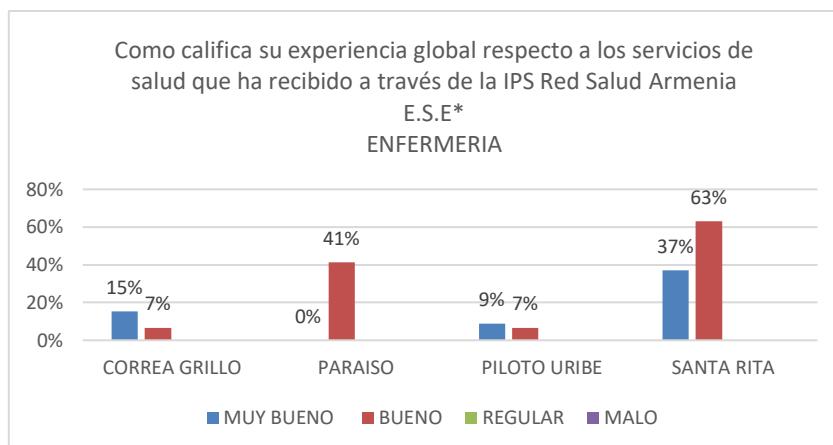


Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



Alcaldía de
ARMENIA
SOPORTE AL
USUARIO

	Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
ENFERMERIA	CORREA GRILLO	15%	7%	0%	0%	6	4	0	0
	PARAISO	0%	41%	0%	0%	7	3	0	0
	PILOTO URIBE	9%	7%	0%	0%	0	19	0	0
	SANTA RITA	37%	63%	0%	0%	4	3	0	0
	TOTALES	37%	63%	0%	0%	17	29	0	0

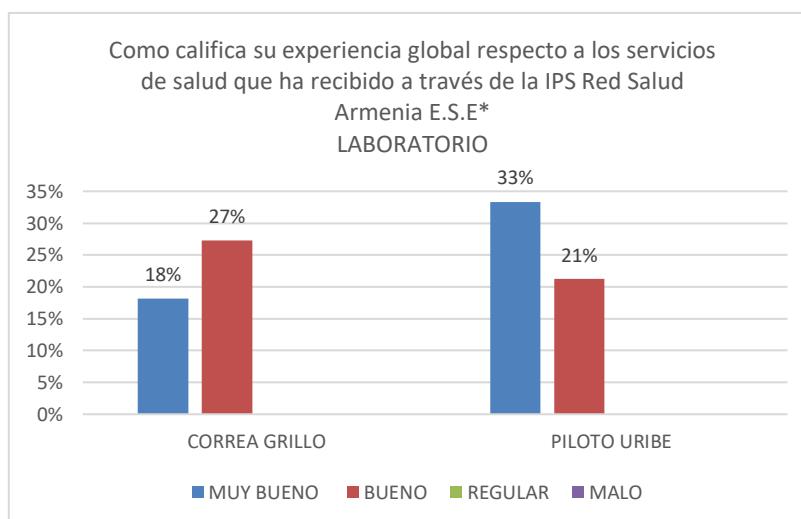


Se toman las opciones: muy buena (37%) y buena (63%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho.

La percepción general con la I.P.S en el servicio de odontología y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 100%.

	Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
LABORATORIO	CORREA GRILLO	18%	27%	0%	0%	6	9	0	0
	PILOTO URIBE	33%	21%	0%	0%	11	7	0	0
	TOTALES	52%	48%	0%	0%	17	16	0	0

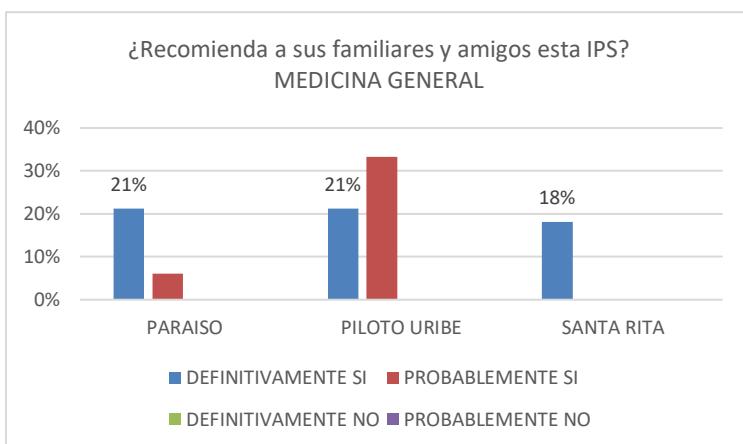
33



Se toman las opciones: muy buena (52%) y buena (48%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de odontología y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 100%.

