

120-28.01

## INFORME

# ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CUARTO TRIMESTRE 2024

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



## OFICINA SIAU

## Contenido

1.	INTRODUCCIÓN: .....	8
2.	ESTRATEGIA PARA LA MEDICIÓN .....	8
2.1.	OBJETIVO .....	8
3.	FICHA TÉCNICA.....	9
4.	ANÁLISIS POR GRUPO DE DERECHOS Y SERVICIOS .....	9
5	GRUPO 1. DERECHO A RECIBIR .....	11
5.1	MEDICINA GENERAL .....	11
5.1.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.	11
5.1.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno. ....	12
5.1.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.	13
5.1.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	14
5.1.5	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	15
5.1.6	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	16
5.1.7	Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.....	17
5.1.8	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? .....	18
5.1.9	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?.....	19
5.2	ENFERMERIA.....	20
5.2.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.	20
5.2.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno. ....	21
5.2.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.	22
5.2.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	23
5.2.5	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	24
5.2.6	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	25
5.2.7	Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.....	26
5.2.8	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? .....	27
5.2.9	Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?.....	28
5.3	LABORATORIO .....	29

5.3.1 derechos.	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus 29
5.3.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno. .... 30
5.3.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad. 31
5.3.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención. 32
5.3.5 atención.	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su 33
5.3.6 atención.	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su 34
5.3.7	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? ..... 35
5.3.8	Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS? ..... 36
5.4	FARMACIA UIS ..... 37
5.4.1 derechos.	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus 37
5.4.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno. .... 38
5.4.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad. 39
5.4.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención. 40
5.4.5 atención.	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su 41
5.4.6 atención.	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su 42
5.4.7	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? ..... 43
5.4.8	Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS? ..... 44
5.5	FARMACIA PILOTO URIBE ..... 45
5.5.1 derechos.	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus 45
5.5.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno. .... 46
5.5.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad. 47
5.5.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención. 48
5.5.5 atención.	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su 49
5.5.6 atención.	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su 50
5.5.7	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? ..... 51
5.5.8	Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS? ..... 52

<b>6</b>	<b>GRUPO 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:</b>	<b>53</b>
<b>6.1</b>	<b>URGENCIAS</b>	<b>53</b>
<b>6.1.1</b>	<b>Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.</b>	<b>53</b>
<b>6.1.2</b>	<b>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.</b>	<b>54</b>
<b>6.1.3</b>	<b>Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.</b>	<b>55</b>
<b>6.1.4</b>	<b>Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.</b>	<b>56</b>
<b>6.1.5</b>	<b>Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.</b>	<b>57</b>
<b>6.1.6</b>	<b>Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:</b>	<b>58</b>
<b>6.1.7</b>	<b>Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización, Urgencias y Sala partos )</b>	<b>59</b>
<b>6.1.8</b>	<b>¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?</b>	<b>60</b>
<b>6.1.9</b>	<b>¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?</b>	<b>61</b>
<b>6.2</b>	<b>HOSPITALIZACION</b>	<b>62</b>
<b>6.2.1</b>	<b>Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.</b>	<b>62</b>
<b>6.2.2</b>	<b>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.</b>	<b>63</b>
<b>6.2.3</b>	<b>Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.</b>	<b>64</b>
<b>6.2.4</b>	<b>Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.</b>	<b>65</b>
<b>6.2.5</b>	<b>Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:</b>	<b>66</b>
<b>6.2.6</b>	<b>Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).</b>	<b>67</b>
<b>6.2.7</b>	<b>Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).</b>	<b>68</b>
<b>6.2.8</b>	<b>Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?</b>	<b>69</b>
<b>6.2.9</b>	<b>¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?</b>	<b>70</b>
<b>6.3</b>	<b>SALA DE PARTOS</b>	<b>71</b>
<b>6.3.1</b>	<b>Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.</b>	<b>71</b>



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.	72
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.	73
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.	74
6.3.5	Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	75
6.3.6	Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas.	76
6.3.7	Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Sala de partos).	77
6.3.8	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	78
6.3.9	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	79
7	GRUPO 3 DERECHO A SER PRIORIZADO	80
7.1	MEDICINA GENERAL	80
7.1.1	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	80
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).	81
7.1.3	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	82
7.1.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	83
7.1.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	84
7.2	ODONTOLOGIA	85
7.2.1	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	85
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).	86
7.2.3	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	87
7.2.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	88
7.2.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	89
7.3	ENFERMERIA	90
7.3.1	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	90
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).	91

7.3.3 Preferencial.	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención 92
7.3.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? ..... 93
7.3.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?..... 94
8.1	LABORATORIO..... 95
8.1.1	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención. .... 95
8.1.2	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes). .... 96
8.1.3 Preferencial.	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención 97
8.1.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? ..... 98
8.1.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?..... 99
8	GRUPO 4 DERECHO A SER PRIORIZADO ..... 100
8.1	MEDICINA GENERAL ..... 100
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. .... 100
8.1.2	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? ..... 101
8.1.3	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?..... 102
8.2	ODONTOLOGIA ..... 103
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. .... 103
8.2.2	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? ..... 104
8.2.3	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?..... 105
8.3	ENFERMERIA..... 106
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. .... 106
8.3.2	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? ..... 107
8.3.3	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?..... 108
8.3	LABORATORIO..... 109
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. .... 109

8.3.2	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? .....	110
8.3.3	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?.....	111
9	ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN .....	112

## 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

### 2.1.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 estipulo 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			
TIPO DE AUDITORIA	AÑO	TRIMESTRE	APLICADAS
MEDICINA GENERAL	381	95	95
ODONTOLOGIA	378	95	95
ENFERMERIA	376	94	94
LABORATORIO	379	95	95
FARMACIA UIS	379	95	95
FARMACIA PILOTO	156	78	78
URGENCIAS	379	95	95
HOSPITALIZACIÓN	203	50	50
PARTOS	40	10	10
<b>TOTAL</b>	<b>2671</b>	<b>707</b>	<b>707</b>

### 3. FICHA TÉCNICA

<b>Título</b>	<i>Encuesta de Satisfacción de los usuarios de RedSalud Armenia ESE</i>
<b>Unidad de Muestreo</b>	<i>Usuarios Red Salud Armenia ESE</i>
<b>Tipo de Encuesta</b>	<i>Directa, medio telefónico</i>
<b>Sitio de Encuesta</b>	<i>7 Centros de Atención y la Unidad Intermedia del Sur</i>
<b>Fecha de Iniciación de Encuestas</b>	<i>JULIO de 2024</i>
<b>Fecha de Terminación de Encuestas</b>	<i>SEPTIEMBRE de 2024</i>
<b>Fecha de iniciación del procesamiento de datos</b>	<i>01 OCTUBRE de 2024</i>
<b>Fecha de terminación del procesamiento de datos</b>	<i>16 OCTUBRE de 2024</i>
<b>Fecha Final de entrega de informe</b>	<i>17 OCTUBRE de 2024</i>

### 4. ANÁLISIS POR GRUPO DE DERECHOS Y SERVICIOS

#### GRUPO 1: DERECHO A RECIBIR

AREA	UIS TOTALES
MEDICINA GENERAL	25
ENFERMERIA	15
LABORATORIO	23
FARMACIA	95
<b>TOTALES</b>	<b>158</b>

Se realizaron 158 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

#### GRUPO 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

AREA	UIS TOTALES
URGENCIAS	95
HOSPITALIZACIONES	50
SALA DE PARTOS	10
<b>TOTALES</b>	<b>155</b>

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

### GRUPO 3 DERECHO A SER PRIORIZADO

AREA	CORREA GRILLO	PARAISO	PILOTO URIBE	SANTA RITA	UIS	TOTALES
MEDICINA GENERAL		7	17	4		28
ODONTOLOGIA		8	23	5	19	55
ENFERMERIA	9	8	19	8		44
LABORATORIO	15		19			34
<b>TOTALES</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>78</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>161</b>

Se realizaron 161 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

### GRUPO 4 DERECHO A PARTICIPAR

AREA	CAA DEL SUR	EL CAIMO	LA CLARITA	CORREA GRILLO	TOTAL
MEDICINA GENERAL	22	3	9	8	42
ODONTOLOGIA	19	3	8	10	40
ENFERMERIA	23	3	9		35
LABORATORIO	23		15		38
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>9</b>	<b>41</b>	<b>18</b>	<b>155</b>

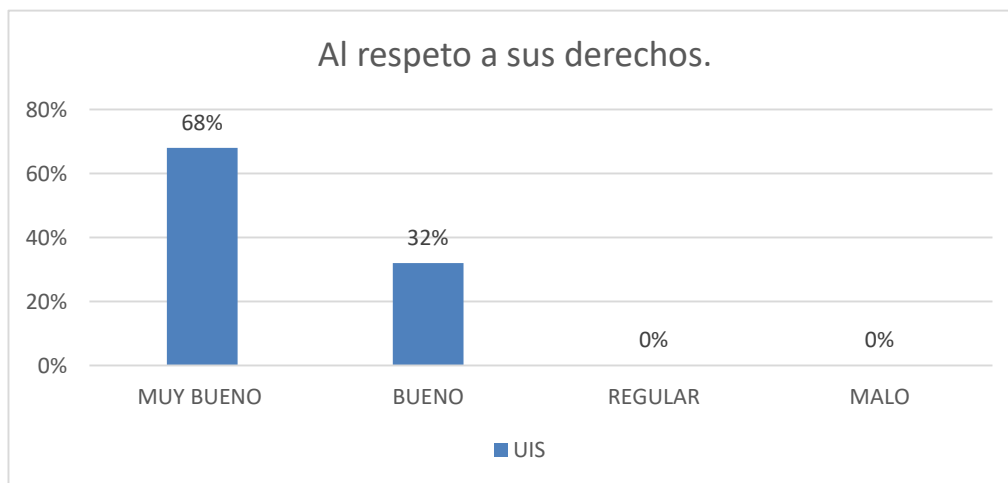
Se realizaron 155 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

## 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
UIS	68%	32%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>68%</b>	<b>32%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

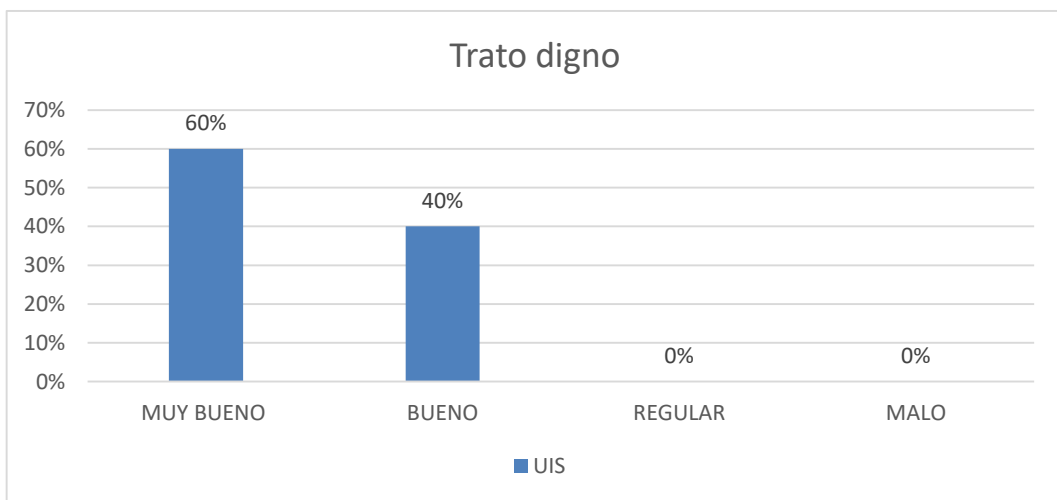


De los 25 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.



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

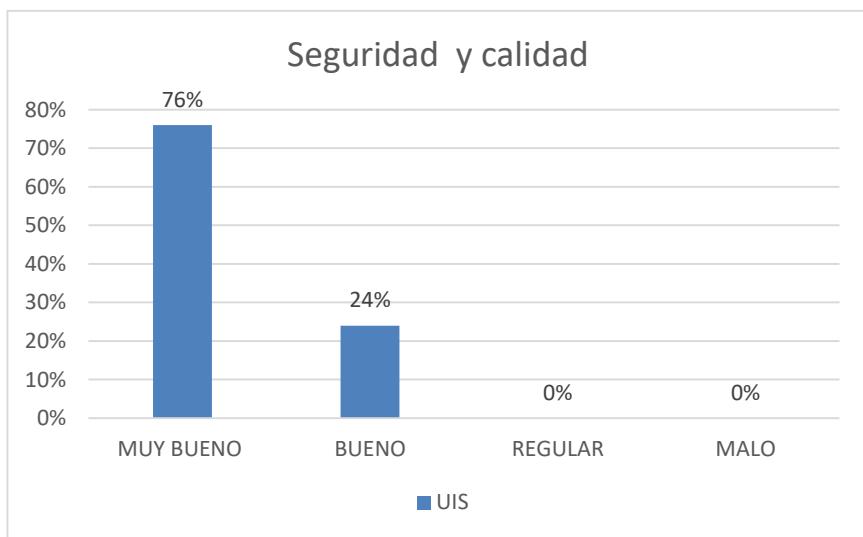
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	60%	40%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 25 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.

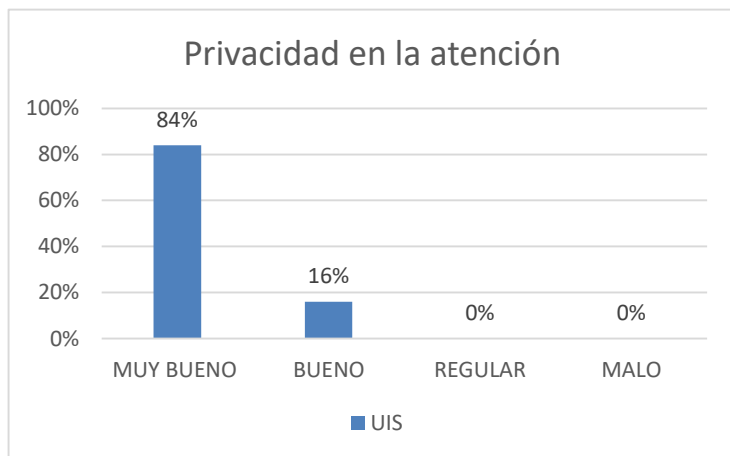
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	76%	24%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>76%</b>	<b>24%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



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 25 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.

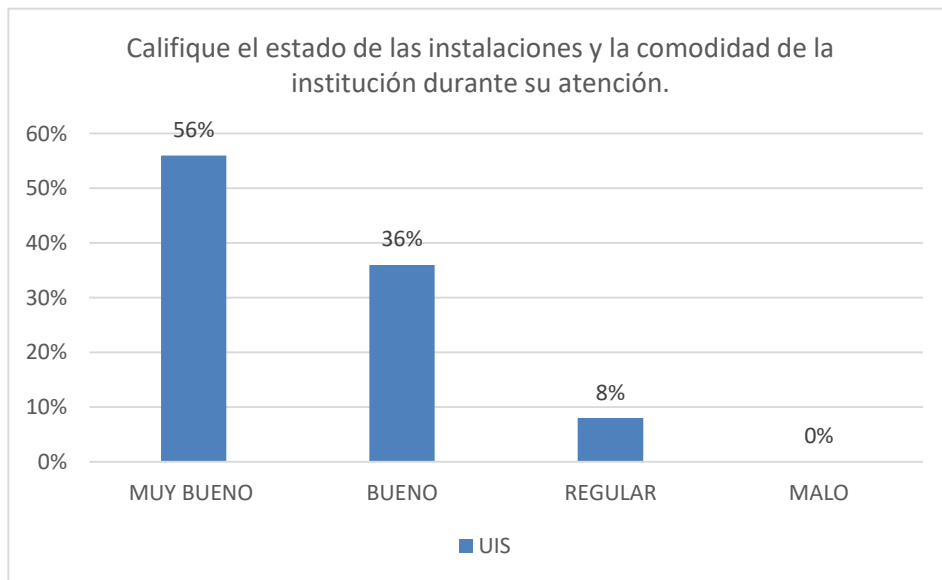
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	84%	16%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>84%</b>	<b>16%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 25 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.

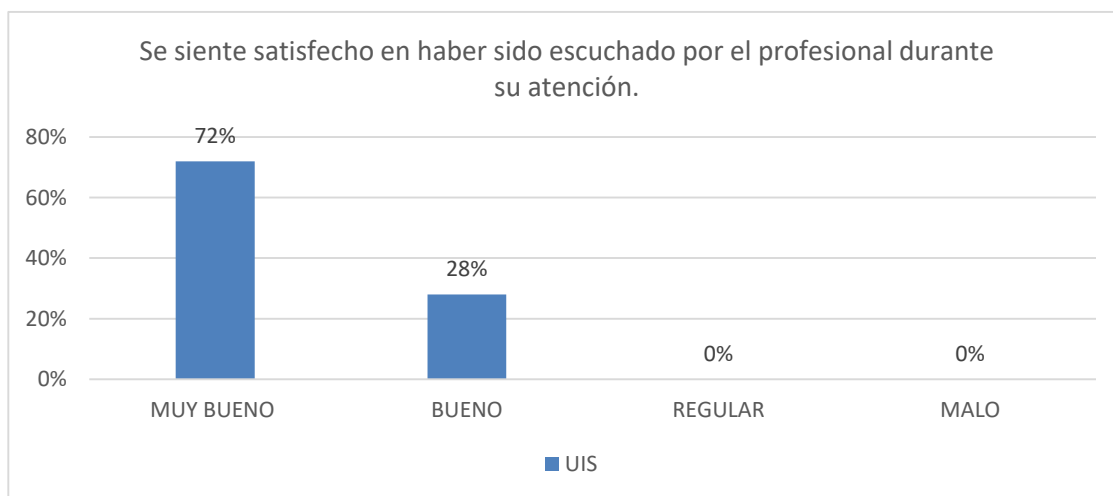
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	56%	36%	8%	0%
<b>TOTALES</b>	56%	36%	8%	0%



Con respecto a los 25 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 92%% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones, y un 8% esta regularmente satisfecho en la Unidad Intermedia del Sur .

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

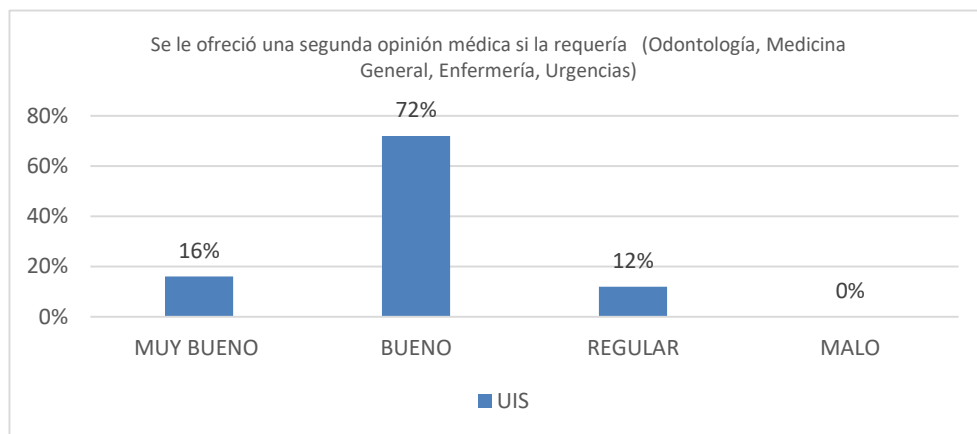
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	72%	28%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	72%	28%	0%	0%



Con respecto a los 25 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.

### 5.1.7 Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.

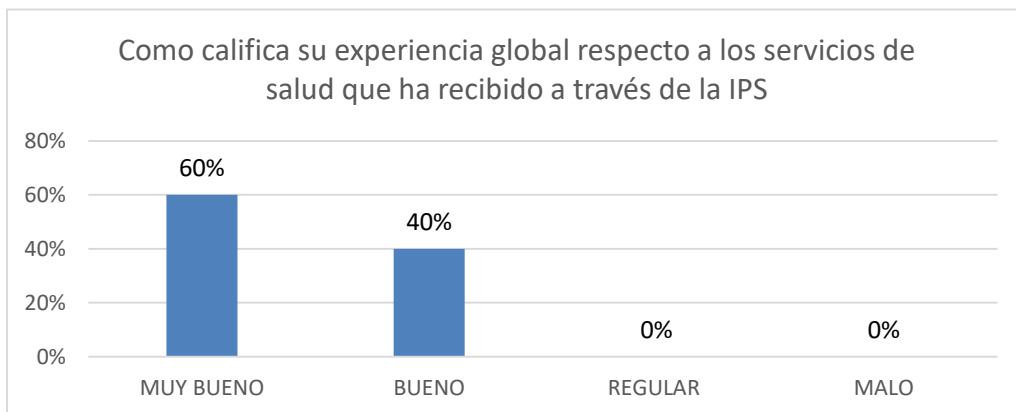
Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería (Odontología, Medicina General, Enfermería, Urgencias)	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	16%	72%	12%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>16%</b>	<b>72%</b>	<b>12%</b>	<b>0%</b>



De los 25 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informo que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 88% de los encuestados califico que si se le informo que tiene derecho a una segunda opinión. El 12% 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
UIS	60%	40%	0%	0%	15	10	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

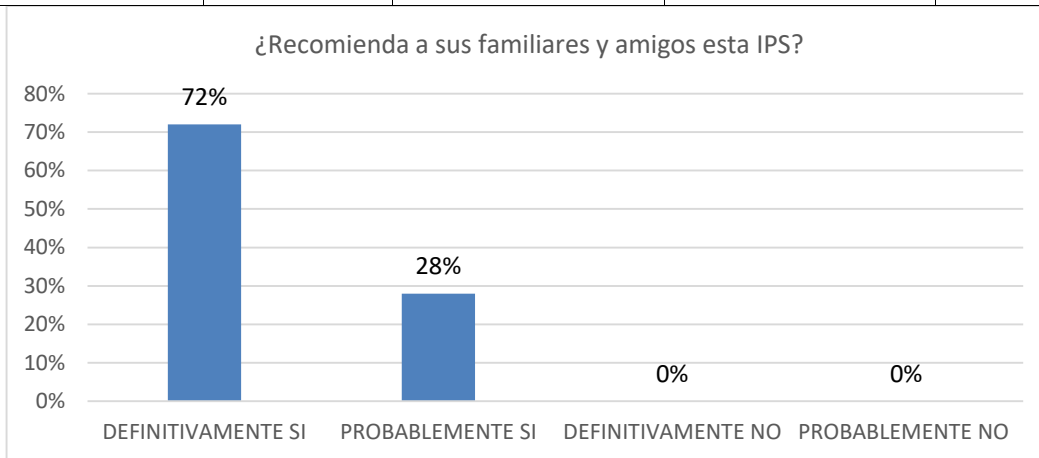


Se toman las opciones: muy buena (60%) y buena (40%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de medicina general del grupo 1, donde se midió la satisfacción, alcanzó un 100%.



### 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
UIS	72%	28%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>72%</b>	<b>28%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

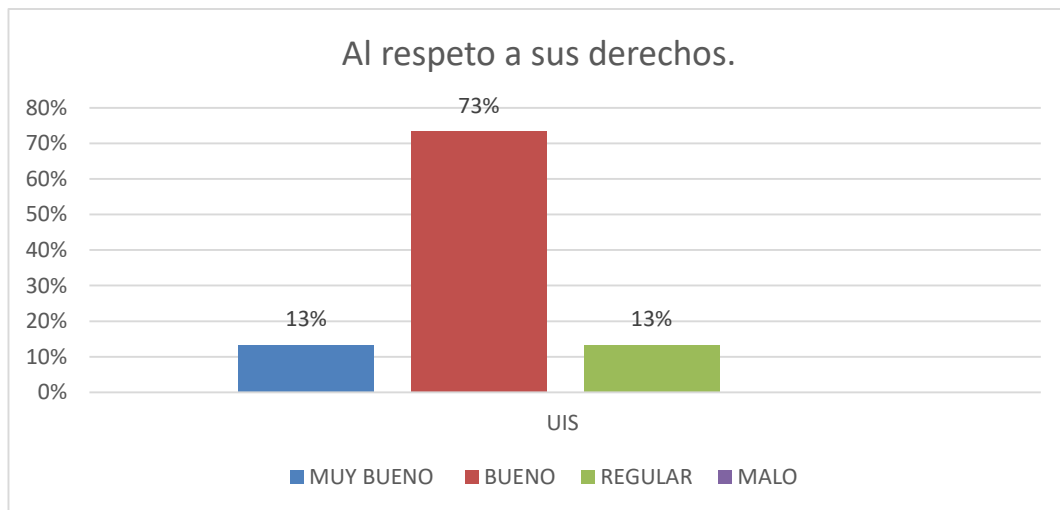


Podemos observar que del total de encuestados un 72% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 28% refiere que probablemente sí recomendaría a familiares y amigos la entidad.

