

120-28.01

INFORME

ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2025


VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios
Línea Gratuita Nacional 018000513700



OFICINA SIAU

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

OBJETIVO

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 estipuló 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>ABRIL DE 2025</i>
Fecha de Terminación de Encuestas	<i>JUNIO DE 2025</i>
Fecha de iniciación del procesamiento de datos	<i>01 JULIO DE 2025</i>
Fecha de terminación del procesamiento de datos	<i>07 JULIO DE 2025</i>
Fecha Final de entrega de informe	<i>1 JULIO DE 2025</i>

4. ANÁLISIS POR GRUPO DE DERECHOS Y SERVICIOS

GRUPO 1: DERECHO A RECIBIR

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.

GRUPO 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

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 3 DERECHO A SER PRIORIZADO

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 4 DERECHO A PARTICIPAR

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

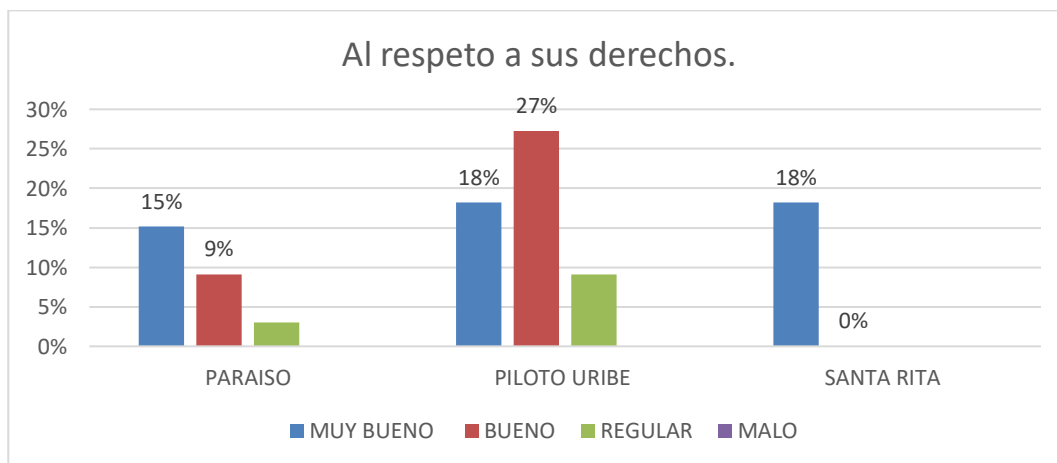
Se realizaron 157 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

5. GRUPO 1. DERECHO A RECIBIR

5.1 MEDICINA GENERAL

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

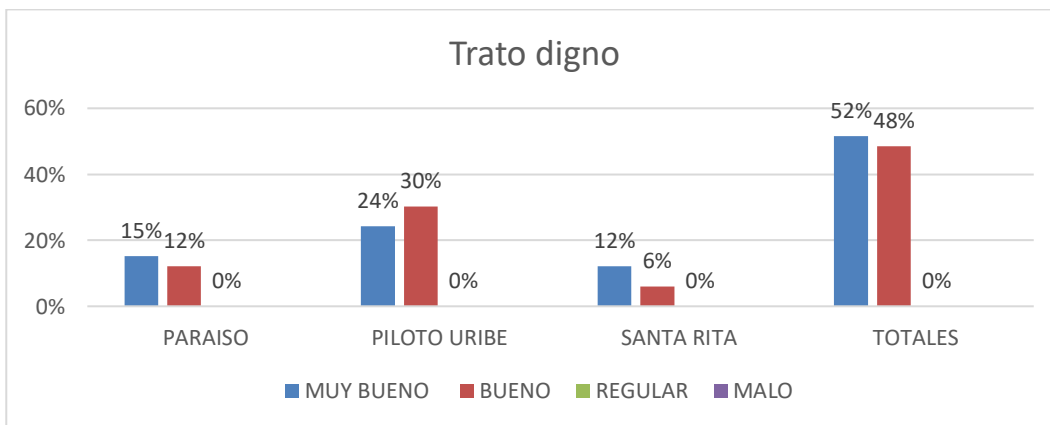
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	15%	9%	3%	0%
PILOTO URIBE	18%	27%	9%	0%
SANTA RITA	18%	0%	0%	0%
TOTALES	52%	36%	12%	0%



De los 33 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 88% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno. El 12% restante presenta alguna inconformidad.

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

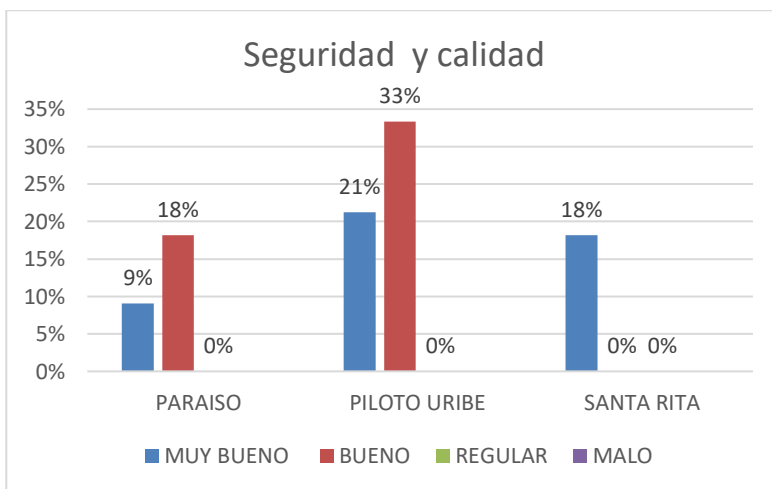
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	15%	12%	0%	0%
PILOTO URIBE	24%	30%	0%	0%
SANTA RITA	12%	6%	0%	0%
TOTALES	52%	48%	0%	0%



De los 33 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.

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

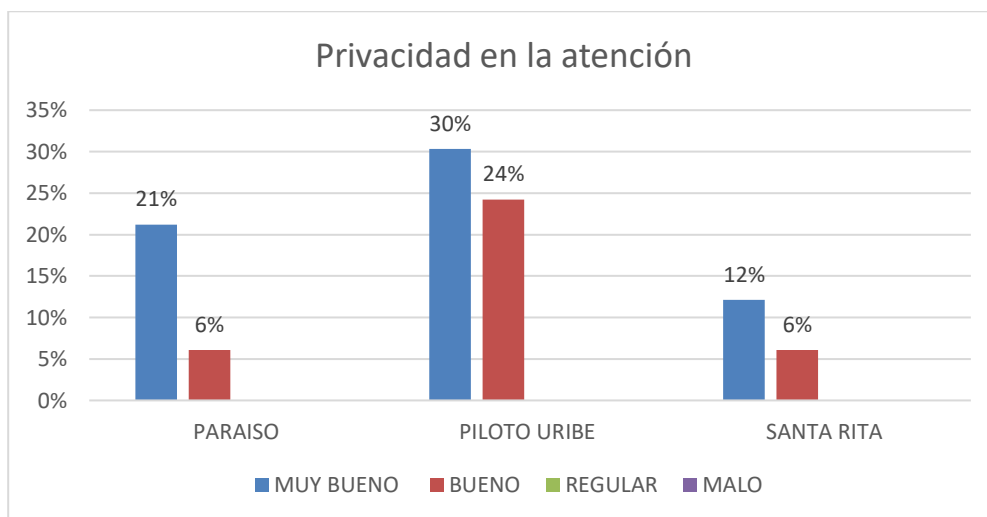
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	9%	18%	0%	0%
PILOTO URIBE	21%	33%	0%	0%
SANTA RITA	18%	0%	0%	0%
TOTALES	48%	52%	0%	0%



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 33 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura en las variables muy bueno y bueno.

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

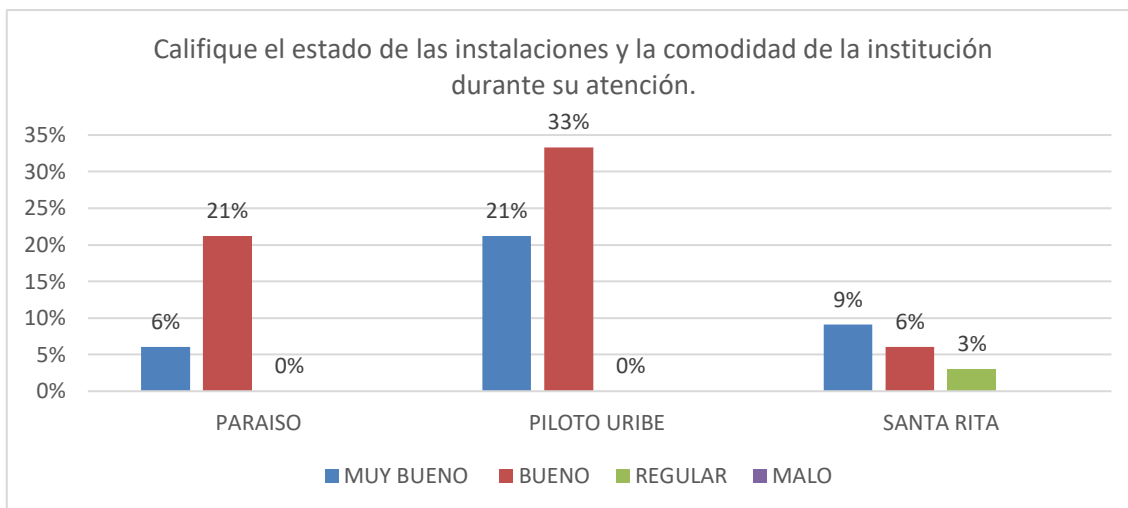
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	21%	6%	0%	0%
PILOTO URIBE	30%	24%	0%	0%
SANTA RITA	12%	6%	0%	0%
TOTALES	64%	36%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 33 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

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

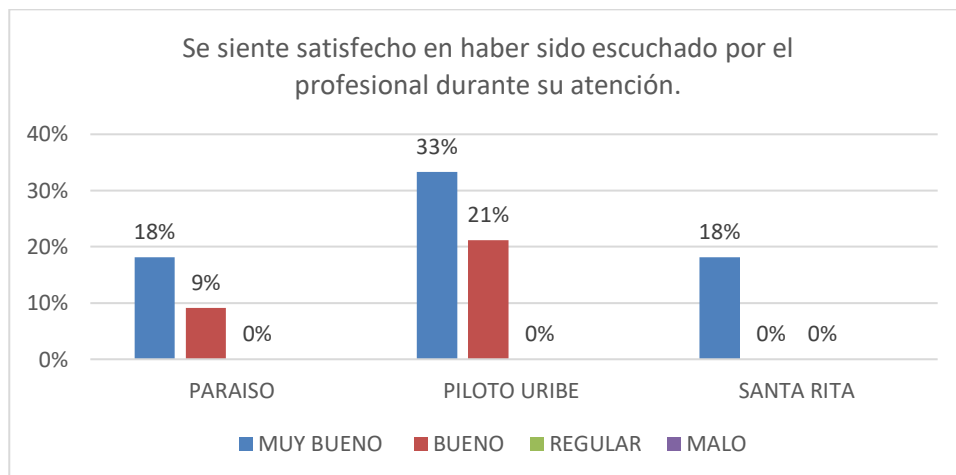
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	6%	21%	0%	0%
PILOTO URIBE	21%	33%	0%	0%
SANTA RITA	9%	6%	3%	0%
TOTALES	36%	61%	3%	0%



Con respecto a los 33 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 97% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones. El 3% restante refieren que se encuentran de forma regular las instalaciones.

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

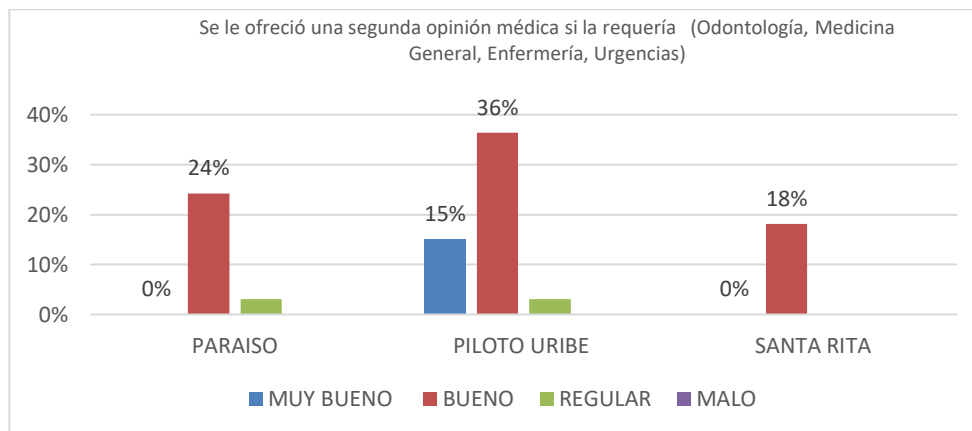
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	18%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	33%	21%	0%	0%
SANTA RITA	18%	0%	0%	0%
TOTALES	70%	30%	0%	0%



Con respecto a los 33 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales.

5.1.7 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
PARAISO	0%	24%	3%	0%
PILOTO URIBE	15%	36%	3%	0%
SANTA RITA	0%	18%	0%	0%
TOTALES	15%	79%	6%	0%



De los 33 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informo que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 94% de los encuestados califico que si se le informo que tiene derecho a una segunda opinión. El 6% de los usuarios encuestados informan fue regular.

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

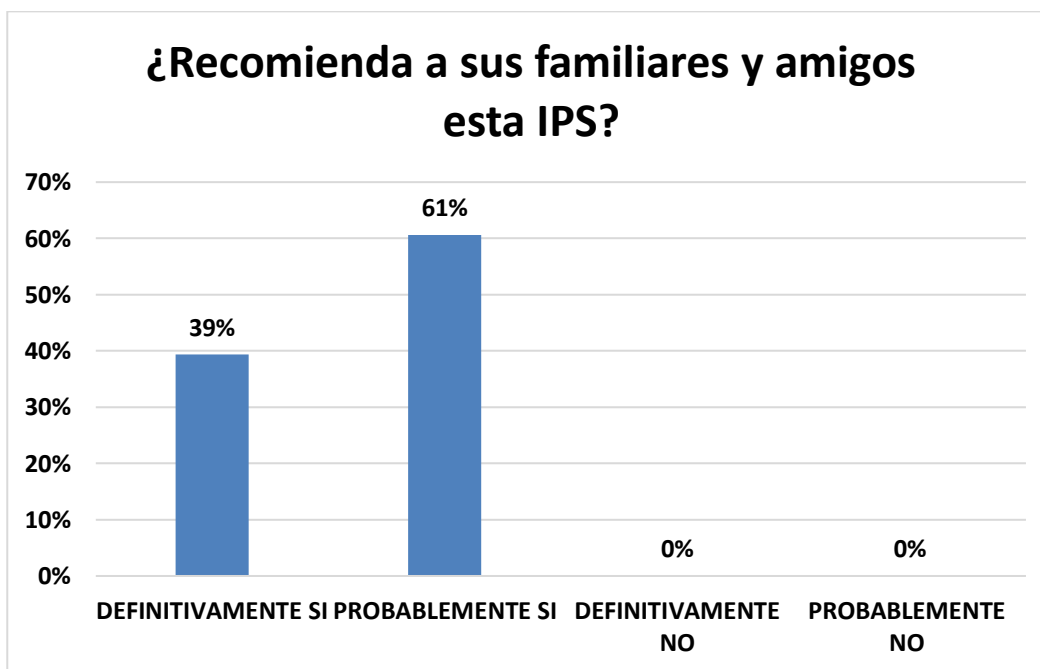
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	15%	12%	0%	0%	5	4	0	0
PILOTO URIBE	39%	15%	0%	0%	13	5	0	0
SANTA RITA	18%	0%	0%	0%	6	0	0	0
TOTALES	73%	27%	0%	0%	24	9	0	0



Se toman las opciones: muy buena (73%) y buena (27%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de medicina general del grupo 1, donde se midió la satisfacción, alcanzó un 100%.

5.1.9 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
PARAISO	12%	15%	0%	0%
PILOTO URIBE	9%	45%	0%	0%
SANTA RITA	18%	0%	0%	0%
TOTALES	39%	61%	0%	0%

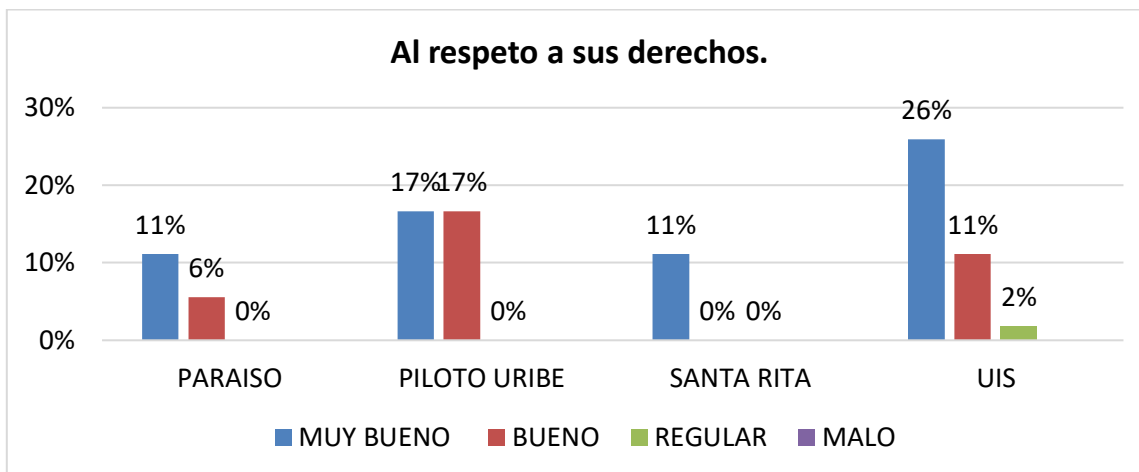


Podemos observar que del total de encuestados un 39% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 61% refiere que probablemente sí recomienda a familiares y amigos esta entidad.

5.2 ODONTOLOGIA

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

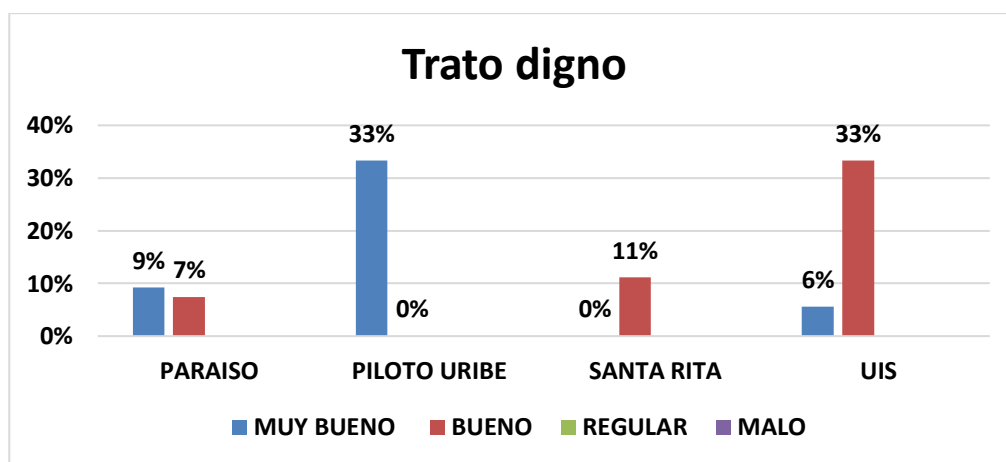
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	11%	6%	0%	0%
PILOTO URIBE	17%	17%	0%	0%
SANTA RITA	11%	0%	0%	0%
UIS	26%	11%	2%	0%
TOTALES	65%	33%	2%	0%



De los 54 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 98 % de los encuestados calificó la atención en las variable de muy bueno y bueno. El 2% están insatisfechos corresponde a (1) un usuario de la Unidad Intermedia del Sur.

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

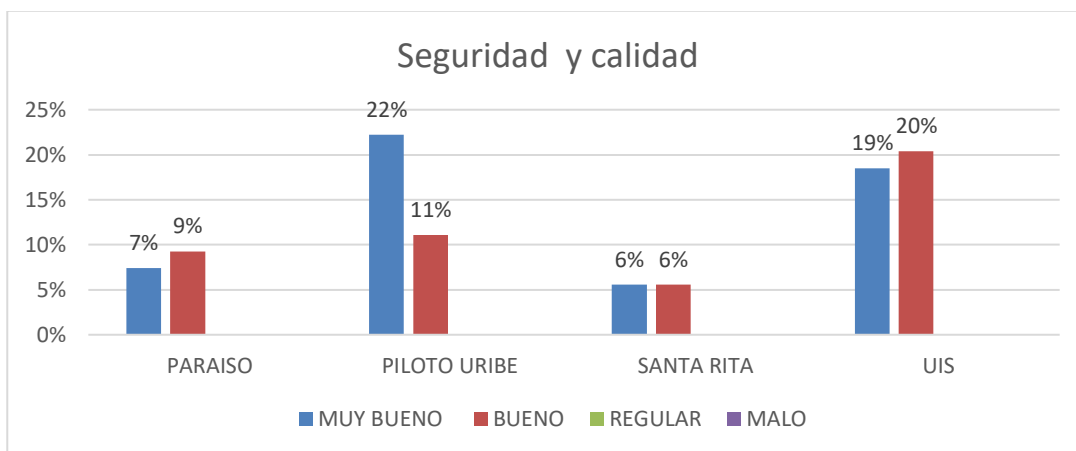
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	9%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	33%	0%	0%	0%
SANTA RITA	0%	11%	0%	0%
UIS	6%	33%	0%	0%
TOTALES	48%	52%	0%	0%



De los 54 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.

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

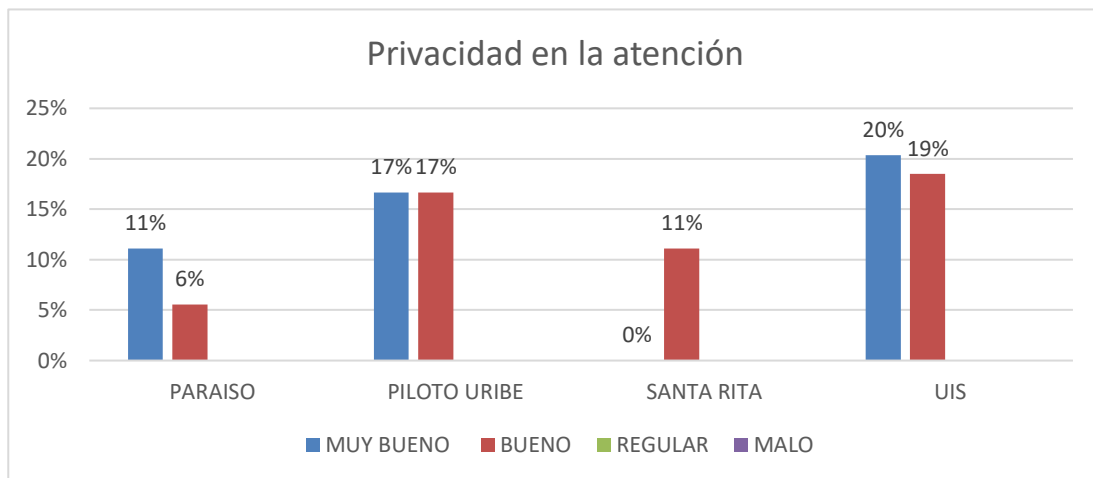
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	7%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	22%	11%	0%	0%
SANTA RITA	6%	6%	0%	0%
UIS	19%	20%	0%	0%
TOTALES	54%	46%	0%	0%



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 54 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.