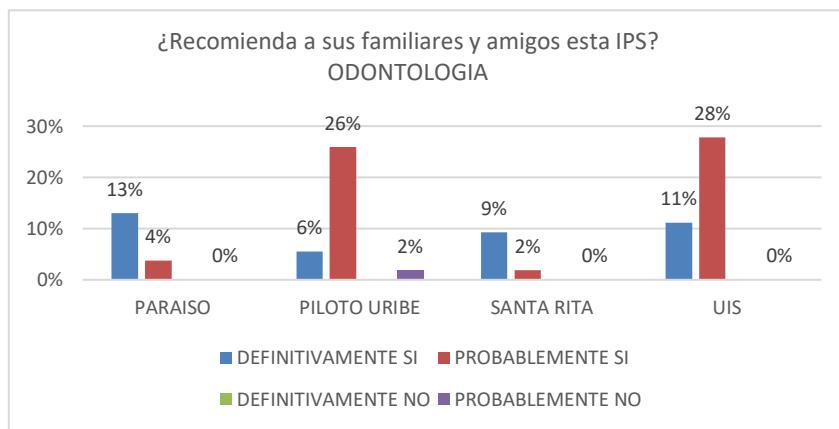
8.3 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

		¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
MEDICINA GENERAL	PARAISO	21%	6%	0%	0%	7	2	0	0	0	0
	PILOTO URIBE	21%	33%	0%	0%	7	11	0	0	0	0
	SANTA RITA	18%	0%	0%	0%	6	0	0	0	0	0
	TOTALES	61%	39%	0%	0%	20	13	0	0	0	33



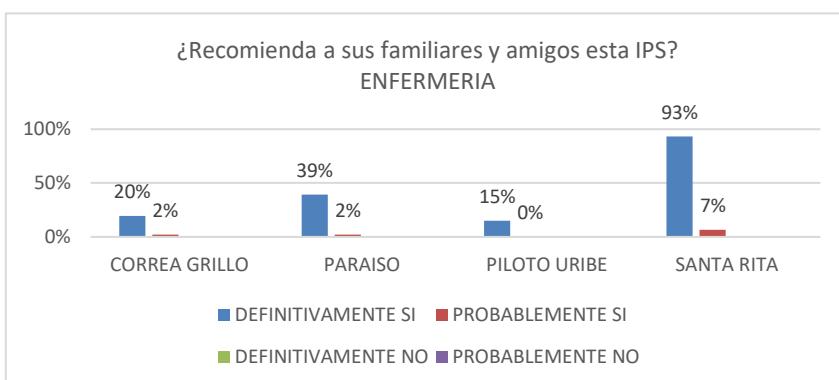
Podemos observar que del total de encuestados un 61%, manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S. y un 39% probablemente sí.

		¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABILMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABILMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABILMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABILMENTE NO
ODONTOLOGIA	PARAISO	13%	4%	0%	0%	7	2	0	0	0	0
	PILOTO URIBE	6%	26%	0%	2%	3	14	0	1	0	0
	SANTA RITA	9%	2%	0%	0%	5	1	0	0	0	0
	UIS	11%	28%	0%	0%	6	15	0	0	0	0
	TOTALES	39%	59%	0%	2%	21	32	0	1	0	54



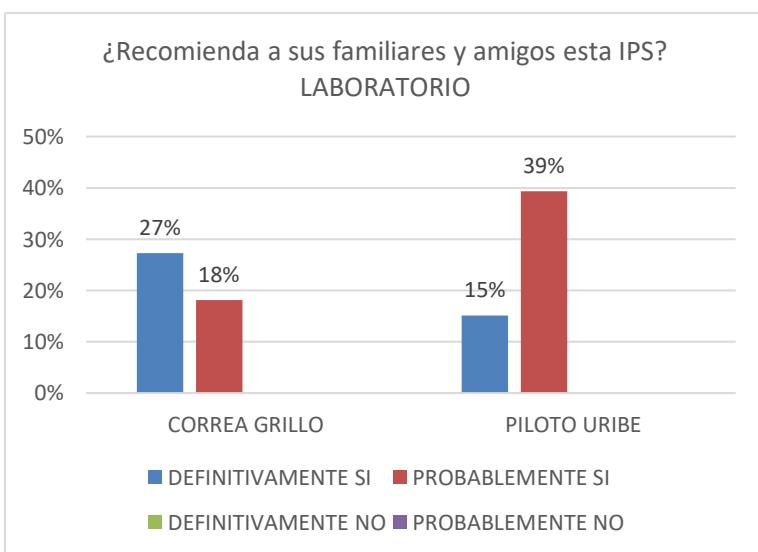
Podemos observar que del total de encuestados un 39%, manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S. y un 59% probablemente sí. Y un 2% refiere que probablemente No recomienda a familiares y amigos esta IPS.

