

120-28.01

## INFORME

# ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PRIMER TRIMESTRE 2024



## OFICINA SIAU



## Contenido

1.	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	8
2.	<b>ESTRATEGIA PARA LA MEDICIÓN .....</b>	8
2.1.	<b>OBJETIVO.....</b>	8
3.	<b>FICHA TÉCNICA.....</b>	9
4.	<b>ANÁLISIS POR SERVICIO .....</b>	9
4.1.	<b>MEDICINA GENERAL.....</b>	9
4.1.1	<b>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.....</b>	10
4.1.2	<b>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.</b>	11
4.1.3	<b>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.</b>	12
4.1.4	<b>Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.</b>	13
4.1.5	<b>Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.</b>	14
4.1.6	<b>Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.</b>	15
4.1.7	<b>Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.</b>	16
4.1.8	<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>	17
4.1.9	<b>Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.</b>	18
4.1.10	<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>	19
4.1.11	<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>	20
4.1.12	<b>Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.</b>	21
4.1.13	<b>Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).</b>	22
4.1.14	<b>Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.</b>	23
4.1.15	<b>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.</b>	24
4.1.16	<b>¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?</b>	25
4.1.17	<b>¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?</b>	26
4.2.	<b>ODONTOLOGÍA.....</b>	26
4.2.1	<b>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.</b>	27
4.2.2	<b>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a Seguridad del paciente.</b>	28
4.2.3	<b>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a Privacidad en la Atención.</b>	29

4.2.4	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención. ....	30
4.2.5	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención. ....	31
4.2.6	Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería. ....	32
4.2.7	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención. ....	33
4.2.8	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. ....	34
4.2.9	Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención. ....	35
4.2.10	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. ....	36
4.2.11	Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución. ....	37
4.2.12	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención. ....	38
4.2.13	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes). ....	39
4.2.14	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial. ....	40
4.2.15	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. ....	41
4.2.16	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? ....	42
4.2.17	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS? ....	43
4.3.	<b>ENFERMERIA</b> ....	43
4.3.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a Trato digno. ....	44
4.3.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad del paciente. ....	45
4.3.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención. ....	46
4.3.4	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención. ....	47
4.3.5	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención. ....	48
4.3.6	Segunda opinión médica si la requería. ....	49
4.3.7	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención. ....	50
4.3.8	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. ....	51
4.3.9	Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención. ....	52
4.3.10	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. ....	53
4.3.11	Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución. ....	54

4.3.12	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.....	55
4.3.13	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).....	56
4.3.14	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	57
4.3.15	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.	58
4.3.16	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?.	59
4.3.17	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS? .....	60
4.4.	LABORATORIO .....	60
4.4.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.....	61
4.4.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad del paciente.	62
4.4.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	63
4.4.4	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	64
4.4.5	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	65
4.4.6	Se sintió satisfecho con la información recibida durante su atención en cuanto a: Los costos de la atención	66
4.4.7	Se sintió satisfecho con la información recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.....	67
4.4.8	Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención. ....	68
4.4.9	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.....	69
4.4.10	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE a: Oportunidad en la atención.....	70
4.4.11	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).....	71
4.4.12	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	72
4.4.13	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.	73
4.4.14	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?.	74
4.4.15	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS? .....	75
4.4	FARMACIA.....	75
4.5.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.....	76
4.5.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad del paciente.	76
4.5.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la Atención.	77
4.5.4	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	78

4.5.5	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	79
4.5.6	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: <b>Los costos de la atención</b>	80
4.5.7	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: <b>Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.</b>	81
4.5.8	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a : <b>Confidencialidad durante la atención.</b>	82
4.5.9	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: <b>Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.</b>	83
4.5.10	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: <b>Oportunidad en la atención.</b>	84
4.5.11	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).	85
4.5.12	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	86
4.5.13	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta la participación de la ESE: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	87
4.5.14	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	88
4.5.15	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	89
4.6	<b>URGENCIAS</b>	89
4.6.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: <b>Trato digno.</b>	90
4.6.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: <b>Seguridad y calidad del paciente.</b>	91
4.6.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: <b>privacidad en la atención.</b>	92
4.6.4	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	93
4.6.5	Califique si durante su atención se le respetó sus creencias religiosas.	94
4.6.6	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	95
4.6.7	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: <b>Los costos de la atención.</b>	96
4.6.8	Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.	97
4.6.9	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: <b>Confidencialidad durante la atención.</b>	98
4.6.10	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: <b>Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.</b>	99
4.6.11	Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: <b>Oportunidad en la atención.</b>	100
4.6.12	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).	100
4.6.13	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	101

4.6.14	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta la participación de la ESE: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	102
4.6.15	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	103
4.6.16	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS? .....	104
4.7	HOSPITALIZACION .....	104
4.7.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.....	105
4.7.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: salud en cuanto a: Seguridad y calidad del paciente.	106
4.7.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	107
4.7.4	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	108
4.7.5	Califique si durante su atención se le respetó sus creencias religiosas.....	109
4.7.6	Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	110
4.7.7	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	111
4.7.8	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.	112
4.7.9	Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.	113
4.7.10	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.	114
4.7.11	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.....	115
4.7.12	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.....	116
4.7.13	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).....	117
4.7.14	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	118
4.7.15	La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	119
4.7.16	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	120
4.7.17	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS? .....	121
4.8	SALA DE PARTOS .....	121
4.8.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.....	122
4.8.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad paciente.	122
4.8.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: privacidad en la atención.	123

4.8.4	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	
	124	
4.8.5	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	
	125	
4.8.6	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención	
	126	
4.8.7	Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.	127
4.8.8	Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.	128
4.8.9	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	129
4.8.10	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	130
4.8.11	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).	131
4.8.12	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	
	132	
4.8.13	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.	
	133	
4.8.14	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	
	134	
4.8.15	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	135
5	ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN	136

## 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 estipula de acuerdo a la población objeto de la ESE, atendida en la vigencia anterior y definida por cada centro de atención, sometida a revisión y aprobación mediante comité de atención centrada en el usuario y familia, definiéndose una muestra del 92% y un margen de error del 8%, como se relaciona a continuación:

AUDITORIA MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
TIPO DE AUDITORIA	AÑO	TRIMESTRE	APLICADAS TRIMESTRE
MEDICINA GENERAL	119	29	29
ODONTOLOGIA	119	30	30
ENFERMERIA	119	30	30
LABORATORIO	119	29	29
FARMACIA	119	30	30
URGENCIAS	116	29	29
HOSPITALIZACIÓN	94	24	24
PARTOS	32	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>837</b>	<b>209</b>	<b>209</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>ENERO de 2024</i>
<b>Fecha de Terminación de Encuestas</b>	<i>MARZO de 2024</i>
<b>Fecha de iniciación del procesamiento de datos</b>	<i>01 ABRIL de 2024</i>
<b>Fecha de terminación del procesamiento de datos</b>	<i>17 ABRIL de 2024</i>
<b>Fecha Final de entrega de informe</b>	<i>18 ABRIL de 2024</i>

### 4. ANÁLISIS POR SERVICIO

#### 4.1. MEDICINA GENERAL

Se realizaron 29 encuestas distribuidas en todos los centros de atención así:

AREA/ SEDE	CAA DEL SUR	EL CAIMO	LA CLARITA	CORREA GRILLO	PARAÍSO	PILOTO URIBE	SANTA RITA	UIS	TOTALES
MEDICINA GENERAL	7	1	3	2	2	5	1	8	29