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

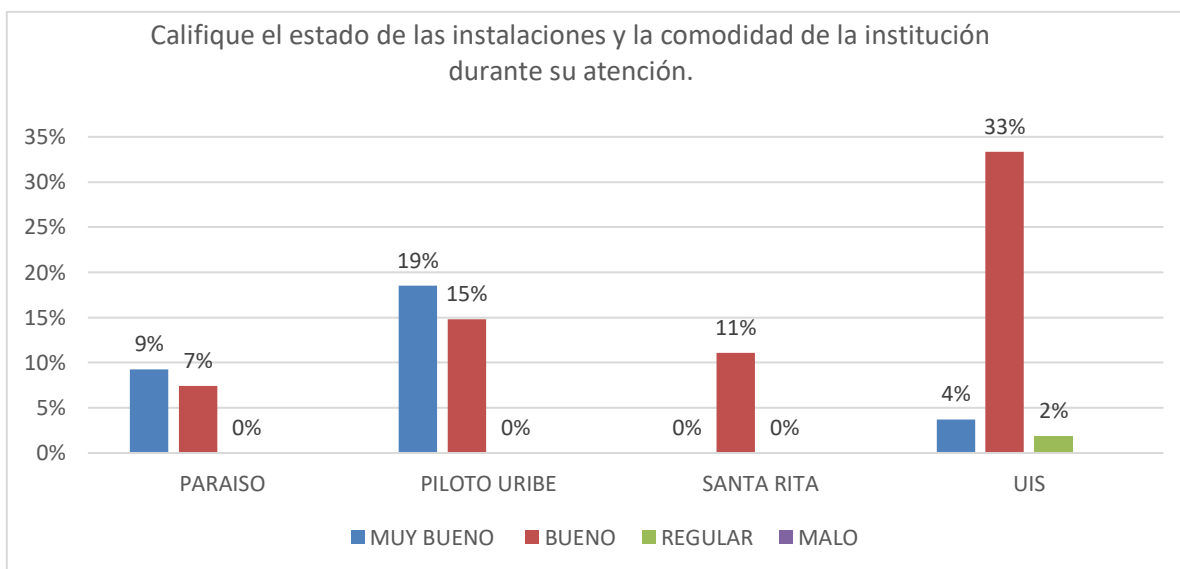
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	11%	6%	0%	0%
PILOTO URIBE	17%	17%	0%	0%
SANTA RITA	0%	11%	0%	0%
UIS	20%	19%	0%	0%
TOTALES	48%	52%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 54 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

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

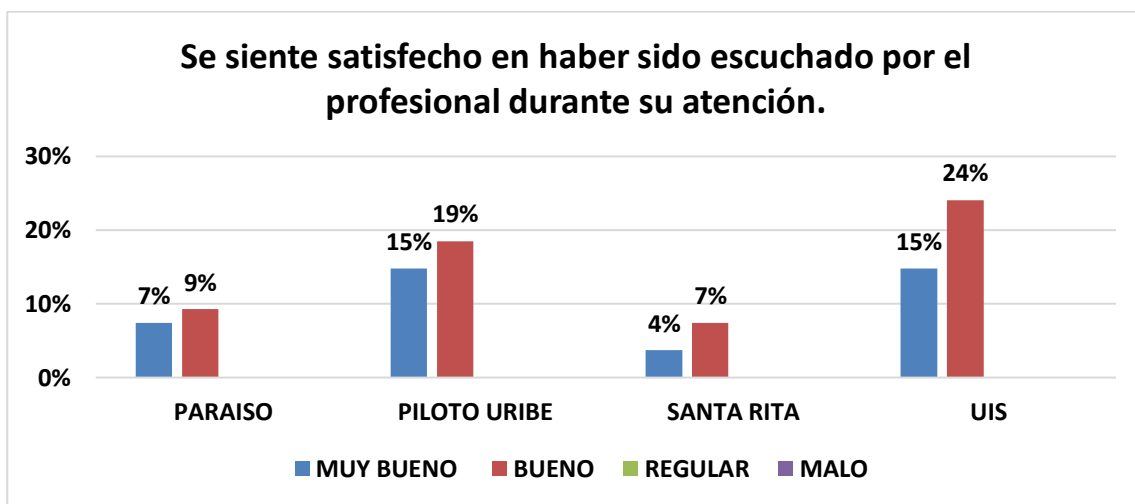
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	9%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	19%	15%	0%	0%
SANTA RITA	0%	11%	0%	0%
UIS	4%	33%	2%	0%
TOTALES	31%	67%	2%	0%



Con respecto a los 55 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 93%% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones, el 7% restante califico como regular y mala la satisfacción.

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

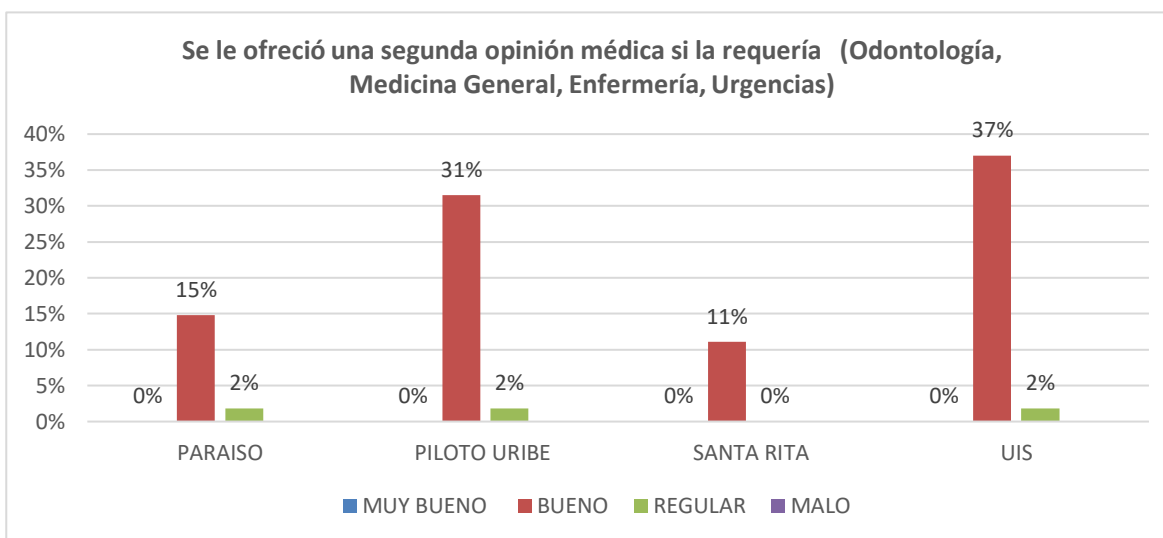
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	7%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	15%	19%	0%	0%
SANTA RITA	4%	7%	0%	0%
UIS	15%	24%	0%	0%
TOTALES	41%	59%	0%	0%



Con respecto a los 55 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales.

5.2.8 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
PARAISO	0%	15%	2%	0%
PILOTO URIBE	0%	31%	2%	0%
SANTA RITA	0%	11%	0%	0%
UIS	0%	37%	2%	0%
TOTALES	0%	94%	6%	0%



De los 54 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informo que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 94% de los encuestados califico que si se le informo que tiene derecho a una segunda opinión. El 6% de los usuarios encuestados informan fue regular.

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

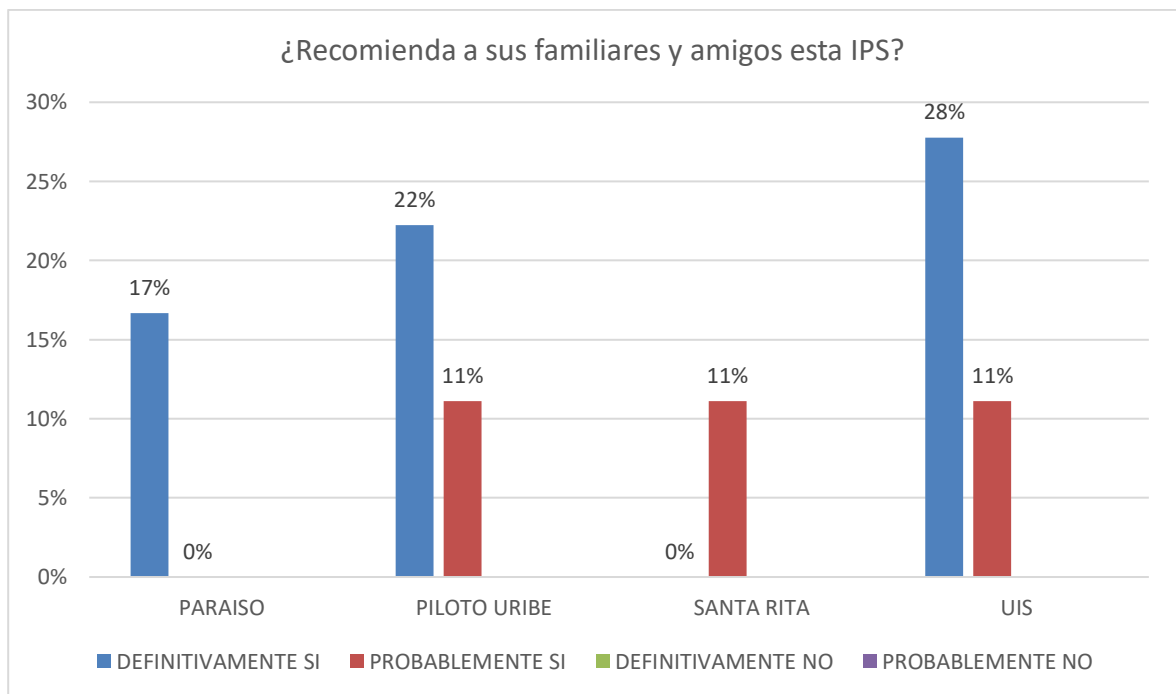
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	7%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	11%	22%	0%	0%
SANTA RITA	4%	7%	0%	0%
UIS	7%	30%	2%	0%
TOTALES	30%	69%	2%	0%



Se toman las opciones: muy buena (30%) y buena (69%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho, 2% corresponde a la variable Regular. La percepción general con la I.P.S en el servicio de odontología donde se midió la satisfacción, alcanzando un 98%.

5.2.10 Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFIN. SI	PROBAB. SI	DEFIN. NO	PROBAB. NO
PARAISO	17%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	22%	11%	0%	0%
SANTA RITA	0%	11%	0%	0%
UIS	28%	11%	0%	0%
TOTALES	67%	33%	0%	0%

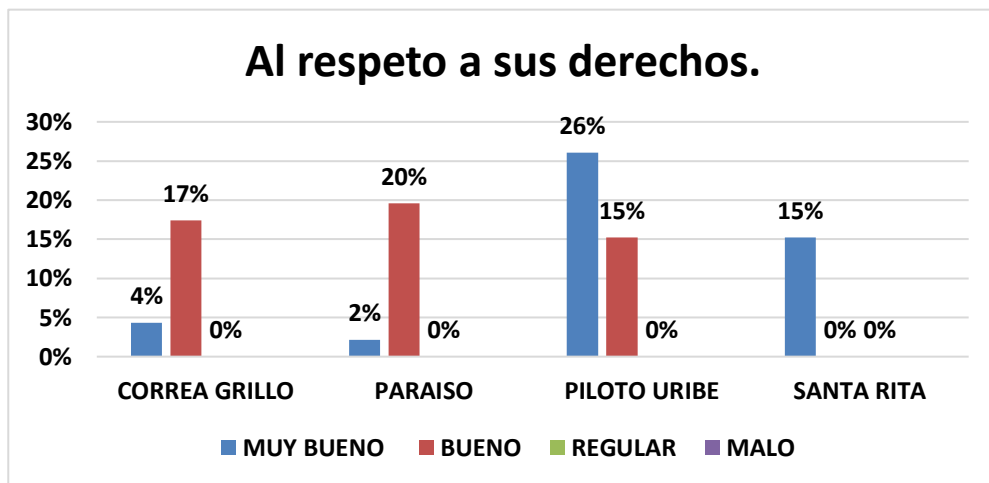


Podemos observar que del total de encuestados un 67% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 33% refiere que probablemente si.

5.3 ENFERMERIA

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

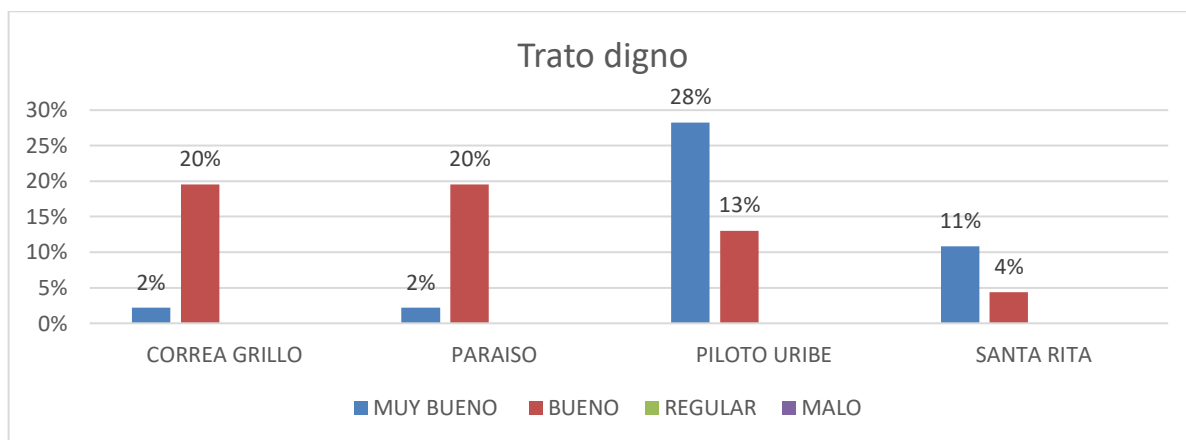
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	4%	17%	0%	0%
PARAISO	2%	20%	0%	0%
PILOTO URIBE	26%	15%	0%	0%
SANTA RITA	15%	0%	0%	0%
TOTALES	48%	52%	0%	0%



De los 46 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 trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

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

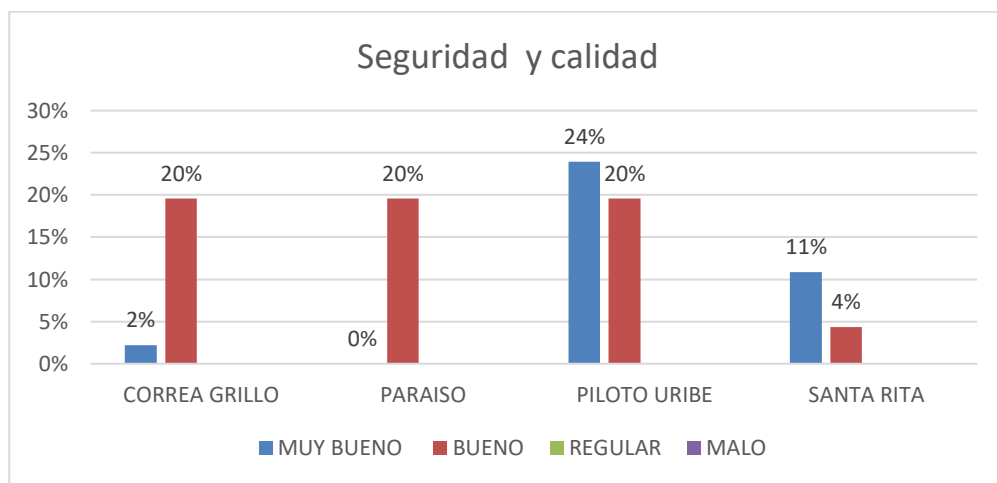
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	2%	20%	0%	0%
PARAISO	2%	20%	0%	0%
PILOTO URIBE	28%	13%	0%	0%
SANTA RITA	11%	4%	0%	0%
TOTALES	43%	57%	0%	0%



De los 46 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.

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

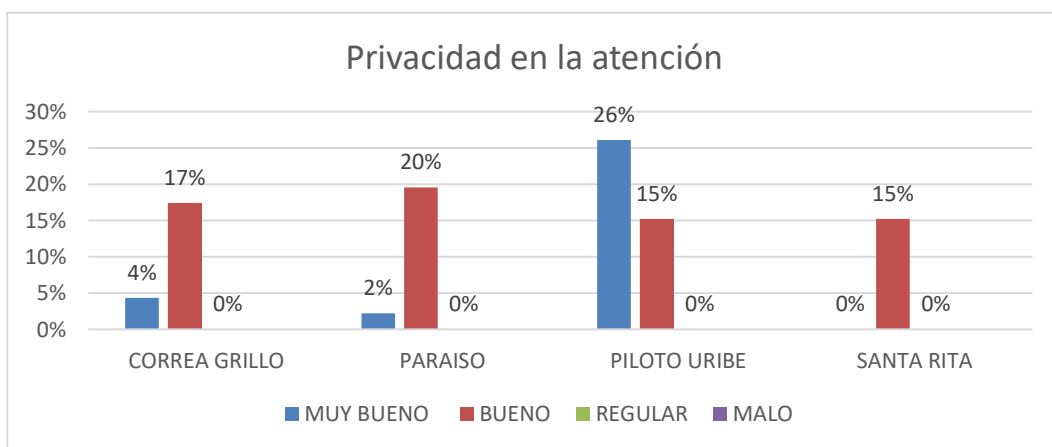
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	2%	20%	0%	0%
PARAISO	0%	20%	0%	0%
PILOTO URIBE	24%	20%	0%	0%
SANTA RITA	11%	4%	0%	0%
TOTALES	37%	63%	0%	0%



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 46 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura en las variables muy bueno y bueno.

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

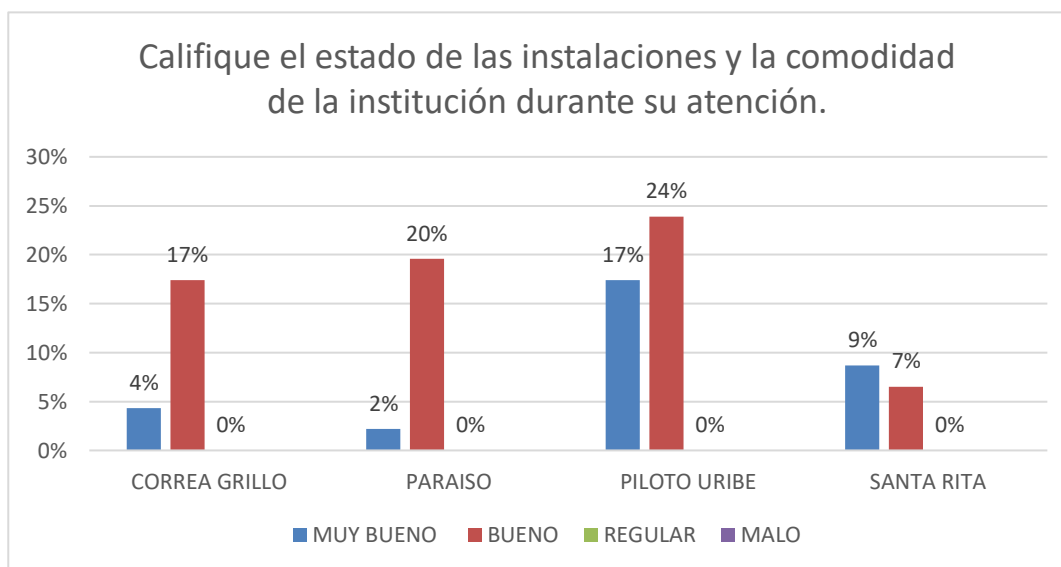
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	4%	17%	0%	0%
PARAISO	2%	20%	0%	0%
PILOTO URIBE	26%	15%	0%	0%
SANTA RITA	0%	15%	0%	0%
TOTALES	33%	67%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 46 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

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

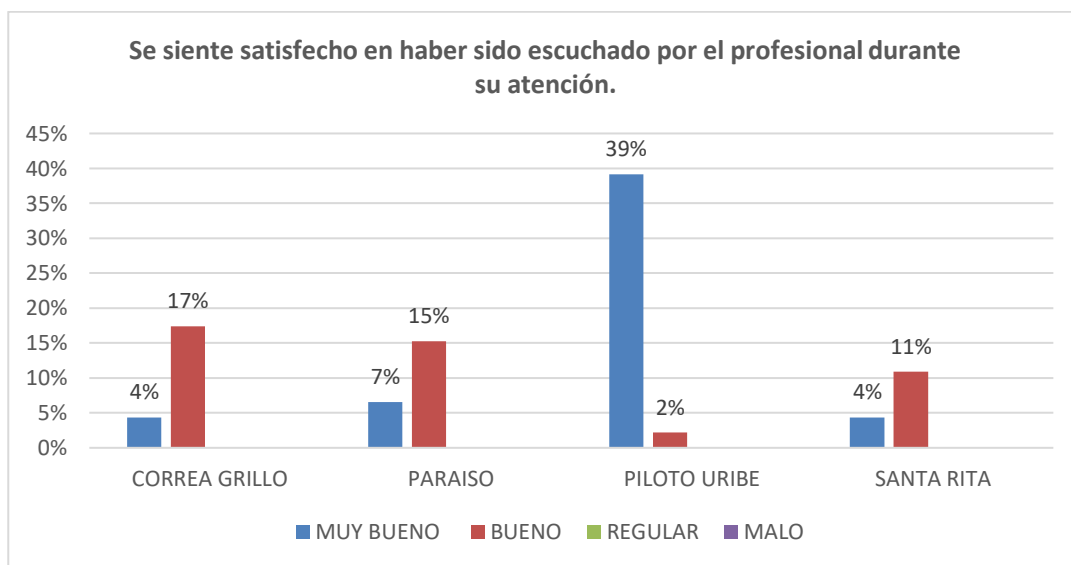
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	4%	17%	0%	0%
PARAISO	2%	20%	0%	0%
PILOTO URIBE	17%	24%	0%	0%
SANTA RITA	9%	7%	0%	0%
TOTALES	33%	67%	0%	0%



Con respecto a los 46 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 100% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones.