	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI
ENFERMERIA	CORREA GRILLO	20%	2%	0%	0%	9	1	0	0	0	0
	PARAISO	39%	2%	0%	0%	9	1	0	0	0	0
	PILOTO URIBE	15%	0%	0%	0%	18	1	0	0	0	0
	SANTA RITA	93%	7%	0%	0%	7	0	0	0	0	0
	TOTALES	93%	7%	0%	0%	43	3	0	0	0	46



Podemos observar que del total de encuestados un 93%, manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S. y un 7% probablemente si.

	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
LABORATORIO	CORREA GRILLO	27%	18%	0%	0%	9	6	0	0
	PILOTO URIBE	15%	39%	0%	0%	5	13	0	0
	TOTALES	42%	58%	0%	0%	14	19	0	0



Podemos observar que del total de encuestados un 42%, manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S. y un 58% probablemente si.



9. ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN

SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS POR SERVICIO	TOTAL, ENCUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS		% DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO
		POSITIVAS	NEGATIVAS	
MEDICINA GENERAL	95	91	4	96%
ODONTOLOGIA	95	92	3	97%
ENFERMERIA	94	93	1	99%
LABORATORIO	95	95	0	100%
FARMACIA	95	93	2	98%
URGENCIAS	95	90	5	95%
HOSPITALIZACIÓN	50	48	2	96%
PARTOS	3	3	0	100%
TOTAL	622	605	17	97%

Cuadro: Satisfacción global tercer trimestre 2025



El estándar establecido de satisfacción es del 95% una vez aplicada la encuesta de satisfacción esta obtiene un porcentaje del (97%); de acuerdo a los resultados obtenidos, se determina que la satisfacción del servicio en general de Red Salud Armenia ESE, está cumpliendo el estándar de satisfacción.



TOTAL POR SERVICIOS RED SALUD ARMENIA E.S.E											
	MED GRAL	ODONT	ENF	LAB	FAR	URG	HOSPI	SAL PART	III TRIMESTRE 2025	II TRIMESTRE 2025	I TRIMESTRE 2025
Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a:											
Al respeto a sus derechos. *	NA	NA	NA	NA	NA	97%	100%	100%	98%	0%	99%
Trato digno*	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Seguridad y calidad *	NA	NA	NA	NA	NA	99%	98%	100%	99%	100%	100%
Privacidad en la atención*	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención. *	NA	NA	NA	NA	NA	86%	98%	100%	89%	98%	98%
Califique si durante su atención se le respetó sus creencias religiosas. (Hospitalización y urgencias).	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	100%	100%	100%
Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención. *	NA	NA	NA	NA	NA	99%	100%	100%	99%	100%	100%
Segunda opinión médica si la requería*	NA	NA	NA	NA	NA	97%	NA	NA	97%	95%	92%
Considera que la atención recibida por parte de todos los funcionarios con los que tuvo contacto fue humanizada. *	NA	NA	NA	NA	NA	97%	98%	100%	97%	NUEVO	NUEVO
Considera que accedió de manera fácil a los servicios de Red Salud Armenia E.S.E.*	NA	NA	NA	NA	NA	98%	98%	100%	98%	NUEVO	NUEVO
Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a:											
Los costos de la atención. *	95%	NA	100%	96%	96%	NA	NA	NA	96%	93%	94%
Se entrega información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos. *	95%	NA	100%	92%	96%	NA	NA	NA	96%	97%	97%
Confidencialidad durante la atención*	100%	NA	100%	92%	99%	NA	NA	NA	99%	100%	99%
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. *	95%	NA	100%	88%	98%	NA	NA	NA	97%	97%	96%
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución. *	95%	NA	100%	NA	NA	NA	NA	NA	97%	97%	100%
Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	100%	NA	100%	92%	98%	NA	NA	NA	98%	100%	100%
Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE:											
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias) *	98%	95%	97%	95%	NA	NA	NA	NA	96%	100%	97%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes). *	100%	100%	100%	90%	NA	NA	NA	NA	97%	99%	100%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial	100%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	100%	97%	98%
Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta la participación de la ESE:											
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	97%	100%	100%	97%	NA	NA	NA	NA	98%	95%	94%
DE LA PREGUNTA DE ATENCION PREFERENCIAL 19 PERSONAS NO APLICA PARA ESTA ATENCION PREFERENCIAL DE LAS 151 ENCUESTADAS											
DE LA PREGUNTA DE ENFOQUE DIFERENCIAL 11 PERSONAS NO APLICA PARA SER ATENDIDO CON ENFOQUE DE LOS 151 ENCUESTADOS											
DE LA PREGUNTA DE ESCENARIOS DE PARTICIPACION, 69 PERSONAS NO RESPONDEN A LA PREGUNTA PORQUE NO TIENE CONOCIMIENTO DEL TEMA DE LOS 166 ENCUESTADOS.											

Atentamente,



MARIA JULIANA MARIN P.

Líder SIAU