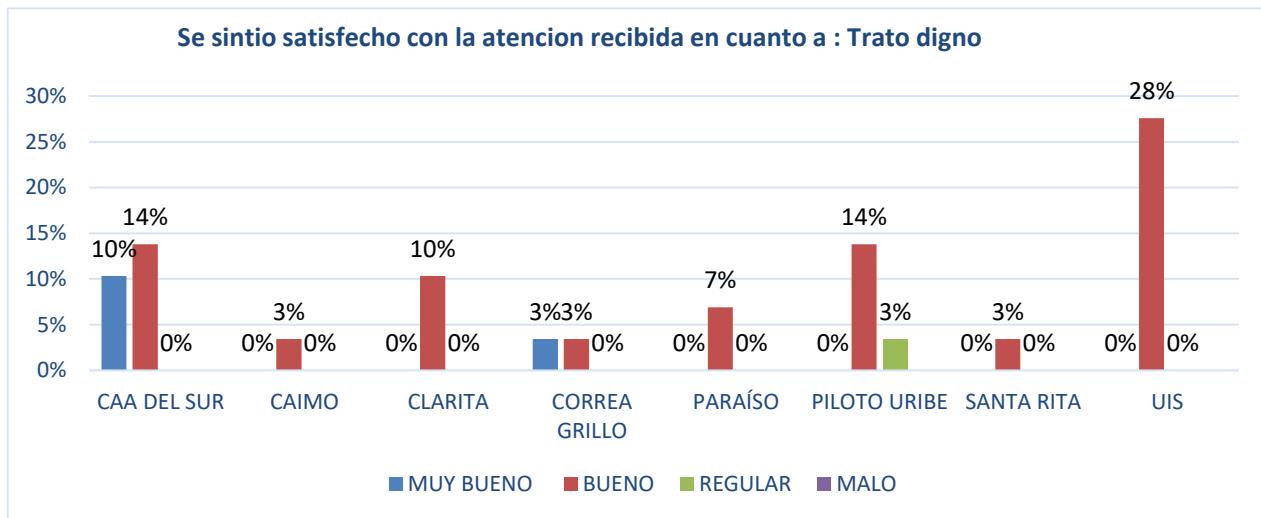
ALCALDÍA DE  
**ARMENIA**



## Grupo 1. DERECHO A RECIBIR

### 4.1.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.

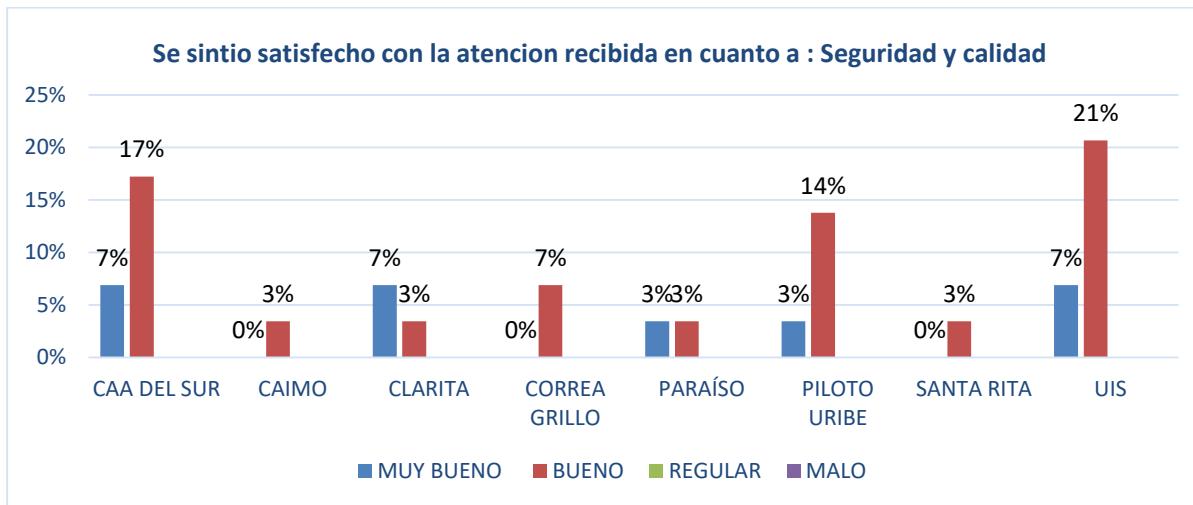
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	10%	14%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	3%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	14%	3%	0%
SANTA RITA	0%	3%	0%	0%
UIS	0%	28%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>14%</b>	<b>83%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>



De los 29 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 con lo relacionado con el trato digno. La encuesta fue aplicada en todos los Centros de Salud y Unidad Intermedia del Sur.

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

Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	7%	17%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	7%	3%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	7%	0%	0%
PARAÍSO	3%	3%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	14%	0%	0%
SANTA RITA	0%	3%	0%	0%
UIS	7%	21%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>28%</b>	<b>72%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

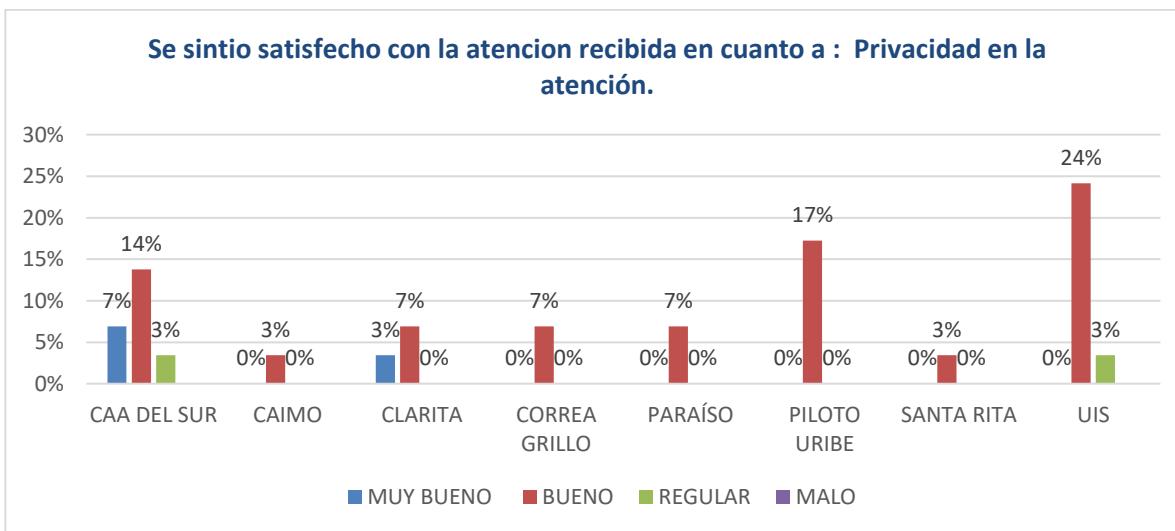


Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad del paciente** a 29 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura en las variables muy bueno y bueno; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.



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

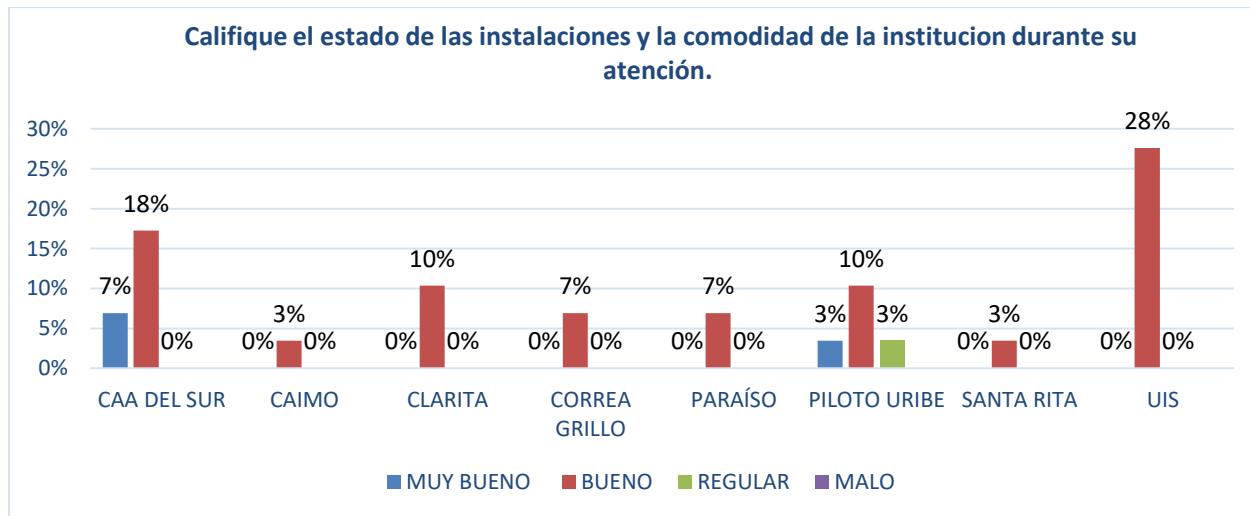
Privacidad en la Atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	7%	14%	3%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	3%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	7%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	17%	0%	0%
SANTA RITA	0%	3%	0%	0%
UIS	0%	24%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>10%</b>	<b>83%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 29 usuarios encuestados donde: El 93% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena; el 7% restante están regularmente satisfechos con la privacidad en la atención. La encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y la UIS.

#### 4.1.4 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
CAA DEL SUR	7%	18%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	7%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	10%	3%	0%
SANTA RITA	0%	3%	0%	0%
UIS	0%	28%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>10%</b>	<b>87%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>



Con respecto a los 29 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 97% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones, el 3% restante califico como regular la satisfacción. La encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

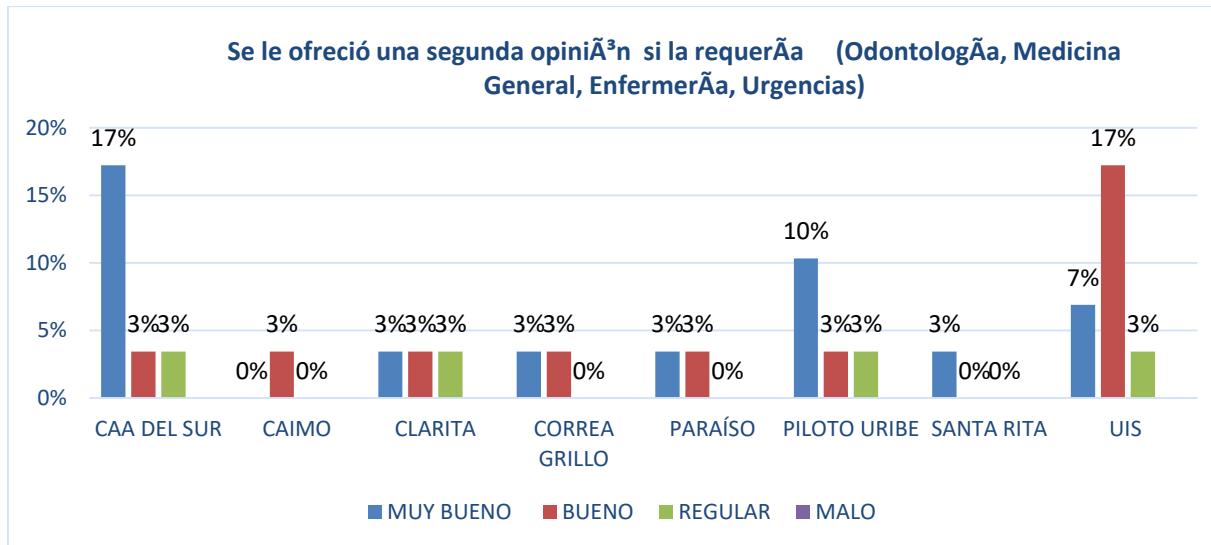
Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	3%	17%	3%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	7%	0%	0%
PARAÍSO	0%	3%	3%	0%
PILOTO URIBE	3%	14%	0%	0%
SANTA RITA	0%	3%	0%	0%
UIS	3%	24%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>10%</b>	<b>83%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>



Con respecto a los 29 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 93% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS. El 7% restante calificó su satisfacción como regular.