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

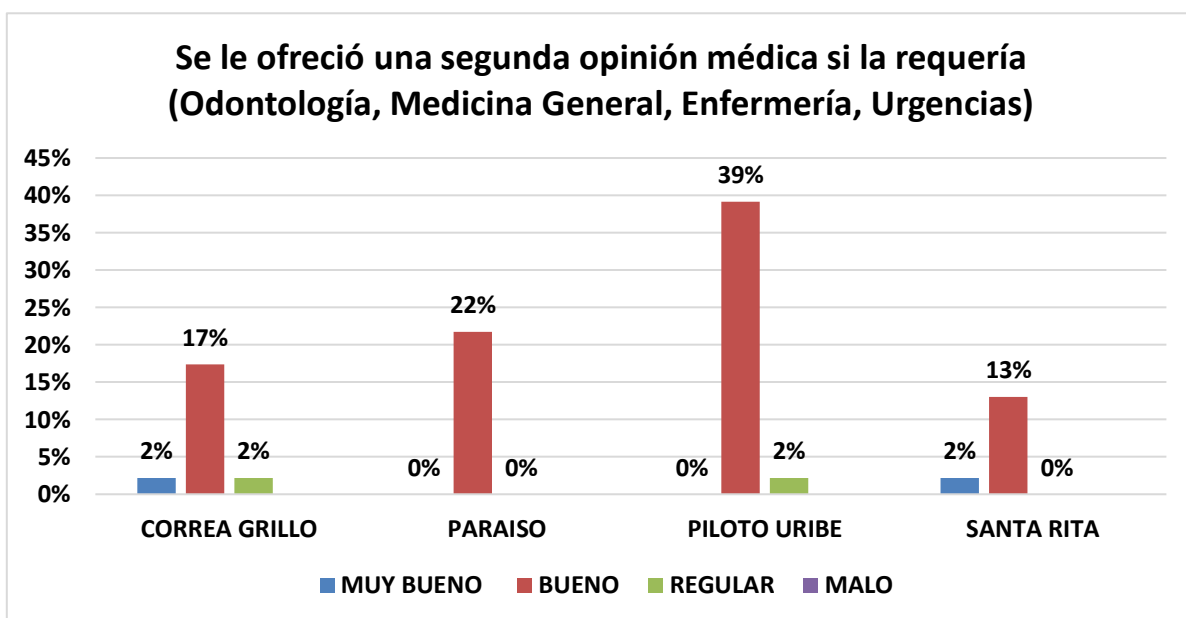
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	4%	17%	0%	0%
PARAISO	7%	15%	0%	0%
PILOTO URIBE	39%	2%	0%	0%
SANTA RITA	4%	11%	0%	0%
TOTALES	54%	46%	0%	0%



Con respecto a los 46 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales.

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

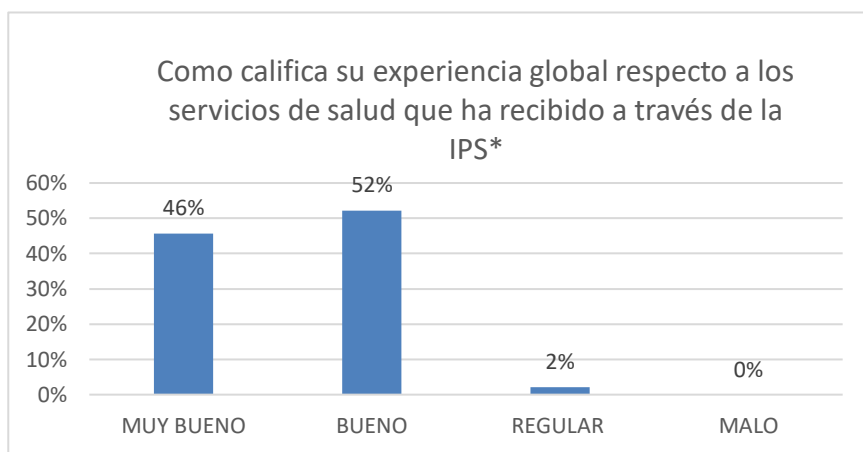
Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería (Odontología, Medicina General, Enfermería, Urgencias)	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	2%	17%	2%	0%
PARAISO	0%	22%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	39%	2%	0%
SANTA RITA	2%	13%	0%	0%
TOTALES	4%	91%	4%	0%



De los 46 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informo que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 96% de los encuestados califico que si se le informo que tiene derecho a una segunda opinión. Y el 4% esta regularmente satisfechos con la información entregada.

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

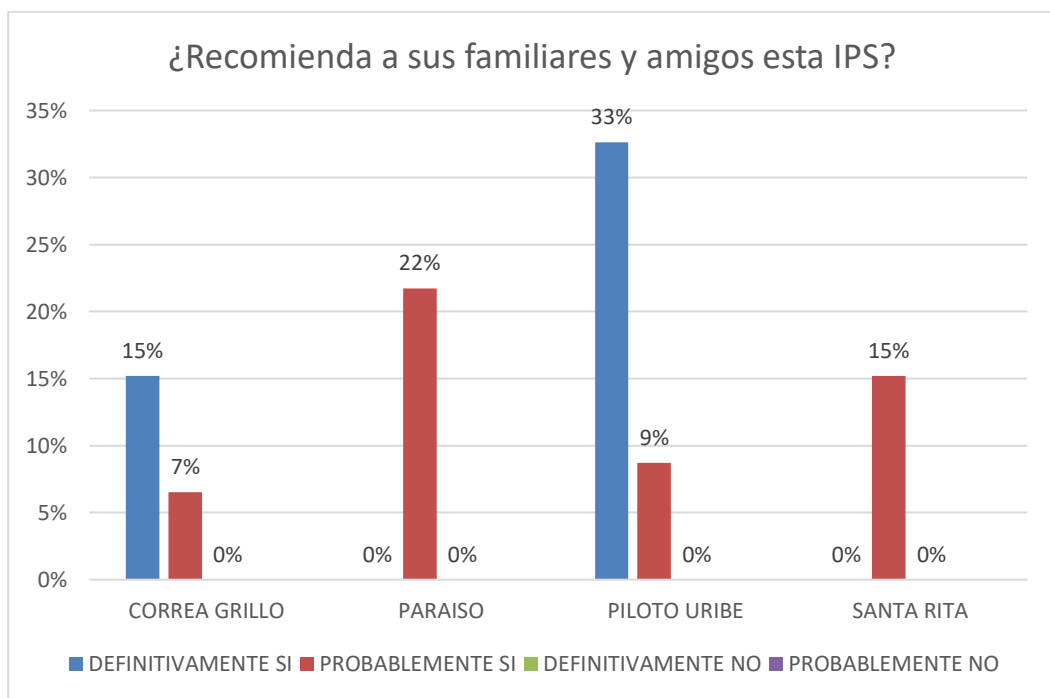
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	4%	17%	0%	0%
PARAISO	0%	22%	0%	0%
PILOTO URIBE	28%	11%	2%	0%
SANTA RITA	13%	2%	0%	0%
TOTALES	46%	52%	2%	0%



Se toman las opciones: muy buena (46%) y buena (52%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho, 2% corresponde a la variable Regular. La percepción general con la I.P.S en el servicio de enfermería donde se midió la satisfacción, alcanzando un 98%.

5.3.9 Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CORREA GRILLO	15%	7%	0%	0%
PARAISO	0%	22%	0%	0%
PILOTO URIBE	33%	9%	0%	0%
SANTA RITA	0%	15%	0%	0%
TOTALES	48%	52%	0%	0%

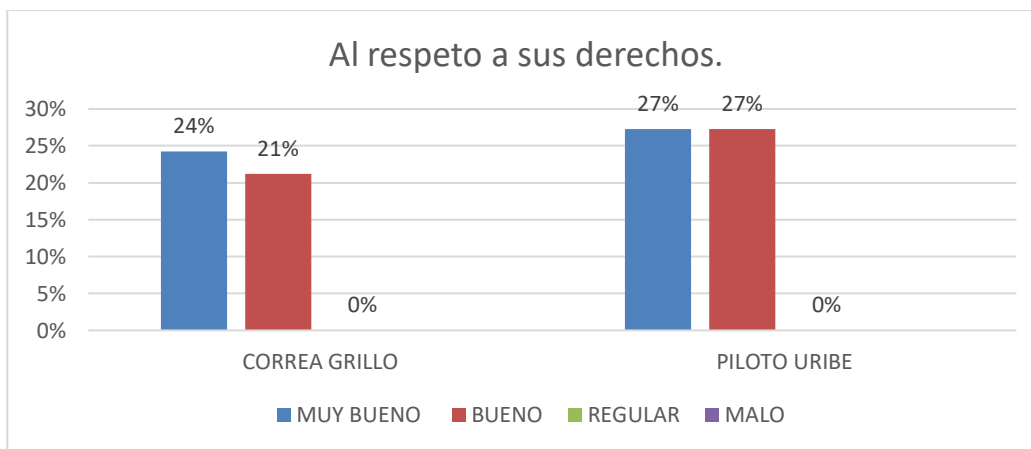


Podemos observar que del total de encuestados un 48% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 52% refiere que probablemente sí.

5.4 LABORATORIO

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

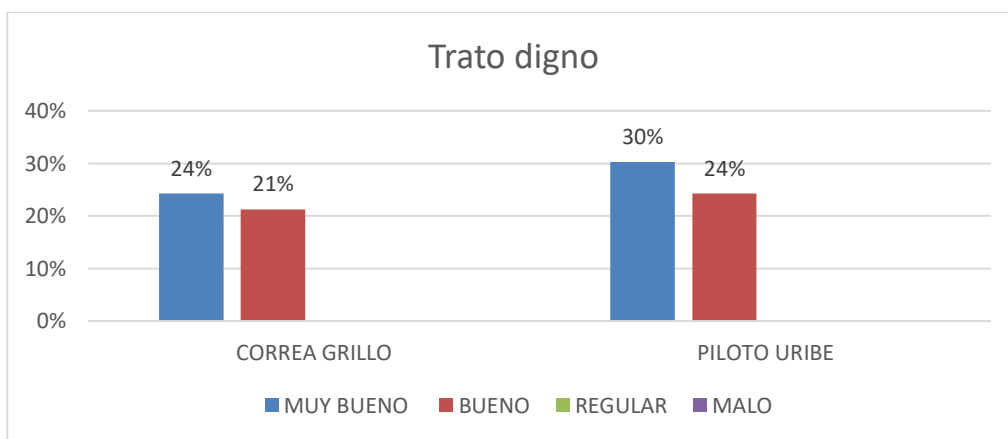
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	24%	21%	0%	0%
PILOTO URIBE	27%	27%	0%	0%
TOTALES	52%	48%	0%	0%



De los 33 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 trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

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

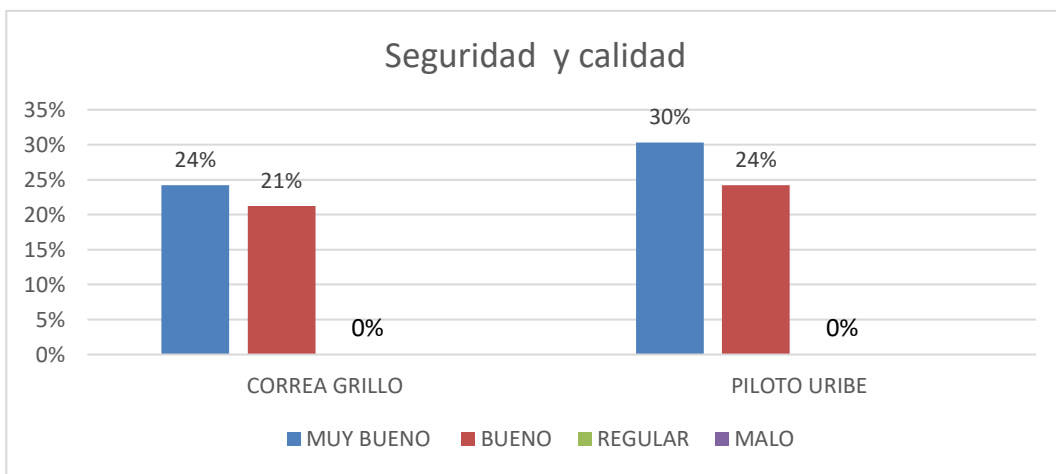
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	24%	21%	0%	0%
PILOTO URIBE	30%	24%	0%	0%
TOTALES	55%	45%	0%	0%



De los 33 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.

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

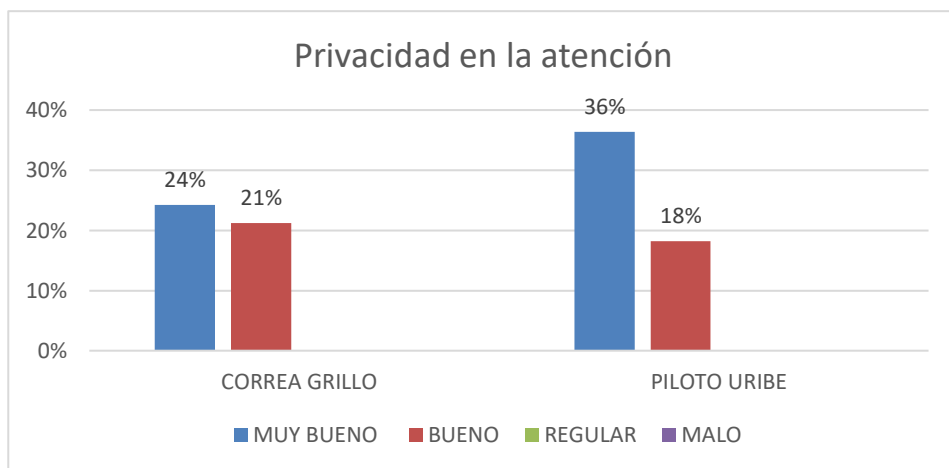
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	24%	21%	0%	0%
PILOTO URIBE	30%	24%	0%	0%
TOTALES	55%	45%	0%	0%



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 33 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados califico que la atención recibida fue segura en las variables muy bueno y bueno.

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

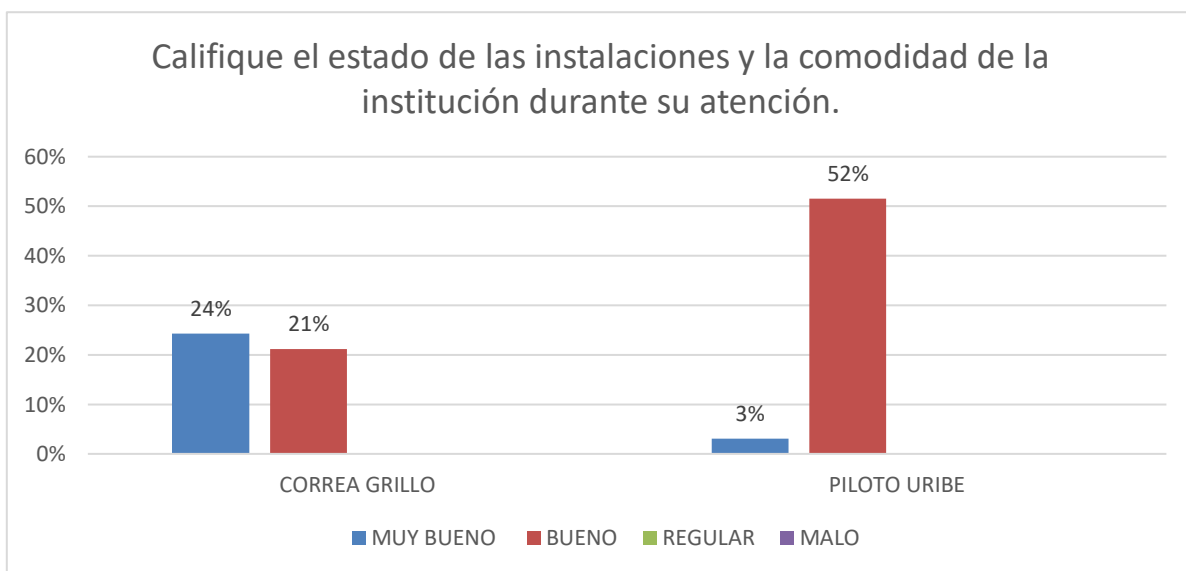
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	24%	21%	0%	0%
PILOTO URIBE	36%	18%	0%	0%
TOTALES	61%	39%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 34 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

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

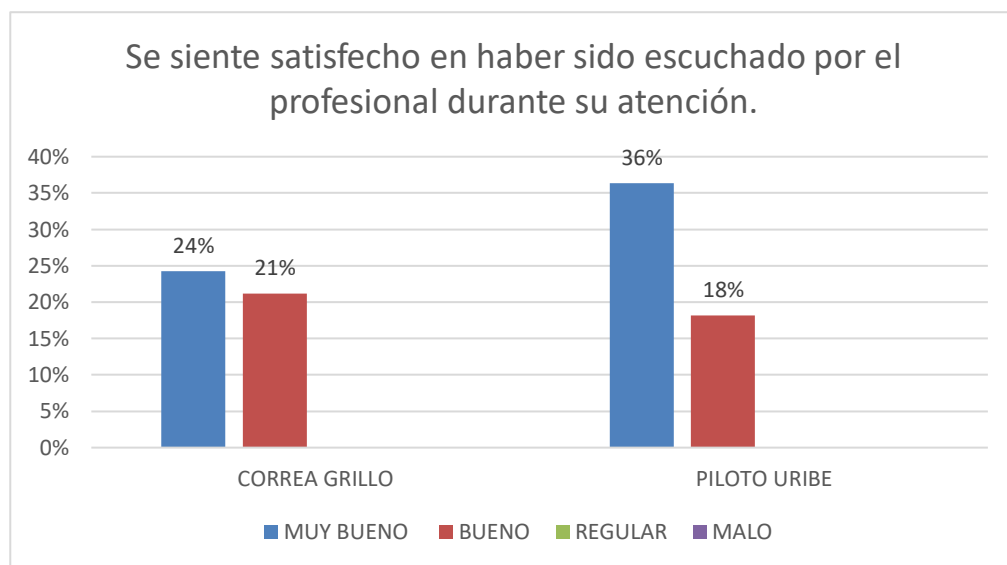
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	24%	21%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	52%	0%	0%
TOTALES	27%	73%	0%	0%



Con respecto a los 33 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 100% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones.

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

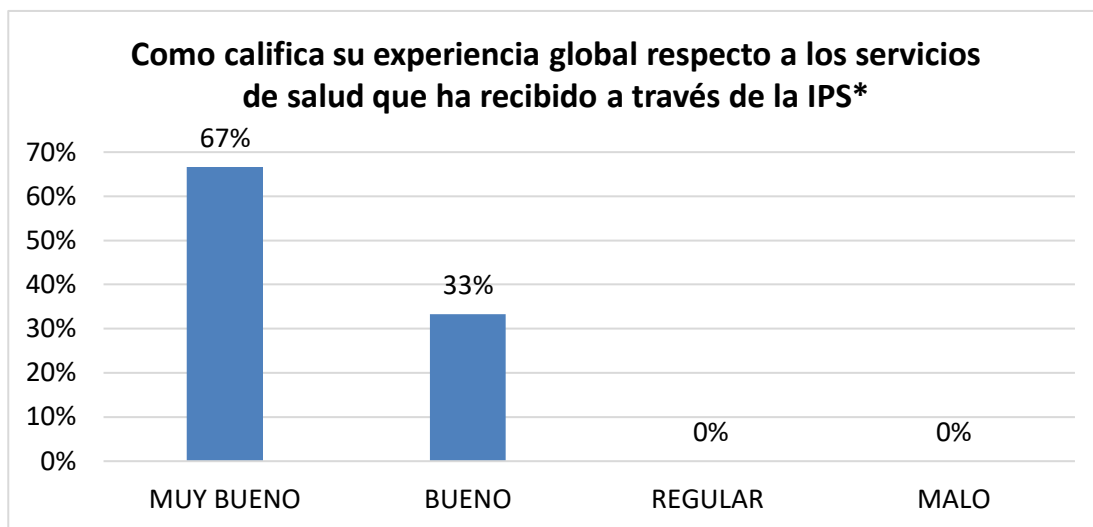
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	24%	21%	0%	0%
PILOTO URIBE	36%	18%	0%	0%
TOTALES	61%	39%	0%	0%



Con respecto a los 33 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.

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

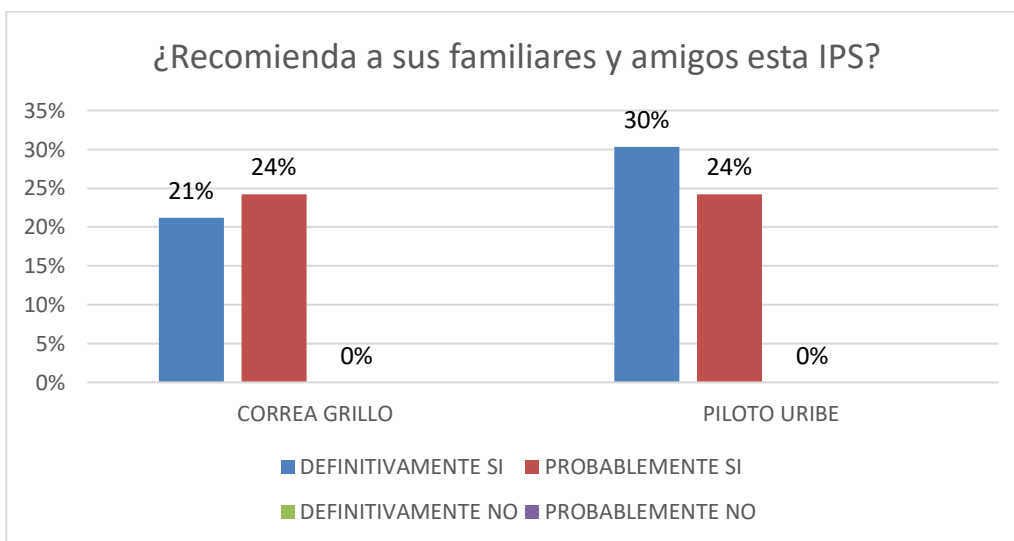
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	24%	21%	0%	0%
PILOTO URIBE	42%	12%	0%	0%
TOTALES	67%	33%	0%	0%



Se toman las opciones: muy buena (67%) y buena (33%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de laboratorio donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

5.4.8 Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CORREA GRILLO	21%	24%	0%	0%
PILOTO URIBE	30%	24%	0%	0%
TOTALES	52%	48%	0%	0%



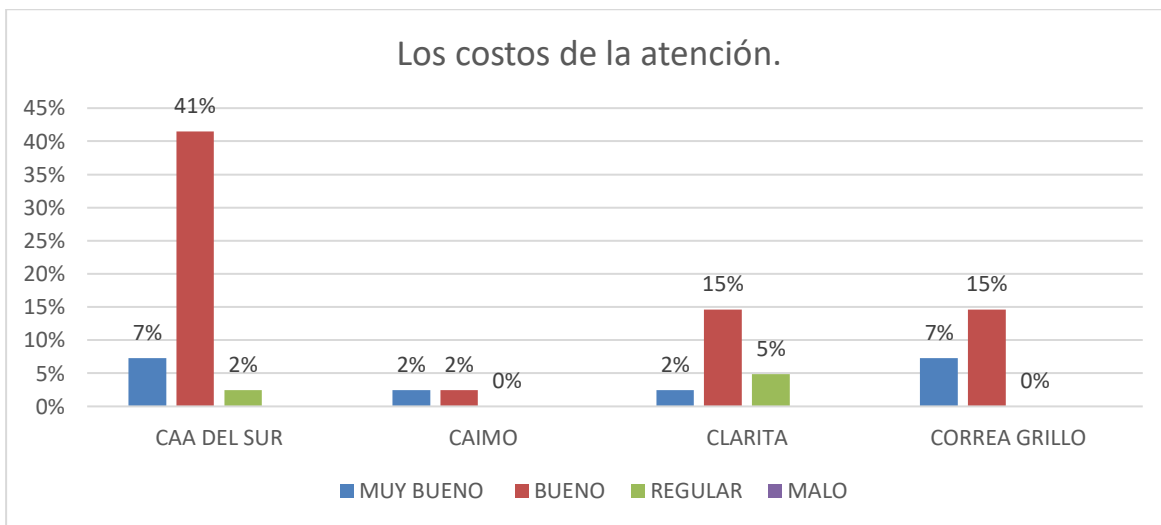
Podemos observar que, del total de encuestados de 33 usuarios, un 52% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 48% refiere que probablemente.