## 5.2 ENFERMERIA

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

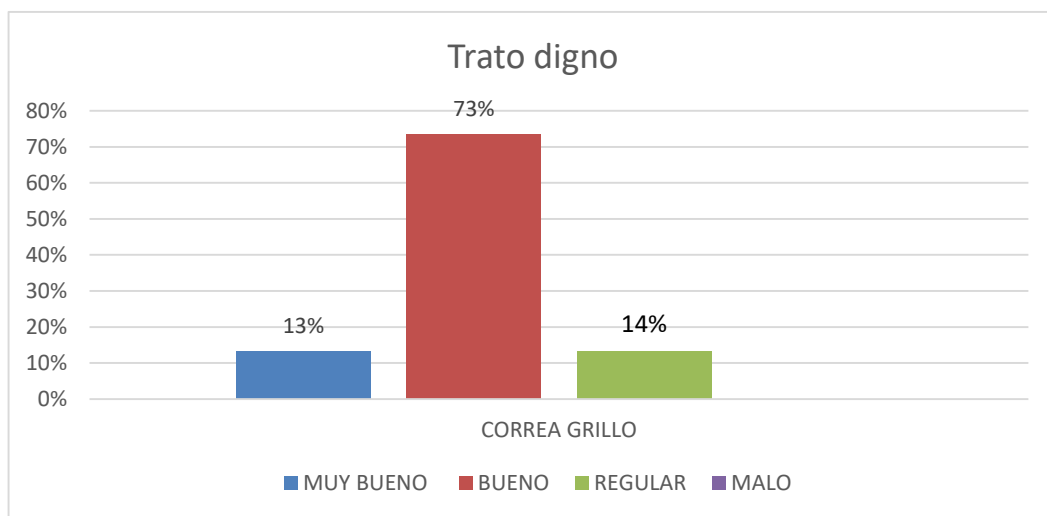
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	13%	73%	13%	0%
TOTALES	13%	73%	13%	0%



De los 15 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 califico que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

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

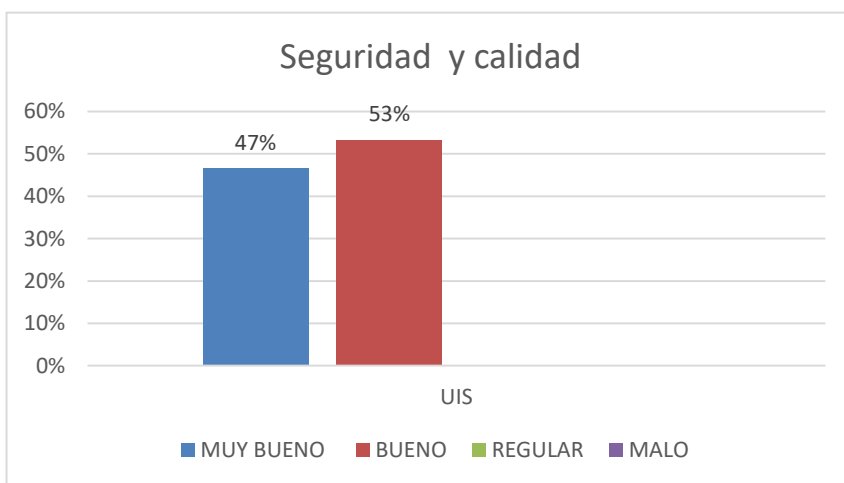
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR
UIS	13%	73%	14%
<b>TOTALES</b>	<b>13%</b>	<b>73%</b>	<b>14%</b>



De los 15 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Trato digno**. El 87 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno. El 14% restante están regularmente satisfechos.

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

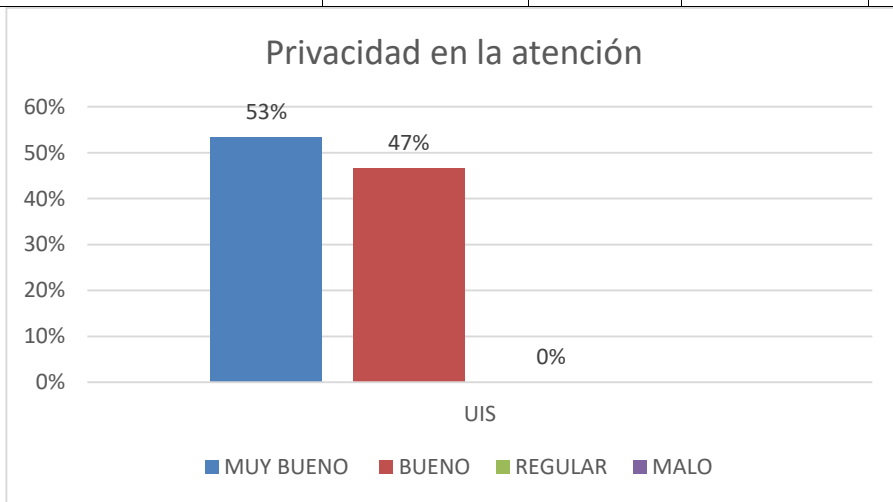
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	47%	53%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>47%</b>	<b>53%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



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

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

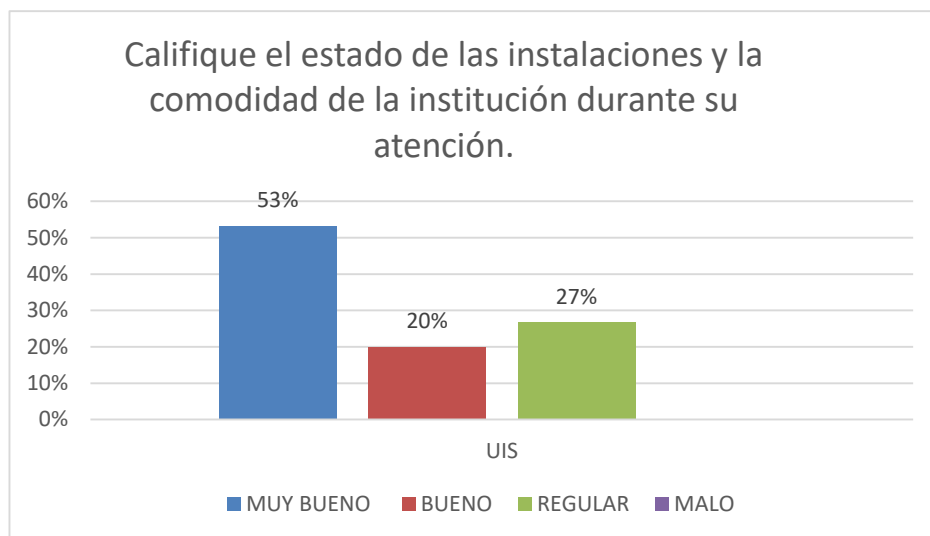
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	53%	47%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>53%</b>	<b>47%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 15 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

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

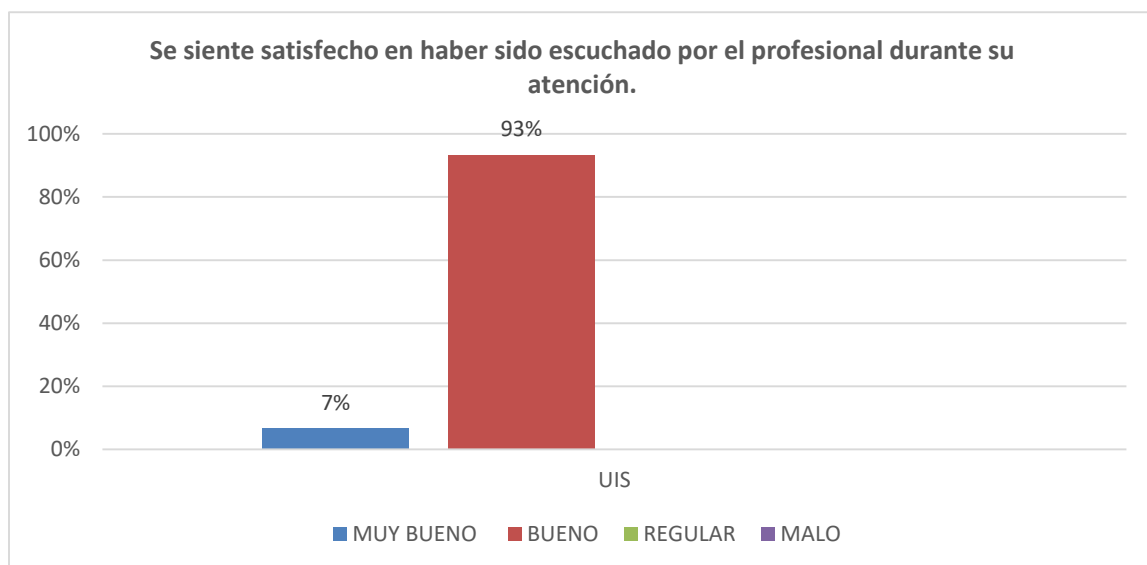
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	53%	20%	27%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>53%</b>	<b>20%</b>	<b>27%</b>	<b>0%</b>



Con respecto a los 15 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 73% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones, el 27% restante califico como regular la satisfacción.

### 5.2.6 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
UIS	7%	93%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>7%</b>	<b>93%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

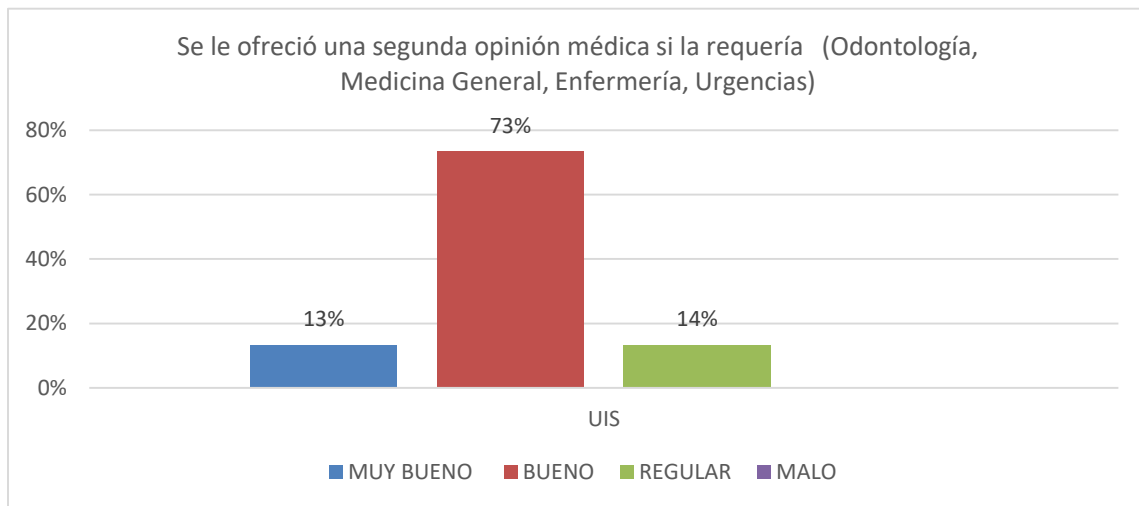


Con respecto a los 15 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales.



### 5.2.7 Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.

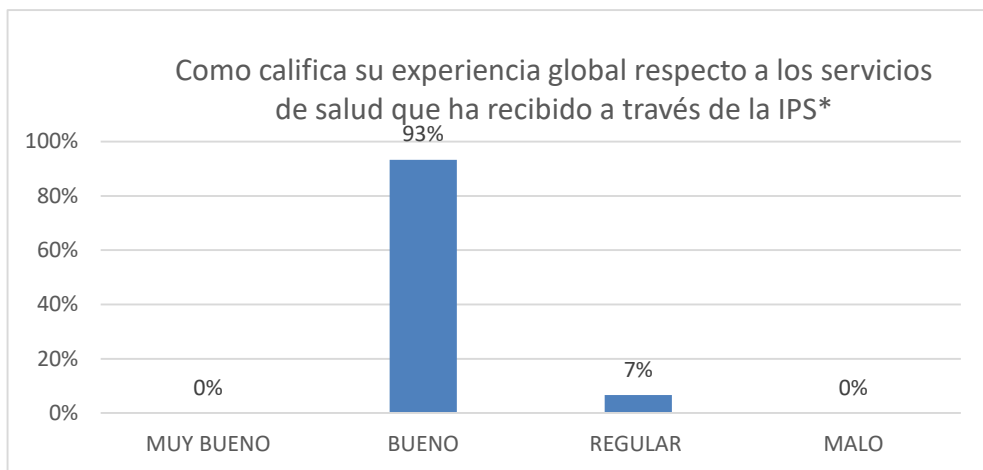
Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería (Odontología, Medicina General, Enfermería, Urgencias)	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	13%	73%	14%	0%
TOTALES	13%	73%	14%	0%



De los 15 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informó que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 86% de los encuestados calificó que si se le informó que tiene derecho a una segunda opinión. El 14% refieren que están insatisfechos porque se le ofreció la información de forma regular.

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

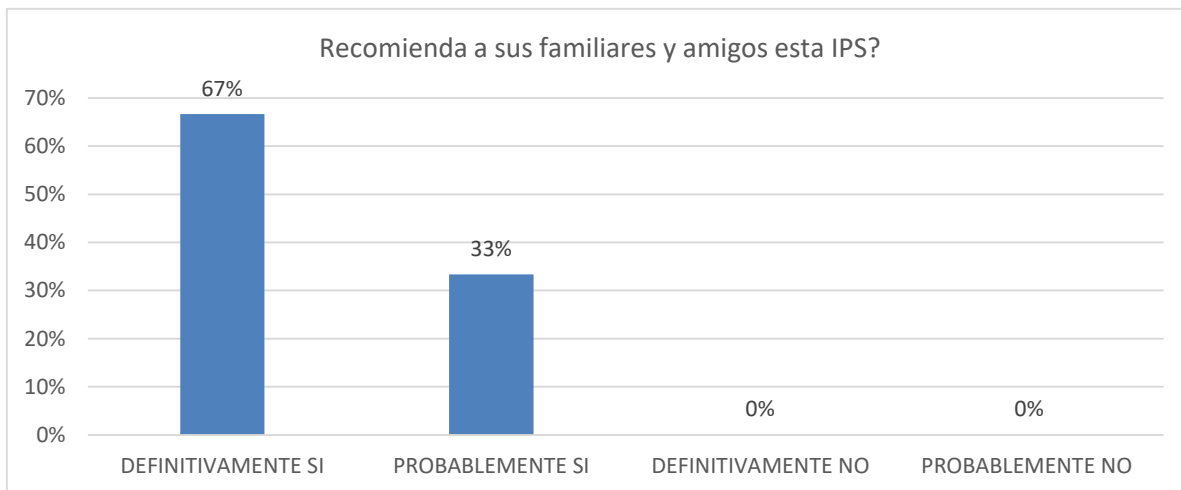
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	0%	93%	7%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>0%</b>	<b>93%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>



Se toman las opciones: muy buena (0%) y buena (93%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho, 7% 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 93%.

### 5.2.9 Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	67%	33%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

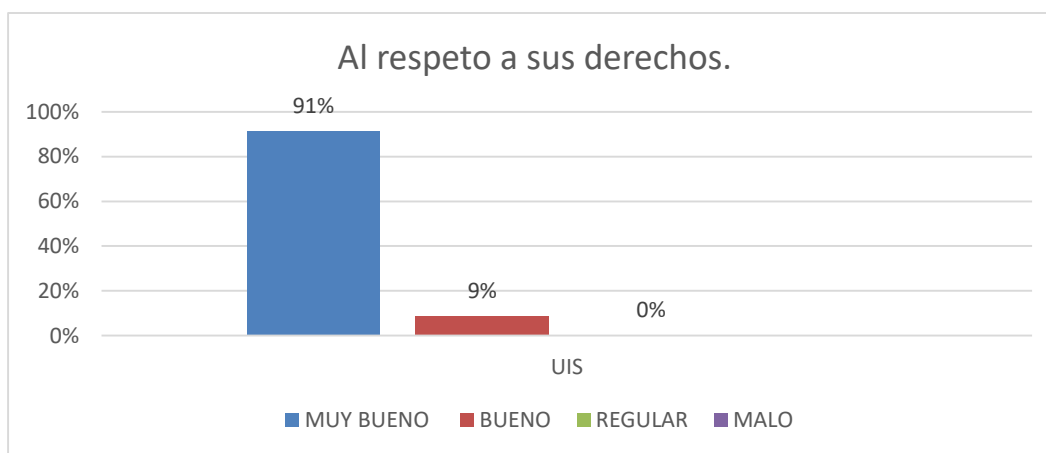


Podemos observar que del total de encuestados un 67% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 33% refiere que probablemente si.

### 5.3 LABORATORIO

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

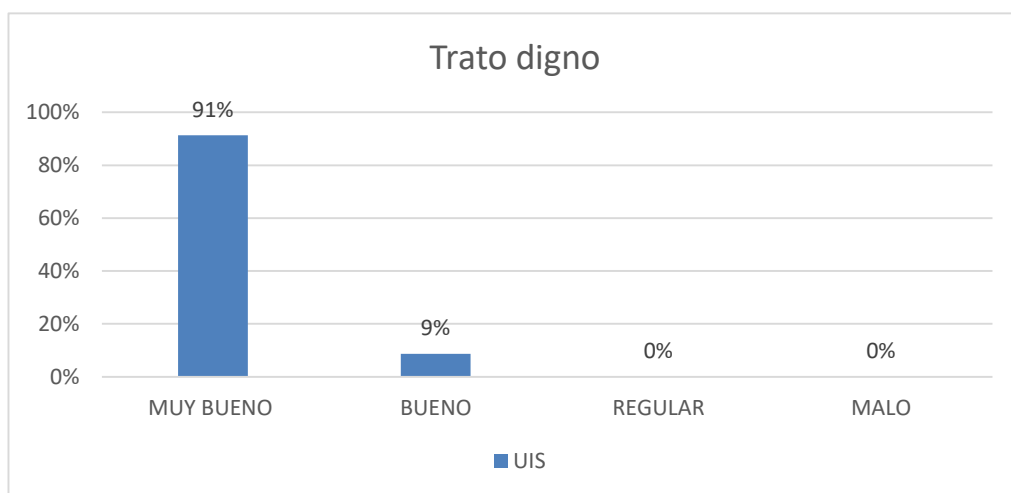
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	91%	9%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>91%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 23 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.

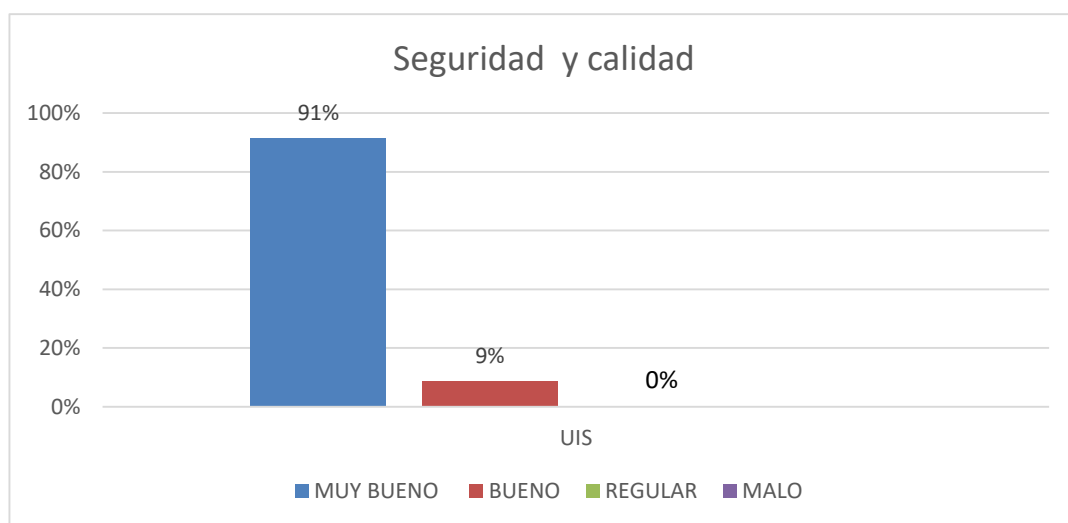
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	91%	9%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>91%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 23 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.

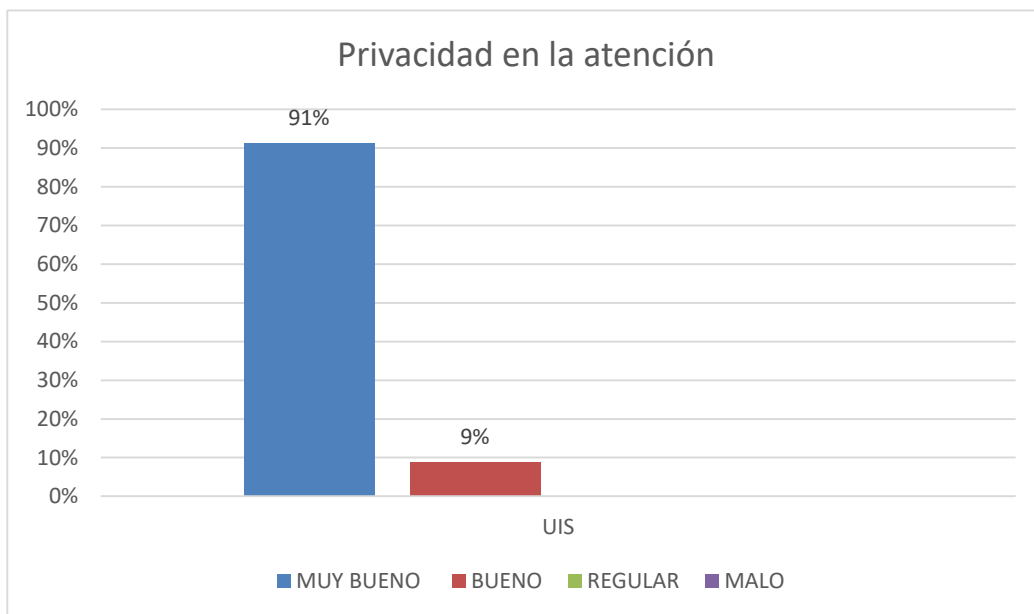
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	91%	9%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>91%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



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 23 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
UIS	91%	9%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>91%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

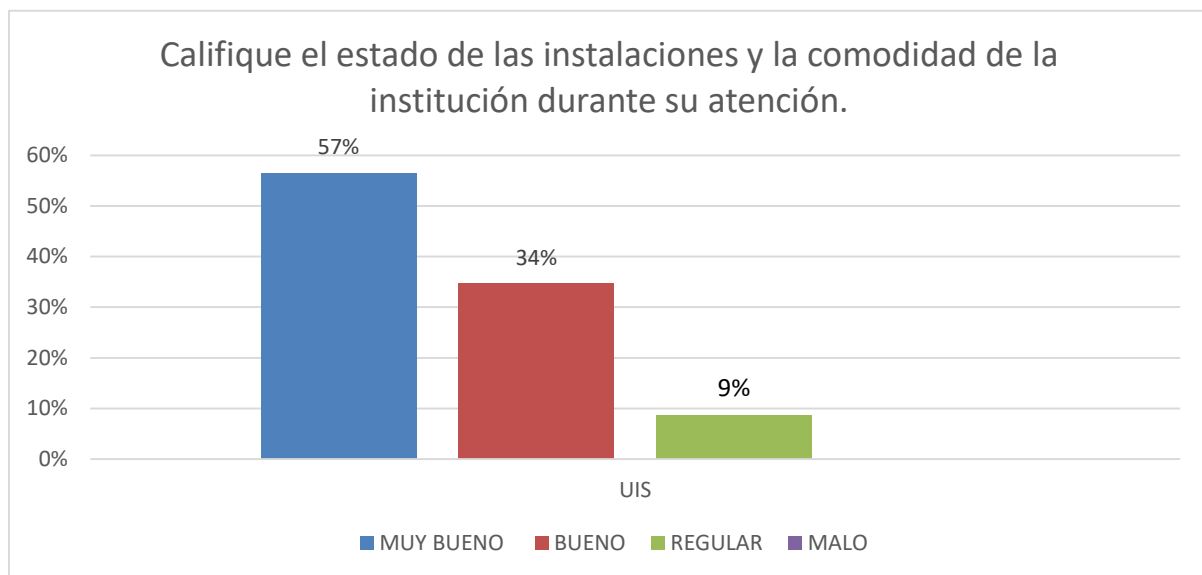


Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 23 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.