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

Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería (Odontología, Medicina General, Enfermería)	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	17%	3%	3%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	3%	3%	3%	0%
CORREA GRILLO	3%	3%	0%	0%
PARAÍSO	3%	3%	0%	0%
PILOTO URIBE	10%	3%	3%	0%
SANTA RITA	3%	0%	0%	0%
UIS	7%	17%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>48%</b>	<b>38%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>

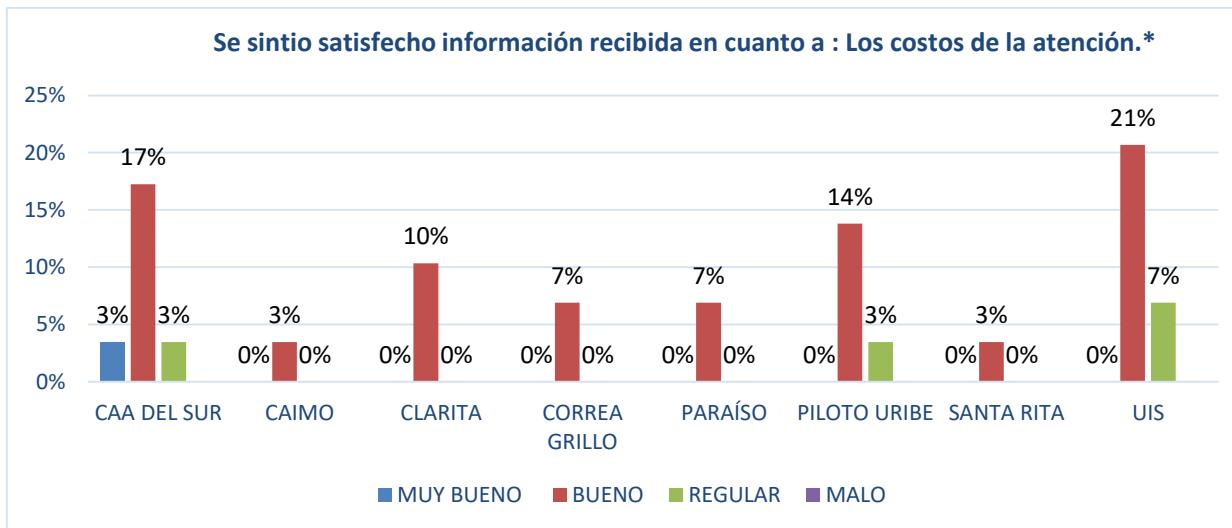


De los 29 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informo que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 86% de los encuestados califico que si se le informo que tiene derecho a una segunda opinión. El 14% de los usuarios encuestados informan fue regular; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

## Grupo 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

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

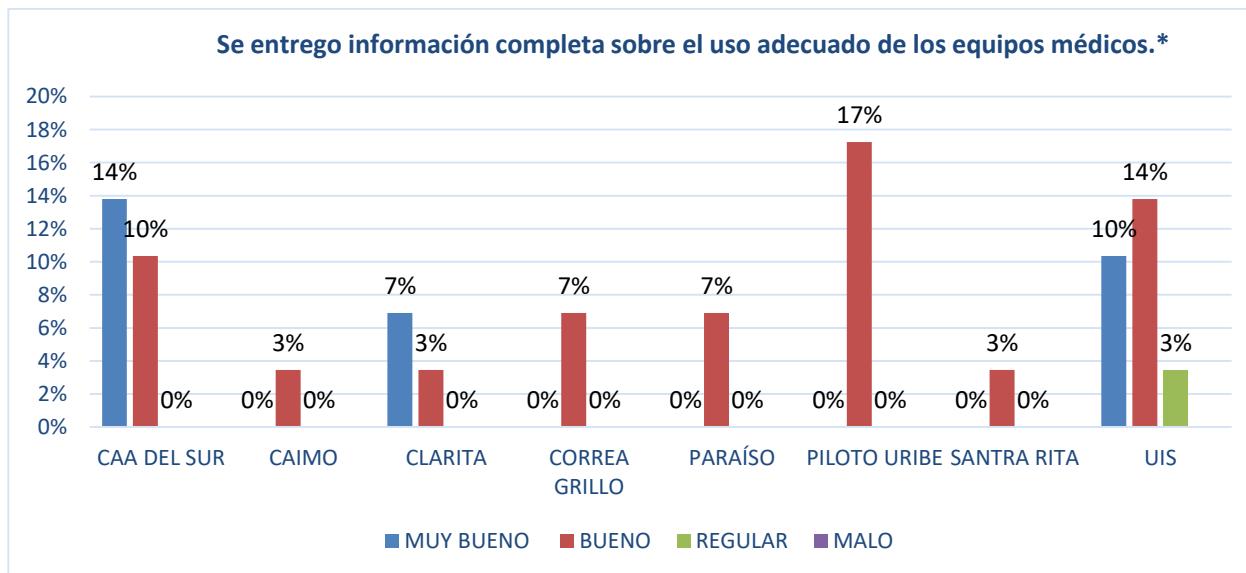
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	3%	17%	3%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	7%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	14%	3%	0%
SANTA RITA	0%	3%	0%	0%
UIS	0%	21%	7%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>3%</b>	<b>83%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>



De los 29 usuarios encuestados el 14% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención. El 96% restante manifestaron satisfacción.

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

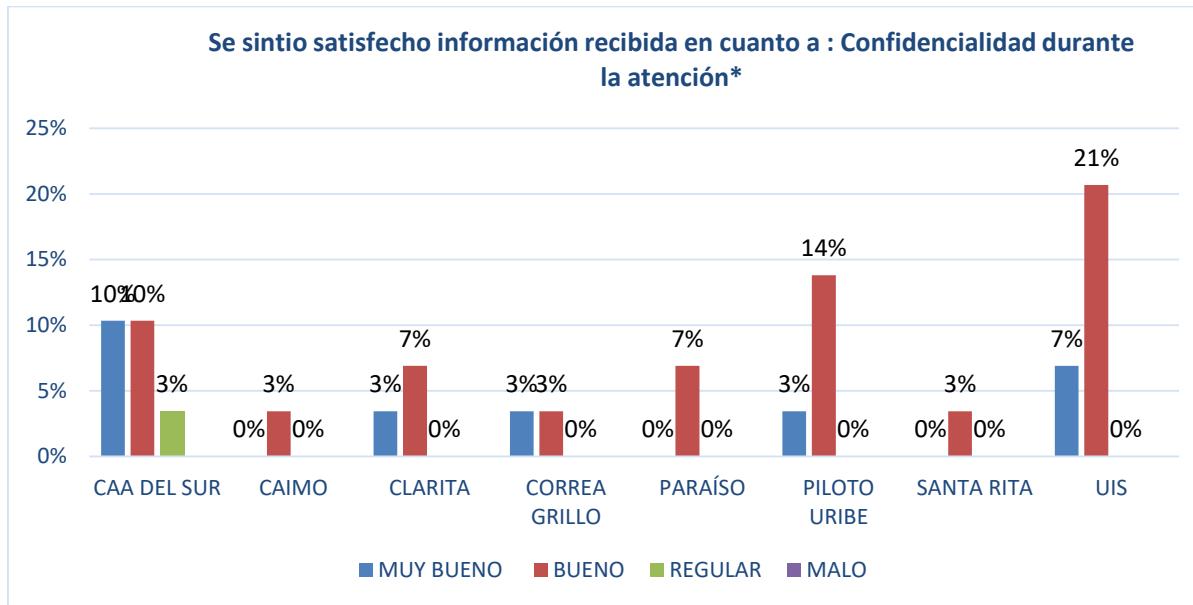
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	14%	10%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	7%	3%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	7%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	17%	0%	0%
SANTRA RITA	0%	3%	0%	0%
UIS	10%	14%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>31%</b>	<b>66%</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. La encuesta fue aplicada en todos los Centros de Salud y Unidad Intermedia del Sur.

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

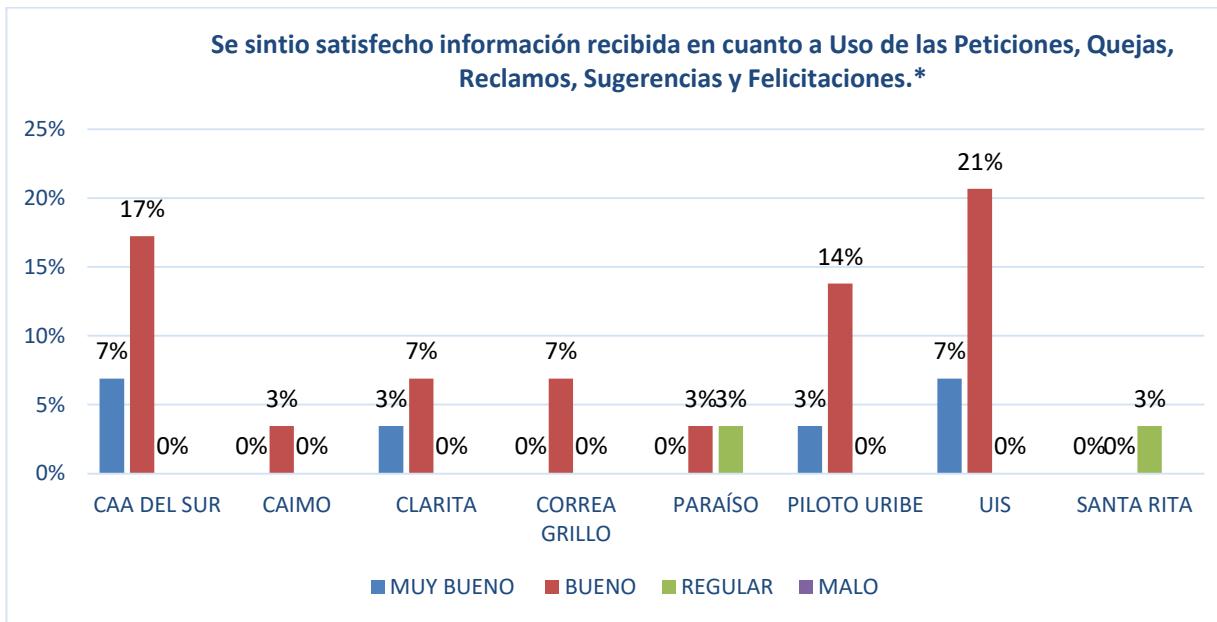
Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	10%	10%	3%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	3%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	3%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	14%	0%	0%
SANTA RITA	0%	3%	0%	0%
UIS	7%	21%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>28%</b>	<b>69%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>



De los 29 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 97% están satisfechos con la información recibida, y el 3% restante están regularmente satisfechos. La encuesta fue aplicada en todos los Centros de Salud y Unidad Intermedia del Sur.