6. GRUPO 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

6.1 MEDICINA GENERAL

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

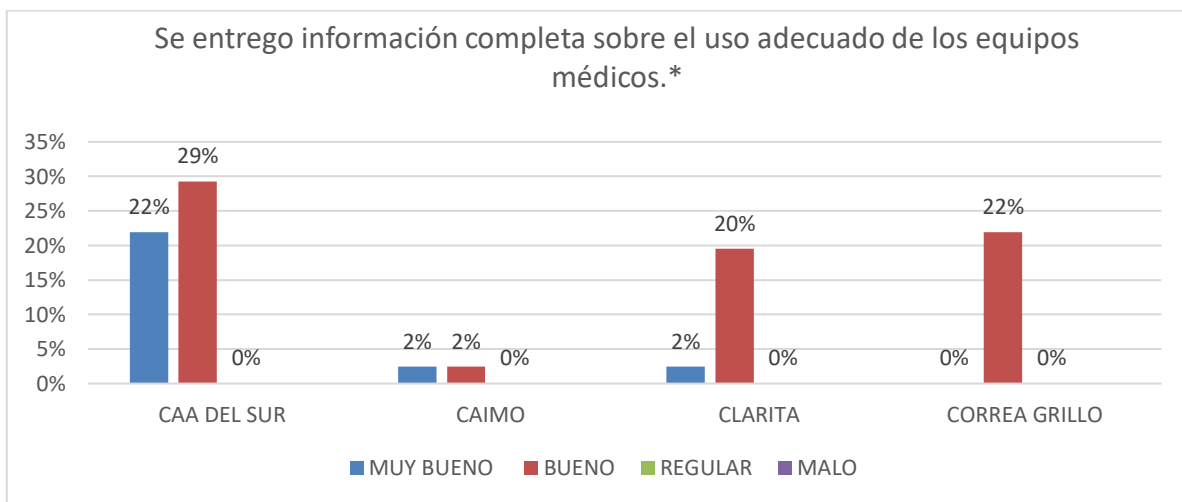
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	7%	41%	2%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	2%	15%	5%	0%
CORREA GRILLO	7%	15%	0%	0%
TOTALES	20%	73%	7%	0%



De los 41 usuarios encuestados. El 100% restante manifestaron satisfacción con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención.

6.1.2 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.

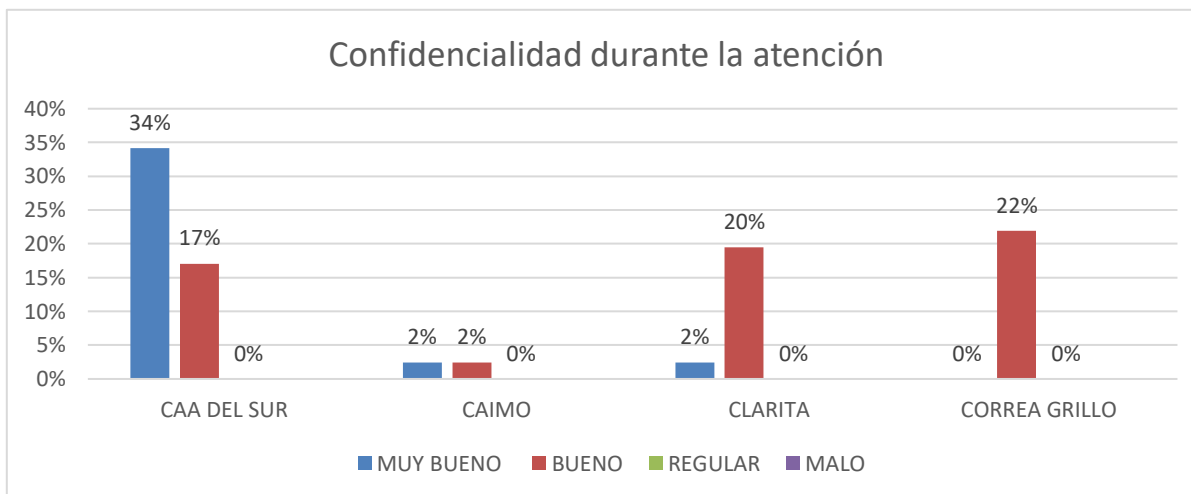
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	22%	29%	0%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	2%	20%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	22%	0%	0%
TOTALES	27%	73%	0%	0%



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.

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

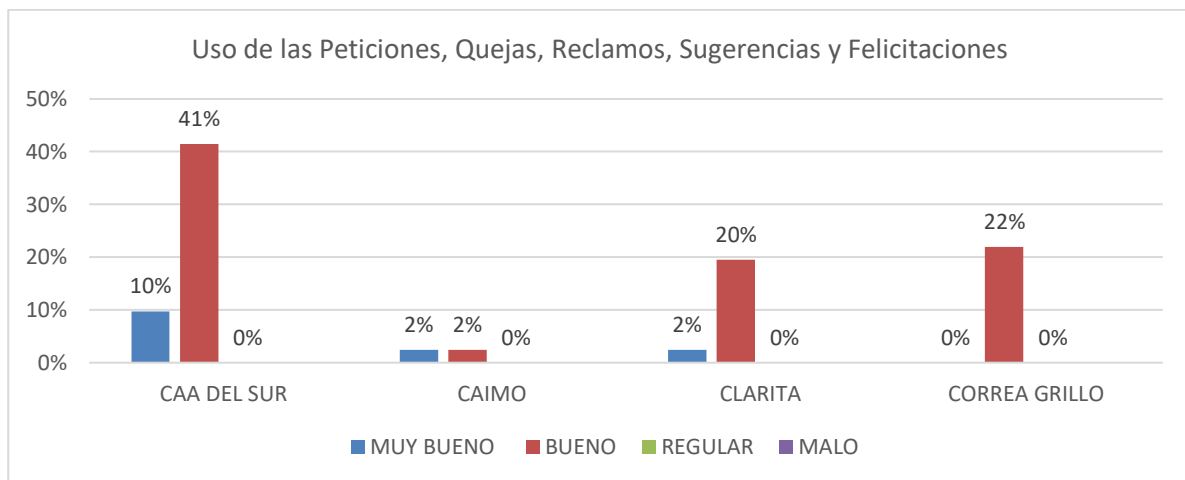
Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	34%	17%	0%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	2%	20%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	22%	0%	0%
TOTALES	39%	61%	0%	0%



De los 41 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.

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

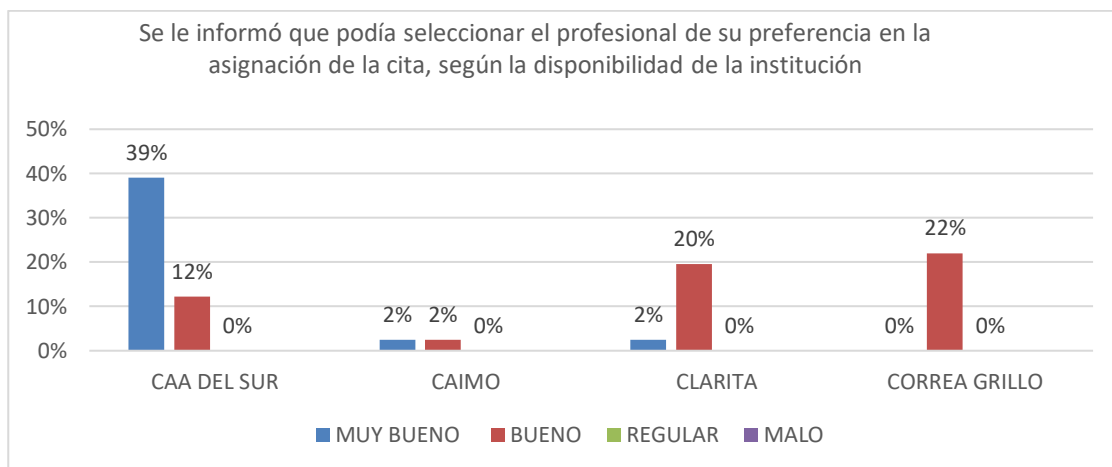
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	10%	41%	0%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	2%	20%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	22%	0%	0%
TOTALES	15%	85%	0%	0%



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.

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

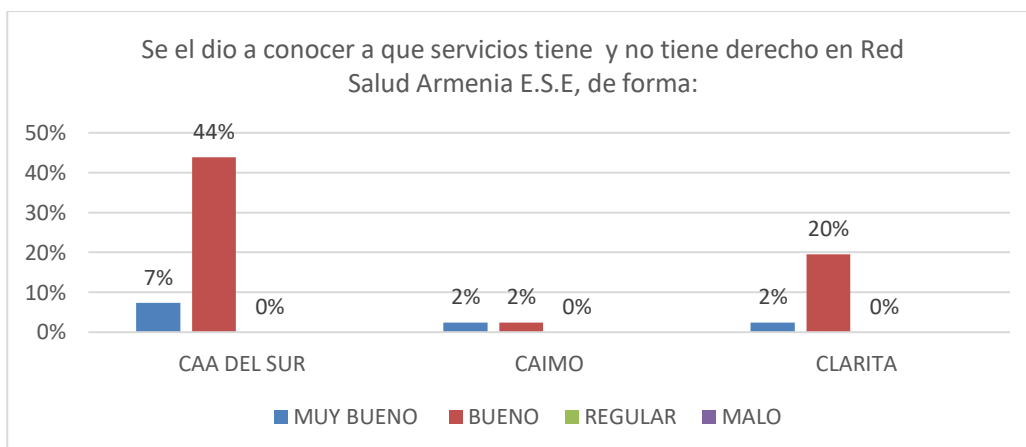
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	39%	12%	0%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	2%	20%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	22%	0%	0%
TOTALES	44%	56%	0%	0%



De los 41 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 100% de los encuestados calificó que si se le **informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia**.

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

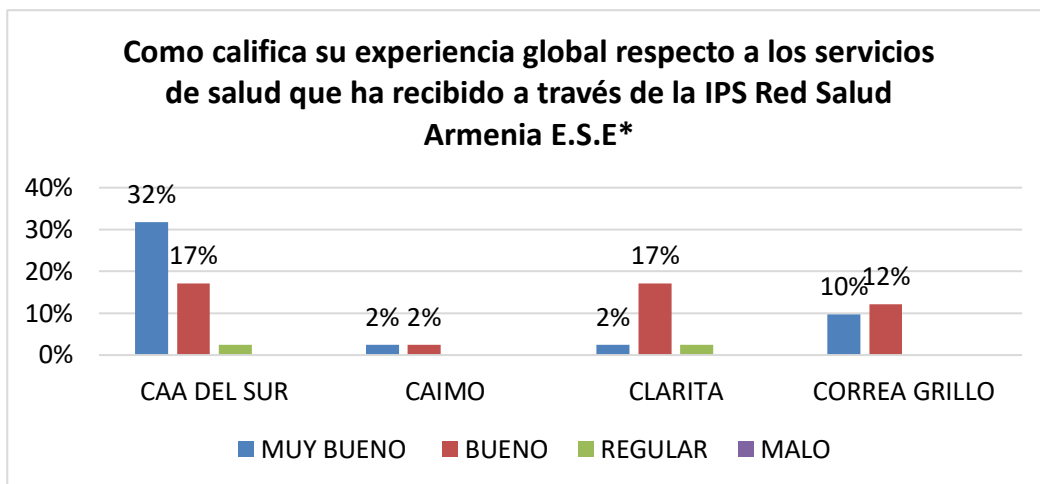
Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	7%	44%	0%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	2%	20%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	22%	0%	0%
TOTALES	12%	88%	0%	0%



De los 41 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 informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia.

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

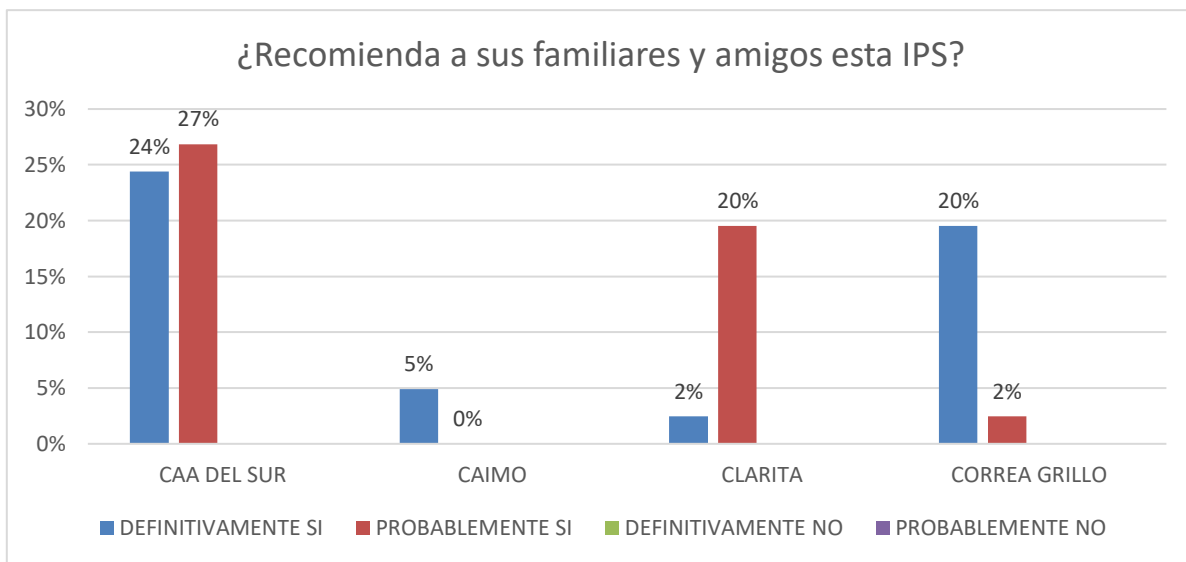
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	32%	17%	2%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	2%	17%	2%	0%
CORREA GRILLO	10%	12%	0%	0%
TOTALES	46%	49%	5%	0%



Se toman las opciones: muy buena (46%) y buena (49%) 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%.

6.1.6 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CAA DEL SUR	24%	27%	0%	0%
CAIMO	5%	0%	0%	0%
CLARITA	2%	20%	0%	0%
CORREA GRILLO	20%	2%	0%	0%
TOTALES	51%	49%	0%	0%

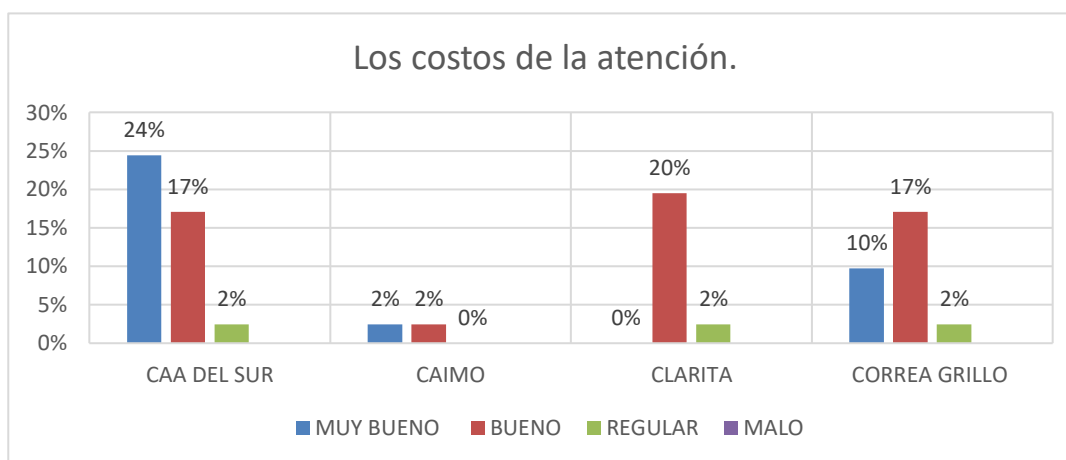


Podemos observar que del total de encuestados un 51% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 49% refiere que probablemente sí.

6.2 ODONTOLOGIA

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

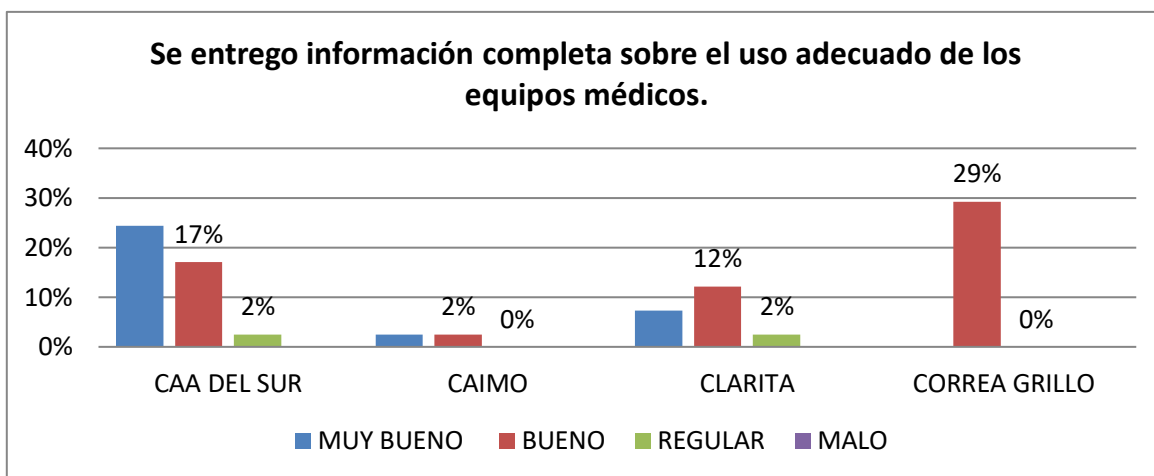
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	24%	17%	2%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	0%	20%	2%	0%
CORREA GRILLO	10%	17%	2%	0%
TOTALES	37%	56%	7%	0%



De los 41 usuarios encuestados sobre **los costos de la atención**. El 93% restante manifestaron satisfacción.

6.2.2 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.

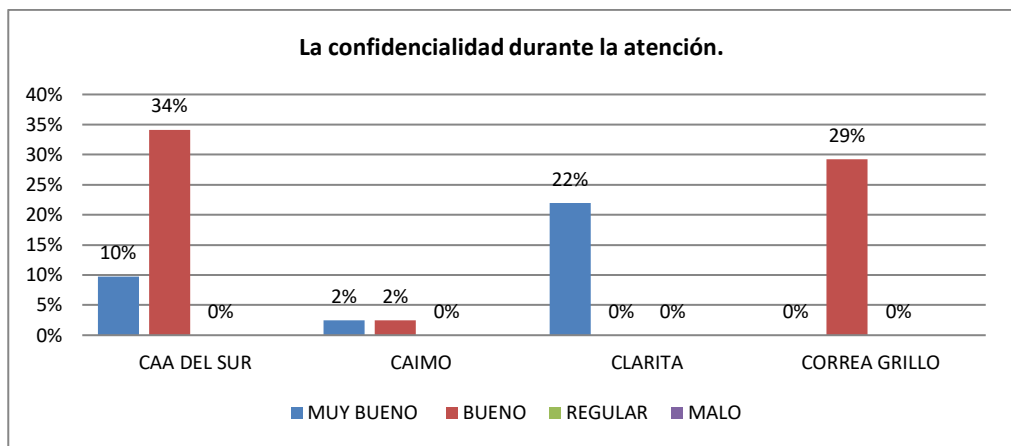
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	24%	17%	2%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	7%	12%	2%	0%
CORREA GRILLO	0%	29%	0%	0%
TOTALES	34%	61%	5%	0%



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, y el 5% restante están regularmente satisfechos.

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

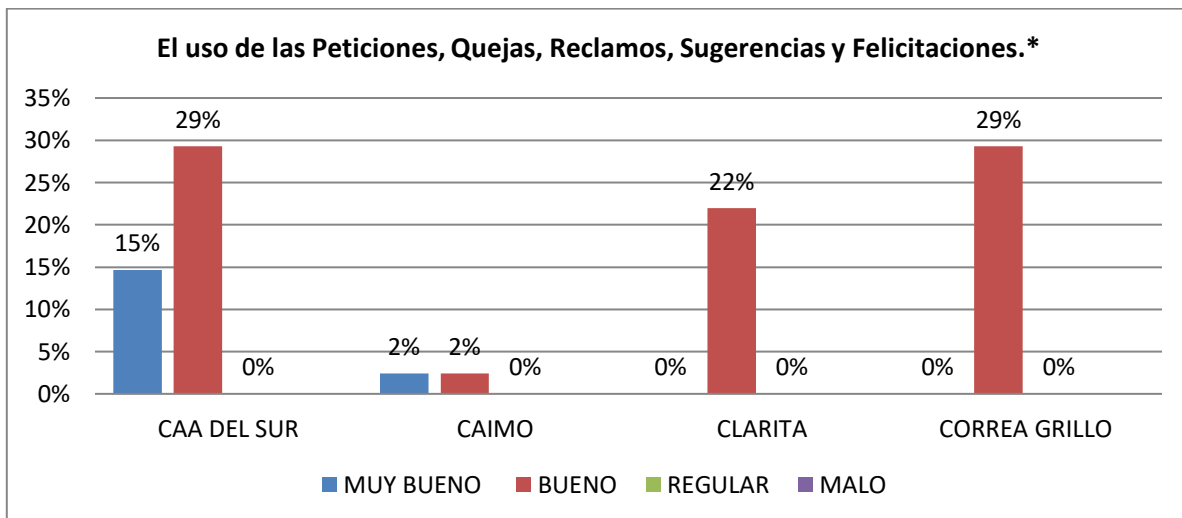
La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	10%	34%	0%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	22%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	29%	0%	0%
TOTALES	34%	66%	0%	0%



De los 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

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

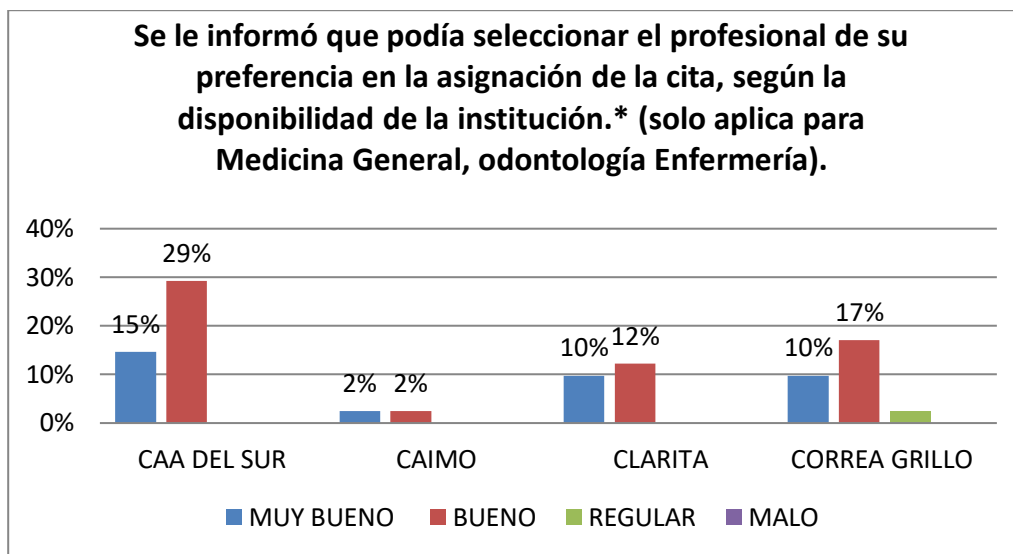
El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	15%	29%	0%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	0%	22%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	29%	0%	0%
TOTALES	17%	83%	0%	0%



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.