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

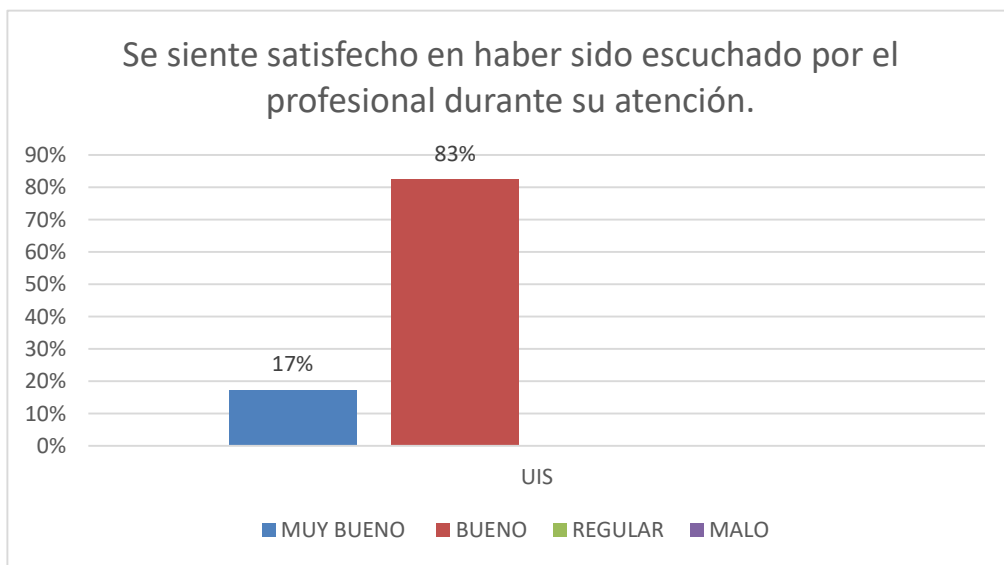
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	57%	34%	9%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>57%</b>	<b>34%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>



Con respecto a los 23 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 91% de los encuestados califico 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.

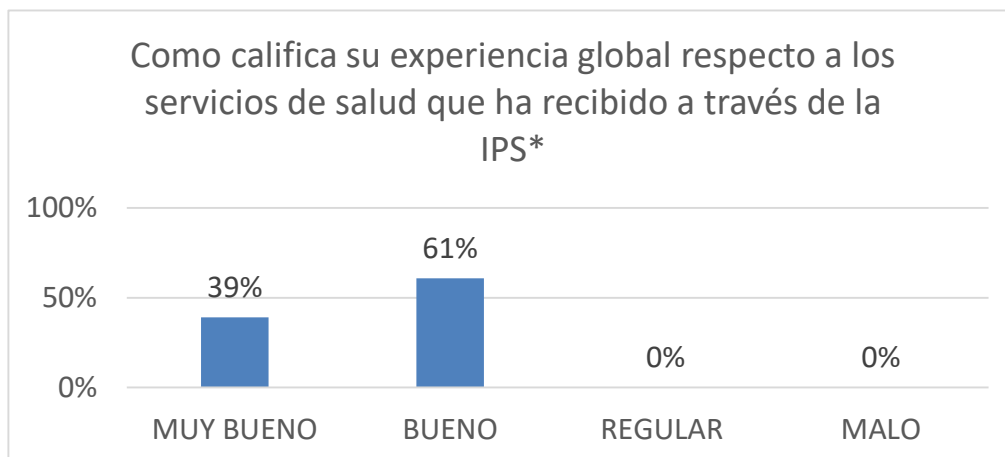
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	17%	83%	0%	0%
TOTALES	17%	83%	0%	0%



Con respecto a los 23 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.

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

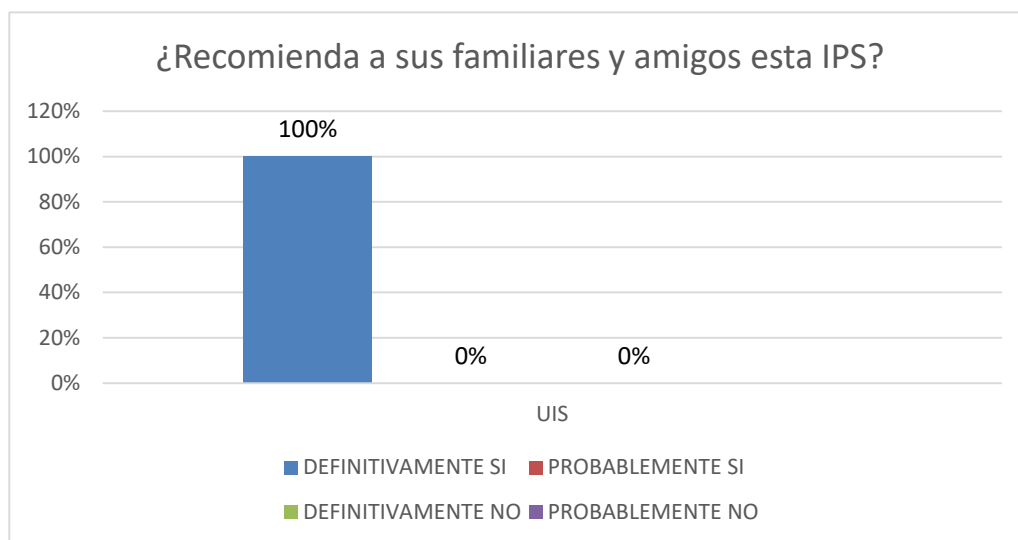
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	39%	61%	0%	0%	9	14	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>39%</b>	<b>61%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Se toman las opciones: muy buena (39%) y buena (61%) 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%.

### 5.3.8 Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

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

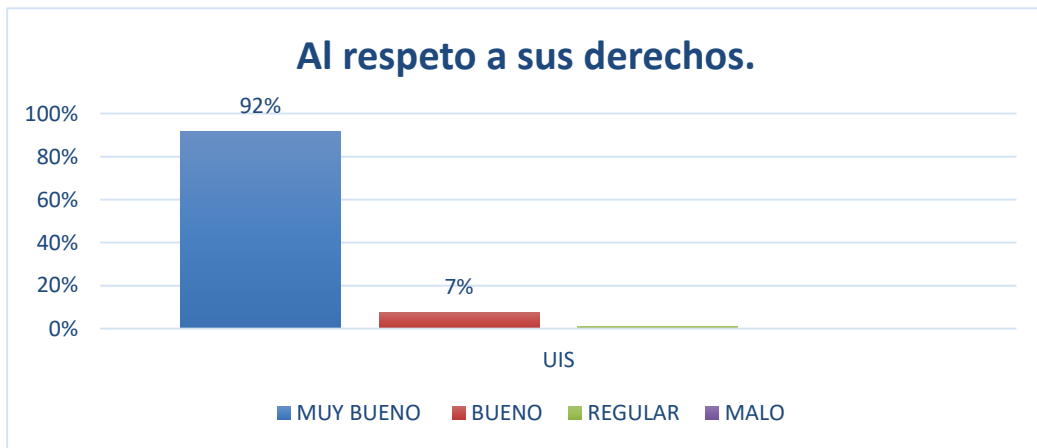


Podemos observar que del total de encuestados de 23 usuarios, un 100% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 14% refiere que probablemente si

## 5.4 FARMACIA UIS

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

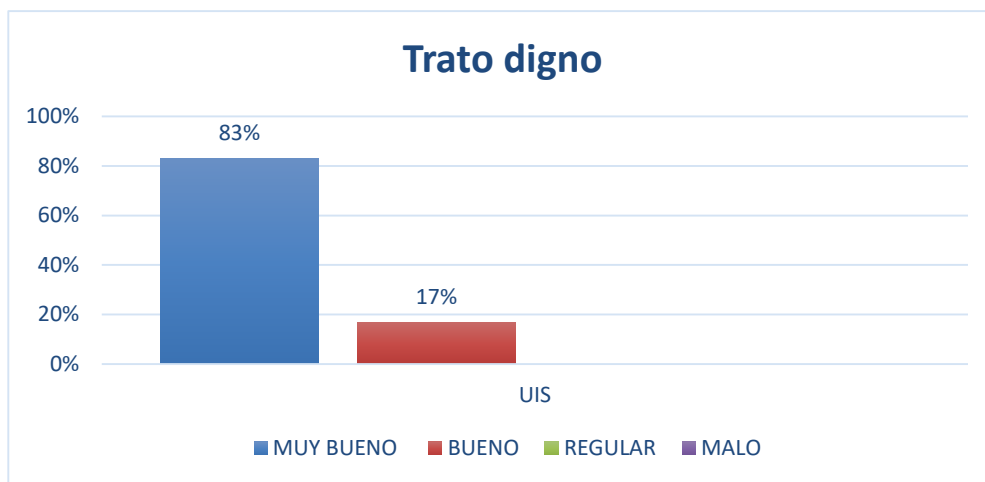
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	92%	7%	1%	0%
TOTALES	92%	7%	1%	0%



De los 95 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 99 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno. EL 1% esta regularmente satisfecho.

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

Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	83%	17%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



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.

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

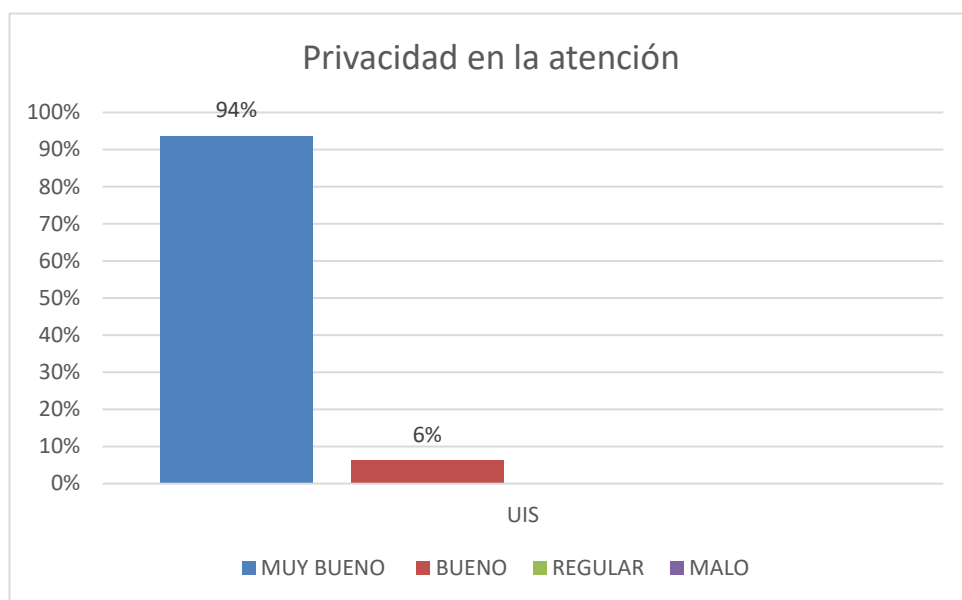
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	93%	6%	1%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>93%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>



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 99% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura en las variables muy bueno y bueno. El 1% refiere que esta regularmente satisfecho.

#### 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
UIS	94%	6%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>94%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

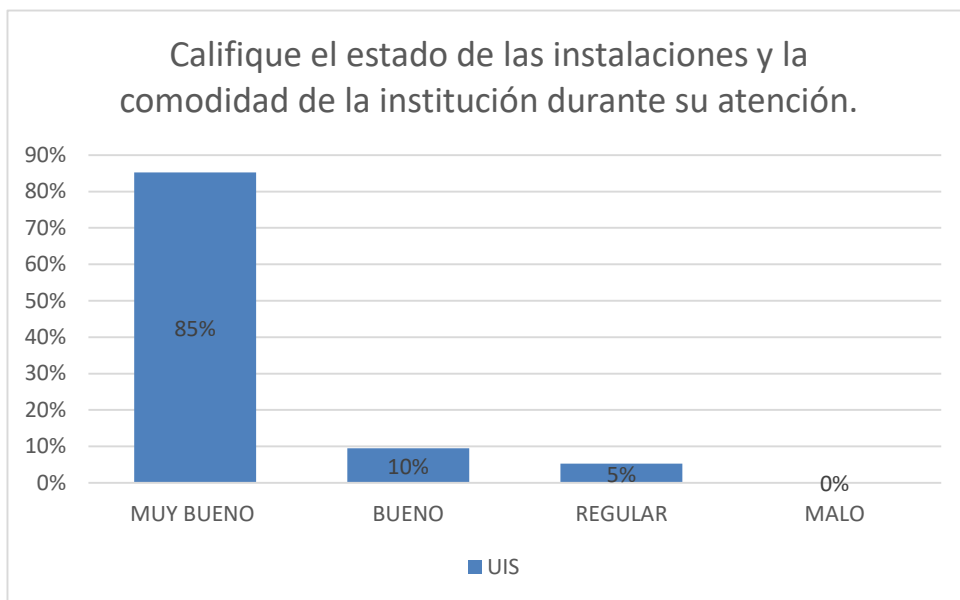


Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 95 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.



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

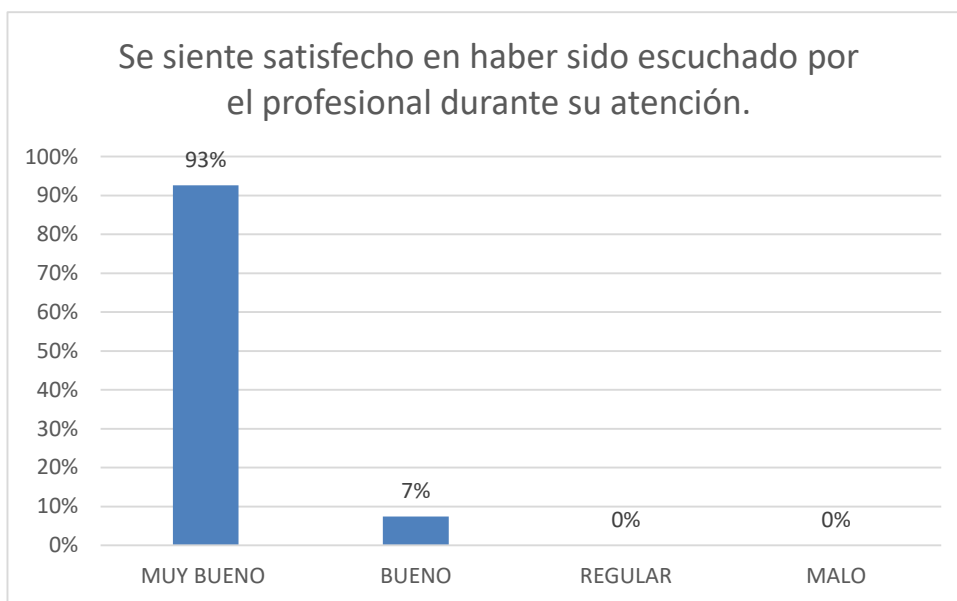
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	85%	10%	5%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>85%</b>	<b>10%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>



Con respecto a los 95 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 995% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones. El 5% restante lo califico como regular.

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

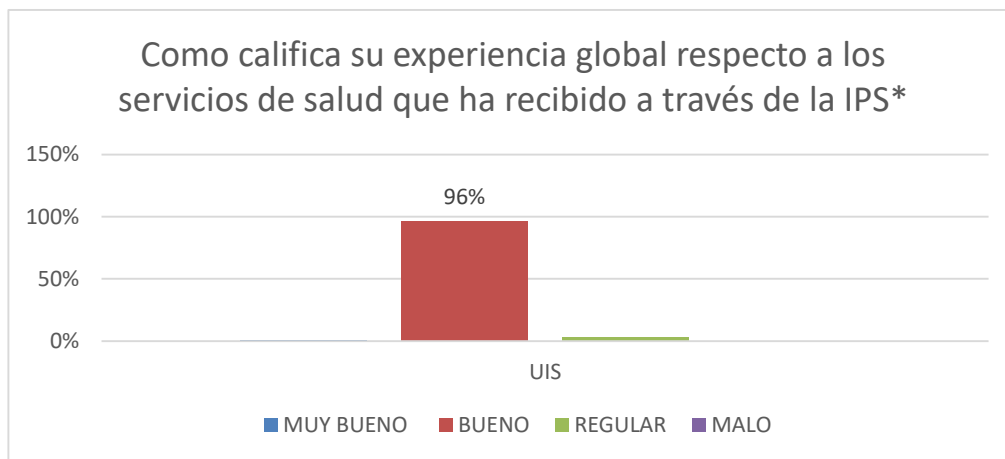
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	93%	7%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>93%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Con respecto a los 95 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.?

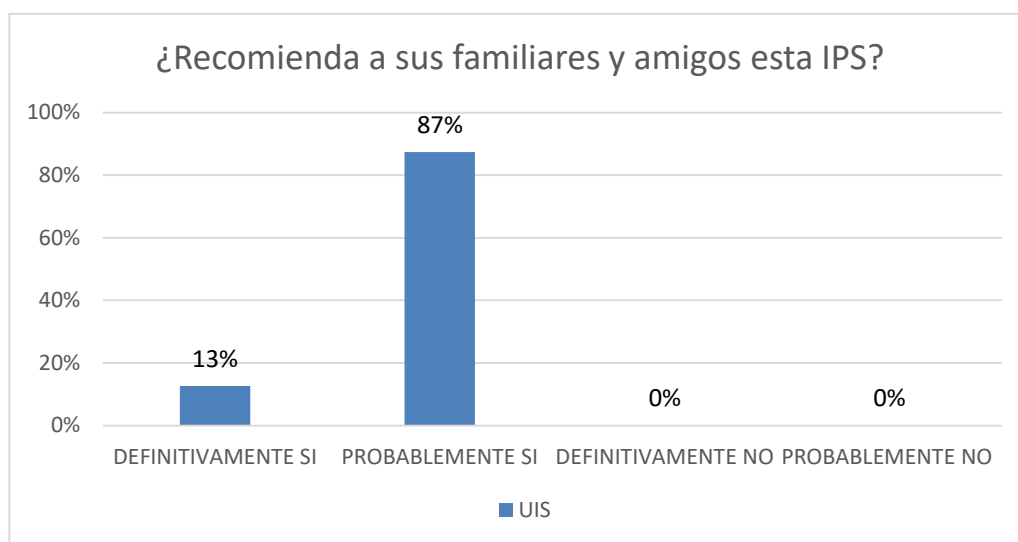
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	1%	96%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>1%</b>	<b>96%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>



Se toman las opciones: muy buena (1%) y buena (96%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y el 3% están regularmente satisfechos. La percepción general con la I.P.S. en el servicio de farmacia donde se midió la satisfacción, alcanzando un 97%.

#### 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
UIS	13%	87%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>13%</b>	<b>87%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

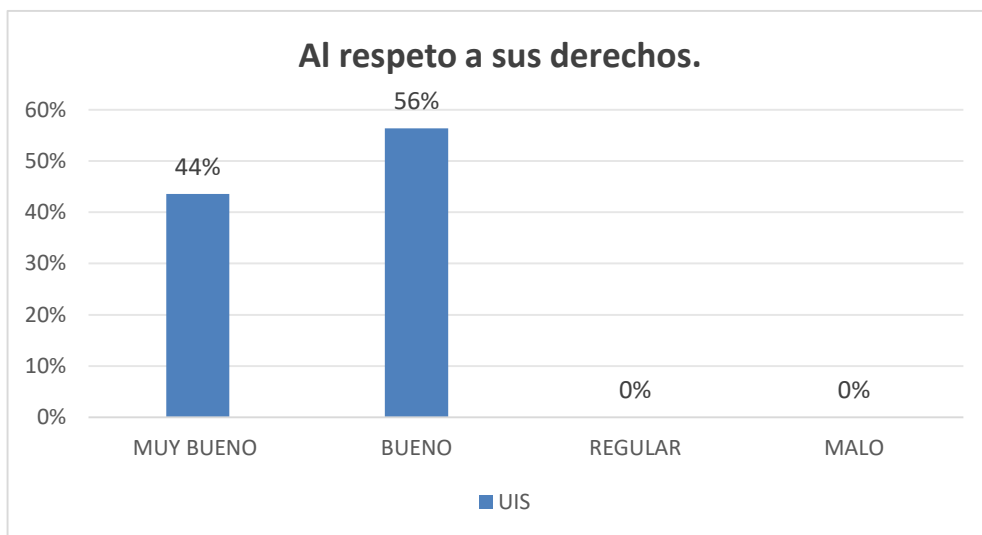


Podemos observar que del total de encuestados de 95 usuarios, un 100% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 14% refiere que probablemente si.

## 5.5 FARMACIA PILOTO URIBE

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

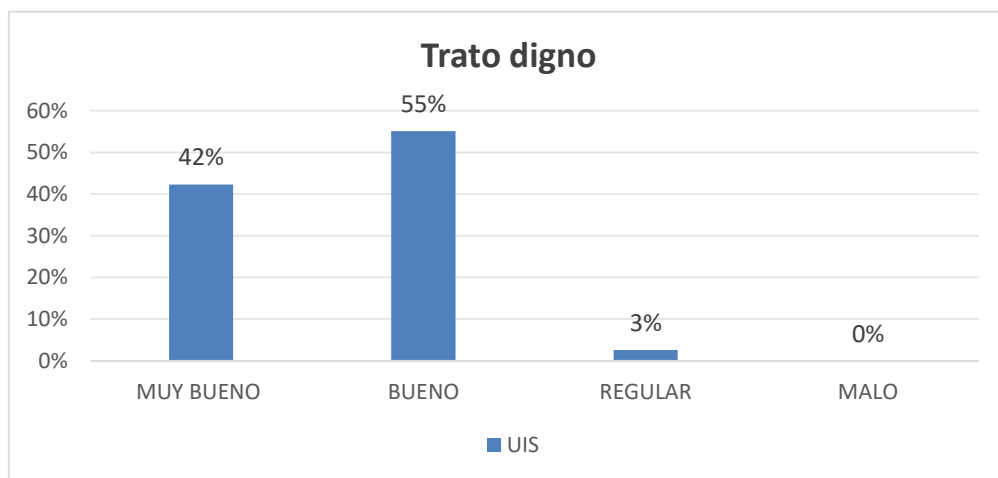
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PILOTO URIBE	44%	56%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>44%</b>	<b>56%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 78 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.

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

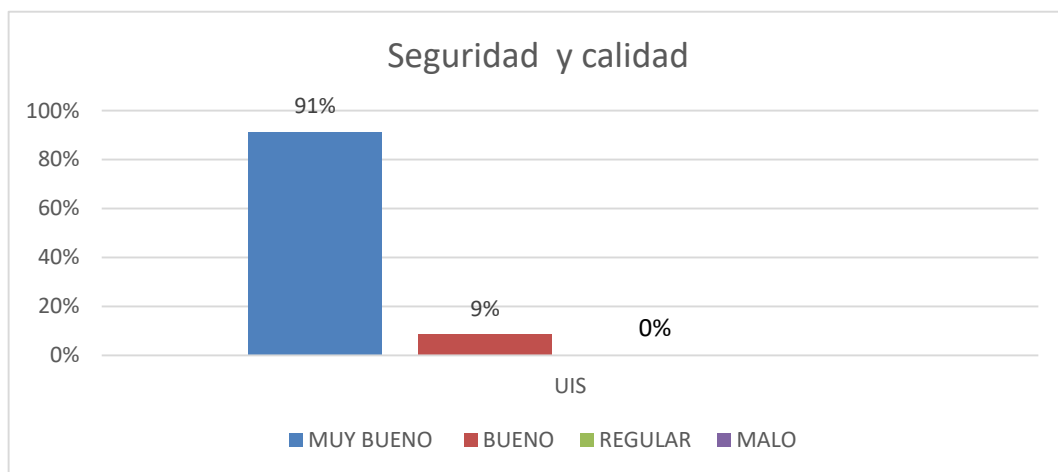
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PILOTO URIBE	42%	55%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>42%</b>	<b>55%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>



De los 78 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Trato digno**. El 97% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno. El 3% restante están regularmente satisfechos.