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

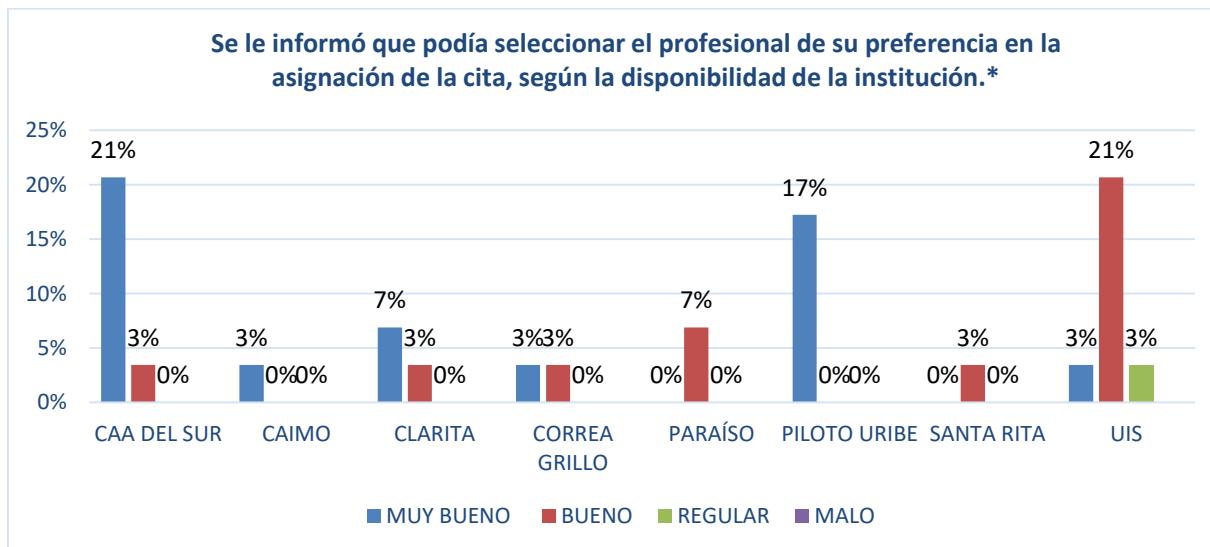
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	7%	17%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	3%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	7%	0%	0%
PARAÍSO	0%	3%	3%	0%
PILOTO URIBE	3%	14%	0%	0%
UIS	7%	21%	0%	0%
SANTA RITA	0%	0%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>21%</b>	<b>72%</b>	<b>7%</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 93% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF. El 3% están regularmente satisfechos con la información recibida; encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y la UIS.

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

Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	21%	3%	0%	0%
CAIMO	3%	0%	0%	0%
CLARITA	7%	3%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	3%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	17%	0%	0%	0%
SANTA RITA	0%	3%	0%	0%
UIS	3%	21%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>55%</b>	<b>41%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>

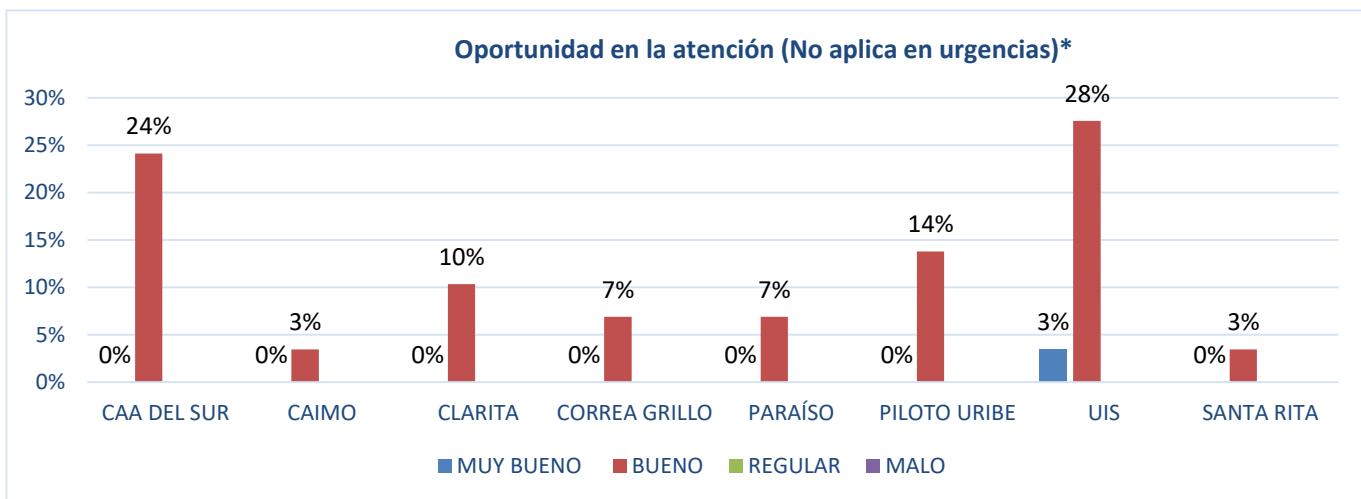


De los 29 usuarios encuestados se calificó si **se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución** donde: El 97% de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia. El 3% de los usuarios encuestados informan que se le brindo información de forma regular; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

### Grupo 3: DERECHO A SER PRIORIZADO

**4.1.12 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
CAA DEL SUR	0%	24%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	7%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	14%	0%	0%
UIS	3%	28%	0%	0%
SANTA RITA	0%	3%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>3%</b>	<b>97%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 29 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; encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y Unidad Intermedia del Sur.



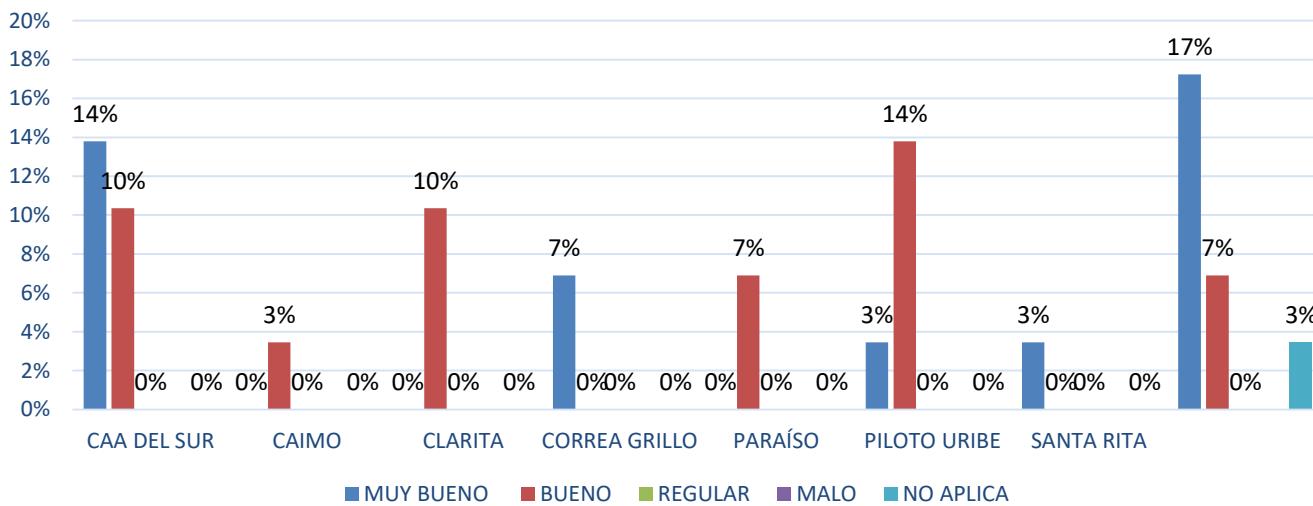
ALCALDÍA DE  
**ARMENIA**



#### 4.1.13 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
CAA DEL SUR	14%	10%	0%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	7%	0%	0%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	14%	0%	0%	0%
SANTA RITA	3%	0%	0%	0%	0%
UIS	17%	7%	0%	0%	3%
<b>TOTALES</b>	<b>45%</b>	<b>52%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>

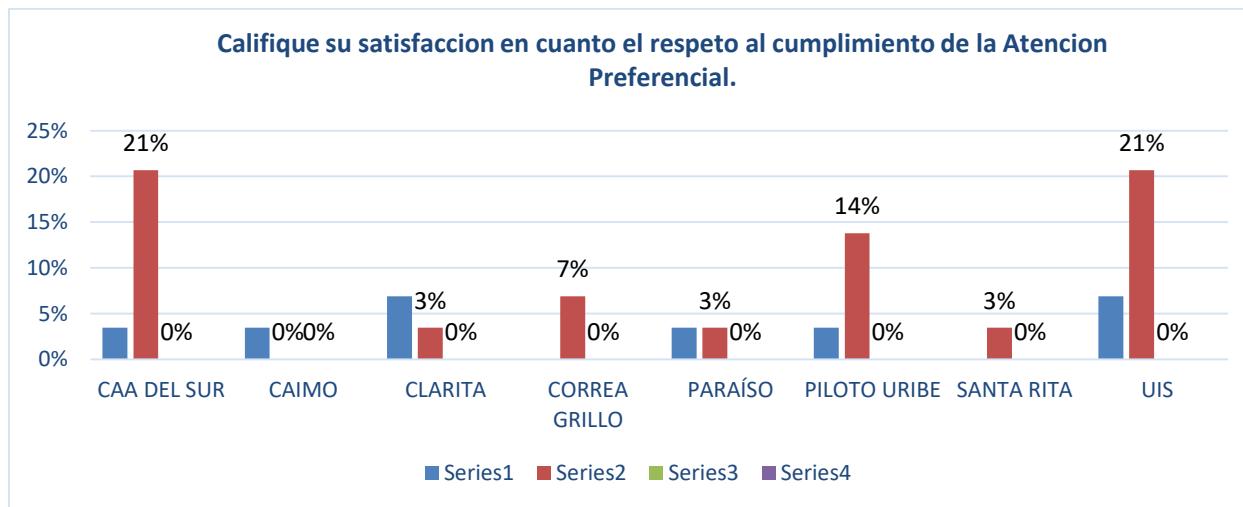
#### Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).\*