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

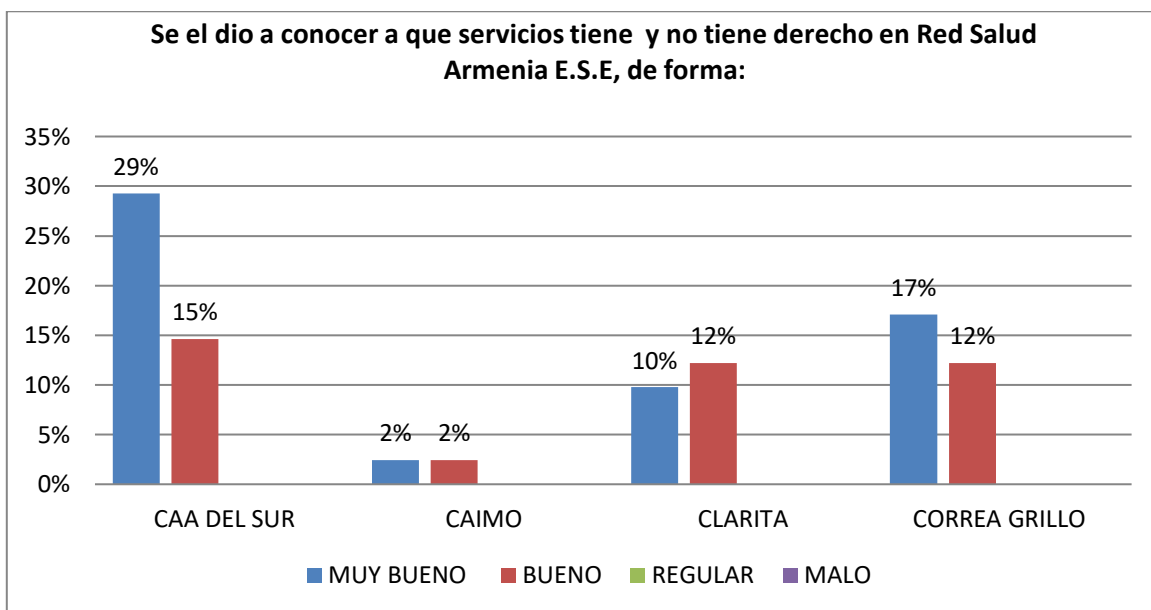
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.* (solo aplica para Medicina General, odontología Enfermería).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	15%	29%	0%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	10%	12%	0%	0%
CORREA GRILLO	10%	17%	2%	0%
TOTALES	37%	61%	2%	0%



De los 41 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 98% de los encuestados calificó que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia. El 2% de los usuarios encuestados informan que se le brindo información de forma regular.

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

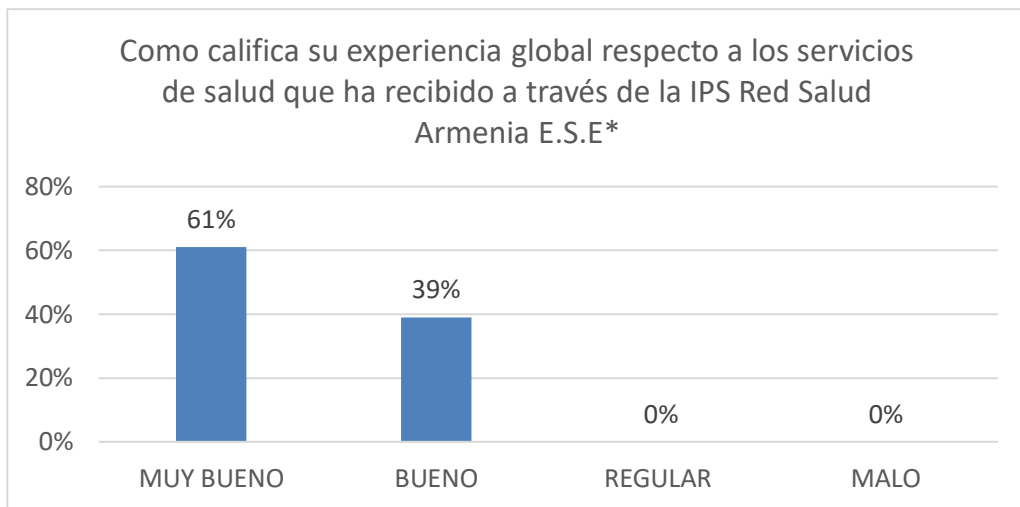
Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	29%	15%	0%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	10%	12%	0%	0%
CORREA GRILLO	17%	12%	0%	0%
TOTALES	59%	41%	0%	0%



De los 40 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 dio a conocer a que tiene derecho.

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

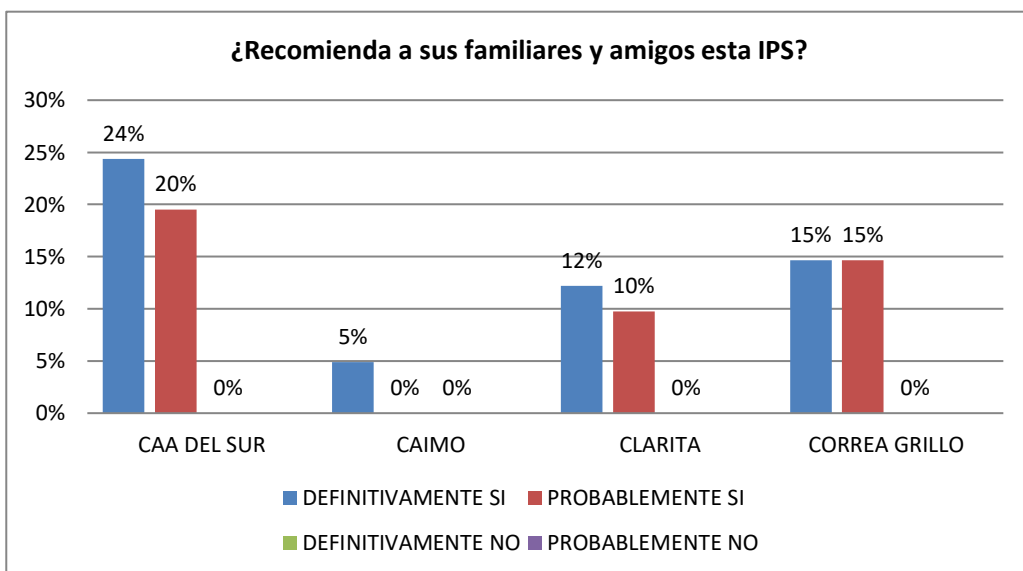
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	32%	12%	0%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	12%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	15%	15%	0%	0%
TOTALES	61%	39%	0%	0%



Se toman las opciones: muy buena (61%) y buena (39%), para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de odontología donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%

6.2.8 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CAA DEL SUR	24%	20%	0%	0%
CAIMO	5%	0%	0%	0%
CLARITA	12%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	15%	15%	0%	0%
TOTALES	56%	44%	0%	0%

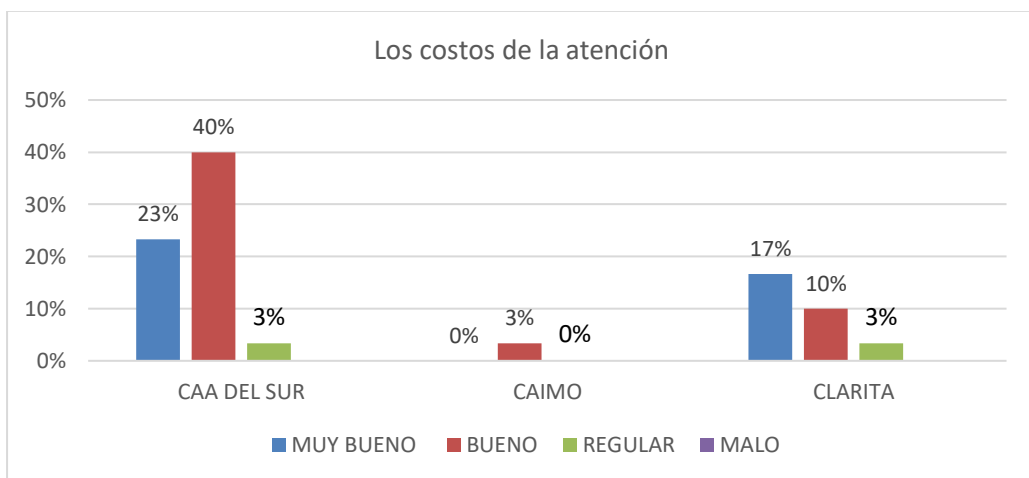


Podemos observar que del total de encuestados un 56% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 44% refiere que probablemente sí.

6.3 ENFERMERIA

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

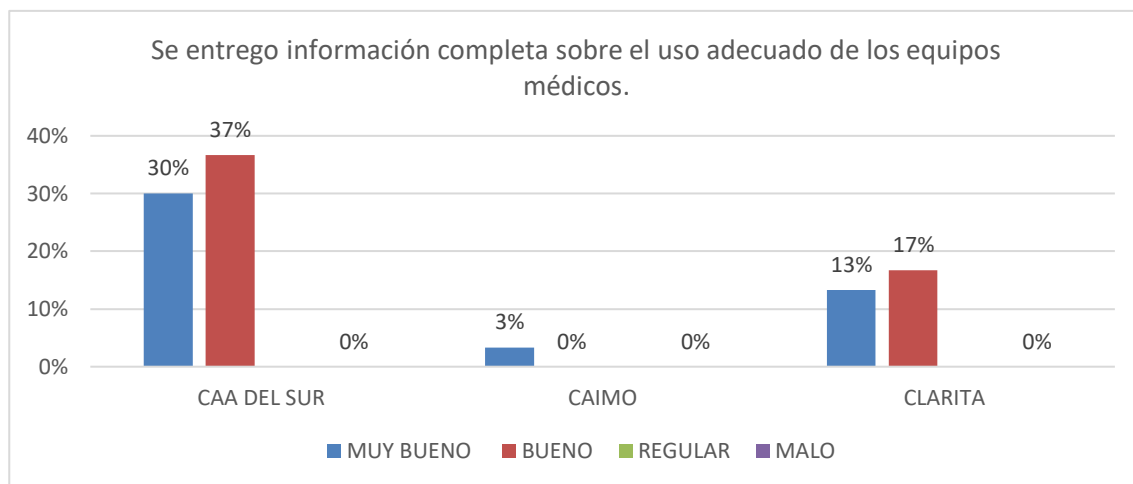
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	23%	40%	3%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	17%	10%	3%	0%
TOTALES	40%	53%	7%	0%



De los 30 usuarios encuestados el 7% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron **sobre los costos de la atención**. El 93% restante manifestaron satisfacción.

6.3.2 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.

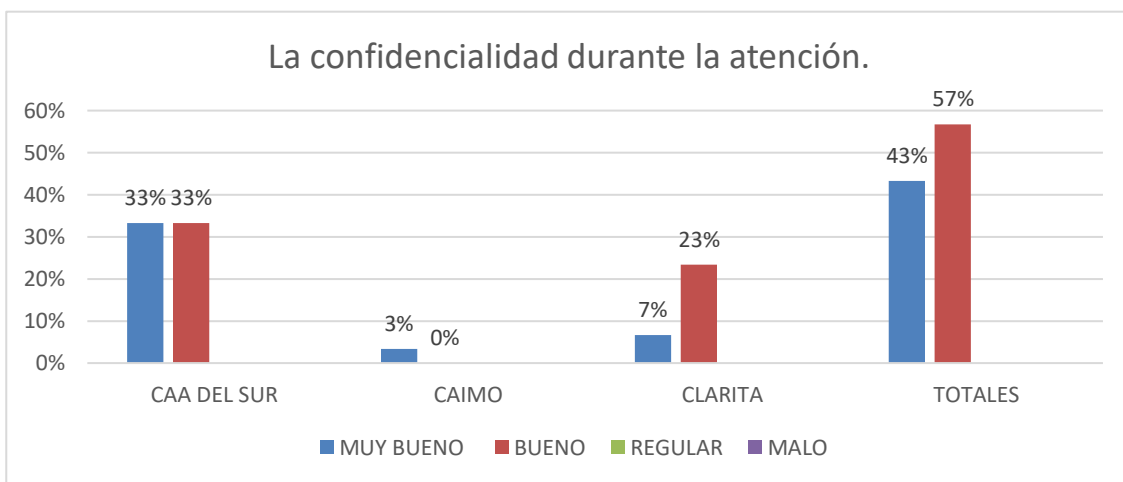
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	30%	37%	0%	0%
CAIMO	3%	0%	0%	0%
CLARITA	13%	17%	0%	0%
TOTALES	47%	53%	0%	0%



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.

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

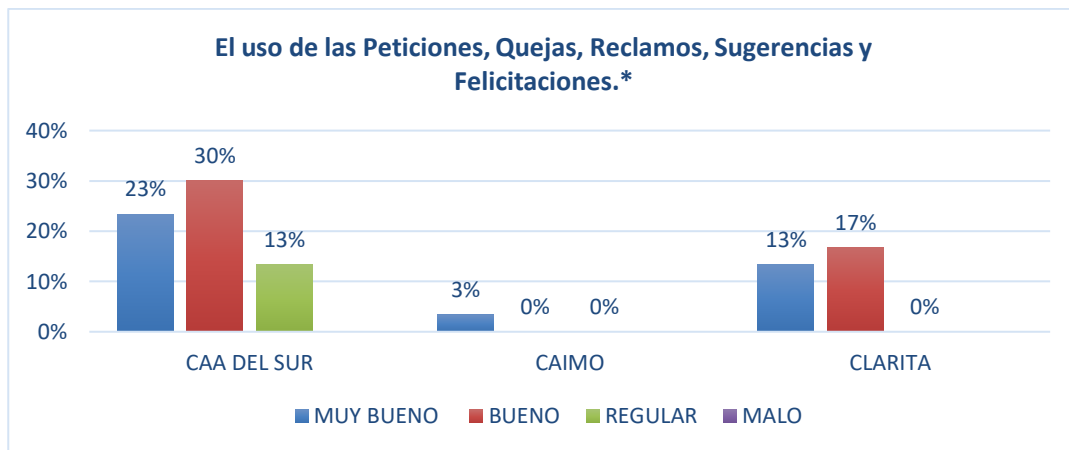
La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	33%	33%	0%	0%
CAIMO	3%	0%	0%	0%
CLARITA	7%	23%	0%	0%
TOTALES	43%	57%	0%	0%



De los 30 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.

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

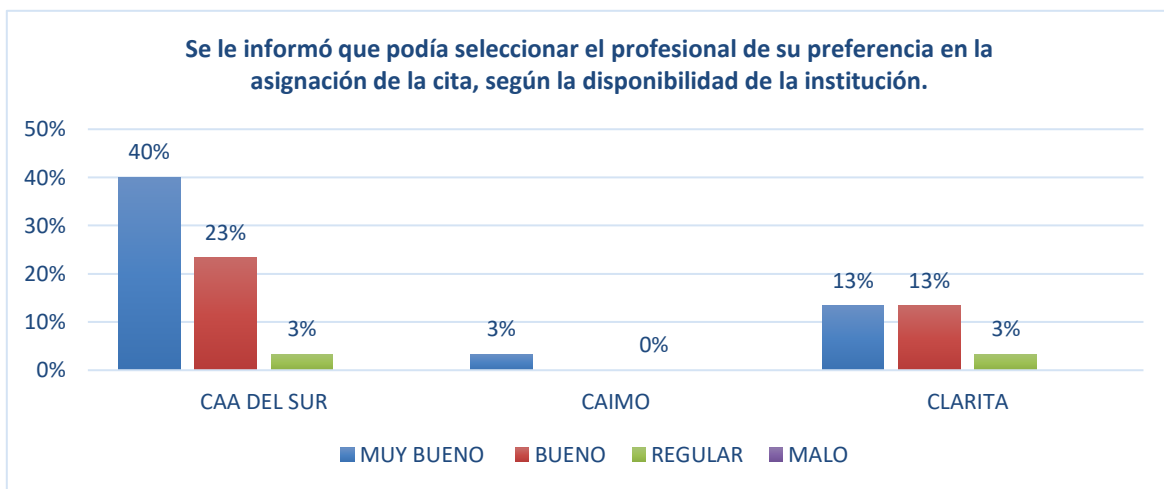
El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	23%	30%	13%	0%
CAIMO	3%	0%	0%	0%
CLARITA	13%	17%	0%	0%
TOTALES	40%	47%	13%	0%



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 87% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF. El 13% están regularmente satisfechos con la información recibida.

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

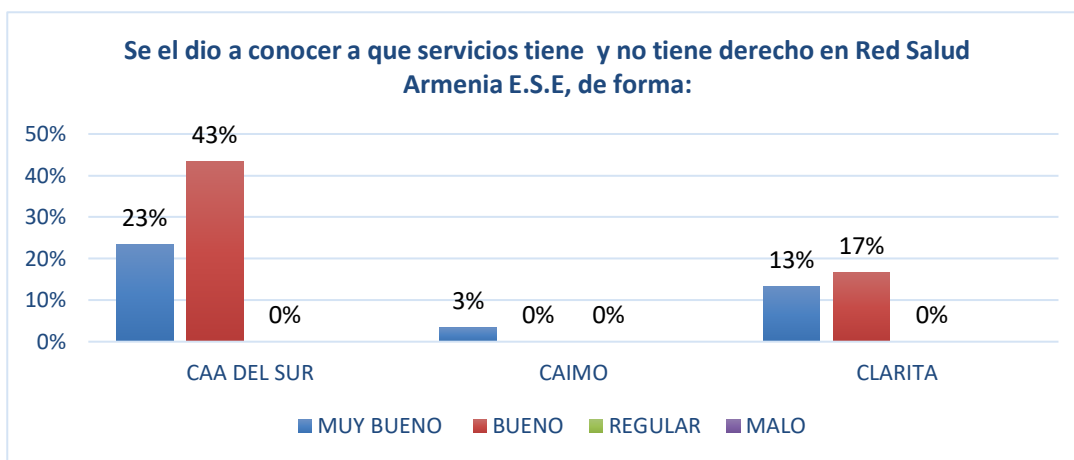
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.* (solo aplica para Medicina General, odontología Enfermería).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	40%	23%	3%	0%
CAIMO	3%	0%	0%	0%
CLARITA	13%	13%	3%	0%
TOTALES	57%	37%	7%	0%



De los 30 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 93% de los encuestados calificó que si se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia. El 7% de los usuarios encuestados informan que se le brindó información de forma regular.

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

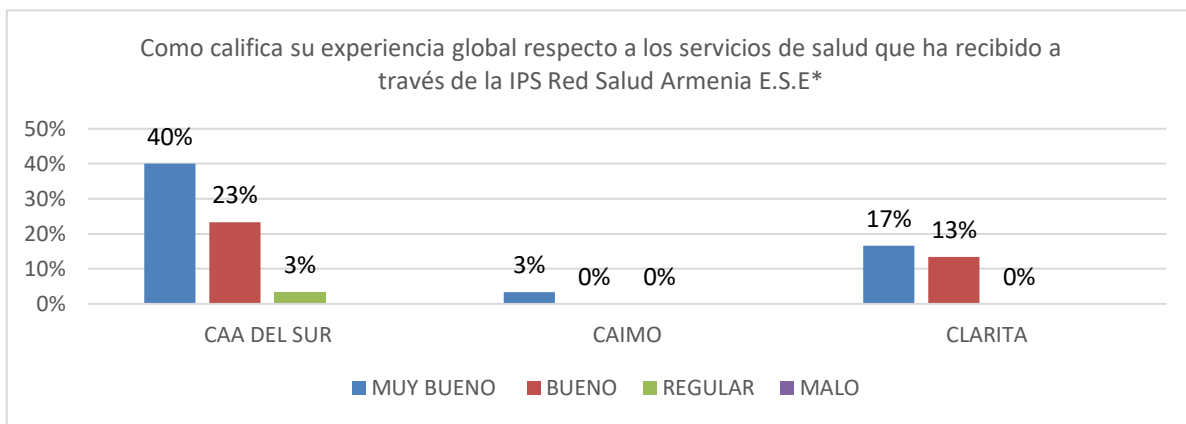
Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	23%	43%	0%	0%
CAIMO	3%	0%	0%	0%
CLARITA	13%	17%	0%	0%
TOTALES	40%	60%	0%	0%



De los 30 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 dio a conocer los servicios a los que tiene derecho.

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

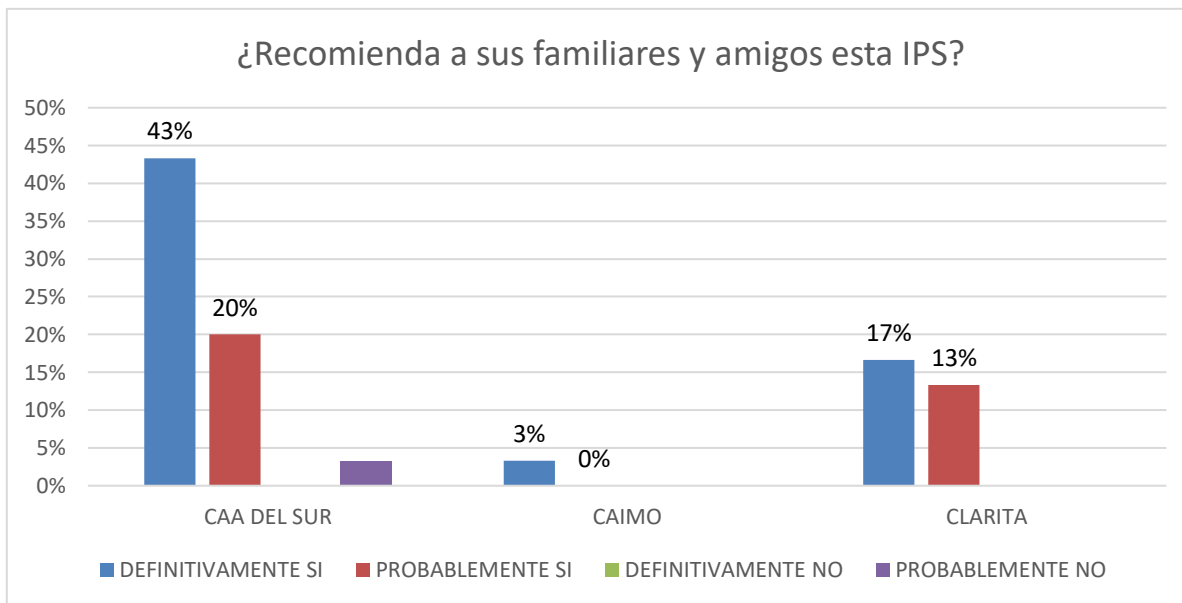
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	40%	23%	3%	0%
CAIMO	3%	0%	0%	0%
CLARITA	17%	13%	0%	0%
TOTALES	60%	37%	3%	0%



Se toman las opciones: muy buena (60%) y buena (37%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. Y un 3% esta insatisfecho, La percepción general con la I.P.S en el servicio de enfermería donde se midió la satisfacción, alcanzando un 97%.