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

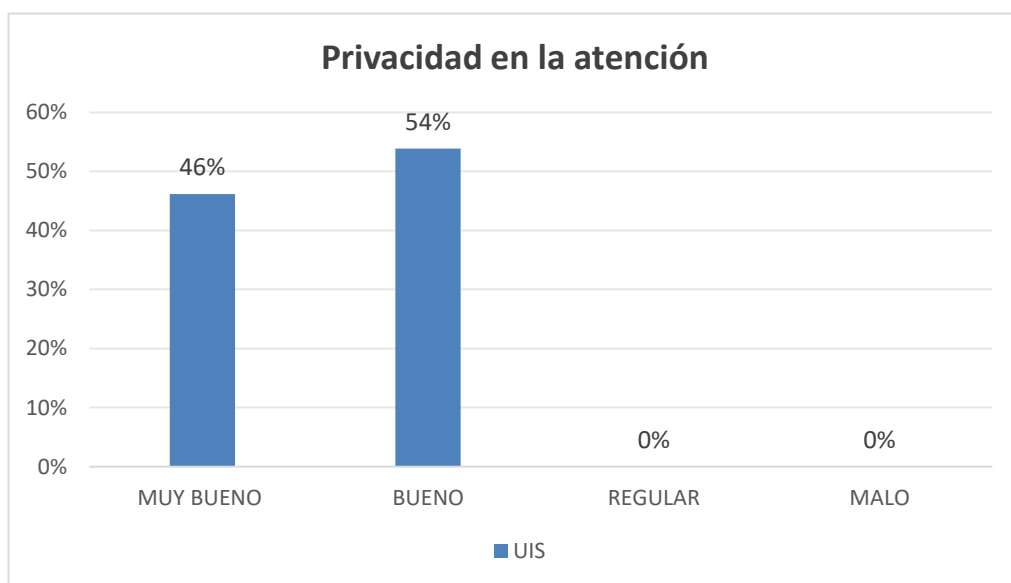
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PILOTO URIBE	58%	42%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>58%</b>	<b>42%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



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

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

Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PILOTO URIBE	46%	54%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>46%</b>	<b>54%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

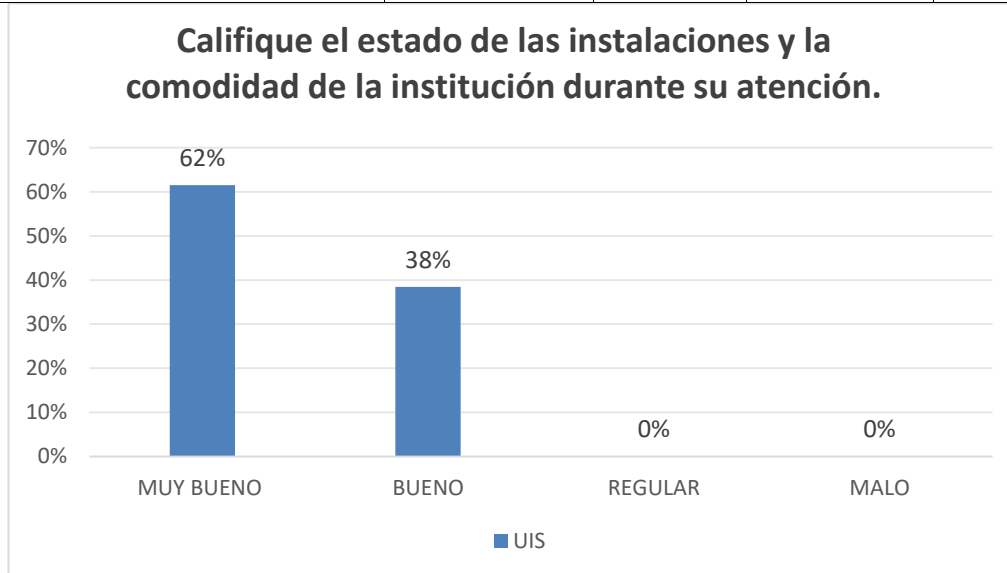


Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 78 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.



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

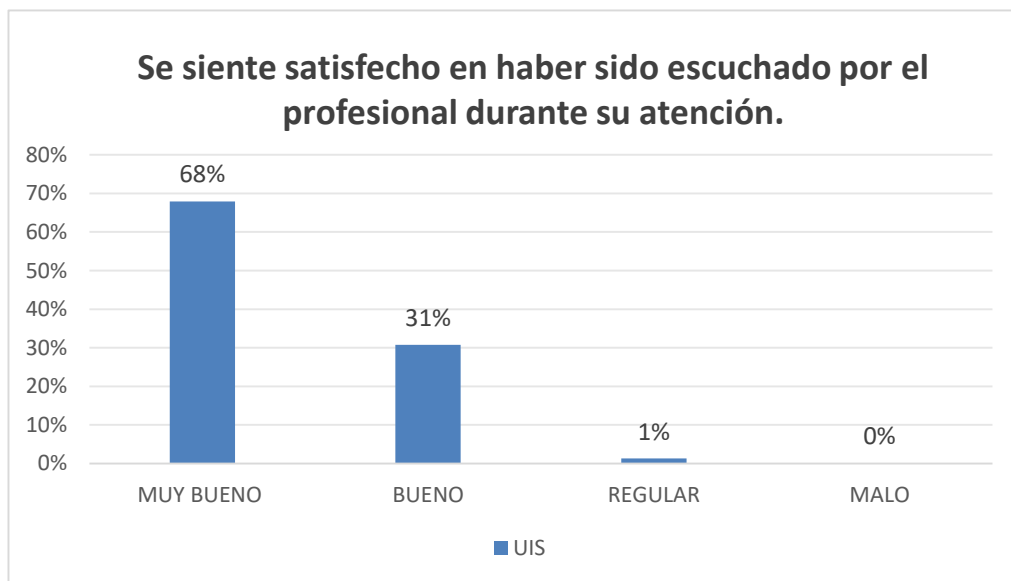
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PILOTO URIBE	62%	38%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>62%</b>	<b>38%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Con respecto a los 78 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 100% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones.

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

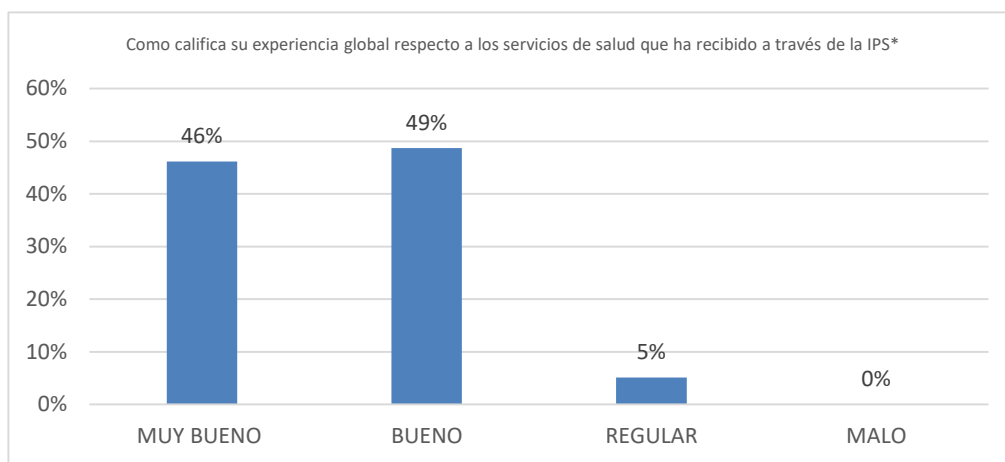
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PILOTO URIBE	68%	31%	1%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>68%</b>	<b>31%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>



Con respecto a los 78 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 99% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales. El 1% restante está regularmente satisfecho.

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

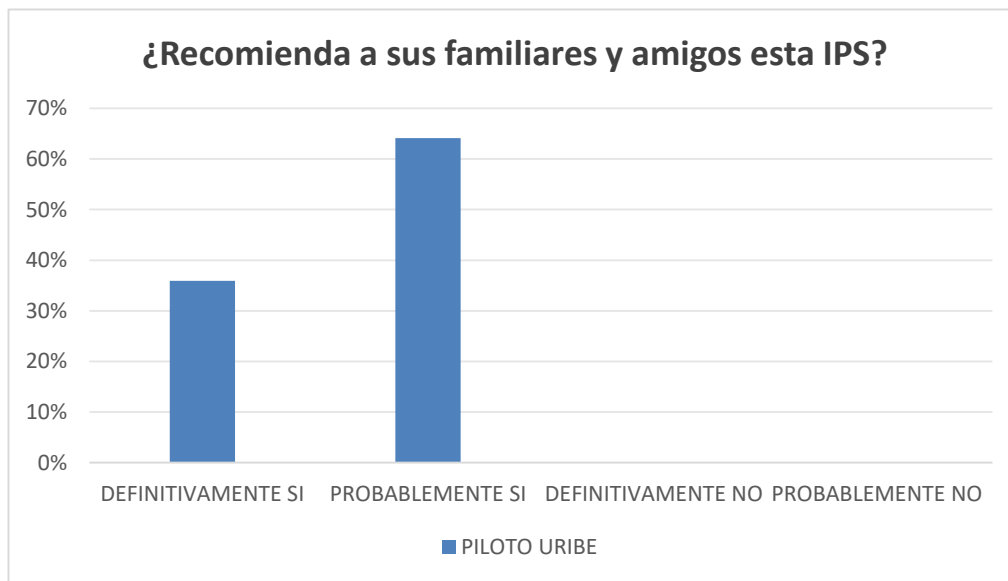
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PILOTO URIBE	46%	49%	5%	0%	36	38	4	0
<b>TOTALES</b>	<b>46%</b>	<b>49%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>36</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>0</b>



Se toman las opciones: muy buena (46%) y buena (49%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y el 5% están regularmente satisfechos. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Farmacia donde se midió la satisfacción, alcanzando un 95%.

### 5.5.8 Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
PILOTO URIBE	36%	64%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>36%</b>	<b>64%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



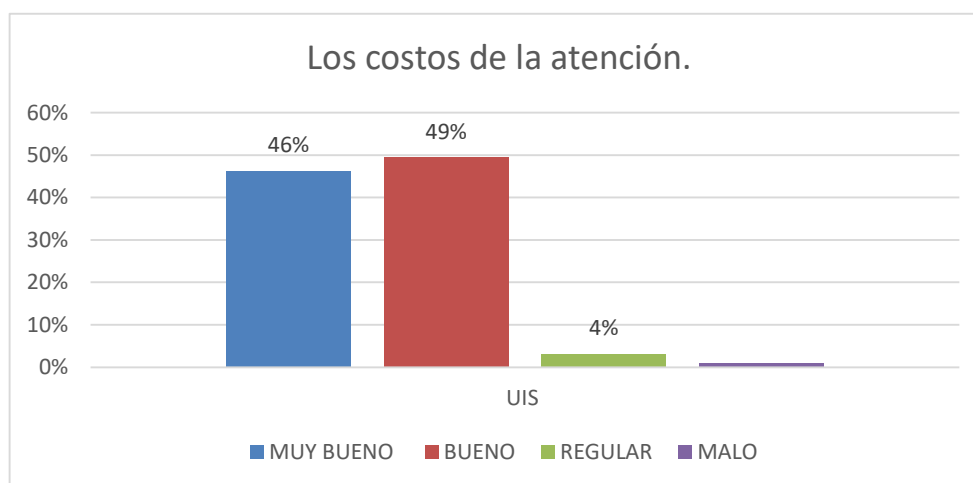
Podemos observar que del total de encuestados de 95 usuarios, un 100% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 14% refiere que probablemente si.

## 6 GRUPO 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

### 6.1 URGENCIAS

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

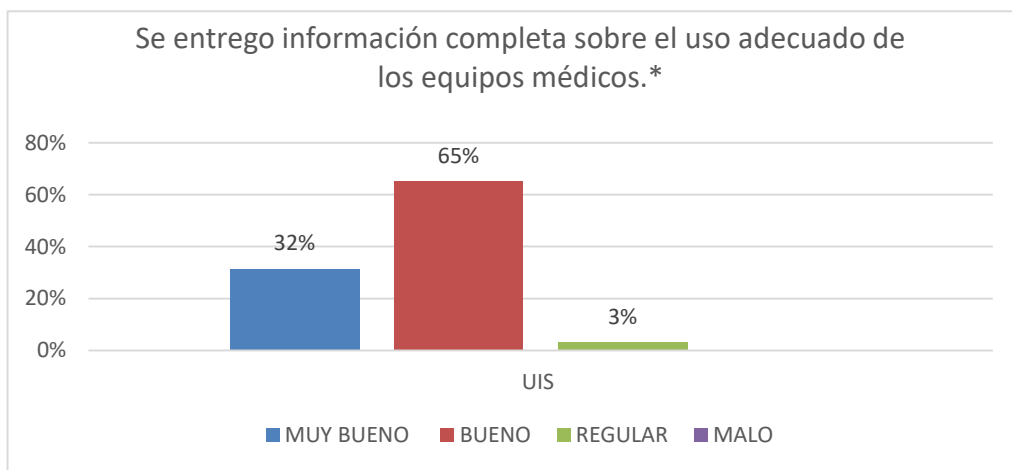
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	46%	49%	4%	1%
<b>TOTALES</b>	<b>46%</b>	<b>49%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>



De los 95 usuarios encuestados. El 95% restante manifestaron satisfacción el 5% restante manifestó no entrega de información sobre los costos de la atención en el servicio de urgencias.

**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.**

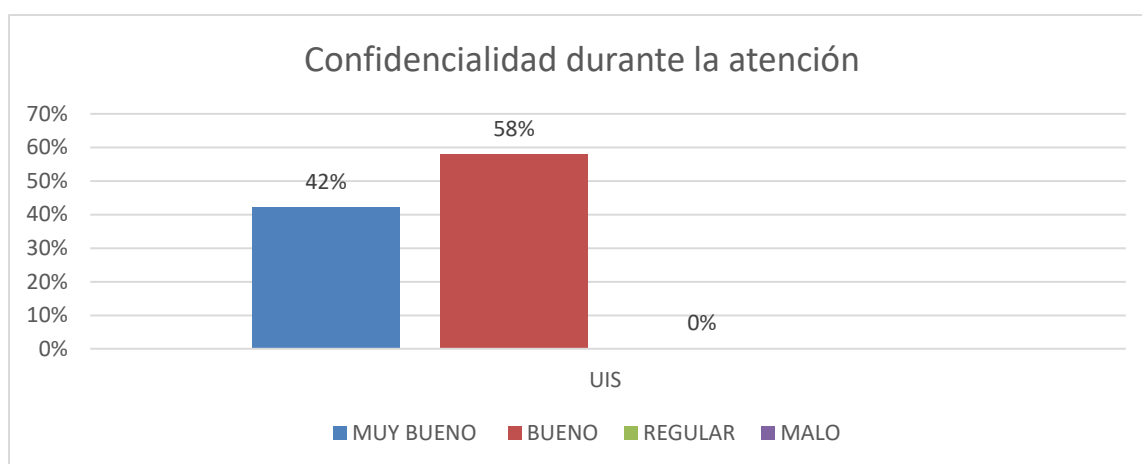
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	32%	65%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>32%</b>	<b>65%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>



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 97% están satisfechos con la información recibida, y el 3% restante están regularmente satisfechos.

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

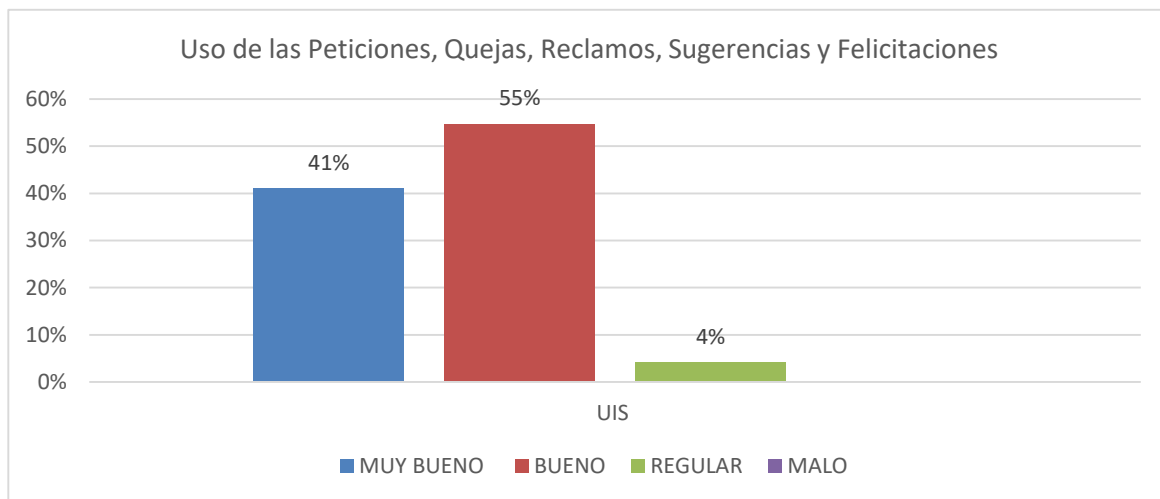
Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	42%	58%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>42%</b>	<b>58%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 95 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.

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

Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	41%	55%	4%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>41%</b>	<b>55%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>

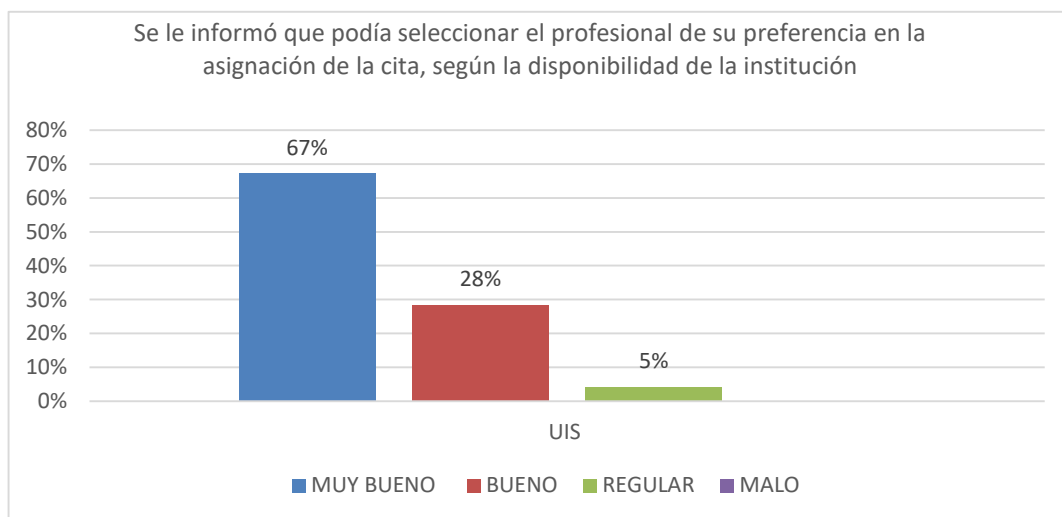


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.** El 96% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF.



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

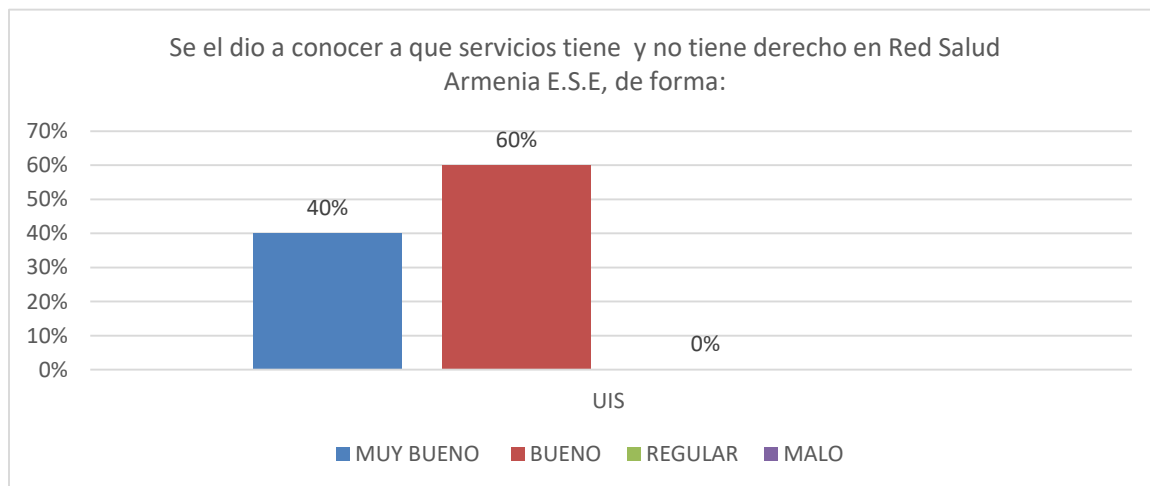
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	67%	28%	5%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>67%</b>	<b>28%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>



De los 95 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. El 5% de los usuarios encuestados informan que se le brindó información de forma regular.

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

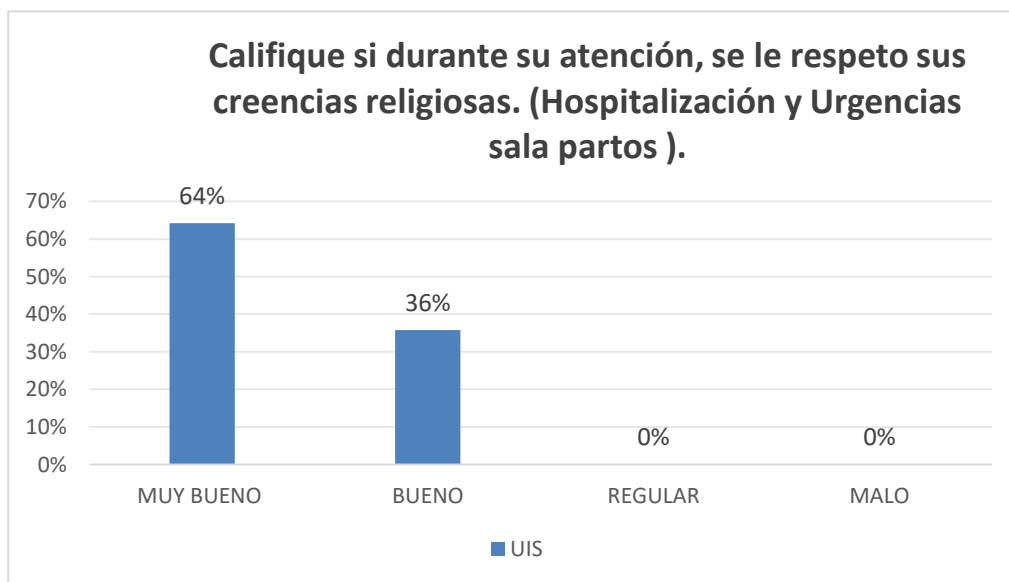
Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	40%	60%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 95 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 que podía seleccionar el profesional de su preferencia.

### 6.1.7 Califique si durante su atención, se le respeta sus creencias religiosas. (Hospitalización, Urgencias y Sala partos ).

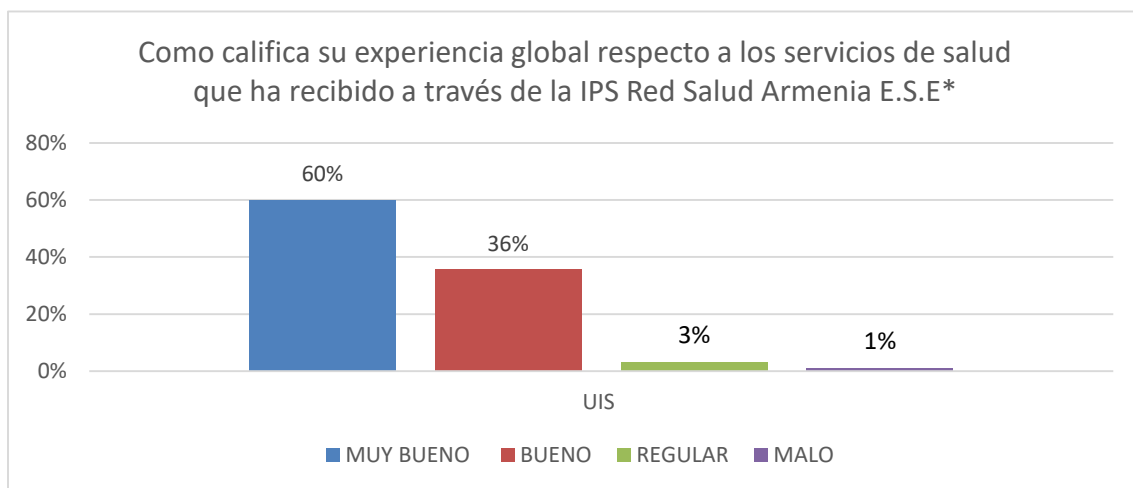
Califique si durante su atención, se le respeta sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias sala partos ).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	64%	36%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>64%</b>	<b>36%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 95 usuarios encuestados se pregunta: **Califique si durante su atención, se le respeta sus creencias religiosas.** El 100% de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia.