De los 29 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, donde: El 3% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla la atención; el 97% restante están satisfechos; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

#### 4.1.14 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
CAA DEL SUR	3%	21%	0%	0%
CAIMO	3%	0%	0%	0%
CLARITA	7%	3%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	7%	0%	0%
PARAÍSO	3%	3%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	14%	0%	0%
SANTA RITA	0%	3%	0%	0%
UIS	7%	21%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>28%</b>	<b>72%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

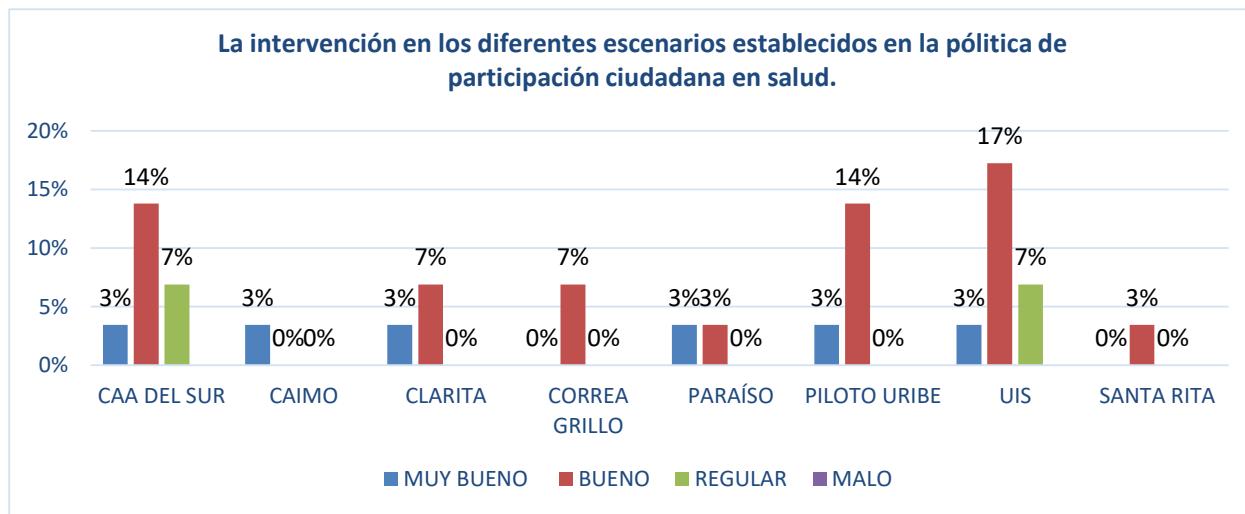


De los 29 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 100% están satisfechos; la encuesta fue aplicada en todos los Centros de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

## Grupo 4: DERECHO A PARTICIPAR

- 4.1.15 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
CAA DEL SUR	3%	14%	7%	0%
CAIMO	3%	0%	0%	0%
CLARITA	3%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	7%	0%	0%
PARAÍSO	3%	3%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	14%	0%	0%
UIS	3%	17%	7%	0%
SANTA RITA	0%	3%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>21%</b>	<b>66%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</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 14% están regularmente satisfechos; el 86% restante calificó la pregunta entre buena y muy buena encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

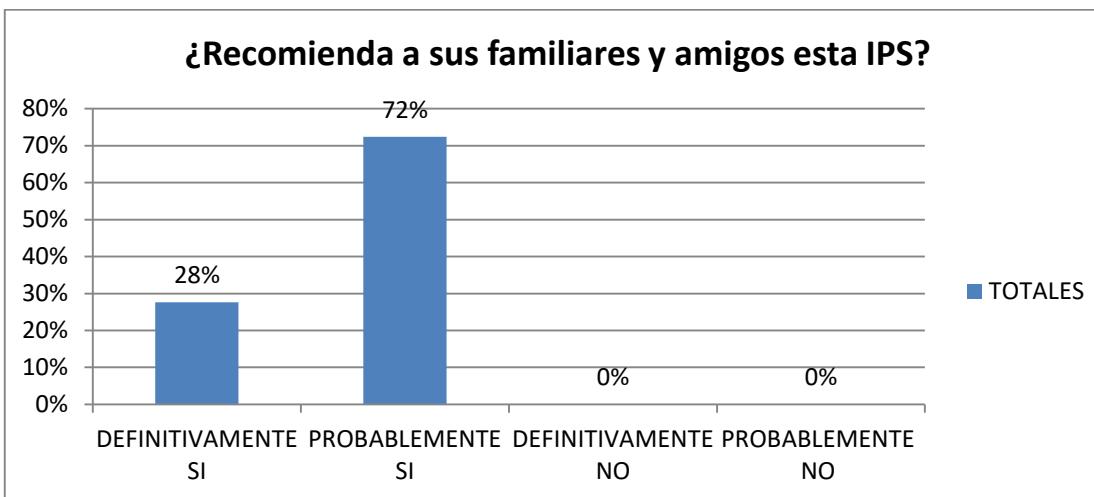
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	24%	0%	0%	0	7	0	0
CAIMO	0%	3%	0%	0%	0	1	0	0
CLARITA	0%	10%	0%	0%	0	3	0	0
CORREA GRILLO	0%	7%	0%	0%	0	2	0	0
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%	0	2	0	0
PILOTO URIBE	0%	17%	0%	0%	0	5	0	0
UIS	0%	28%	0%	0%	0	8	0	0
SANTA RITA	0%	3%	0%	0%	0	1	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Se toman las opciones: muy buena (0%) y buena (100%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y las opciones regular (0%) y mala (0%) para evidenciar insatisfacción. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Medicina General se midió sobre el 100% de la satisfacción, y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 95%.

#### 4.1.17 ¿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	7%	17%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	3%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	7%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	14%	0%	0%
UIS	14%	14%	0%	0%
SANTA RITA	0%	3%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>28%</b>	<b>72%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Podemos observar que del total de encuestados un 28% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 72% refiere que probablemente sí, encuesta aplicada a los usuarios de la Unidad Intermedia del Sur y Centros de Salud.

#### 4.2. ODONTOLOGÍA

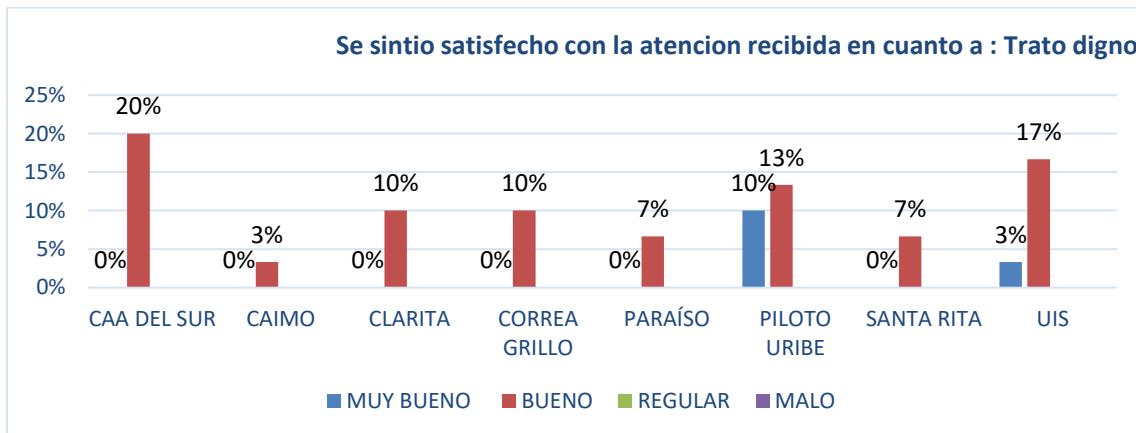
Se realizaron 30 encuestas distribuidas en todos los centros de atención así:

AREA	CAA DEL SUR	EL CAIMO	LA CLARITA	CORREA GRILLO	PARAÍSO	PILOTO URIBE	SANTA RITA	UIS	TOTALES
ODONTOLOGIA	6	1	3	3	2	7	2	6	<b>30</b>

## Grupo 1. DERECHO A RECIBIR

### 4.2.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.

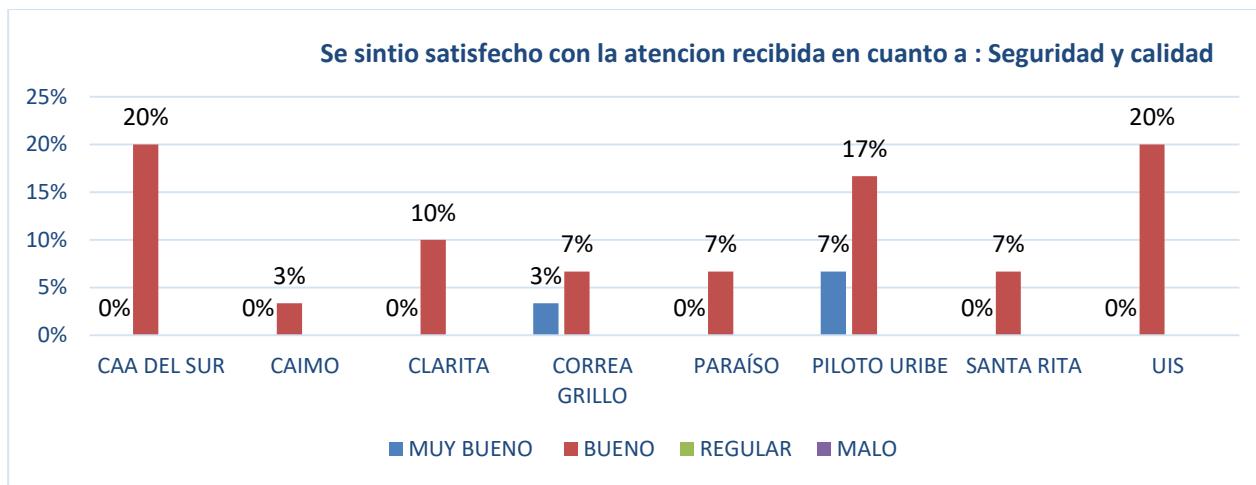
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	20%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	10%	13%	0%	0%
SANTA RITA	0%	7%	0%	0%
UIS	3%	17%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>13%</b>	<b>87%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 30 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Trato digno**. El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno entre las variables muy buena y buena. La encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