6.3.8 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CAA DEL SUR	43%	20%	0%	3%
CAIMO	3%	0%	0%	0%
CLARITA	17%	13%	0%	0%
TOTALES	63%	33%	0%	3%

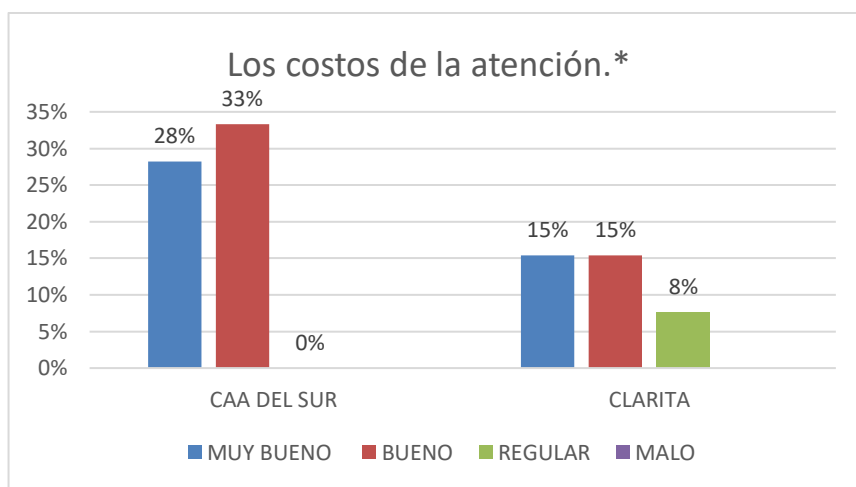


Podemos observar que del total de encuestados un 63% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 33% refiere que probablemente si. Y probablemente no un 3%.

6.4 LABORATORIO

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

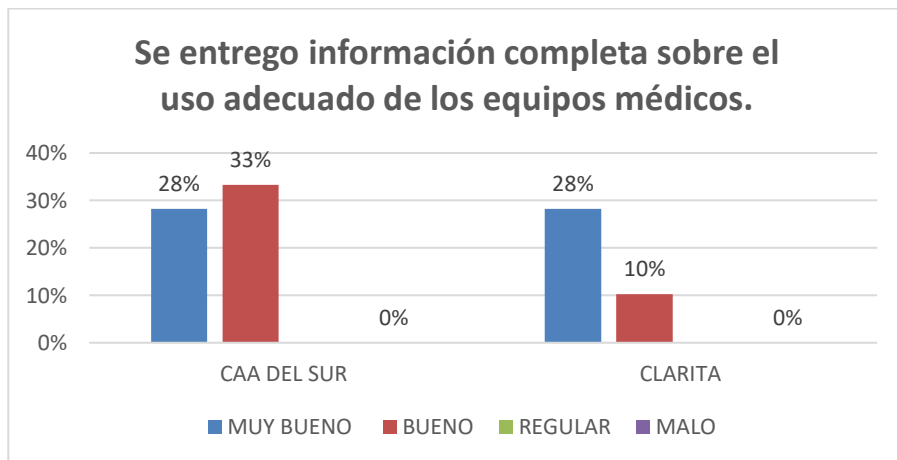
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	28%	33%	0%	0%
CLARITA	15%	15%	8%	0%
TOTALES	44%	49%	8%	0%



De los 39 usuarios encuestados el 8% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron **sobre los costos de la atención**. El 92% restante manifestaron satisfacción.

6.4.2 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.

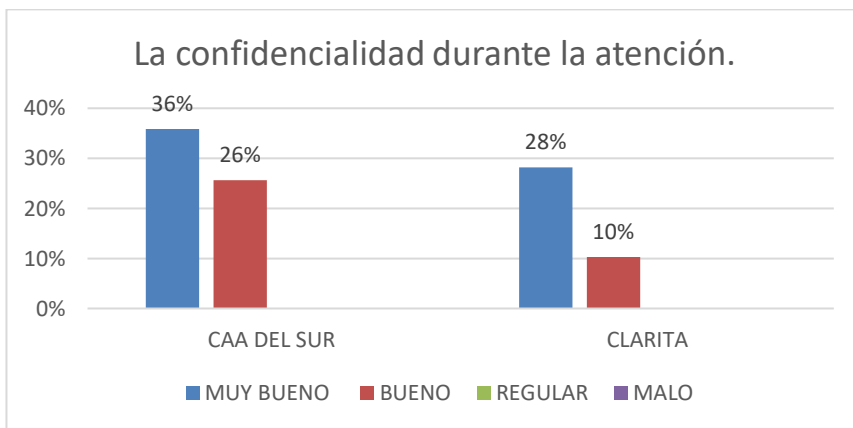
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	28%	33%	0%	0%
CLARITA	28%	10%	0%	0%
TOTALES	56%	44%	0%	0%



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.

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

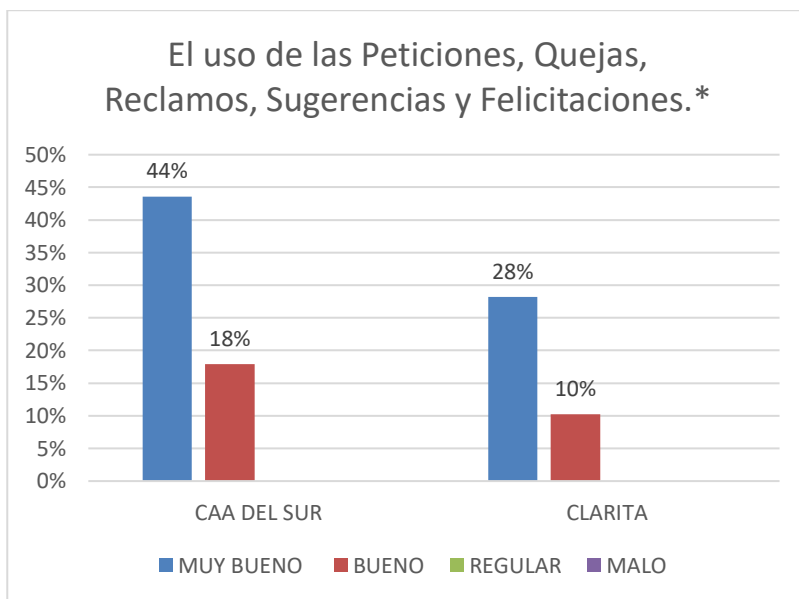
La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	36%	26%	0%	0%
CLARITA	28%	10%	0%	0%
TOTALES	64%	36%	0%	0%



De los 39 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.

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

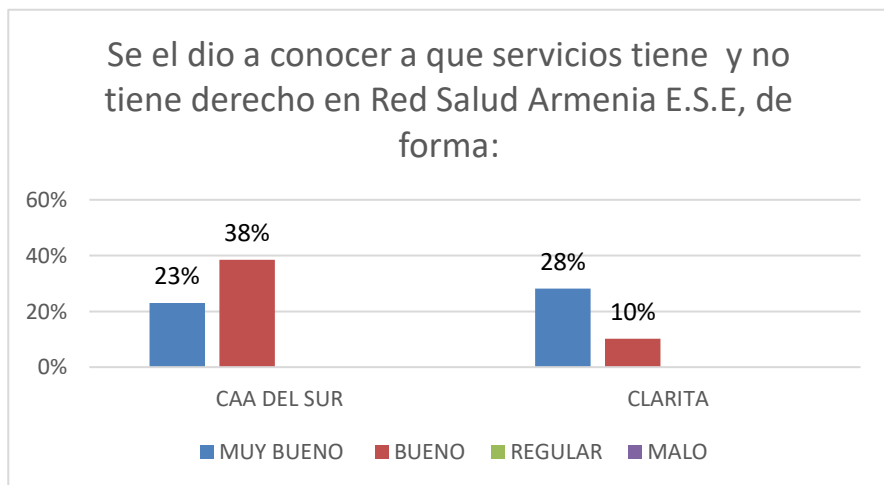
El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	44%	18%	0%	0%
CLARITA	28%	10%	0%	0%
TOTALES	72%	28%	0%	0%



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.

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

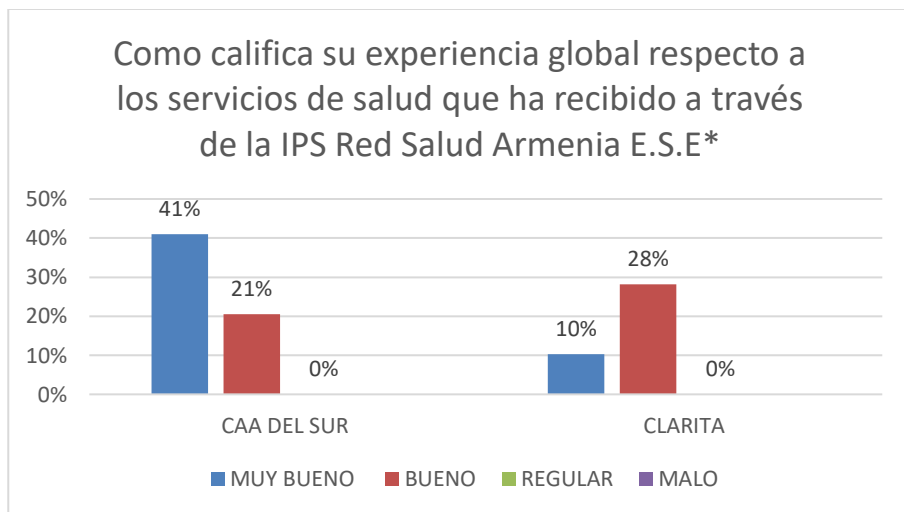
Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	23%	38%	0%	0%
CLARITA	28%	10%	0%	0%
TOTALES	51%	49%	0%	0%



De los 39 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 dio a conocer los servicios a los que tiene derecho.

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

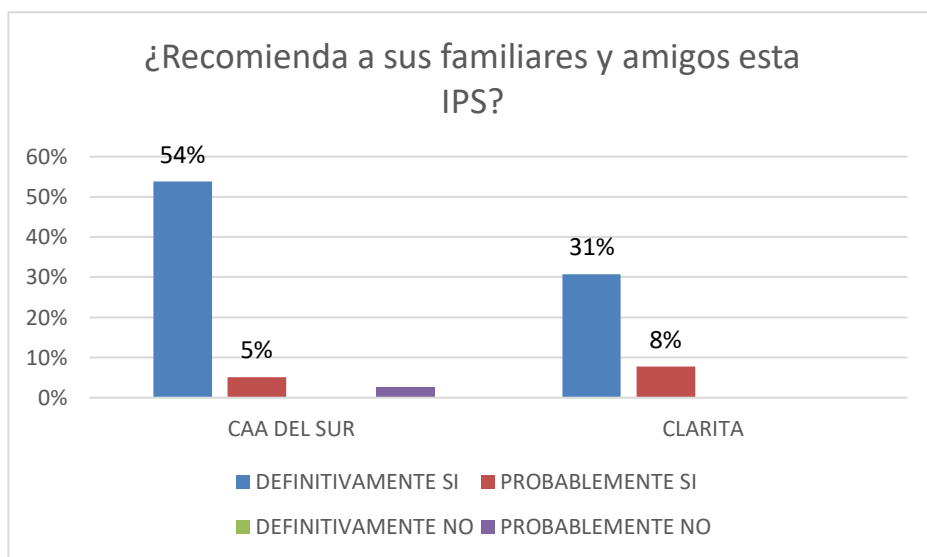
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	41%	21%	0%	0%
CLARITA	10%	28%	0%	0%
TOTALES	51%	49%	0%	0%



Se toman las opciones: muy buena (51%) y buena (49%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Laboratorio donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

6.4.7 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CAA DEL SUR	54%	5%	0%	3%
CLARITA	31%	8%	0%	0%
TOTALES	85%	13%	0%	3%



Podemos observar que del total de encuestados un 85% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 13% refiere que probablemente si.y probablemente no 3%.

7. GRUPO 3 DERECHO A SER PRIORIZADO

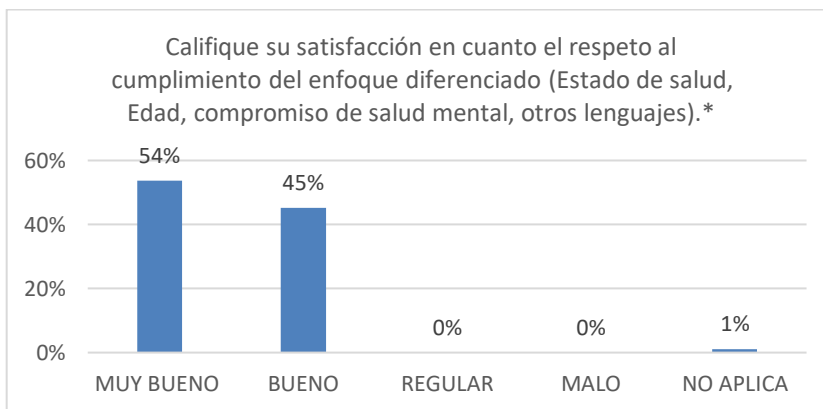
7.1 URGENCIAS

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

El Servicio de urgencias no se mide con oportunidad sino de acuerdo a la Resolución 5596 de 2015

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

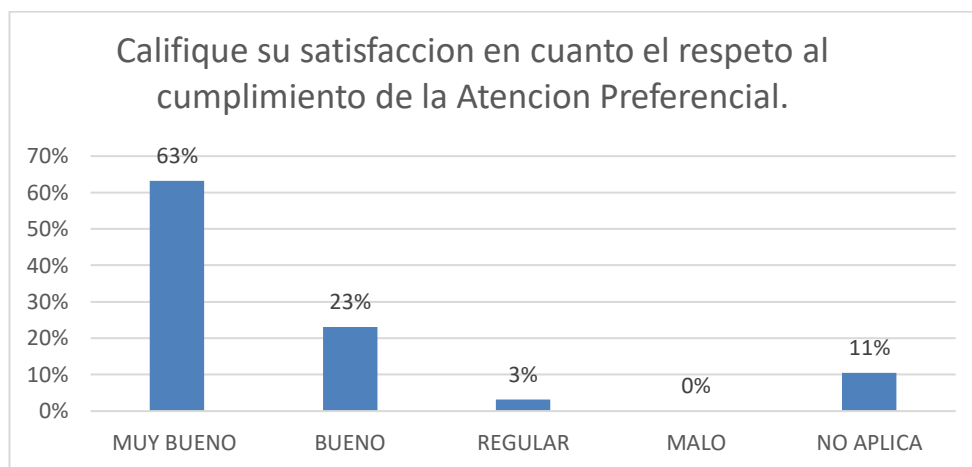
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	54%	45%	0%	0%	1%
TOTALES	54%	45%	0%	0%	1%



De los 95 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)**, dónde: El 1% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla la atención; el 99% restante están satisfechos.

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

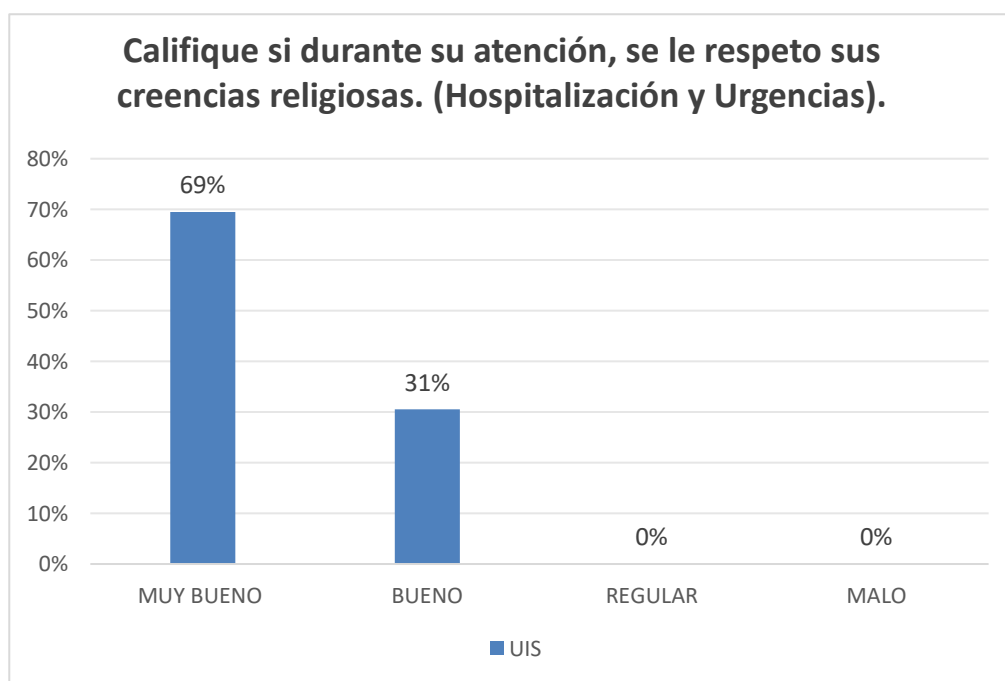
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	63%	23%	3%	0%	11%
TOTALES	63%	23%	3%	0%	11%



De los 95 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 86% están satisfechos; el 11% no aplica para las categorías de la atención preferencial y el 3% restante califico como regular la atención preferencial.

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

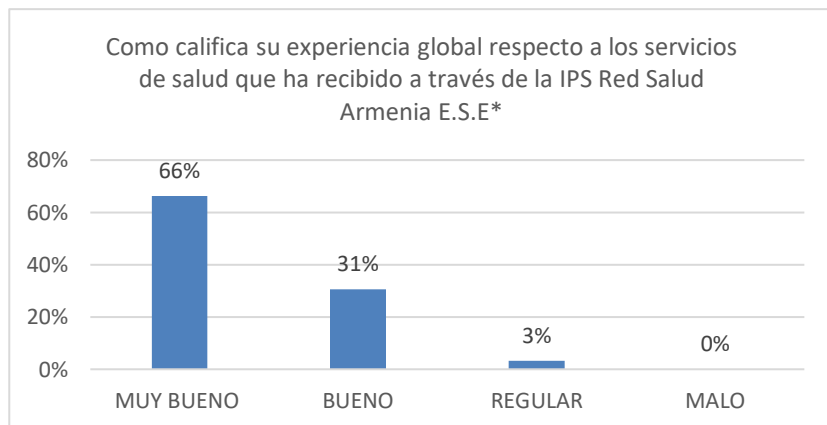
Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	69%	31%	0%	0%
TOTALES	69%	31%	0%	0%



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.

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

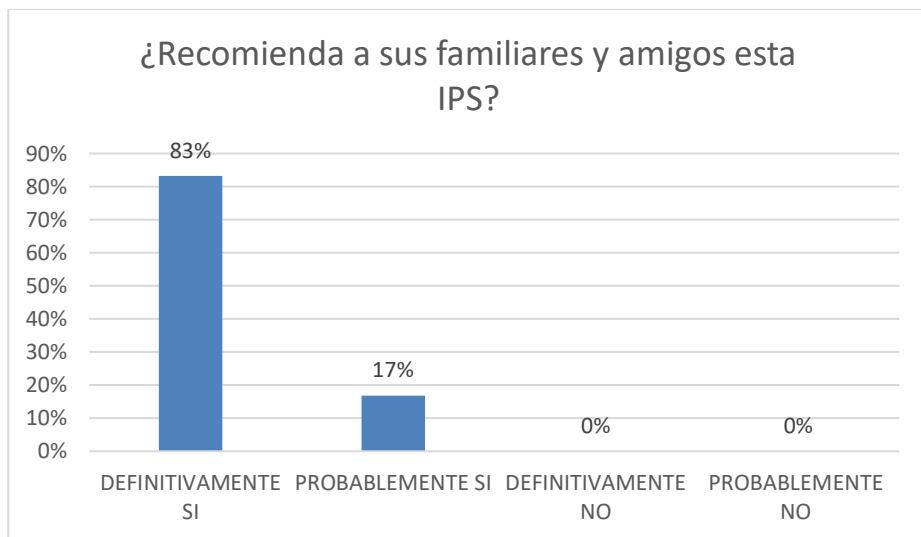
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	66%	31%	3%	0%	63	29	3	0
TOTALES	66%	31%	3%	0%	63	29	3	0



Se toman las opciones: muy buena (66%) y buena (31%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y regular un 3%. La percepción general con la I.P.S en el servicio de urgencias donde se midió la satisfacción, alcanzando un 97%.

7.1.6 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	83%	17%	0%	0%
TOTALES	83%	17%	0%	0%

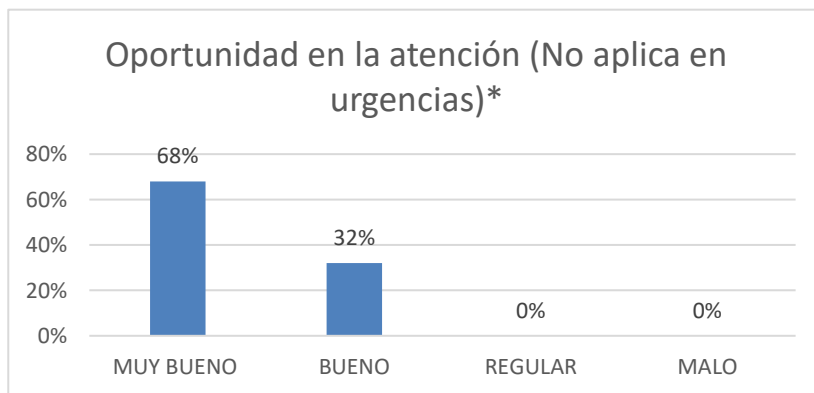


Podemos observar que del total de encuestados un 83% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 17% refiere que probablemente sí.