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

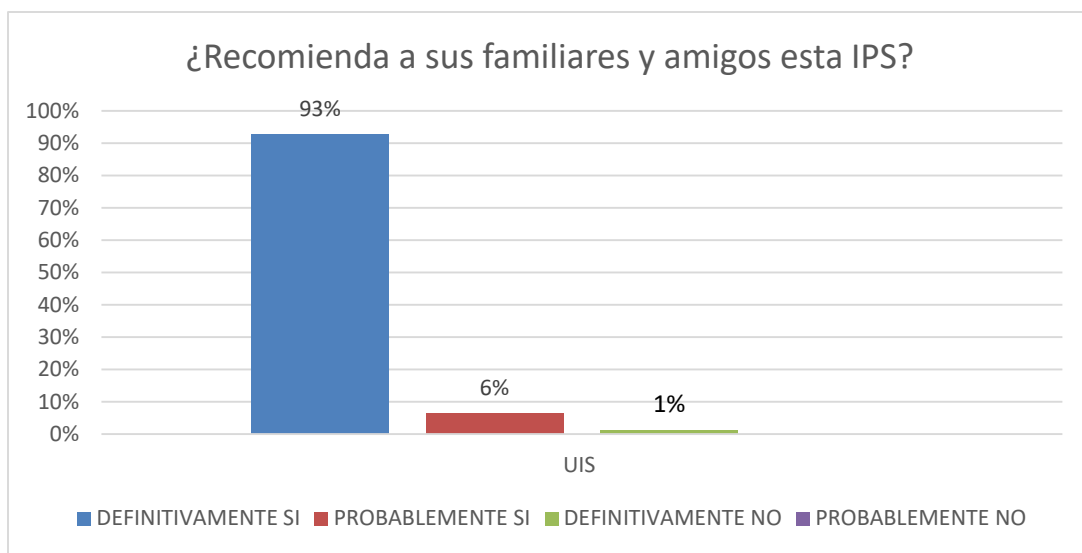
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	60%	36%	3%	1%	57	34	3	1
<b>TOTALES</b>	<b>60%</b>	<b>36%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>57</b>	<b>34</b>	<b>3</b>	<b>1</b>



Se toman las opciones: muy buena (60%) y buena (36%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de urgencias donde se midió la satisfacción, alcanzando un 96%.

### 6.1.9 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	93%	6%	1%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>93%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>

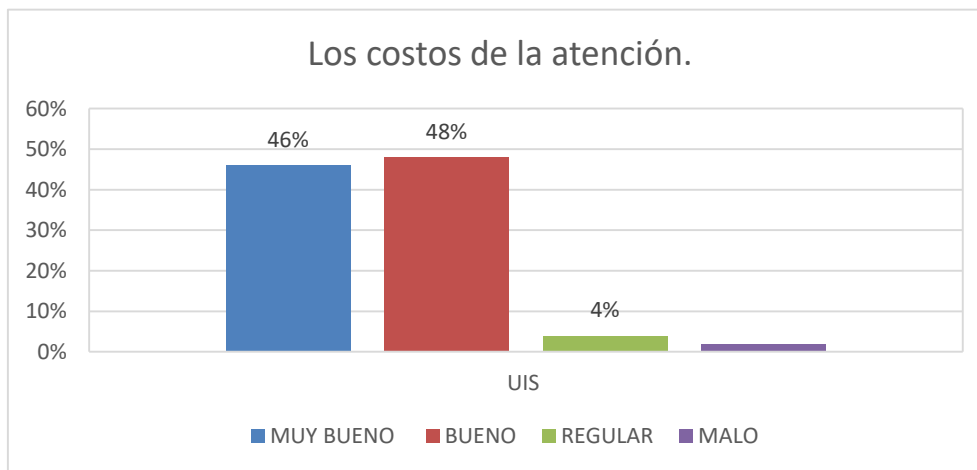


Podemos observar que del total de encuestados un 93% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 6% refiere que probablemente si, y 1 % definitivamente no recomienda a familiares y amigos la IPS.

## 6.2 HOSPITALIZACION

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

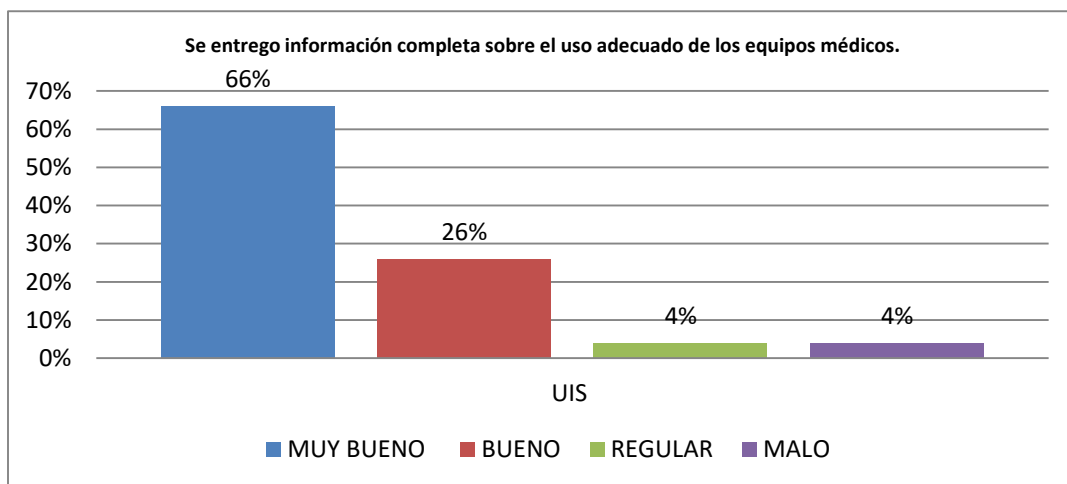
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	46%	48%	4%	2%
<b>TOTALES</b>	<b>46%</b>	<b>48%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>



De los 50 usuarios encuestados sobre **los costos de la atención**. El 94% restante manifestaron satisfacción. El 6% restante están regularmente satisfechos.

**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.**

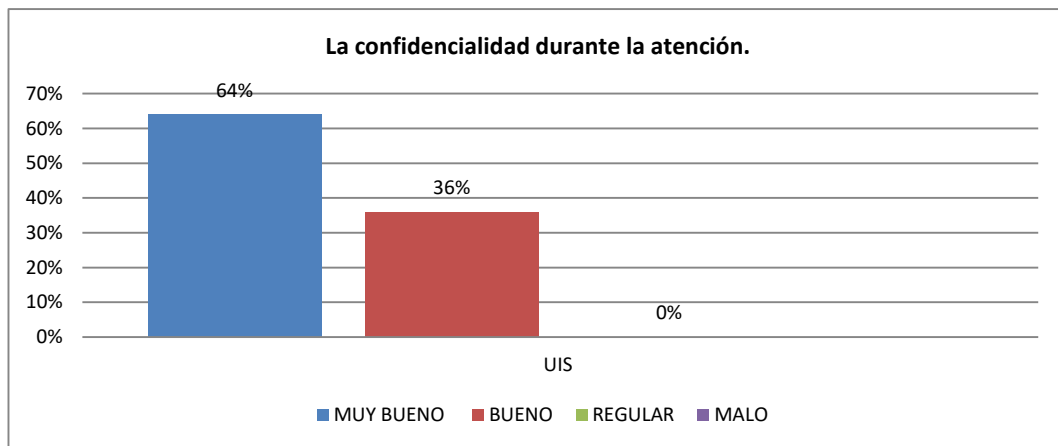
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	66%	26%	4%	4%
<b>TOTALES</b>	<b>66%</b>	<b>26%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>



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 92% están satisfechos con la información recibida, y el 8% 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
UIS	64%	36%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>64%</b>	<b>36%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

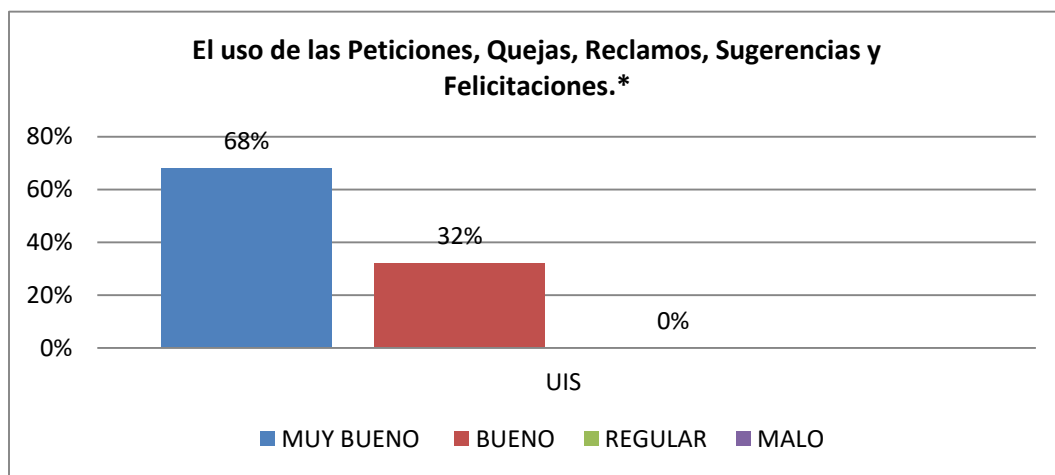


De los 50 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad** durante la atención el 100% están satisfechos con la información recibida.



#### 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.**

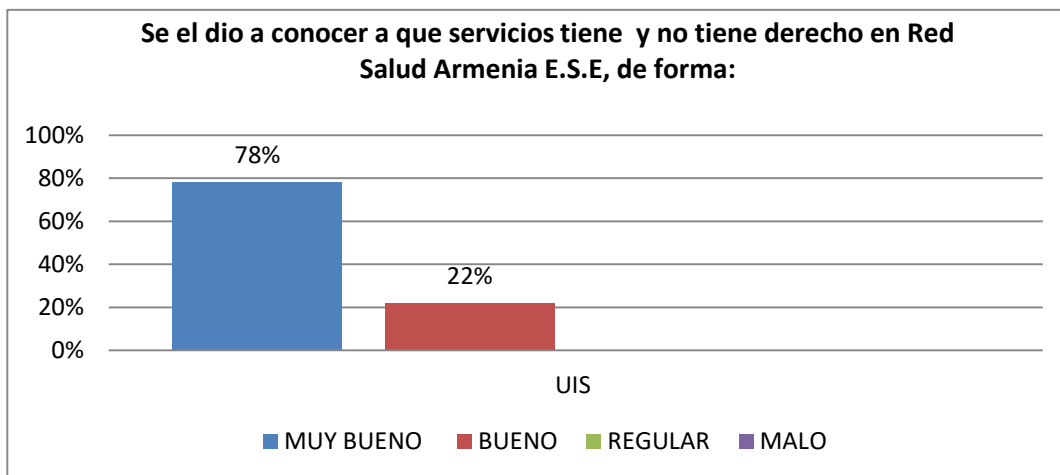
El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	68%	32%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>68%</b>	<b>32%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



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

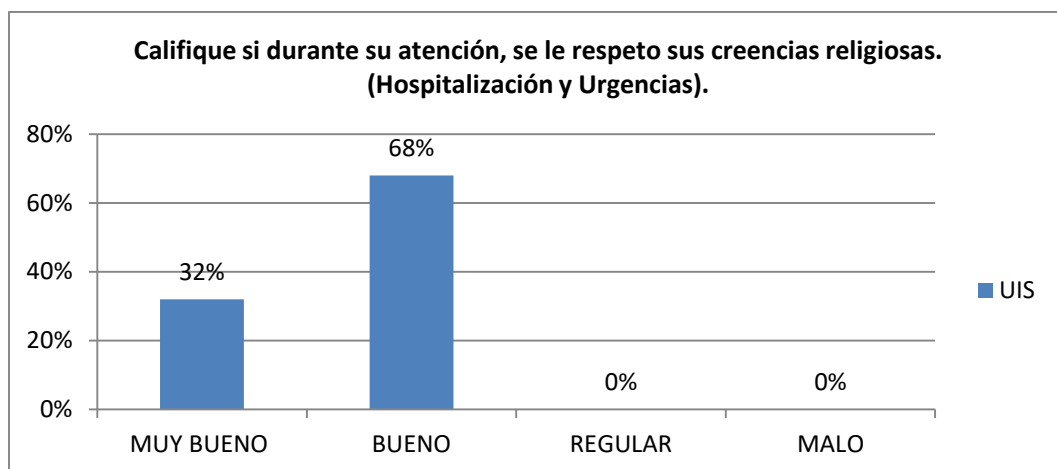
Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	78%	22%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>78%</b>	<b>22%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 50 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.

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

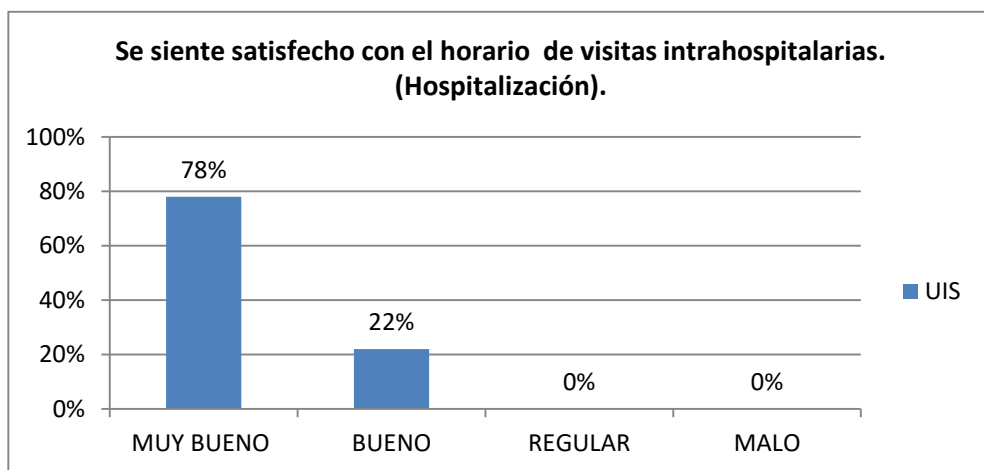
Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	32%	68%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>32%</b>	<b>68%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 50 usuarios encuestados se pregunta: **Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas.** El 100% de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia.

### 6.2.7 Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).

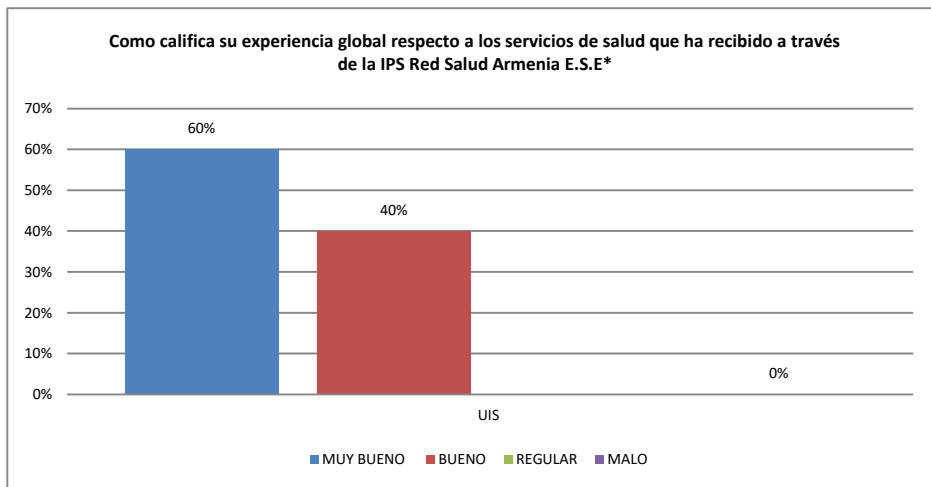
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	78%	22%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>78%</b>	<b>22%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 50 usuarios encuestados se pregunta: **Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).** El 100% de los encuestados califico que si se le respeto los Horarios en el servicio.

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

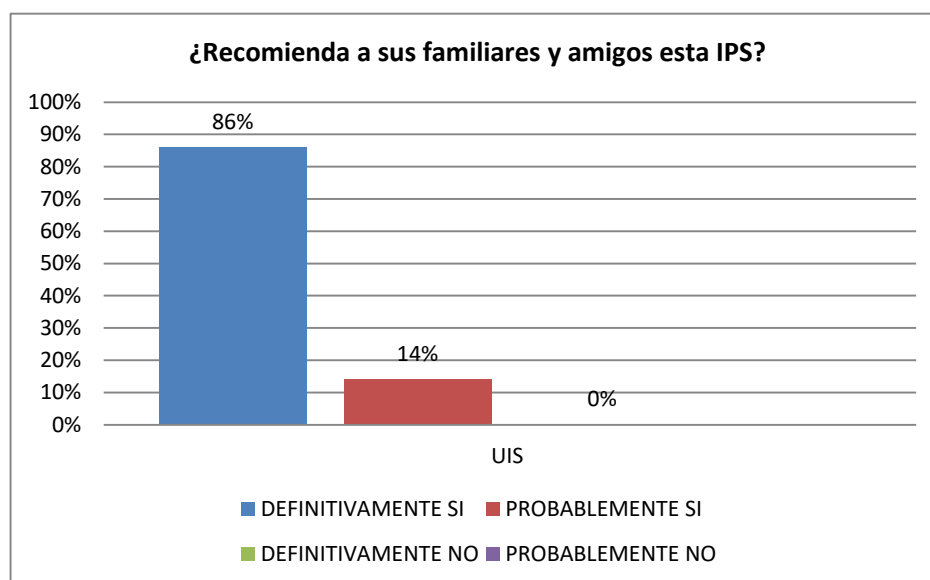
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	60%	40%	0%	0%	30	20	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Se toman las opciones: muy buena (60%) y buena (40%), para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y un (0%) regular y (0%) malo donde expresan insatisfacción. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Hospitalización, donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

### 6.2.9 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	86%	14%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>86%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

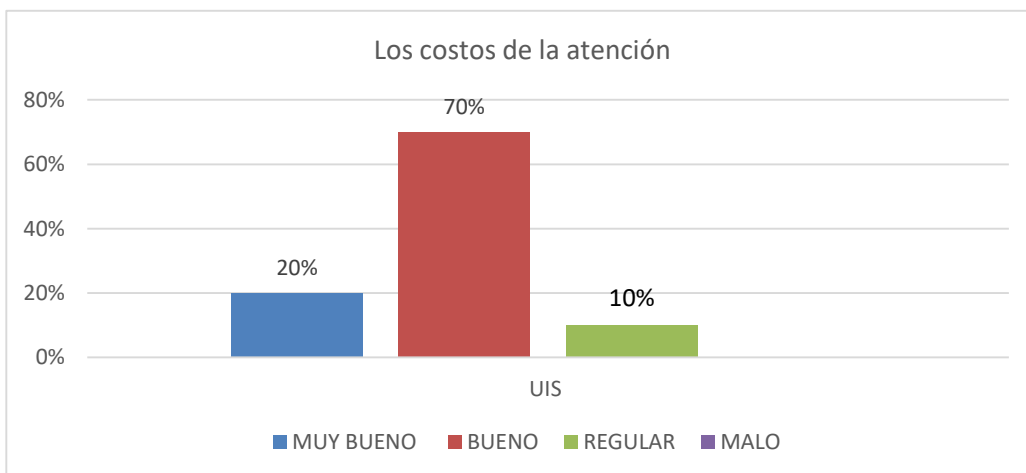


Podemos observar que del total de encuestados un 86% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 14% refiere que probablemente sí.

## 6.3 SALA DE PARTOS

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

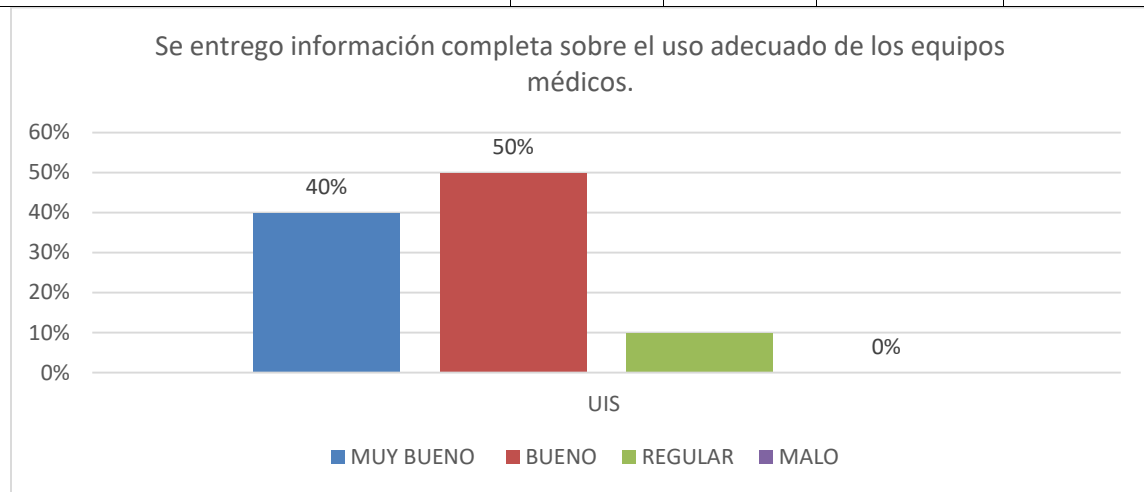
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	20%	70%	10%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>20%</b>	<b>70%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>



De los 10 usuarios encuestados el 10% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron **sobre los costos de la atención**. El 90% 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
UIS	40%	50%	10%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>40%</b>	<b>50%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>

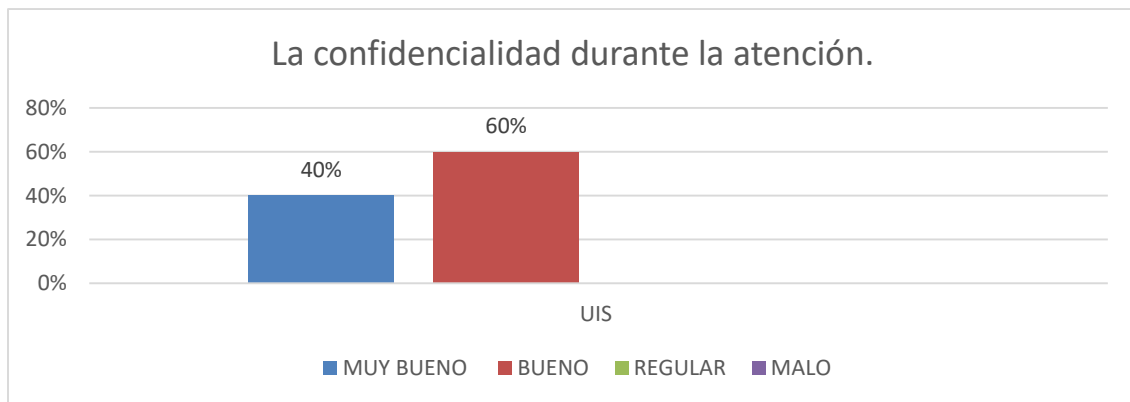


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 90% están satisfechos con la información recibida, y el 10% restante están regularmente satisfechos.