#### 4.2.2 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a Seguridad del paciente.

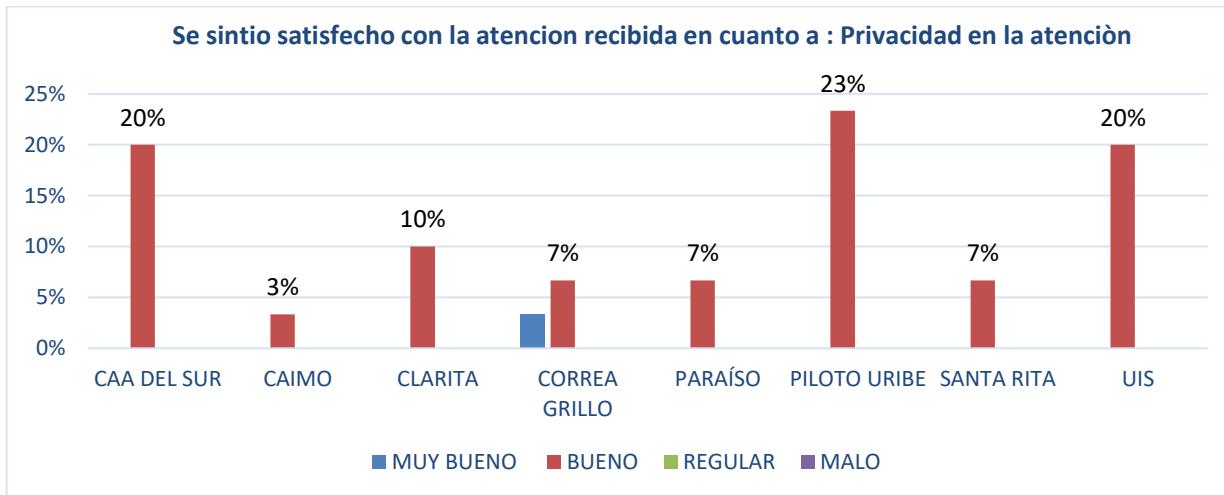
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	20%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	7%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	7%	17%	0%	0%
SANTA RITA	0%	7%	0%	0%
UIS	0%	20%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>10%</b>	<b>90%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



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 30 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y Unidad Intermedia del Sur.

#### 4.2.3 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a Privacidad en la Atención.

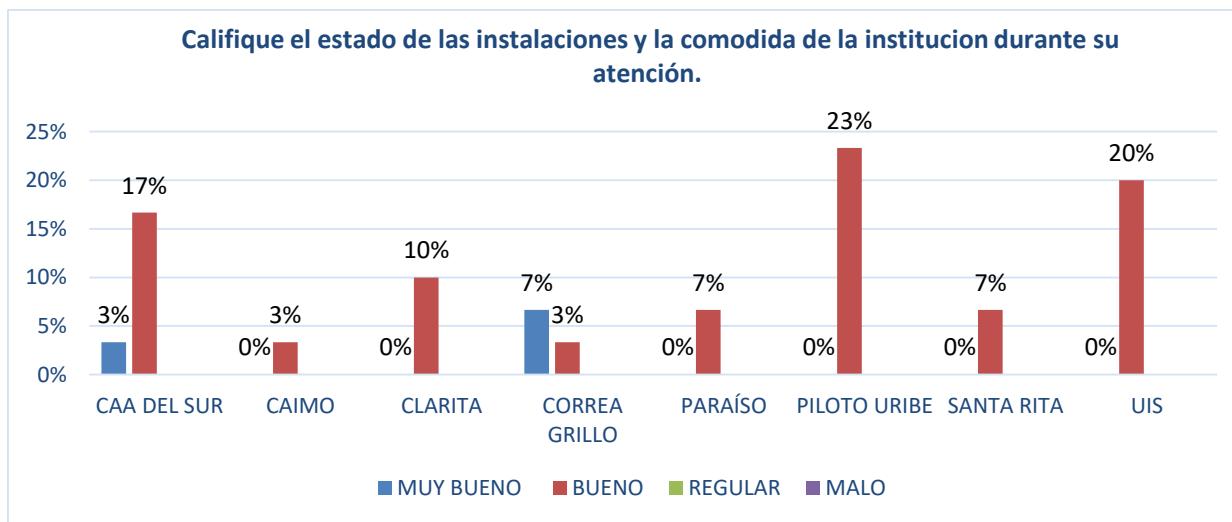
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	20%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	7%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	23%	0%	0%
SANTA RITA	0%	7%	0%	0%
UIS	0%	20%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>3%</b>	<b>97%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **privacidad en la atención** 30 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la calidad en la atención recibida fue muy buena y buena; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

#### 4.2.4 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
CAA DEL SUR	3%	17%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	7%	3%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	23%	0%	0%
SANTA RITA	0%	7%	0%	0%
UIS	0%	20%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>10%</b>	<b>90%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Con respecto a los 30 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

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

Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	20%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	20%	3%	0%
SANTA RITA	0%	7%	3%	0%
UIS	0%	17%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>0%</b>	<b>93%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>

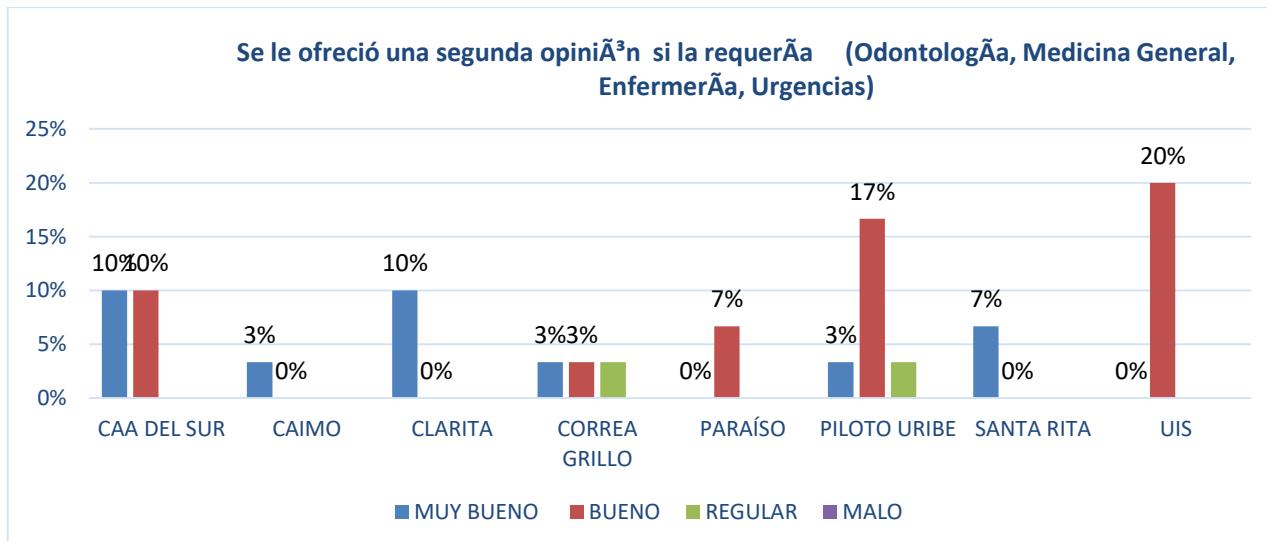


Con respecto a los 30 usuarios encuestados se calificó si se sintió satisfecho en **haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno la atención prestada por los profesionales, la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.



#### 4.2.6 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
CAA DEL SUR	10%	10%	0%	0%
CAIMO	3%	0%	0%	0%
CLARITA	10%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	3%	3%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	17%	3%	0%
SANTA RITA	7%	0%	0%	0%
UIS	0%	20%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>37%</b>	<b>57%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>



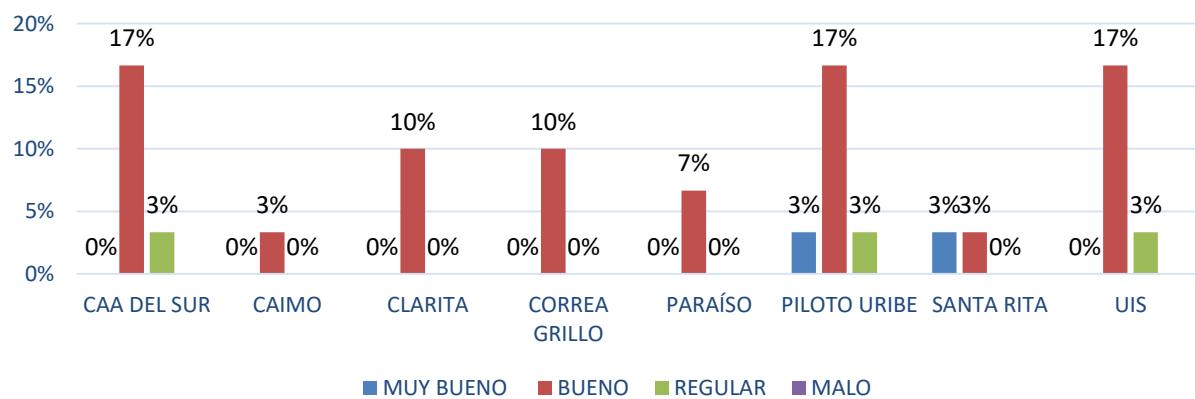
De los 30 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informó que tiene derecho a una segunda opinión médica si la requiere, donde: El 93% de los encuestados calificó que si se le informó que tiene derecho a una segunda opinión. El 7% de los usuarios encuestados informan que se brindó la información, pero de forma regular; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y Unidad Intermedia del Sur.