7.2 HOSPITALIZACION

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

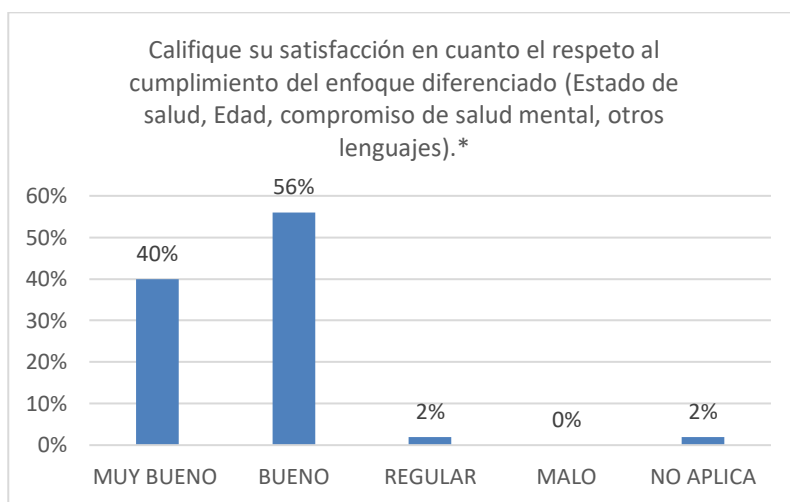
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	68%	32%	0%	0%
TOTALES	68%	32%	0%	0%



De los 50 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Oportunidad en la atención**. El 100% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena.

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

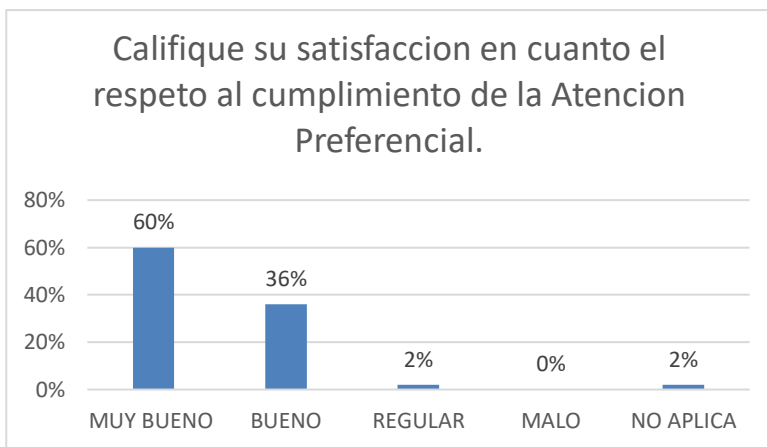
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	40%	56%	2%	0%	2%
TOTALES	40%	56%	2%	0%	2%



De los 50 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)**, dónde: El 96% están satisfechos. El 2% restante no aplican dentro de las categorías que contempla el enfoque diferencial. Y el 2% están regularmente satisfechos.

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

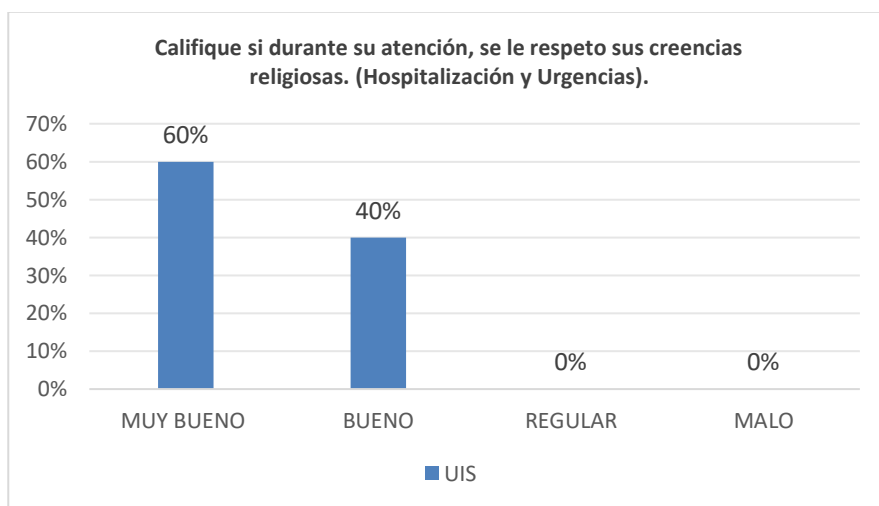
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	60%	36%	2%	0%	2%
TOTALES	60%	36%	2%	0%	2%



De los 50 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** donde: El 96% están satisfechos. El 2% restante no aplican dentro de las categorías de la atención preferencial. Y el 2% restante esta regularmente satisfechos.

7.2.4 Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).

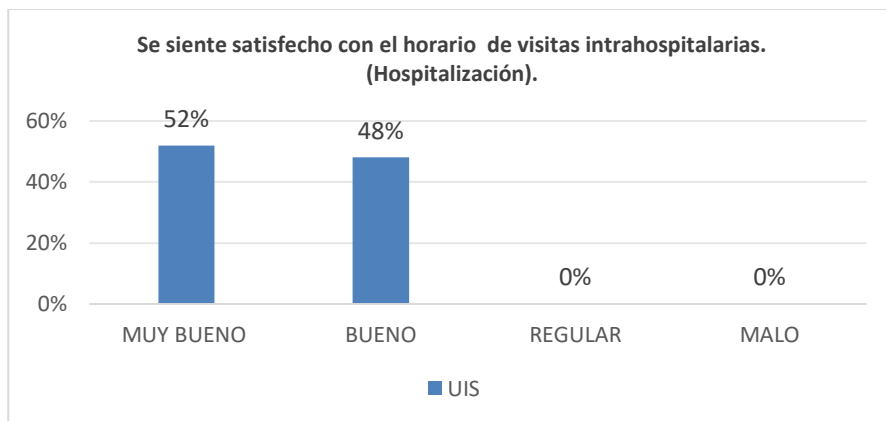
Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	60%	40%	0%	0%
TOTALES	60%	40%	0%	0%



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

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

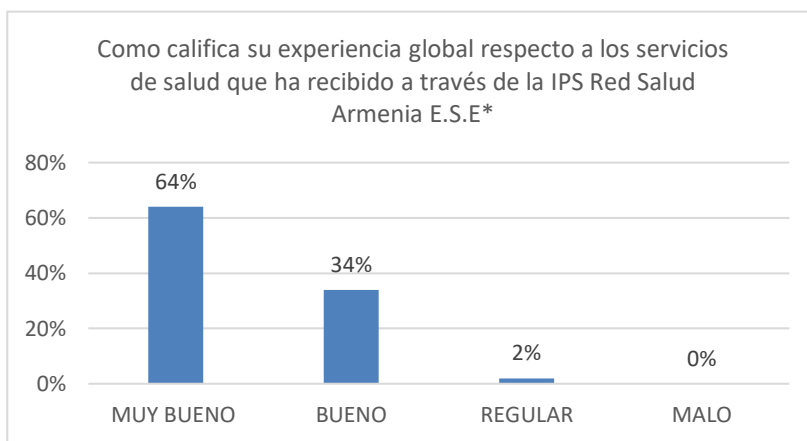
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	52%	48%	0%	0%
TOTALES	52%	48%	0%	0%



De 50 usuarios encuestados se le aplicó 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.

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

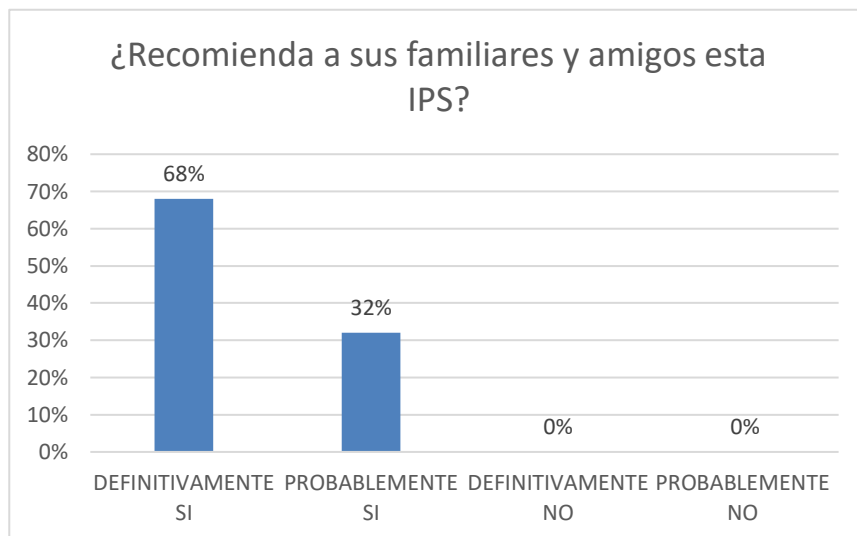
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	64%	34%	2%	0%
TOTALES	64%	34%	2%	0%



Se toman las opciones: muy buena (64%) y buena (34%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y un 2% esta regularmente satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de hospitalización donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

7.2.7 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	68%	32%	0%	0%
TOTALES	68%	32%	0%	0%

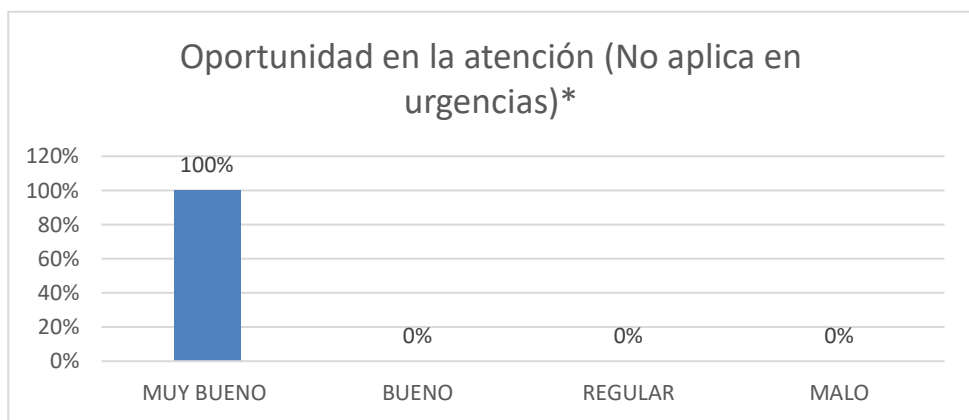


Podemos observar que del total de encuestados un 68% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 32% refiere que probablemente sí.

7.3 SALA DE PARTOS

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

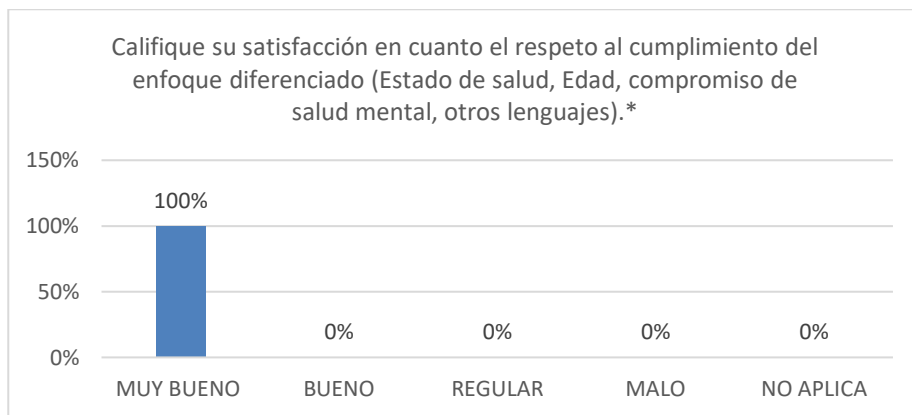
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	100%	0%	0%	0%
TOTALES	100%	0%	0%	0%



De los 3 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Oportunidad en la atención**. El 100% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena.

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

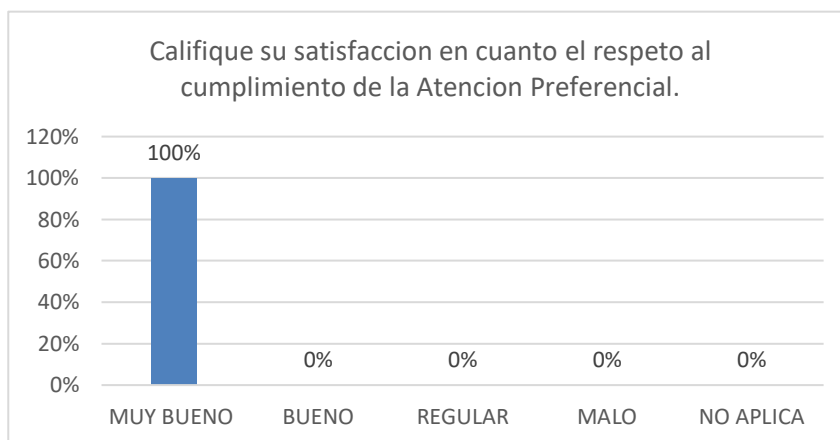
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	100%	0%	0%	0%	0%
TOTALES	100%	0%	0%	0%	0%



De los 3 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)**, dónde: El 100% están satisfechos.

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

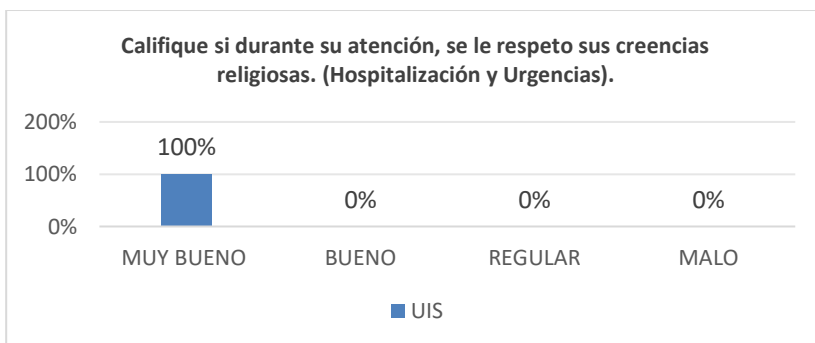
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	100%	0%	0%	0%	0%
TOTALES	100%	0%	0%	0%	0%



De los 3 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 100% están satisfechos con la atención preferencial.

7.3.4 Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).

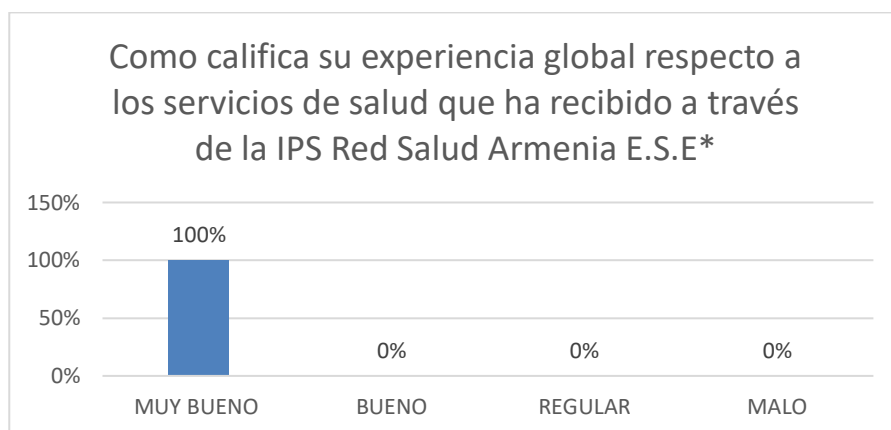
Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	100%	0%	0%	0%
TOTALES	100%	0%	0%	0%



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

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

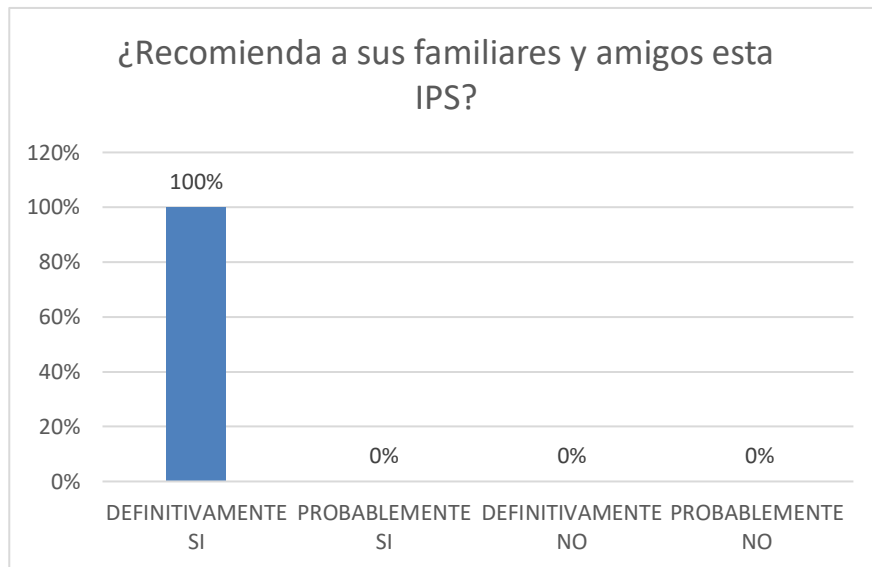
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	100%	0%	0%	0%
TOTALES	100%	0%	0%	0%



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

7.3.6 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

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



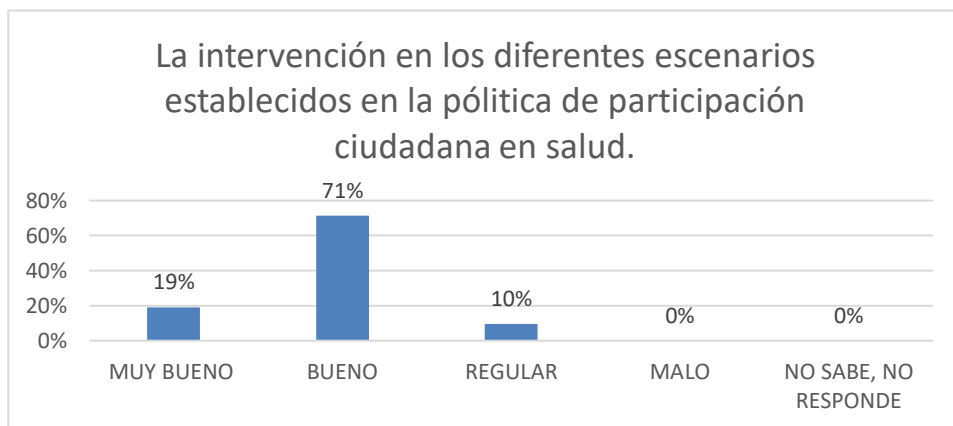
Podemos observar que del total de encuestados un 100% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S.

8. GRUPO 4 DERECHO A SER PRIORIZADO

8.1 MEDICINA GENERAL

8.1.1 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.

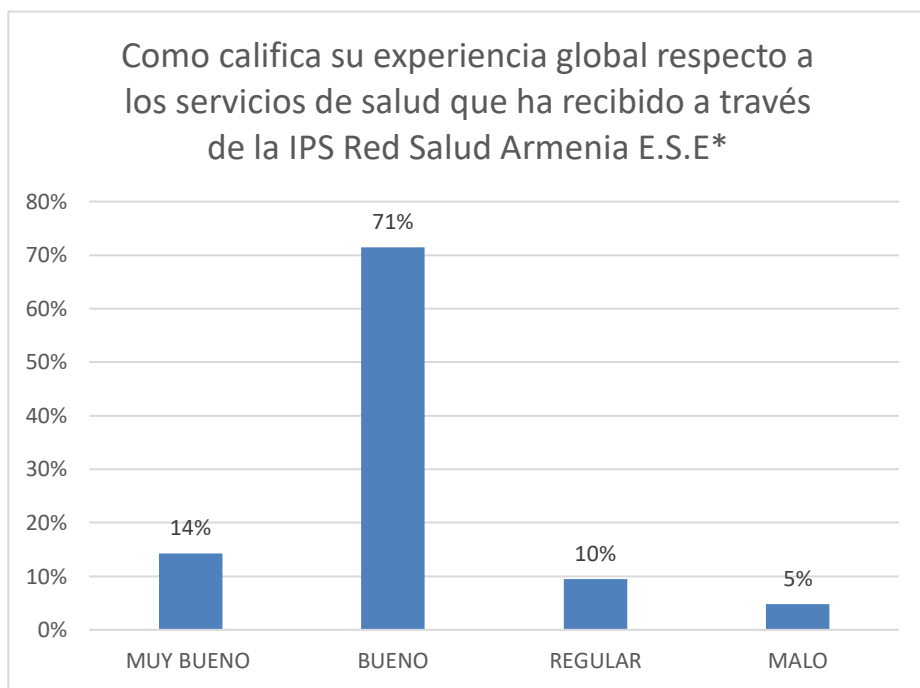
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
UIS	19%	71%	10%	0%	0%
TOTALES	19%	71%	10%	0%	0%



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 90% restante califico la pregunta entre buena y muy buena, y el 10% califica la regular.

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

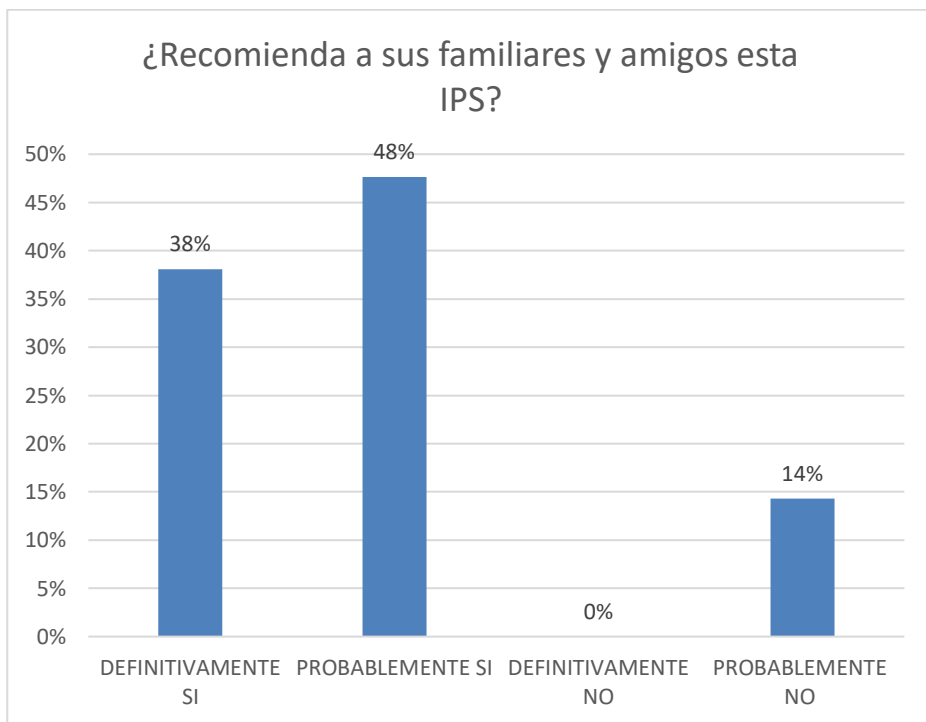
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	14%	71%	10%	5%
TOTALES	14%	71%	10%	5%



Se toman las opciones: muy buena (14%) y buena (71%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. Regular (10%), y malo (5%). La percepción general con la I.P.S en el servicio de Medicina General y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 86%.