### 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.**

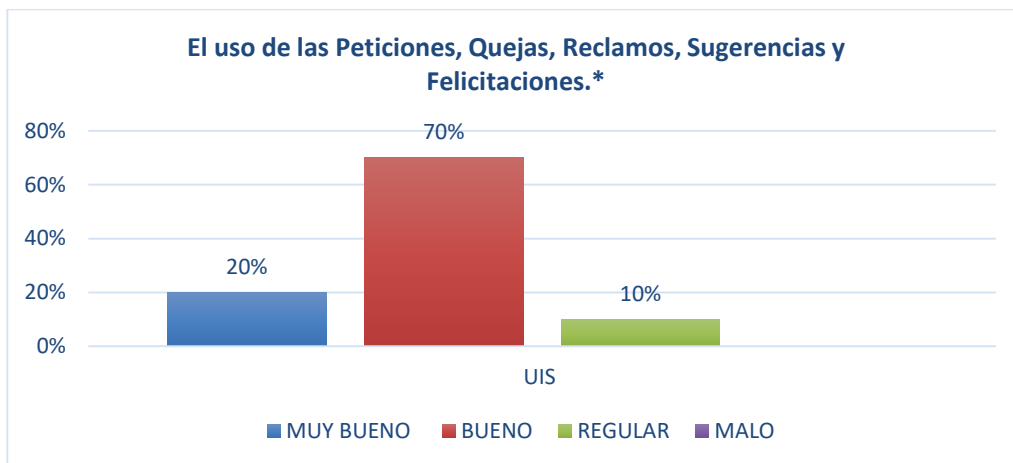
La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	40%	60%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 10 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.**

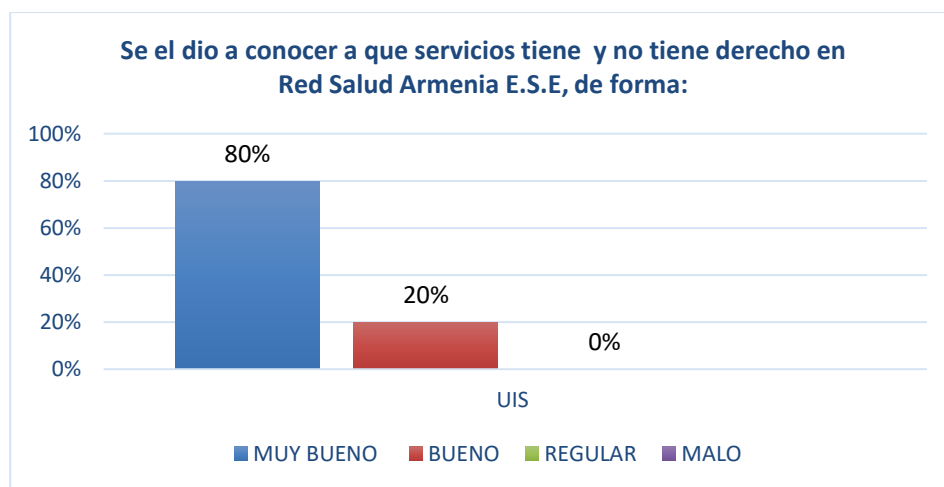
El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	20%	70%	10%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>20%</b>	<b>70%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>



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 90% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF. El 1% están regularmente satisfechos con la información recibida.

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

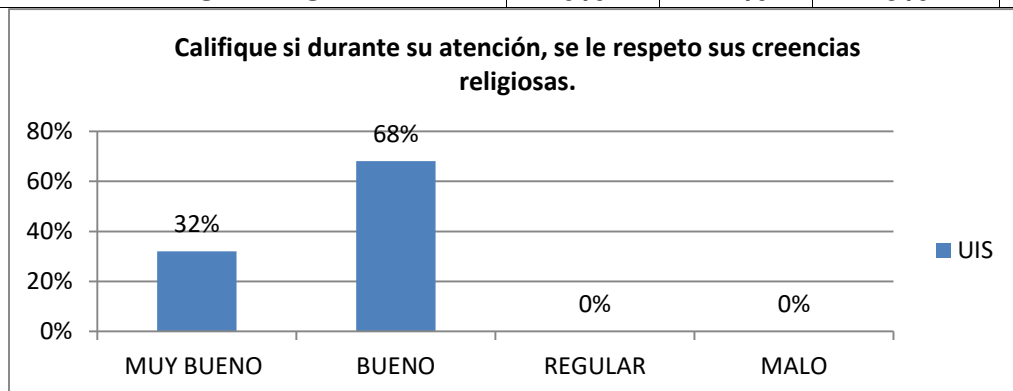
Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	80%	20%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 10 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 dio a conocer los servicios a los que tiene derecho.

### 6.3.6 Califique si durante su atención, se le respeta sus creencias religiosas.

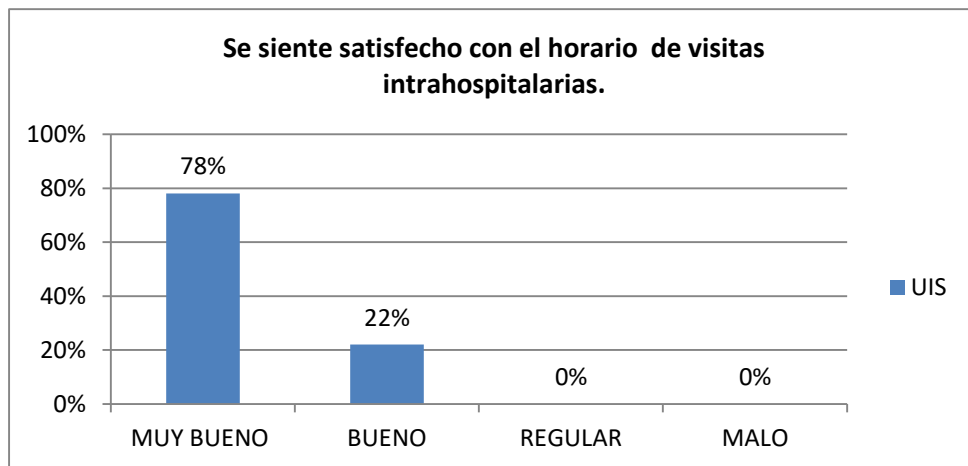
Califique si durante su atención, se le respeta sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	6%	14%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>6%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 10 usuarios encuestados se pregunta: **Califique si durante su atención, se le respeta sus creencias religiosas.** El 100% de los encuestados calificó que si se le respeta sus creencias

### 6.3.7 Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Sala de partos).

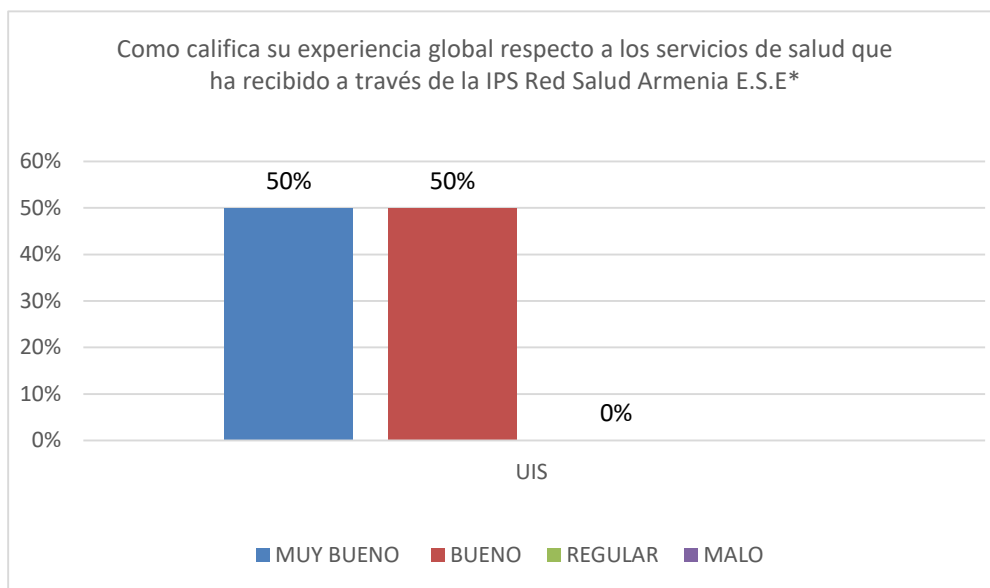
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	16%	4%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>16%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 10 usuarios encuestados se pregunta: **Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias.** El 100% de los encuestados califico que si se le respeto los Horarios en el servicio.

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

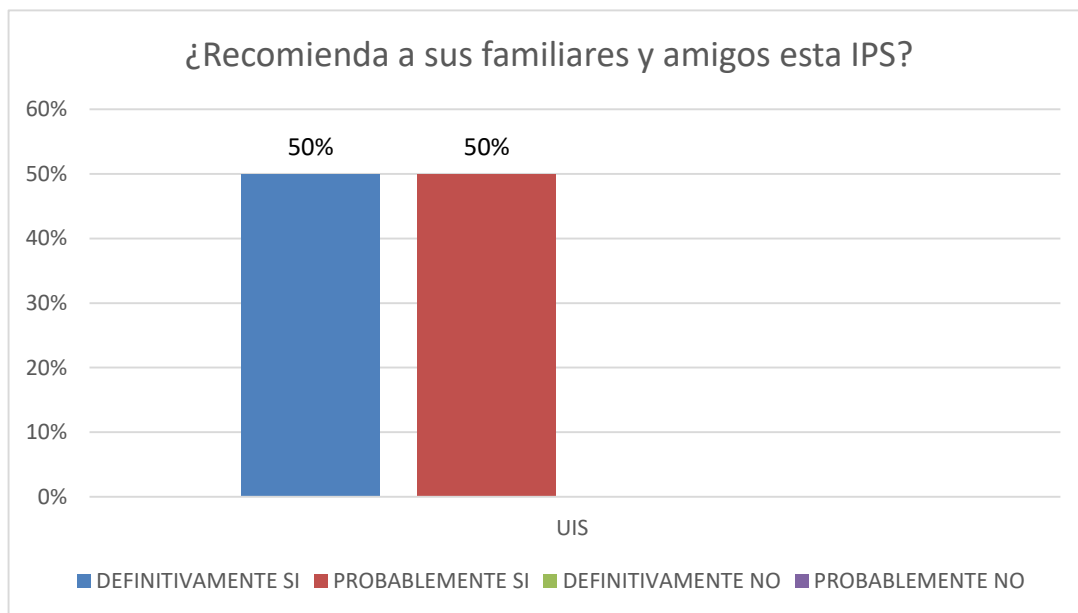
como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	50%	50%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



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 sala de partos, donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

### 6.3.9 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	50%	50%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



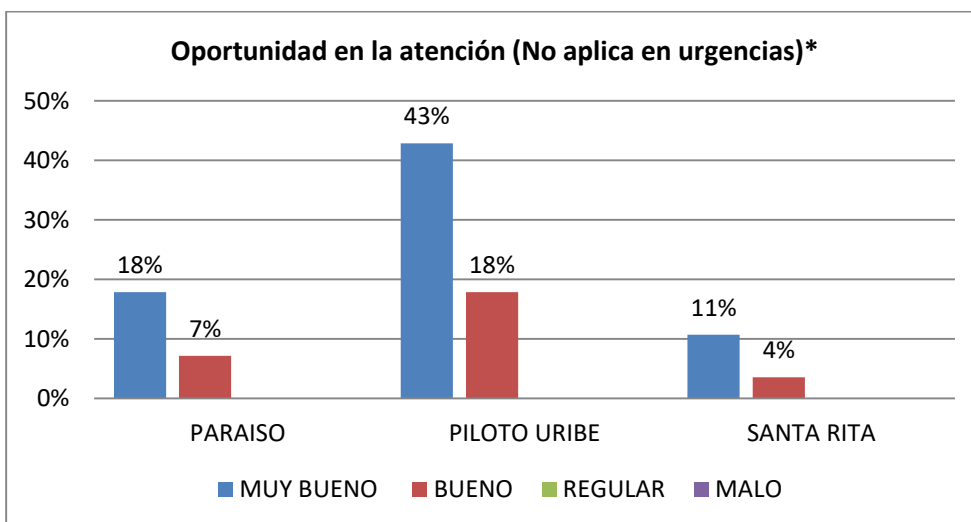
Podemos observar que del total de encuestados un 50% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 50% refiere que probablemente si.

## 7 GRUPO 3 DERECHO A SER PRIORIZADO

### 7.1 MEDICINA GENERAL

#### 7.1.1 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
PARAISO	18%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	43%	18%	0%	0%
SANTA RITA	11%	4%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>71%</b>	<b>29%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

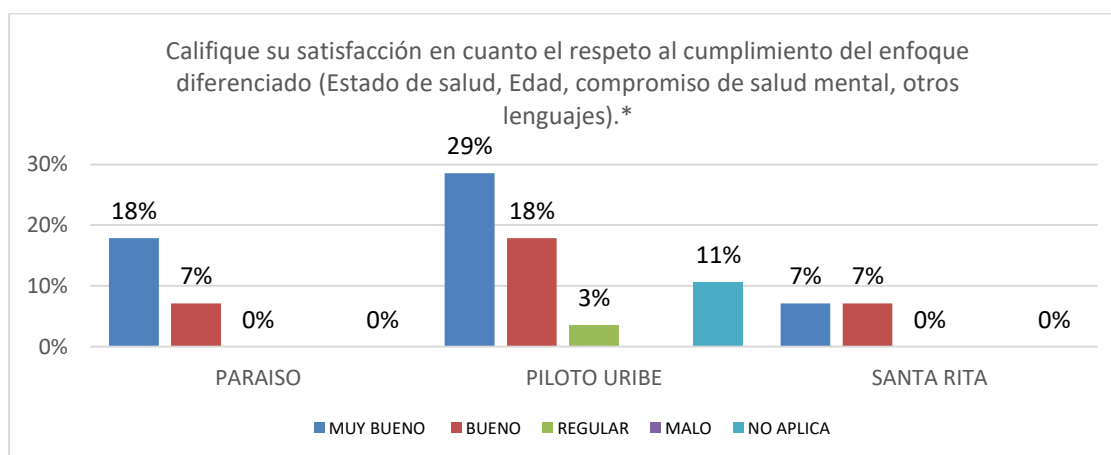


De los 28 encuestados la pregunta de: **Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE Oportunidad en la atención**, el 100% califica como oportuna la atención.



### 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).

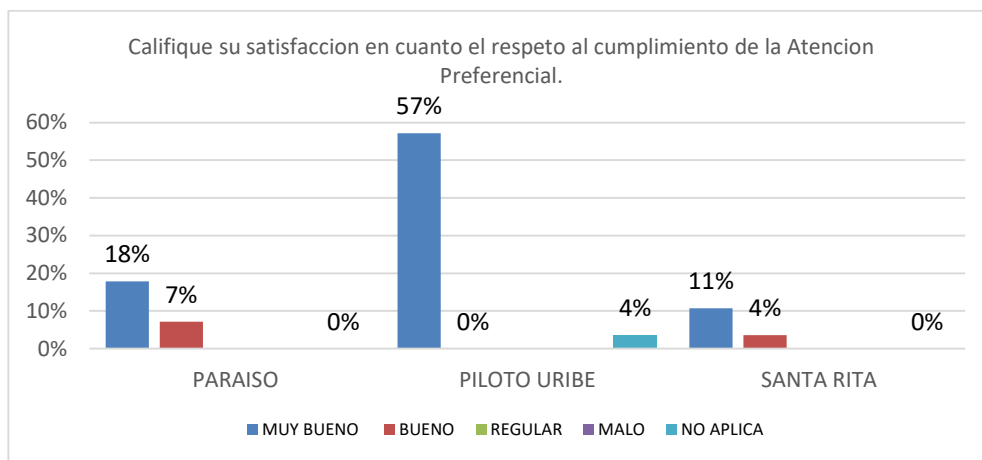
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
PARAISO	18%	7%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	29%	18%	3%	0%	11%
SANTA RITA	7%	7%	0%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>54%</b>	<b>32%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>11%</b>



De los 28 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 11% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla la atención; el 86% restante están satisfechos; el 3% restante calificó como regular y malo.

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

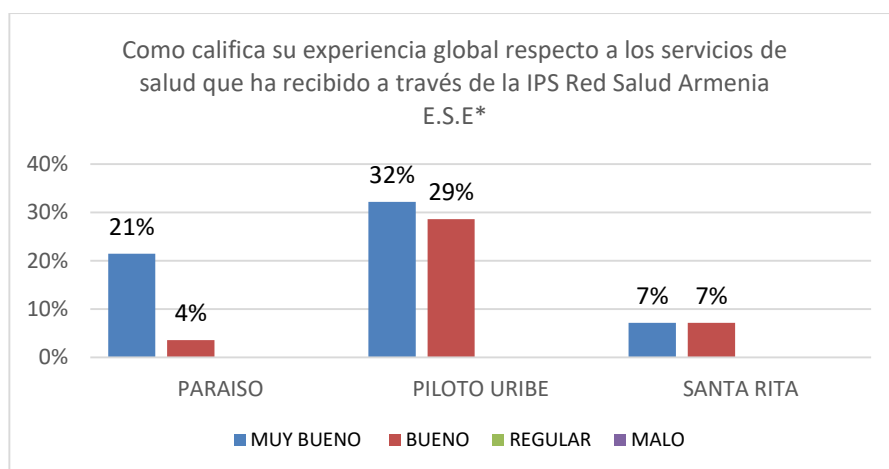
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
PARAISO	18%	7%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	57%	0%	0%	0%	3%
SANTA RITA	11%	4%	0%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>86%</b>	<b>11%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>



De los 28 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 97% están satisfechos; el 3% no aplica para las categorías de la atención preferencial

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

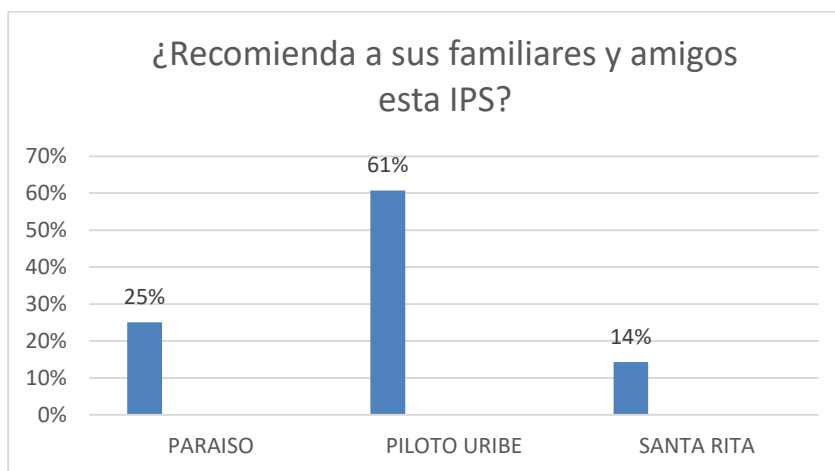
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	21%	4%	0%	0%	6	1	0	0
PILOTO URIBE	32%	29%	0%	0%	9	8	0	0
SANTA RITA	7%	7%	0%	0%	2	2	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>61%</b>	<b>39%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



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 medicina general donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

### 7.1.5 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
PARAISO	25%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	61%	0%	0%	0%
SANTA RITA	14%	0%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

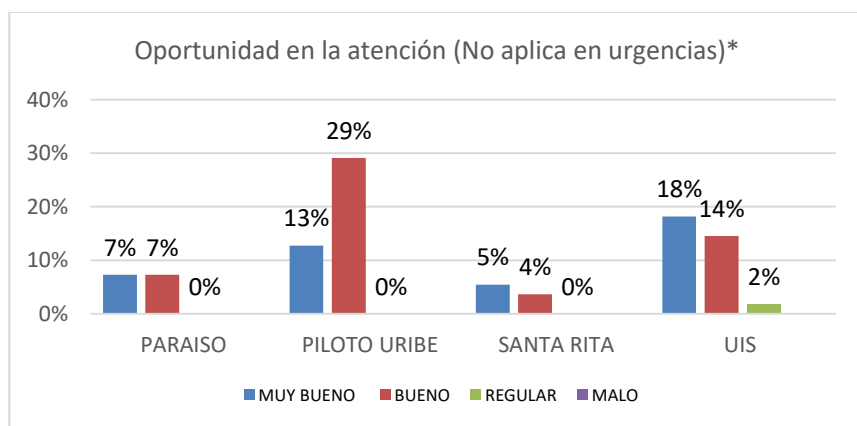


Podemos observar que del total de encuestados un 100% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S.

## 7.2 ODONTOLOGIA

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

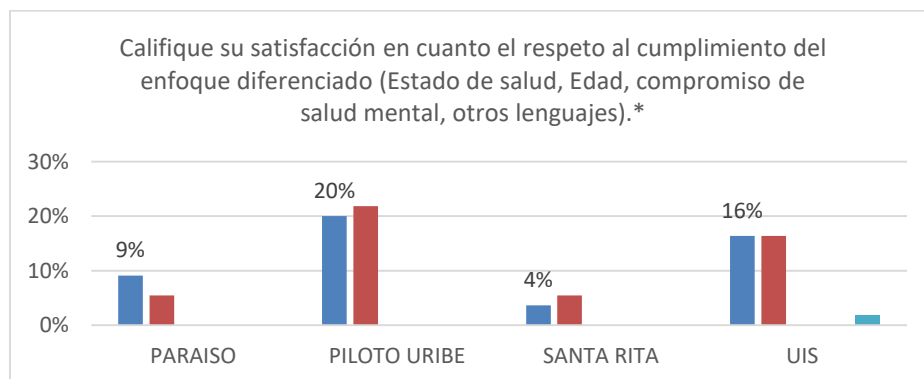
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	7%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	13%	29%	0%	0%
SANTA RITA	5%	4%	0%	0%
UIS	18%	14%	2%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>44%</b>	<b>54%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>



De los 55 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 98% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena. Y el 2% restante están regularmente satisfechos.

## 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).

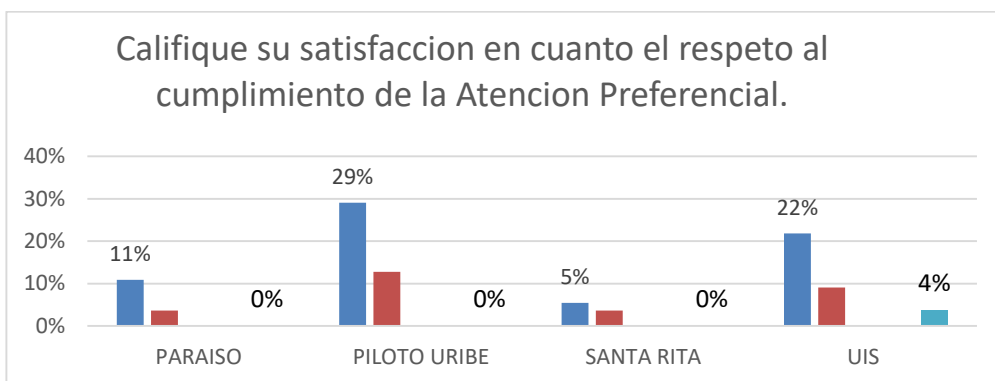
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
PARAISO	9%	5%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	20%	22%	0%	0%	0%
SANTA RITA	4%	5%	0%	0%	0%
UIS	16%	16%	0%	0%	2%
<b>TOTALES</b>	<b>49%</b>	<b>49%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>



De los 55 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 98% están satisfechos. El 2% restante no aplican dentro de las categorías que contempla el enfoque diferencial.

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

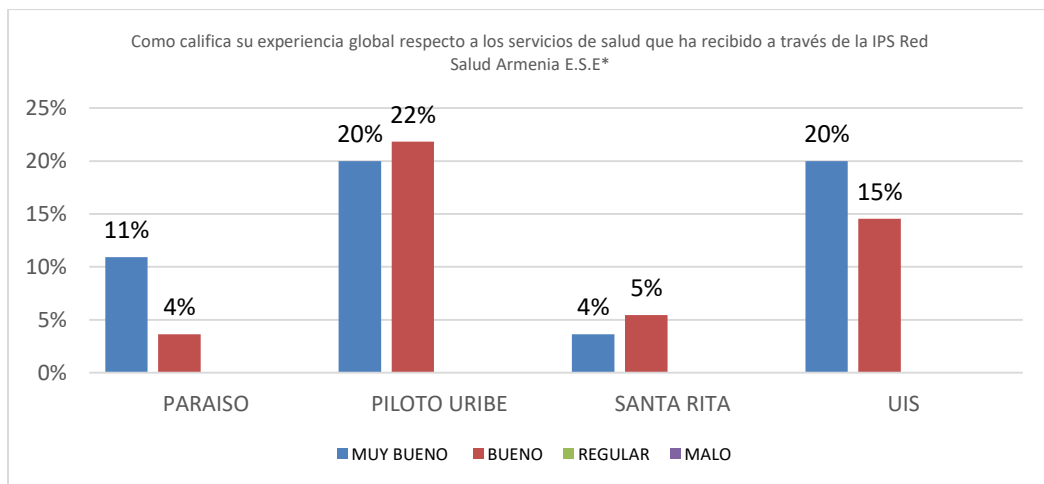
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
PARAISO	11%	4%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	29%	13%	0%	0%	0%
SANTA RITA	5%	4%	0%	0%	0%
UIS	22%	9%	0%	0%	4%
<b>TOTALES</b>	<b>67%</b>	<b>29%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>



De los 55 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 96% están satisfechos. El 4% restante no aplican dentro de las categorías de la atención preferencial.