## Grupo 2: DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

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

Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	17%	3%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	17%	3%	0%
SANTA RITA	3%	3%	0%	0%
UIS	0%	17%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>7%</b>	<b>83%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>

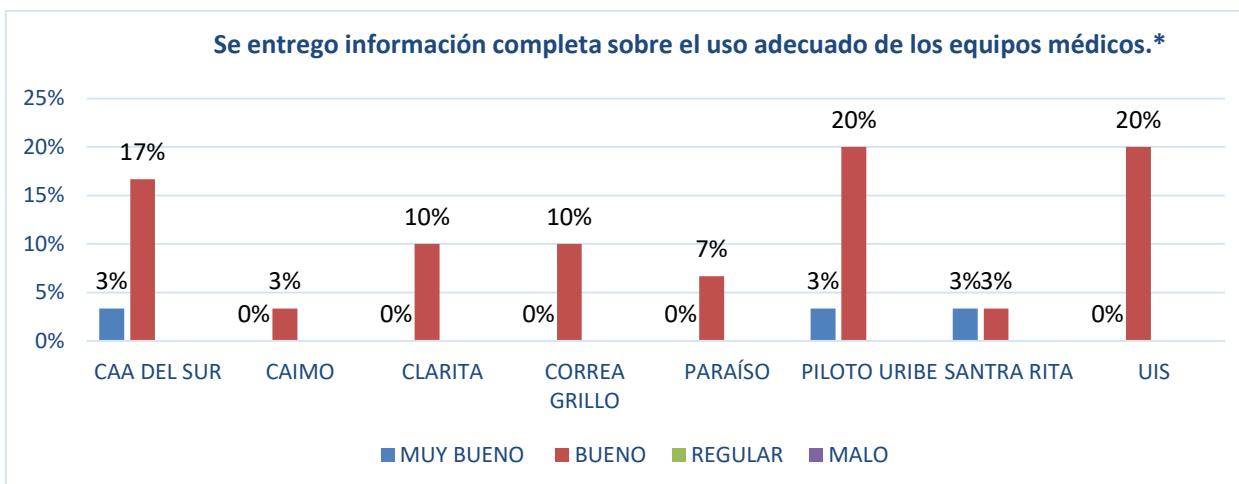
Se sintió satisfecho información recibida en cuanto a : Los costos de la atención.\*



De los 30 usuarios encuestados, 10% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información recibieron sobre los costos de la atención. El 90% manifestó satisfacción, esta encuesta fue aplicada en los centros de salud y UIS.

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

Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	3%	17%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	20%	0%	0%
SANTRA RITA	3%	3%	0%	0%
UIS	0%	20%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>10%</b>	<b>90%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

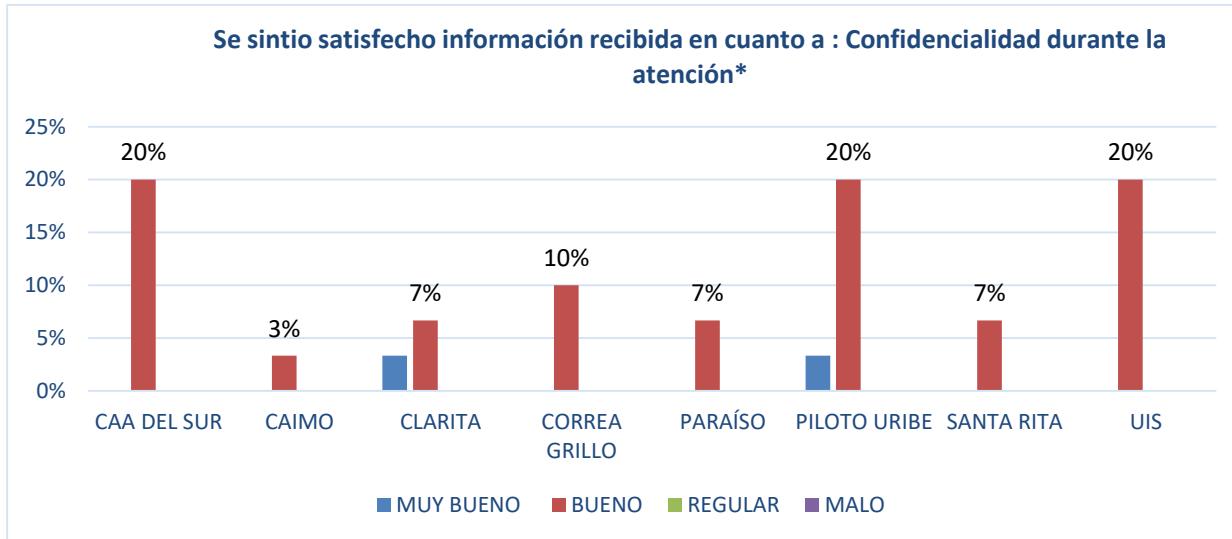


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 100 % restante están satisfechos con la información recibida; encuesta aplicada en todos los Centro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



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

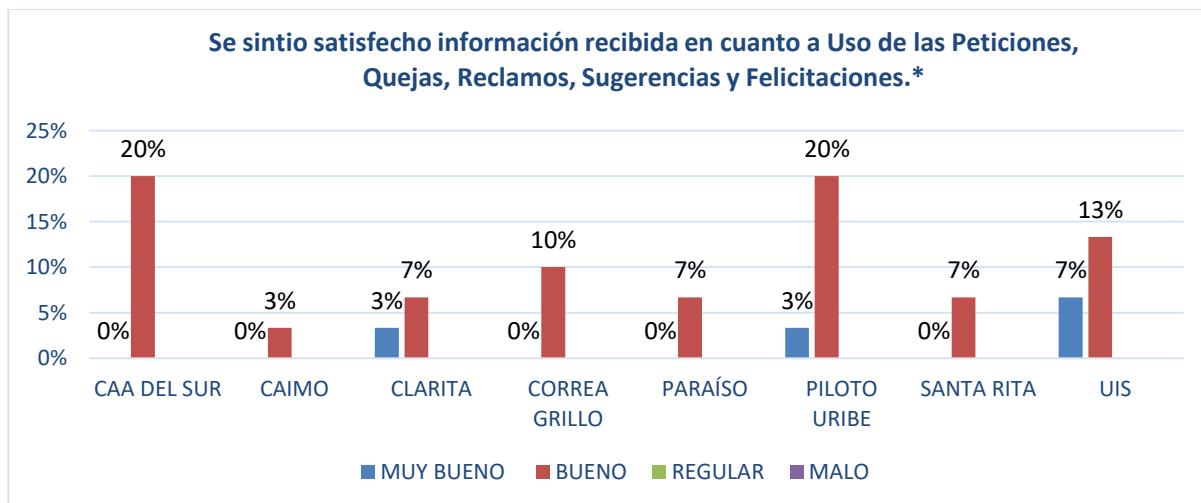
Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	20%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	3%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	20%	0%	0%
SANTA RITA	0%	7%	0%	0%
UIS	0%	20%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>7%</b>	<b>93%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 30 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad** durante la atención. El 100% de los encuestados calificó la confidencialidad en la atención entre muy buena y buena; encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

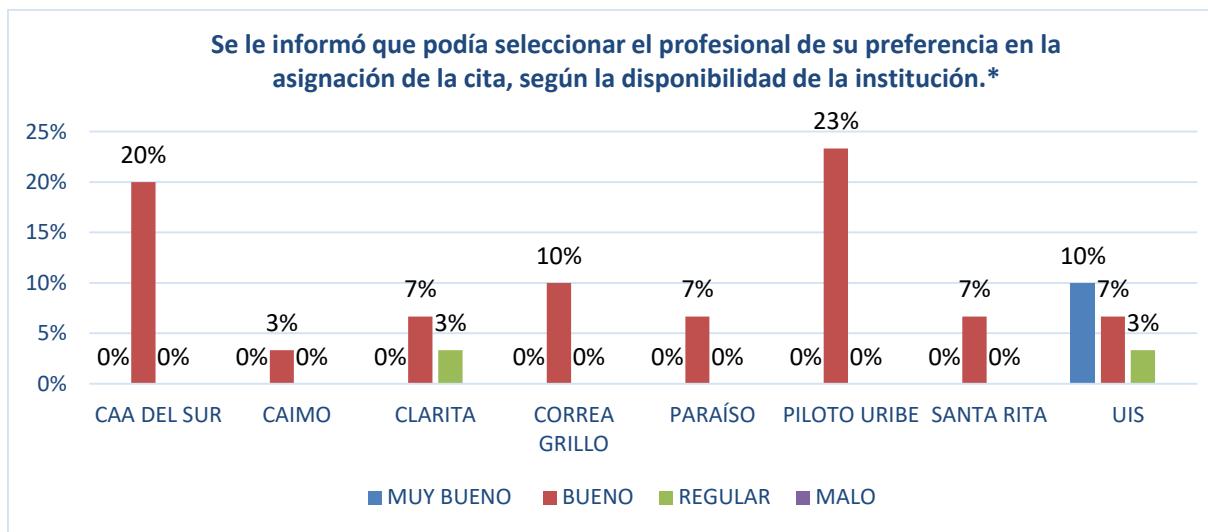
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	20%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	3%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	20%	0%	0%
SANTA RITA	0%	7%	0%	0%
UIS	7%	13%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>13%</b>	<b>87%</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; encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	20%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	7%	3%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	23%	0%	0%
SANTA RITA	0%	7%	0%	0%
UIS	10%	7%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>10%</b>	<b>83%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>