8.1.3 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	38%	48%	0%	14%
TOTALES	38%	48%	0%	14%

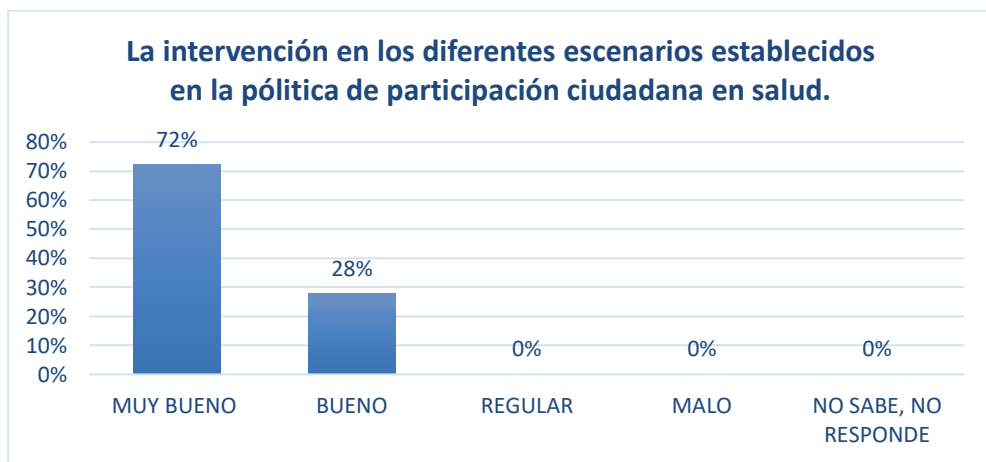


Podemos observar que del total de encuestados un 38%, manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S. y un 38% probablemente sí.

8.2 ENFERMERIA

8.2.1 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.

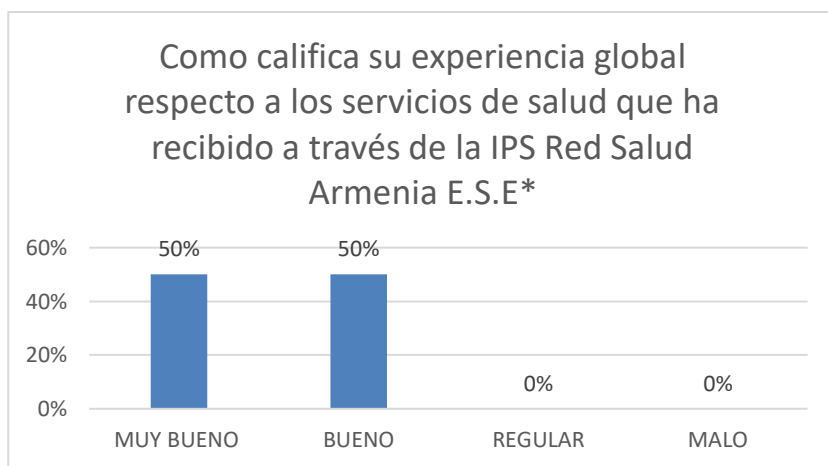
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
UIS	72%	28%	0%	0%	0%
TOTALES	72%	28%	0%	0%	0%



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 100% califico la pregunta entre buena y muy buena.

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

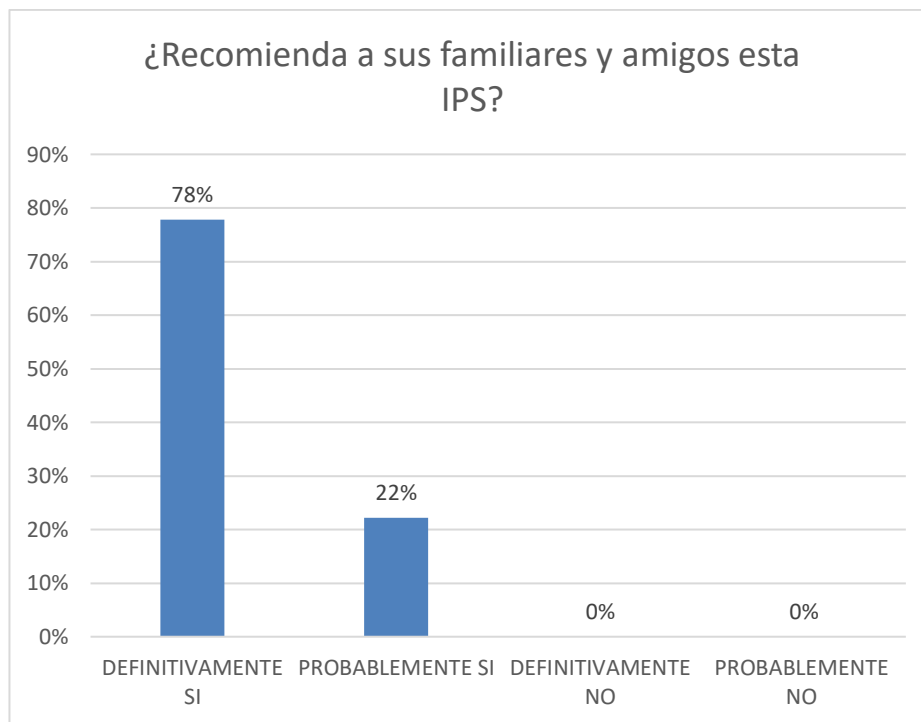
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	50%	50%	0%	0%
TOTALES	50%	50%	0%	0%



Se toman las opciones: muy buena (50%) y buena (50%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de enfermería y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 100%.

8.2.3 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	78%	22%	0%	0%
TOTALES	78%	22%	0%	0%

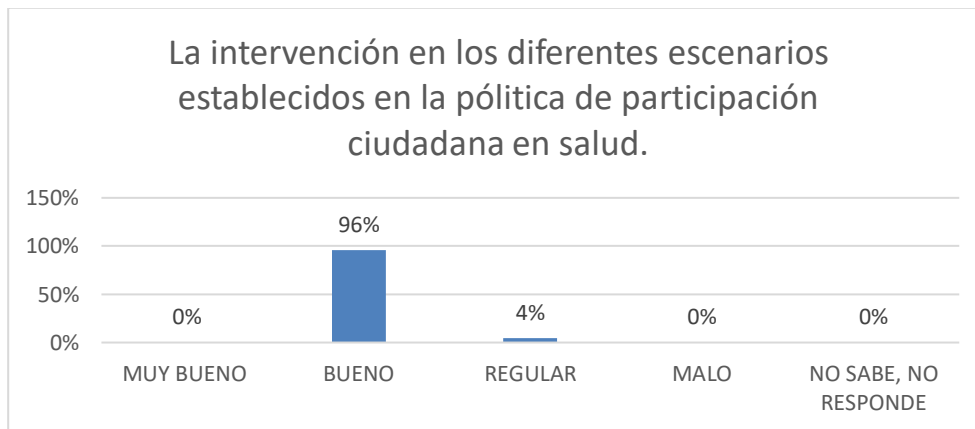


Podemos observar que del total de encuestados un 78% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; un 22% refiere que probablemente sí.

8.3 LABORATORIO

8.3.1 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
UIS	0%	96%	4%	0%	0%
TOTALES	0%	96%	4%	0%	0%



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 96% calificó la pregunta en buena, y el 4% regular.

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

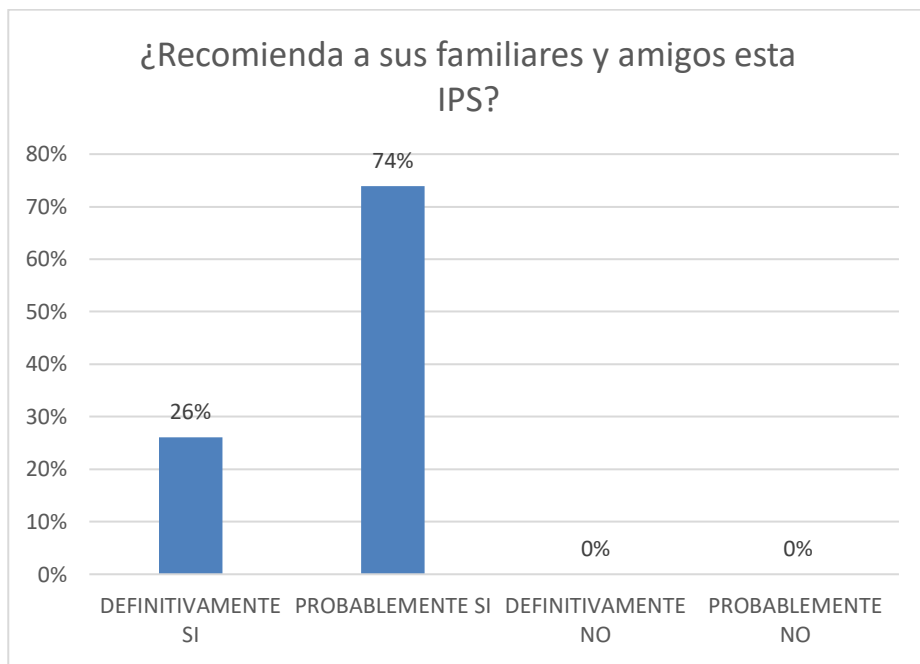
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	87%	0%	13%	0%
TOTALES	87%	0%	13%	0%



Se toman las opciones: muy buena (87%) y buena (0%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho un (13%) esta regularmente satisfechos. La percepción general con la I.P.S en el servicio de laboratorio se midió sobre el 95% de la satisfacción, y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 96%.

8.3.3 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	26%	74%	0%	0%
TOTALES	26%	74%	0%	0%

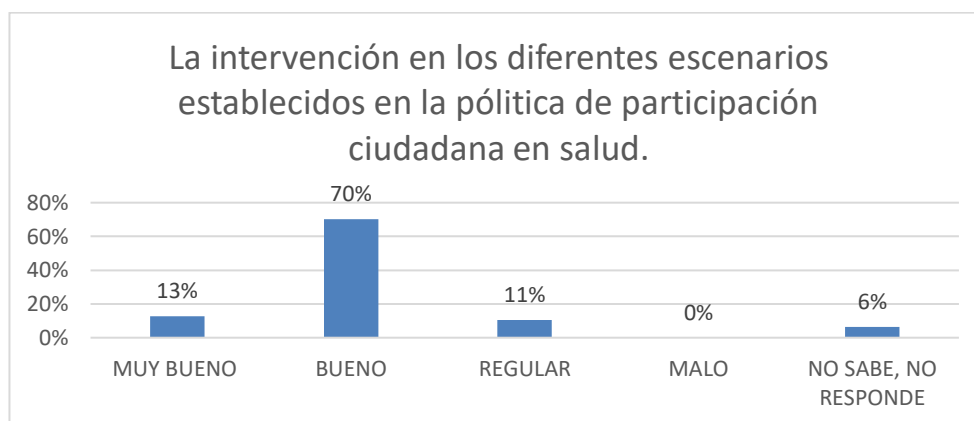


Podemos observar que del total de encuestados un 26% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; un 74% refiere que probablemente no.

8.4 FARMACIA UIS

8.4.1 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.

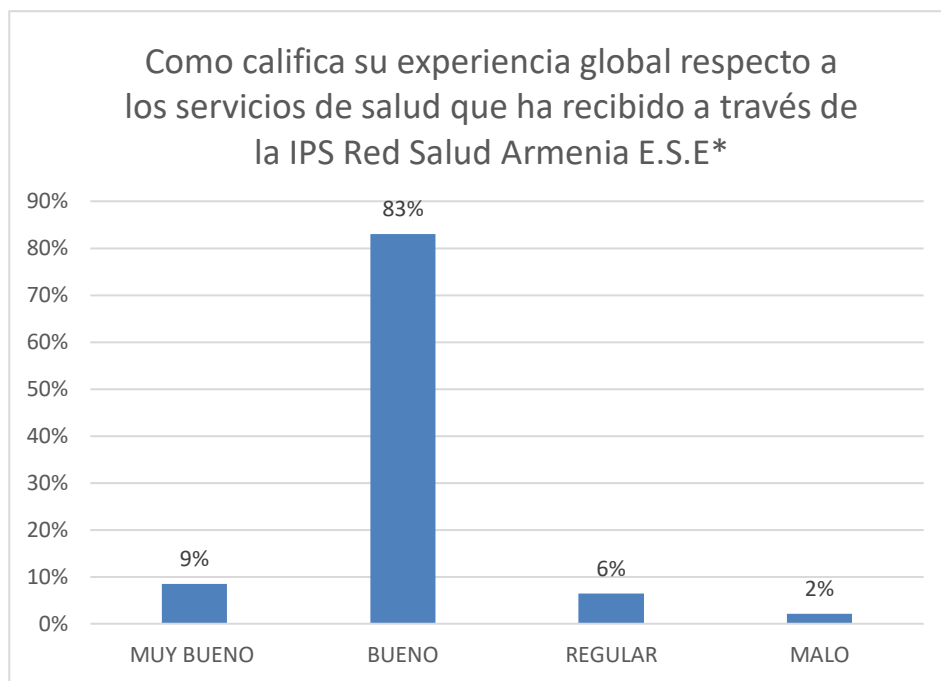
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
UIS	13%	70%	11%	0%	6%
TOTALES	13%	70%	11%	0%	6%



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 73% califico la pregunta en muy buena y buena , y el 6% no califica la pregunta entre las variables no saben del tema. El 11% están satisfechos de forma regular.

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

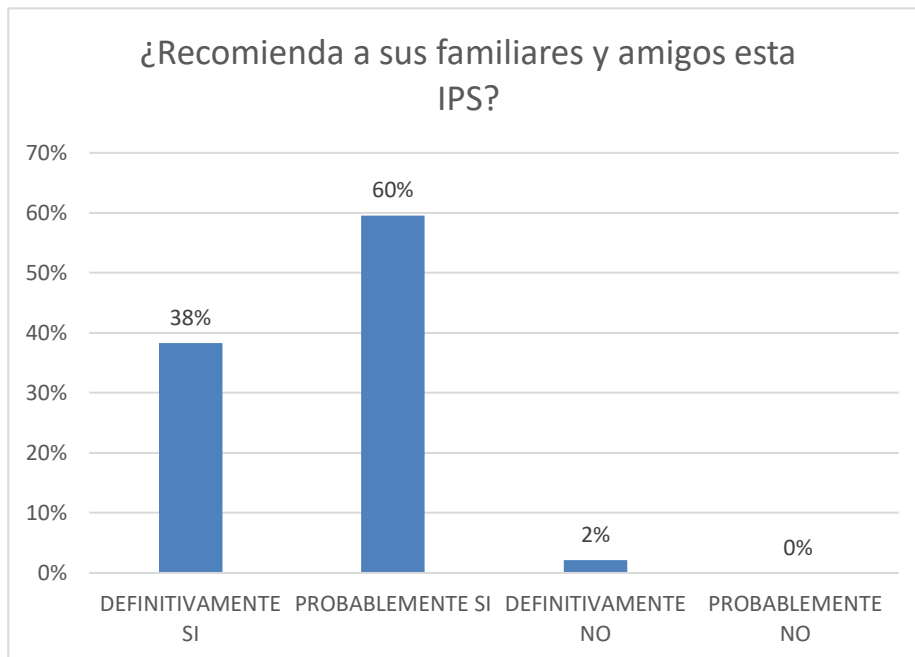
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	9%	83%	6%	2%
TOTALES	9%	83%	6%	2%



Se toman las opciones: muy buena (9%) y buena (83%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y regular (6%) y malo (2%) donde el usuario se encuentra insatisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de farmacia UIS se midió sobre el 95% de la satisfacción, y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 91%.

8.4.3 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	38%	60%	2%	0%
TOTALES	38%	60%	2%	0%

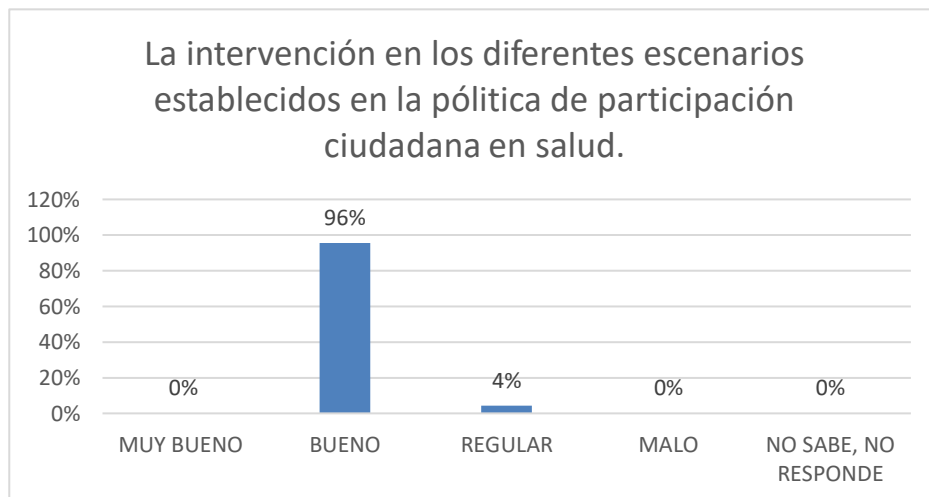


Podemos observar que del total de encuestados un 38% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; un 60% refiere que probablemente no. Y un 2% refiere que definitivamente no.

8.5 FARMACIA PILOTO URIBE

8.5.1 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.

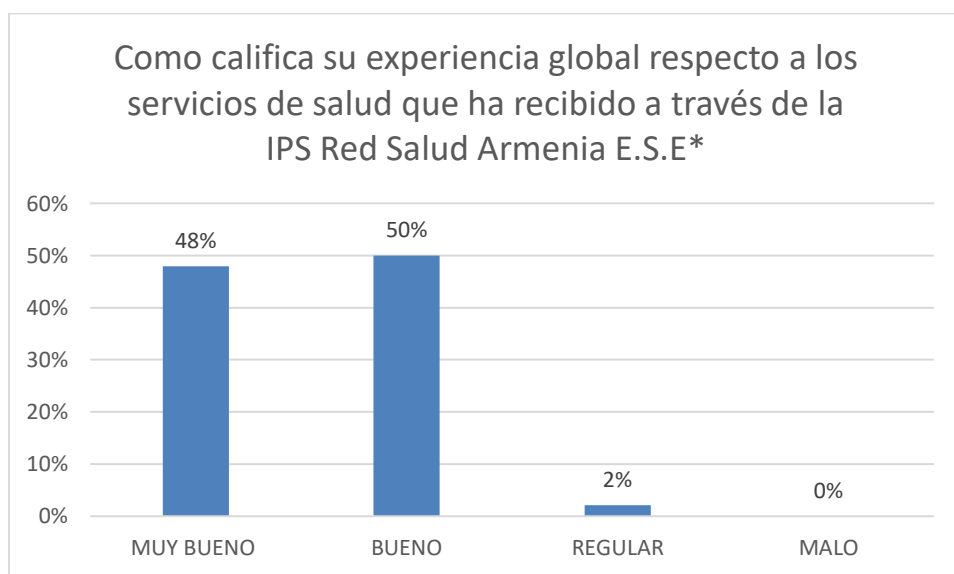
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
UIS	31%	31%	0%	0%	38%
TOTALES	31%	31%	0%	0%	38%



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 96% calificó la pregunta en buena y muy buena, y el 4% califica regular.

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

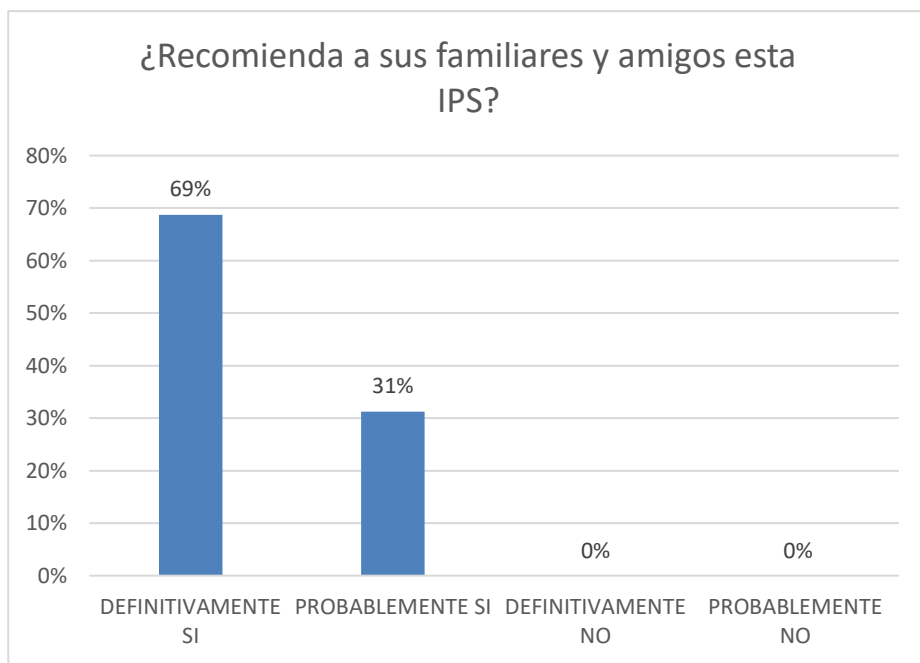
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	48%	50%	2%	0%
TOTALES	48%	50%	2%	0%



Se toman las opciones: muy buena (48%) y buena (50%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y un (2%) regularmente satisfechos. La percepción general con la I.P.S en el servicio de farmacia Piloto, y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 98%.

8.5.3 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	69%	31%	0%	0%
TOTALES	69%	31%	0%	0%



Podemos observar que del total de encuestados un 69% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; un 31% refiere que probablemente no.

9. ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN

SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS POR SERVICIO	TOTAL, ENCUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS		% DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO
		NEGATIVAS		
		POSITIVAS	NEGATIVAS	
MEDICINA GENERAL	95	90	5	95%
ODONTOLOGIA	95	94	1	99%
ENFERMERIA	94	92	2	98%
LABORATORIO	95	92	3	97%
FARMACIA	95	90	5	95%
URGENCIAS	95	92	3	97%
HOSPITALIZACIÓN	50	49	1	98%
PARTOS	3	3	0	100%
TOTAL	622	602	20	97%

Cuadro: Satisfacción global segundo 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	PROMEDIO X PREG II TRIMESTRE 2025
Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a:									
Al respeto a sus derechos.*	88%	98%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	97%
Trato digno*	100%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	100%
Seguridad y calidad *	100%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	100%
Privacidad en la atención*	100%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	100%
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.*	97%	98%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	98%
Califique si durante su atención se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y urgencias).	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%	100%
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	100%
Se sintio satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	100%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	100%
Segunda opinión médica si la requería*	94%	94%	96%	NA	NA	NA	NA	NA	95%
Se sintio satisfecho con la informacion recibida en cuanto a :									
Los costos de la atención.*	93%	93%	93%	92%	NA	NA	NA	NA	93%
Se entrego información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	100%	95%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	97%
Confidencialidad durante la atención*	100%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	100%
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	100%	100%	87%	100%	NA	NA	NA	NA	97%
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	100%	98%	93%	NA	NA	NA	NA	NA	97%
Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	100%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	100%
Califique el respeto durante su atencion teniendo en cuenta las prioridades de la ESE:									
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	NA	NA	NA	NA	NA	0%	100%	100%	100%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	NA	NA	NA	NA	NA	100%	98%	100%	99%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial	NA	NA	NA	NA	NA	97%	98%	100%	97%
Califique el respeto durante su atencion teniendo en cuenta las participacion de la ESE:									
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	90%	NA	100%	96%	95%	NA	NA	NA	95%

Atentamente,



MARIA JULIANA MARIN P.
Líder SIAU