## 7.2.4 ¿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
PARAISO	11%	4%	0%	0%	6	2	0	0
PILOTO URIBE	20%	22%	0%	0%	11	12	0	0
SANTA RITA	4%	5%	0%	0%	2	3	0	0
UIS	20%	15%	0%	0%	11	8	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>55%</b>	<b>45%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

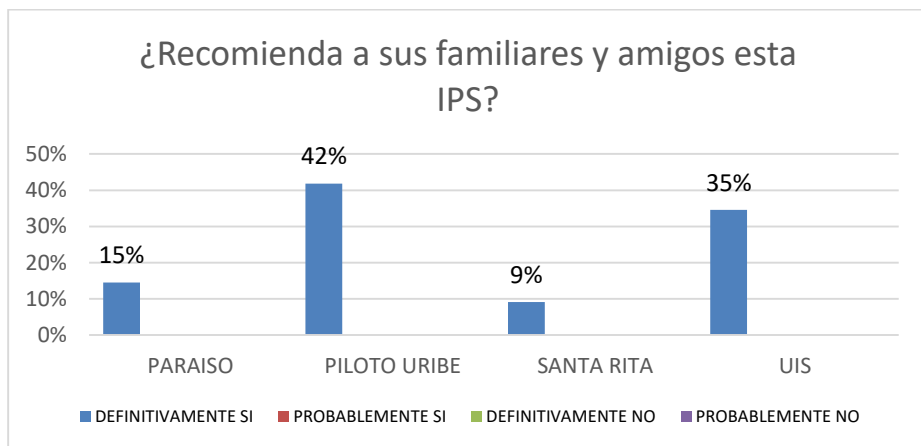


Se toman las opciones: muy buena (55%) y buena (45%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de odontología donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.



### 7.2.5 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
PARAISO	15%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	42%	0%	0%	0%
SANTA RITA	9%	0%	0%	0%
UIS	35%	0%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

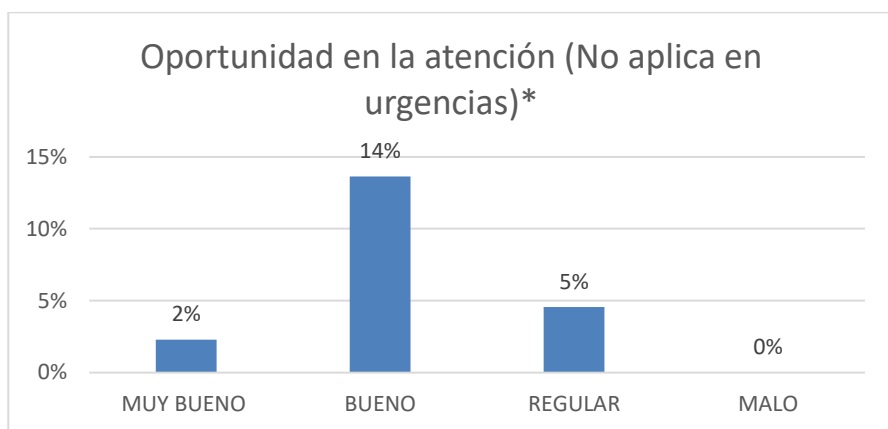


Podemos observar que del total de encuestados un 100% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S.

## 7.3 ENFERMERIA

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

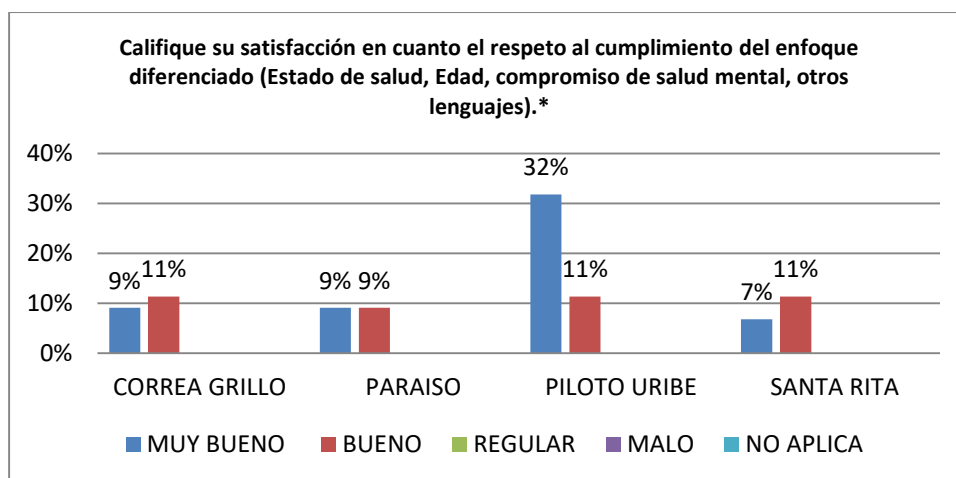
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	2%	14%	5%	0%
PARAISO	9%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	27%	16%	0%	0%
SANTA RITA	9%	9%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>48%</b>	<b>48%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>



De los 44 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 95% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena. El 5% restante la calificó como regular.

### 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).

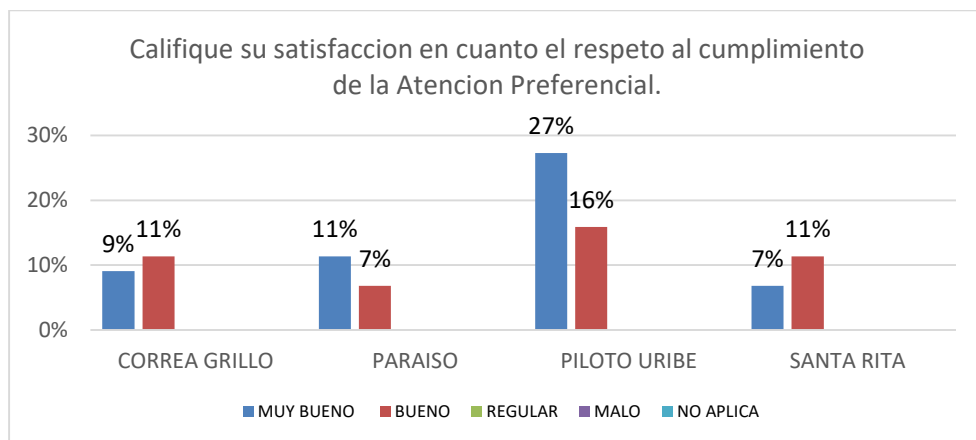
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
CORREA GRILLO	9%	11%	0%	0%	0%
PARAISO	9%	9%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	32%	11%	0%	0%	0%
SANTA RITA	7%	11%	0%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>57%</b>	<b>43%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 44 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.

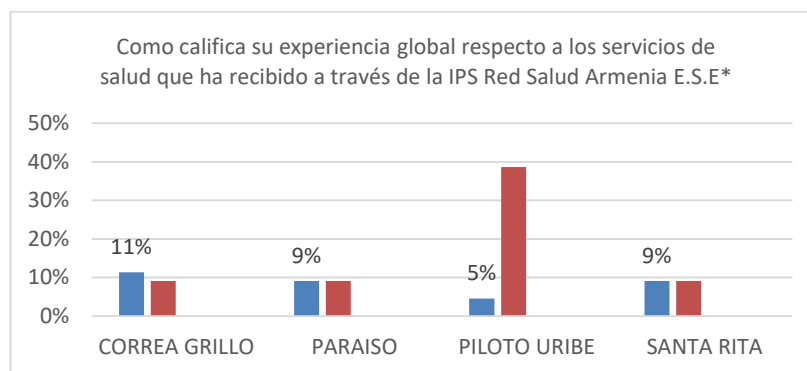
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
CORREA GRILLO	9%	11%	0%	0%	0%
PARAISO	11%	7%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	27%	16%	0%	0%	0%
SANTA RITA	7%	11%	0%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>55%</b>	<b>45%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 44 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 100% están satisfechos.

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

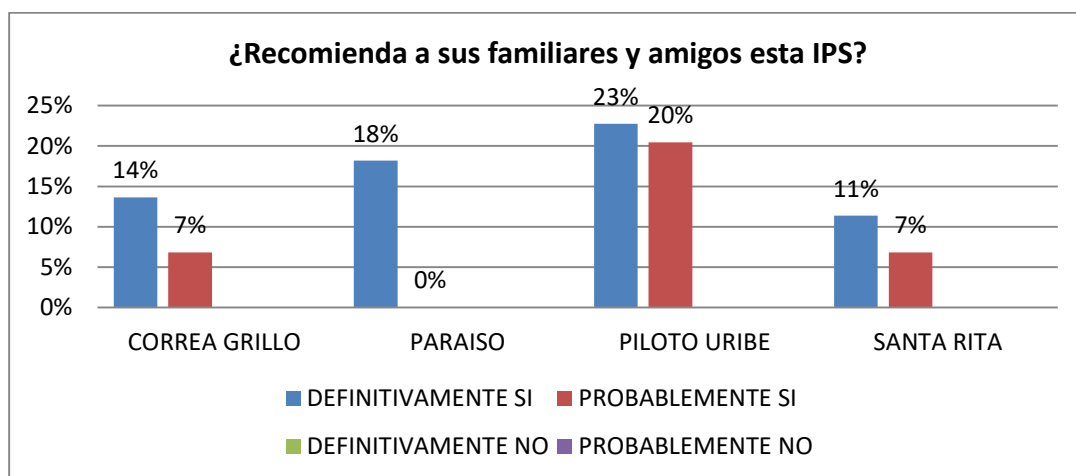
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	11%	9%	0%	0%
PARAISO	9%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	5%	39%	0%	0%
SANTA RITA	9%	9%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>34%</b>	<b>66%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



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 enfermería, donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

### 7.3.5 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CORREA GRILLO	14%	7%	0%	0%
PARAISO	18%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	23%	20%	0%	0%
SANTA RITA	11%	7%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>66%</b>	<b>34%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

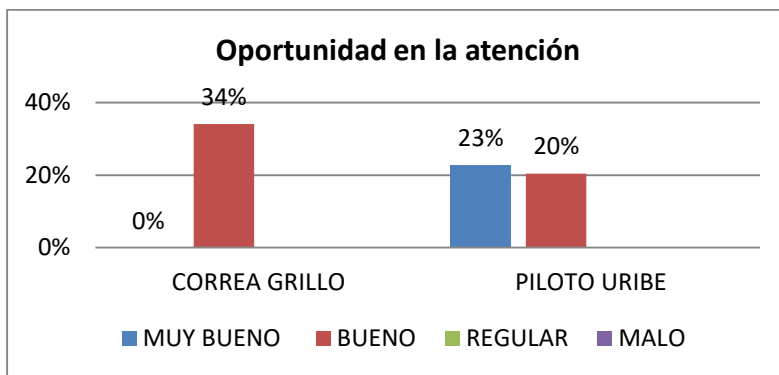


Podemos observar que del total de encuestados un 66% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S, y el 34% probablemente sí.

## 8.1 LABORATORIO

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

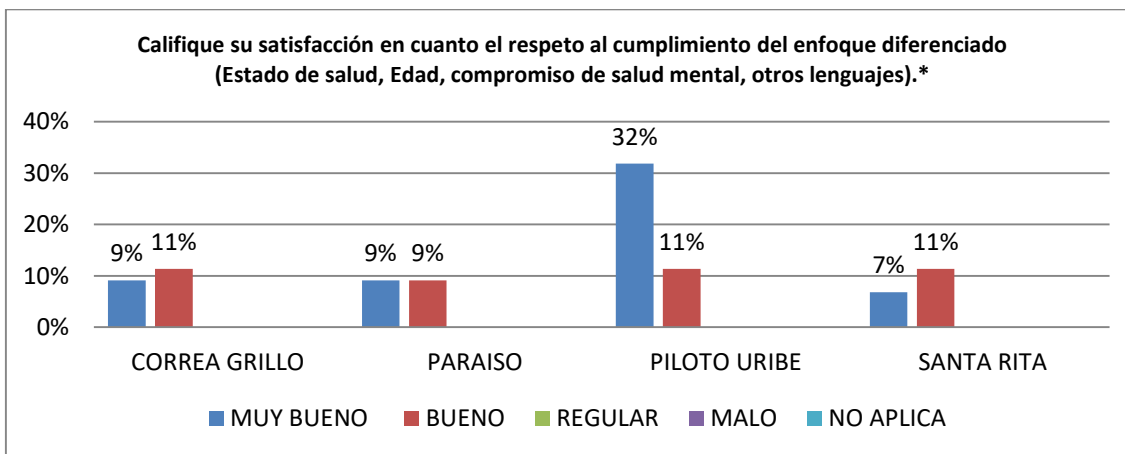
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	0%	34%	0%	0%
PILOTO URIBE	23%	20%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>23%</b>	<b>55%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 34 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.

### 8.1.2 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
CORREA GRILLO	9%	29%	0%	0%	6%
PILOTO URIBE	6%	35%	0%	0%	15%
TOTALES	15%	65%	0%	0%	21%

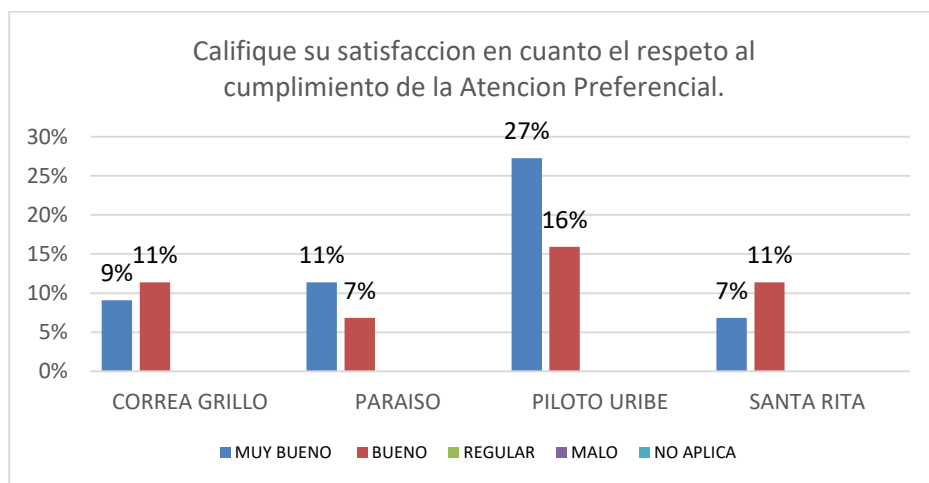


De los 34 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, dónde: El 80% están satisfechos, y el 21% restante no aplica dentro de las categorías que contempla el enfoque.



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

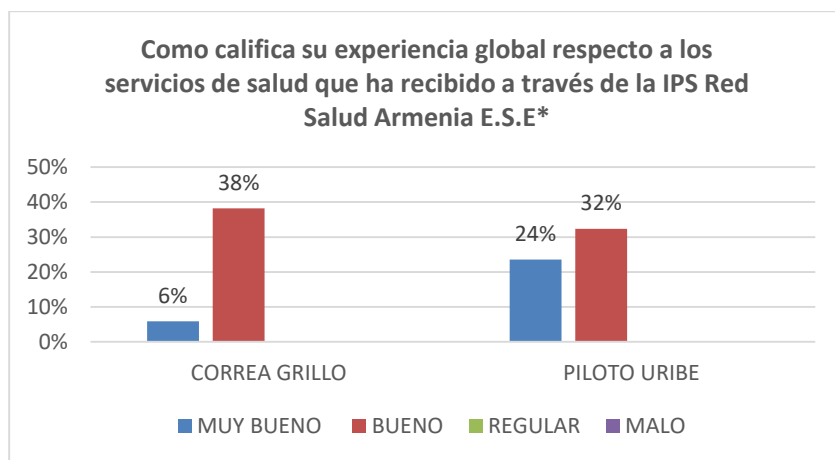
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
CORREA GRILLO	6%	32%	0%	0%	6%
PILOTO URIBE	21%	26%	0%	0%	9%
TOTALES	26%	59%	0%	0%	15%



De los 34 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 85% están satisfechos. Y el 15% restante no contempla dentro de los grupos poblacionales.

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

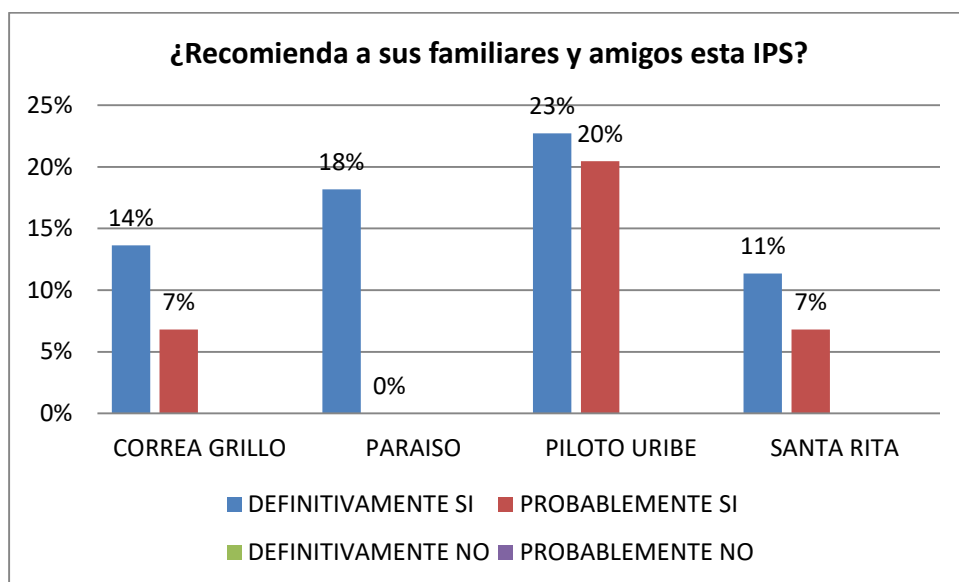
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	6%	38%	0%	0%
PILOTO URIBE	24%	32%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>29%</b>	<b>71%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Se toman las opciones: muy buena (29%), y buena (71%) 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%.

### 8.1.5 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CORREA GRILLO	7%	27%	0%	0%
PILOTO URIBE	11%	32%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>18%</b>	<b>59%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



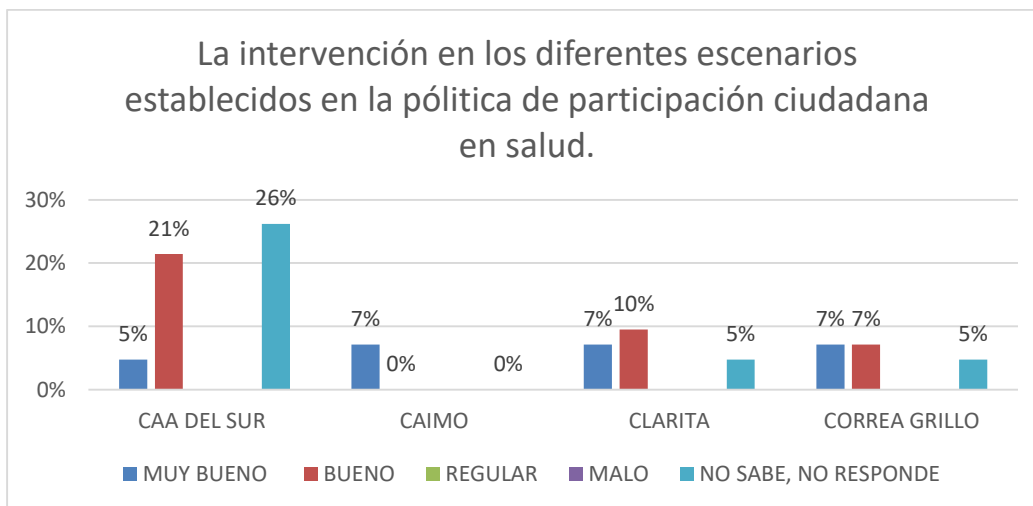
Podemos observar que del total de encuestados un 18% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S, y el 59% probablemente sí.

## 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.**

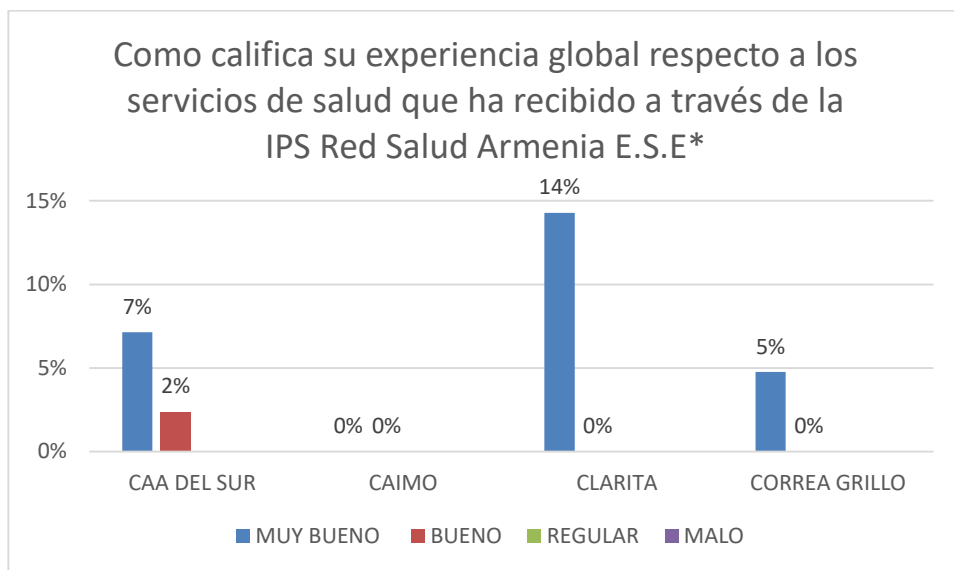
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
CAA DEL SUR	5%	21%	0%	0%	26%
CAIMO	7%	0%	0%	0%	0%
CLARITA	7%	10%	0%	0%	5%
CORREA GRILLO	7%	7%	0%	0%	5%
<b>TOTALES</b>	<b>26%</b>	<b>38%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>36%</b>



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 64% restante califico la pregunta entre buena y muy buena, y el 36% no califica la pregunta entre las variables porque no tienen conocimiento.

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

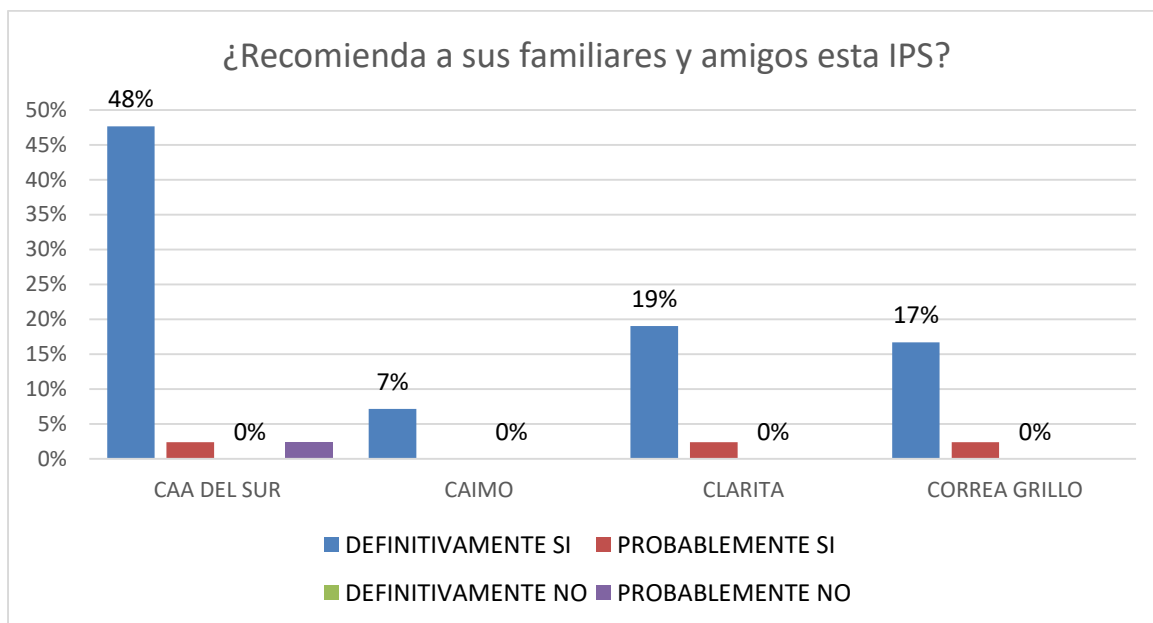
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	7%	2%	0%	0%
CAIMO	0%	0%	0%	0%
CLARITA	14%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	5%	0%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>71%</b>	<b>26%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>



Se toman las opciones: muy buena (71%) y buena (26%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y regular (2%). La percepción general con la I.P.S en el servicio de Medicina General y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 98%.

### 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
CAA DEL SUR	48%	2%	0%	2%
CAIMO	7%	0%	0%	0%
CLARITA	19%	2%	0%	0%
CORREA GRILLO	17%	2%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>90%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>

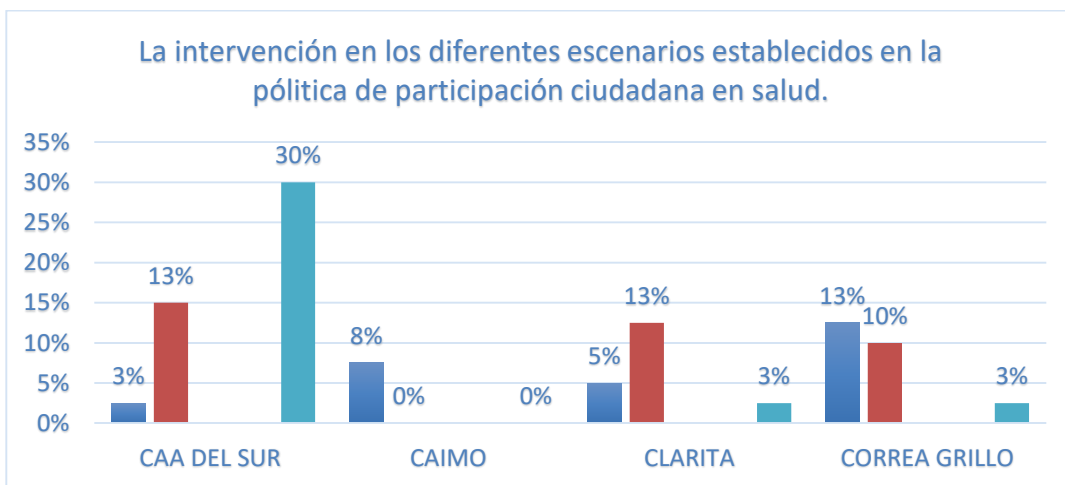


Podemos observar que del total de encuestados un 90% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S. y un 7% probablemente sí y un 2% probablemente no recomienda esta entidad.

## 8.2 ODONTOLOGIA

### 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.

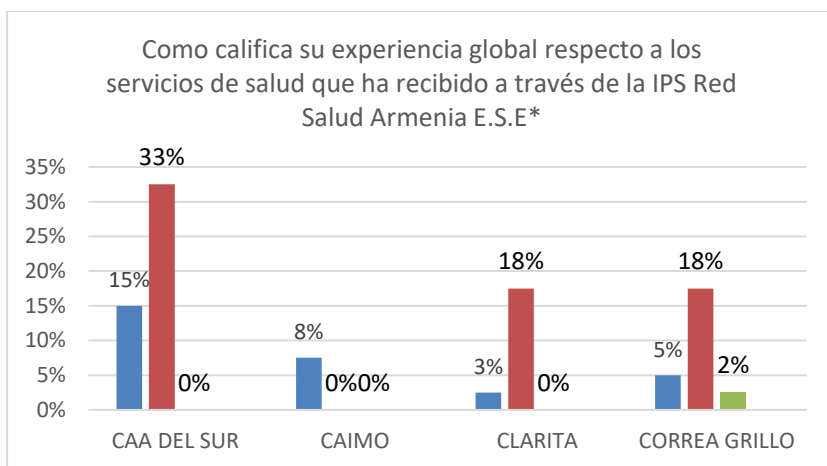
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
CAA DEL SUR	3%	13%	0%	0%	30%
CAIMO	8%	0%	0%	0%	0%
CLARITA	5%	13%	0%	0%	3%
CORREA GRILLO	13%	10%	0%	0%	3%
<b>TOTALES</b>	<b>28%</b>	<b>36%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>36%</b>



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 64% califico la pregunta entre buena y muy buena, y el 36% no califica la pregunta entre las variables no saben del tema.

## 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	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	15%	33%	0%	0%	6	13	0	0
CAIMO	8%	0%	0%	0%	3	0	0	0
CLARITA	3%	18%	0%	0%	1	7	0	0
CORREA GRILLO	5%	18%	2%	0%	2	7	1	0
<b>TOTALES</b>	<b>30%</b>	<b>68%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

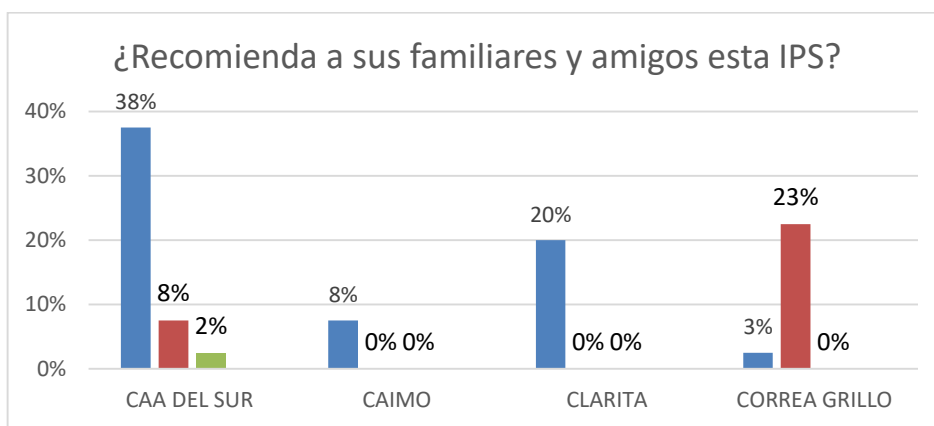


Se toman las opciones: muy buena (30%) y buena (68%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y las opciones regular (2%). La percepción general con la I.P.S en el servicio de Odontología y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 98%.



### 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
CAA DEL SUR	38%	8%	2%	0%
CAIMO	8%	0%	0%	0%
CLARITA	20%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	23%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>68%</b>	<b>30%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>

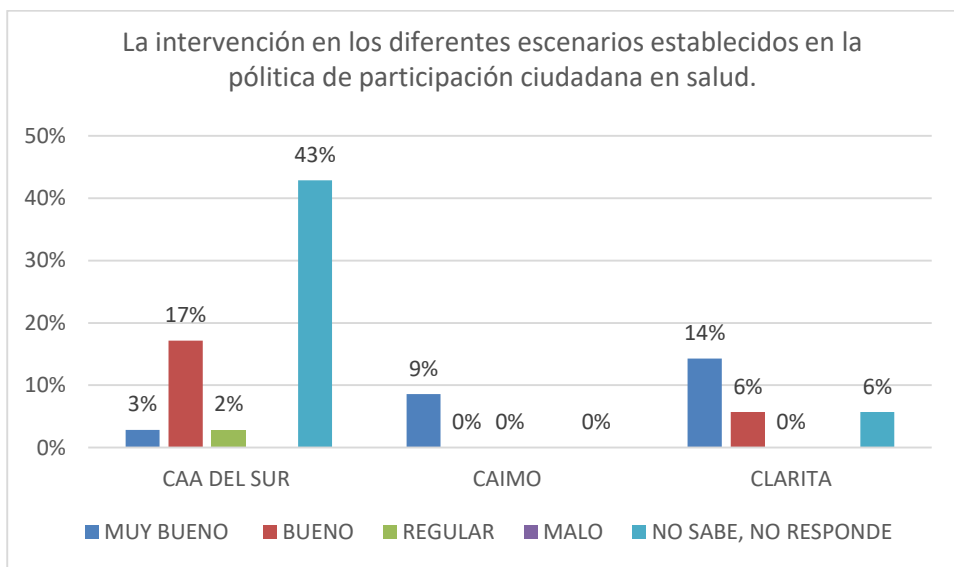


Podemos observar que del total de encuestados un 68% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; un 30% refiere que probablemente sí, y un usuario refiere definitivamente no con un 2%

### 8.3 ENFERMERIA

#### 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.

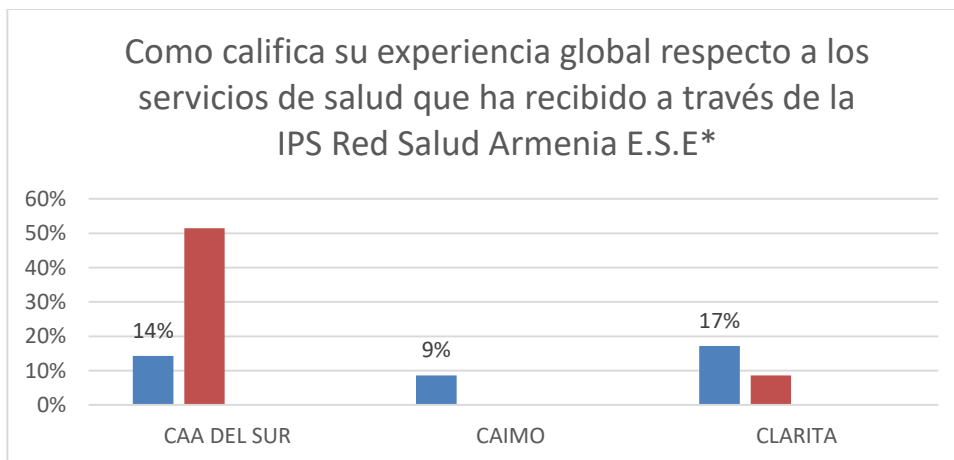
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
CAA DEL SUR	3%	17%	2%	0%	43%
CAIMO	9%	0%	0%	0%	0%
CLARITA	14%	6%	0%	0%	6%
<b>TOTALES</b>	<b>26%</b>	<b>23%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>49%</b>



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 49% calificó la pregunta entre buena y muy buena, y el 49% no calificó la pregunta en la variable no saben del tema. Y el 2% calificó 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.?

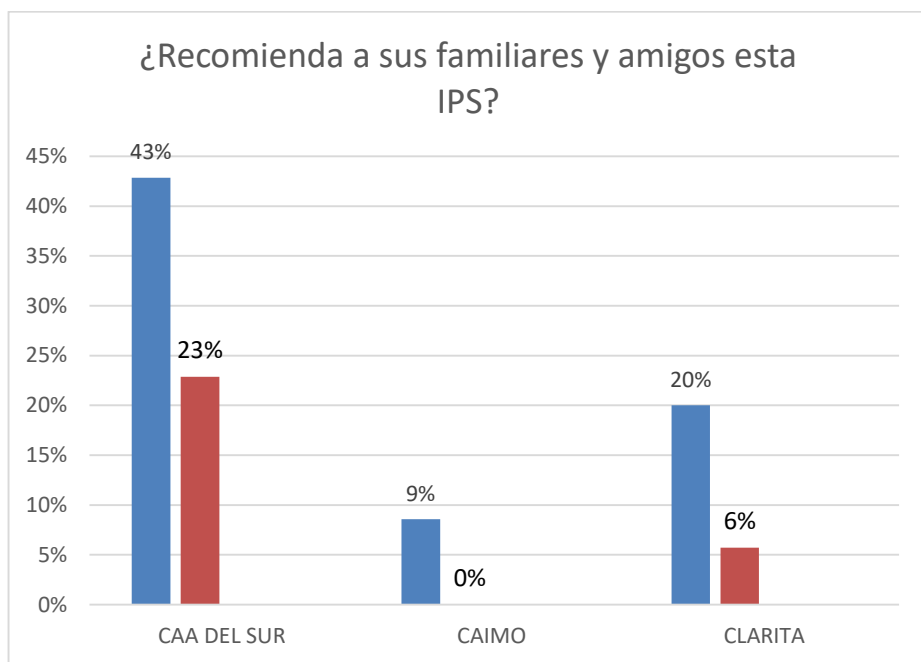
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	14%	51%	0%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	17%	9%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Se toman las opciones: muy buena (40%) y buena (60%) 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%.

### 8.3.3 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SÍ	PROBABLEMENTE SÍ	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CAA DEL SUR	43%	23%	0%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	20%	6%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>71%</b>	<b>29%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

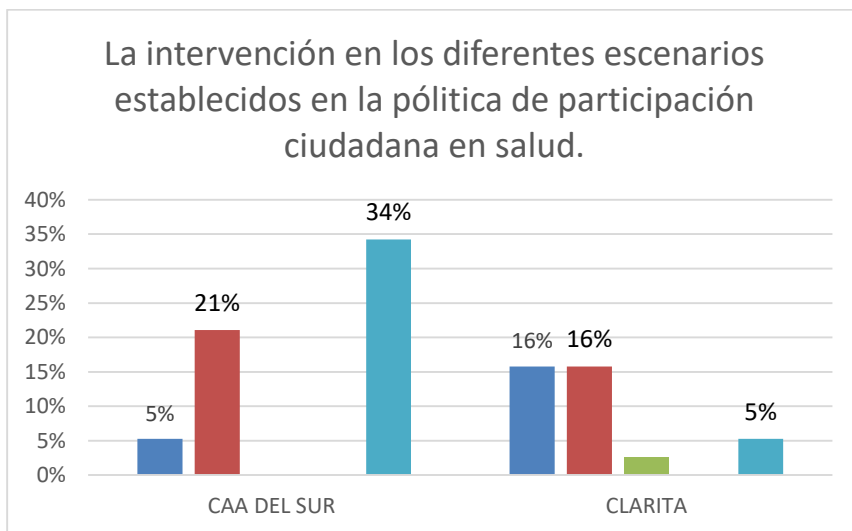


Podemos observar que del total de encuestados un 71% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; un 29% refiere que probablemente sí.

### 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.

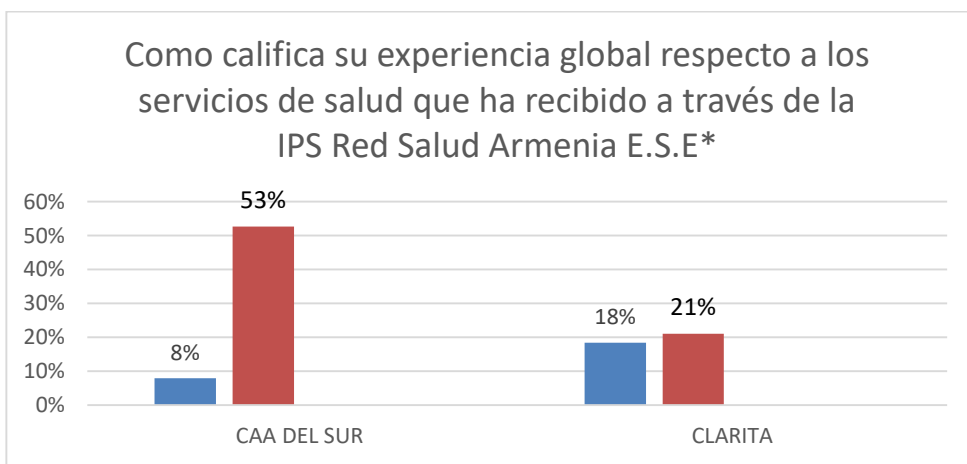
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
CAA DEL SUR	5%	21%	0%	0%	34%
CLARITA	16%	16%	3%	0%	5%
<b>TOTALES</b>	<b>21%</b>	<b>37%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>39%</b>



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 58% califico la pregunta en buena y muy buena, y el 39% no califica la pregunta entre las variables no saben del tema. Y regular el 3%.

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

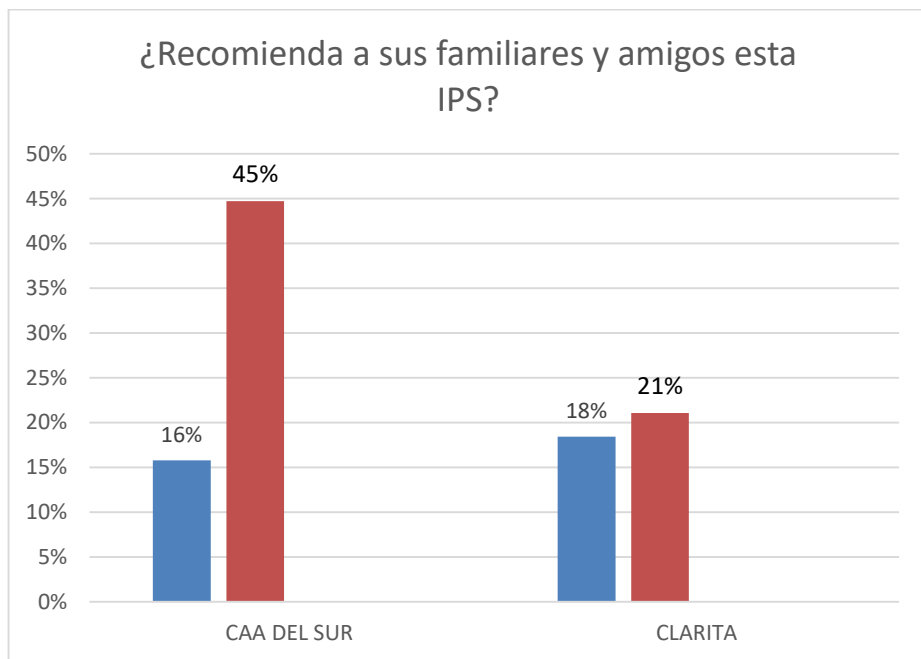
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	8%	53%	0%	0%	3	20	0	0
CLARITA	18%	21%	0%	0%	7	8	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>26%</b>	<b>74%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Se toman las opciones: muy buena (26%) y buena (74%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. 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 9100%.

### 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
CAA DEL SUR	16%	45%	0%	0%
CLARITA	18%	21%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>34%</b>	<b>66%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

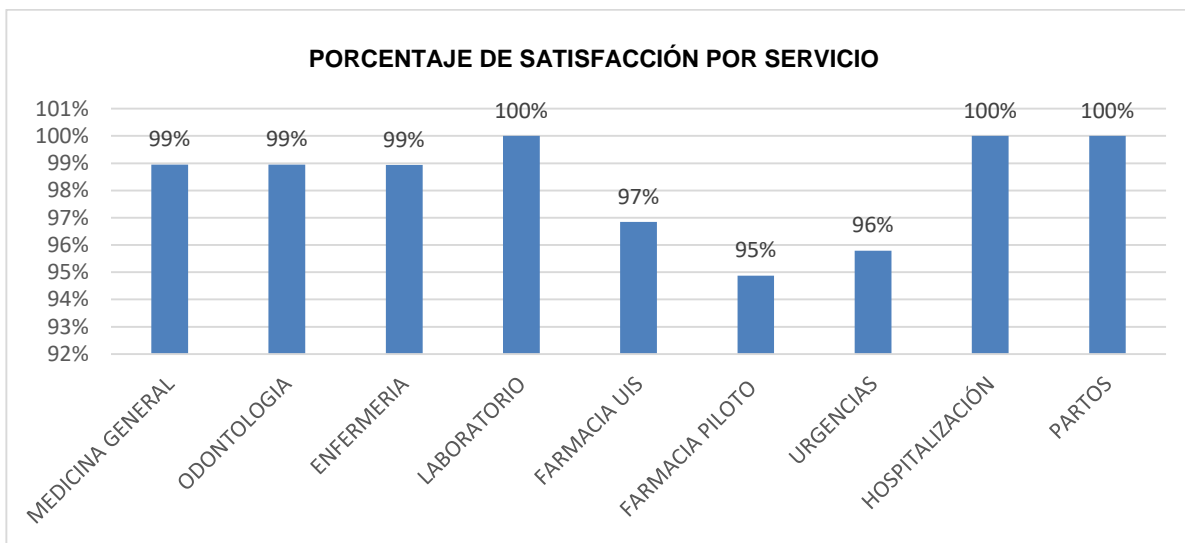


Podemos observar que del total de encuestados un 34% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; un 66% refiere que probablemente no.

## 9 ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN

SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS POR SERVICIO	TOTAL, ENCUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS		% DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO
		POSITIVAS	NEGATIVAS	
MEDICINA GENERAL	95	94	1	99%
ODONTOLOGIA	95	94	1	99%
ENFERMERIA	94	93	1	99%
LABORATORIO	95	95	0	100%
FARMACIA UIS	95	92	3	97%
FARMACIA PILOTO	78	74	4	95%
URGENCIAS	95	91	4	96%
HOSPITALIZACIÓN	50	50	0	100%
PARTOS	10	10	0	100%
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>	<b>693</b>	<b>14</b>	<b>98,02%</b>

Cuadro: Satisfacción global - IV trimestre 2024



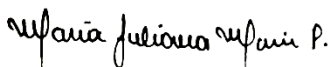
El estándar establecido de satisfacción es del 95% una vez aplicada la encuesta de satisfacción esta obtiene un porcentaje del (98%); de acuerdo a los resultados obtenidos, se determina que la satisfacción del servicio en general de Red Salud Armenia ESE, está cumpliendo el estándar de satisfacción.



TOTAL POR SERVICIOS RED SALUD ARMENIA E.S.E									PROMEDIO X PREG IV TRIMESTRE 2024	PROMEDIO X PREG III TRIMESTRE 2024	PROMEDIO X PREG II TRIMESTRE 2024	PROMEDIO X PREG I TRIMESTRE 2024	PROMEDIO X PREG I TRIMESTRE 2024
MED GRAL	ODONT	ENF	LAB	FAR	URG	HOSPI	SAL PART						
<b>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a:</b>													
Al respeto a sus derechos.*	100%	NA	87%	100%	99%	NA	NA	NA	99%	98%	97%	98%	98%
Trato digno*	100%	NA	87%	100%	99%	NA	NA	NA	98%	99%	99%	95%	98%
Seguridad y calidad *	100%	NA	100%	100%	99%	NA	NA	NA	100%	98%	99%	97%	99%
Privacidad en la atención*	100%	NA	100%	100%	100%	NA	NA	NA	100%	100%	99%	98%	99%
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.*	96%	NA	80%	91%	97%	NA	NA	NA	95%	96%	83%	90%	91%
Califique si durante su atención se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y urgencias).	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%	99%
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	100%	NA	100%	100%	99%	NA	NA	NA	99%	99%	99%	95%	98%
Segunda opinión médica si la requería*	88%	87%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	88%	91%	85%	92%	89%
<b>Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a:</b>													
Los costos de la atención.*	NA	NA	NA	NA	NA	96%	94%	90%	95%	95%	95%	85%	92%
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	NA	NA	NA	NA	NA	97%	92%	90%	95%	93%	97%	94%	95%
Confidencialidad durante la atención*	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	99%
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	NA	NA	NA	NA	NA	96%	100%	90%	97%	99%	98%	95%	97%
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	NA	NA	NA	NA	NA	96%	NA	NA	96%	96%	94%	92%	95%
Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%	100%	99%	97%	NA	98%
<b>Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE:</b>													
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	100%	98%	95%	100%	NA	NA	NA	NA	98%	97%	91%	93%	95%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	96%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	99%	97%	97%	99%	98%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial	96%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	99%	94%	89%	97%	95%
<b>Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las participaciones de la ESE:</b>													
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	100%	100%	97%	97%	NA	NA	NA	NA	98%	98%	93%	94%	96%

NOTA:  
DE LA PREGUNTA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL 7 PERSONAS DE LAS 161 NO APLICA PARA ESTA ATENCIÓN.  
DE LA PREGUNTA DE ENFOQUE DIFERENCIAL 11 PERSONAS NO APLICA PARA SER ATENDIDO CON ENFOQUE DE LOS 161 ENCUESTADOS  
DE LA PREGUNTA DE ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN, 61 PERSONAS NO RESPONDEN A LA PREGUNTA PORQUE NO TIENE CONOCIMIENTO DEL TEMA DE LOS 155 ENCUESTADOS.

Atentamente,



**MARIA JULIANA MARIN P.**

Líder SIAU