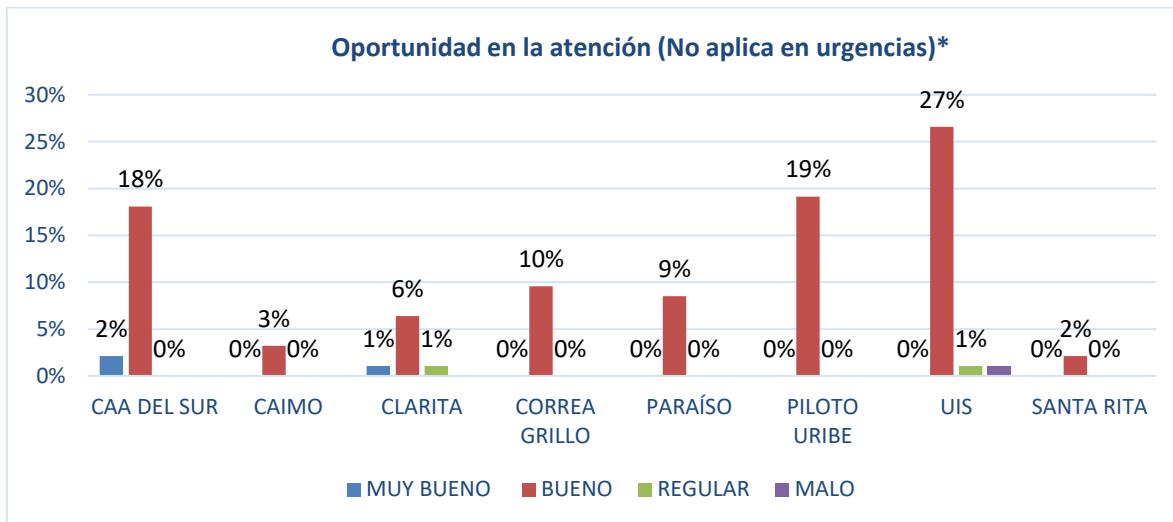


De los 30 usuarios encuestados se calificó si **se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución** donde: El 93% de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia. El 7% de los usuarios encuestados informan que se brindó la información, pero de forma regular; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

### Grupo 3: DERECHO A SER PRIORIZADO

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

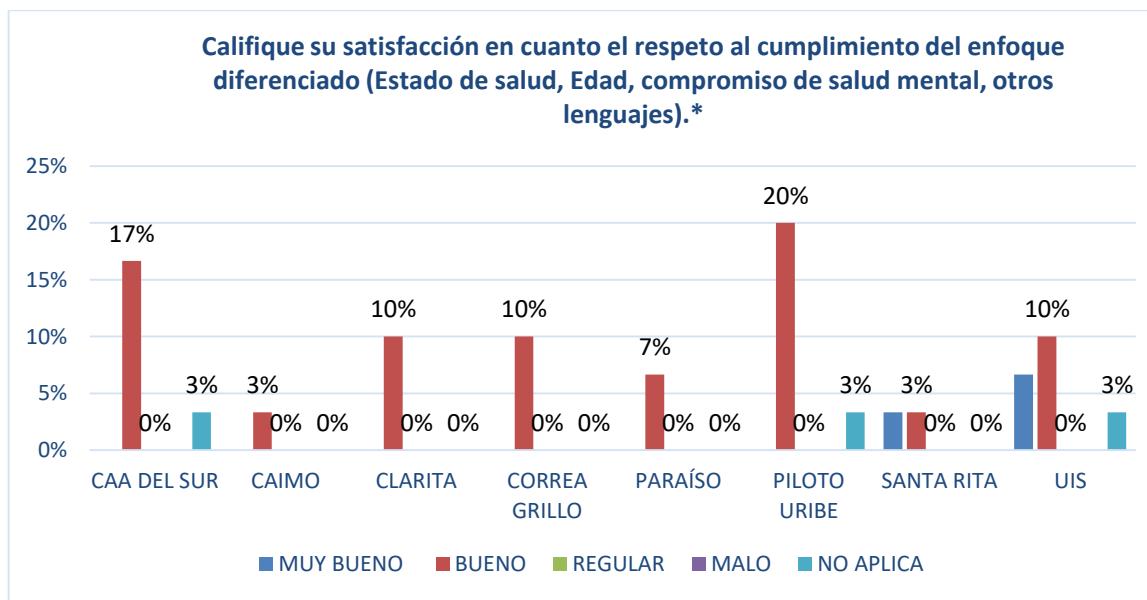
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	20%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	23%	0%	0%
SANTA RITA	0%	7%	0%	0%
UIS	0%	20%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 30 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, encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

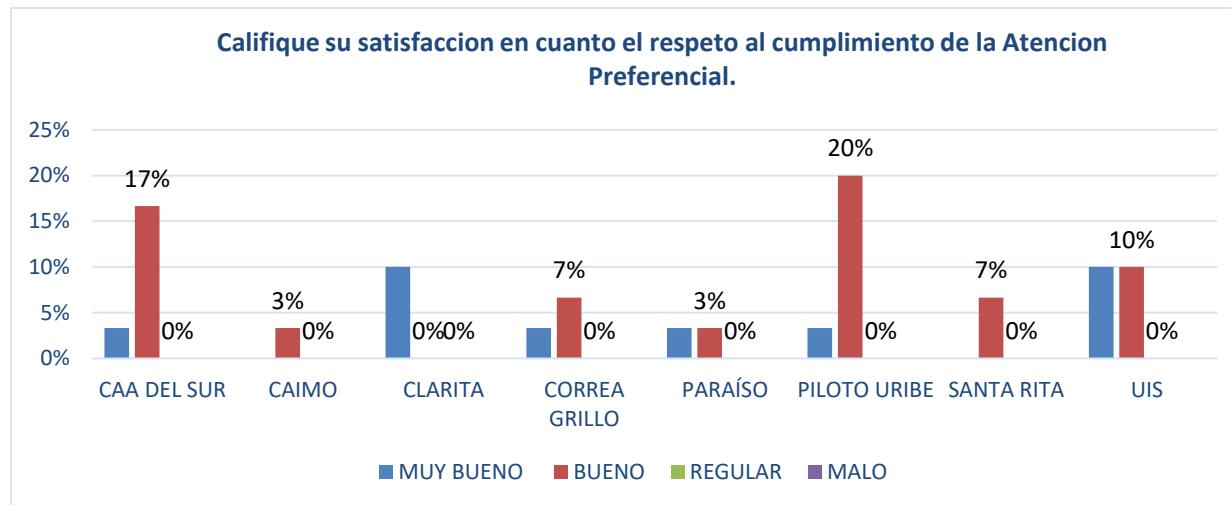
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
CAA DEL SUR	0%	17%	0%	0%	3%
CAIMO	0%	3%	0%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	20%	0%	0%	3%
SANTA RITA	3%	3%	0%	0%	0%
UIS	7%	10%	0%	0%	3%
<b>TOTALES</b>	<b>10%</b>	<b>80%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>10%</b>



De los 30 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, dónde: El 10% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla el enfoque; y el 90% restante están satisfechos; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

#### 4.2.14 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
CAA DEL SUR	3%	17%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	10%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	7%	0%	0%
PARAÍSO	3%	3%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	20%	0%	0%
SANTA RITA	0%	7%	0%	0%
UIS	10%	10%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

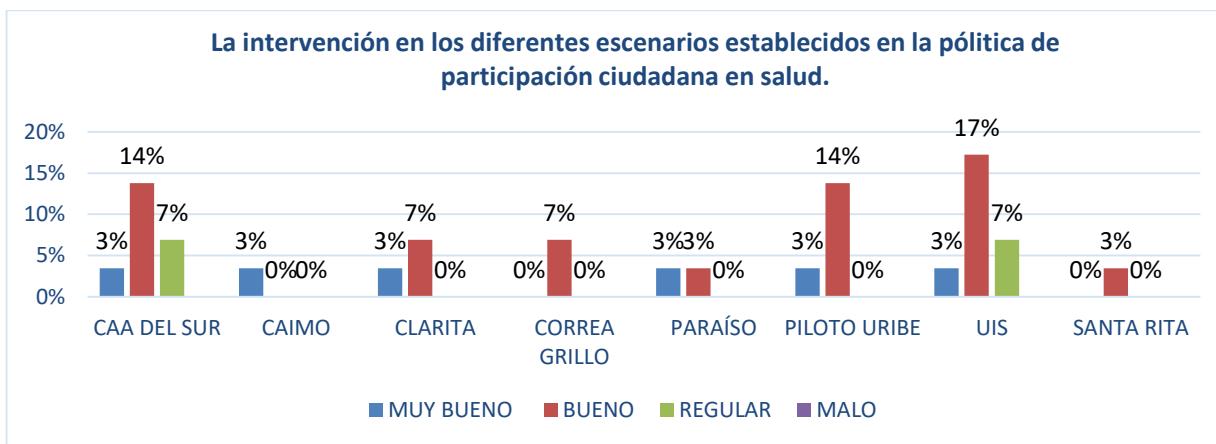


De los 30 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 100% están satisfechos; la encuesta fue aplicada en todos los Centros de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

#### Grupo 4: DERECHO A PARTICIPAR EN:

**4.2.15 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.**

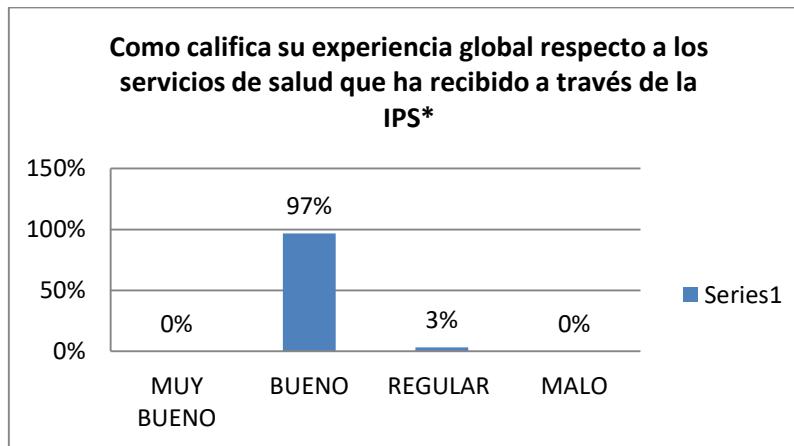
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	17%	3%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	7%	3%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	23%	0%	0%
SANTA RITA	0%	7%	0%	0%
UIS	3%	17%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>3%</b>	<b>90%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>



De los 30 usuarios encuestados en cuanto a la pregunta 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 93% se siente satisfecho el 7% restante responde la pregunta como regular en cuanto la satisfacción, encuesta aplicada en la UIS y centros de Salud.

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

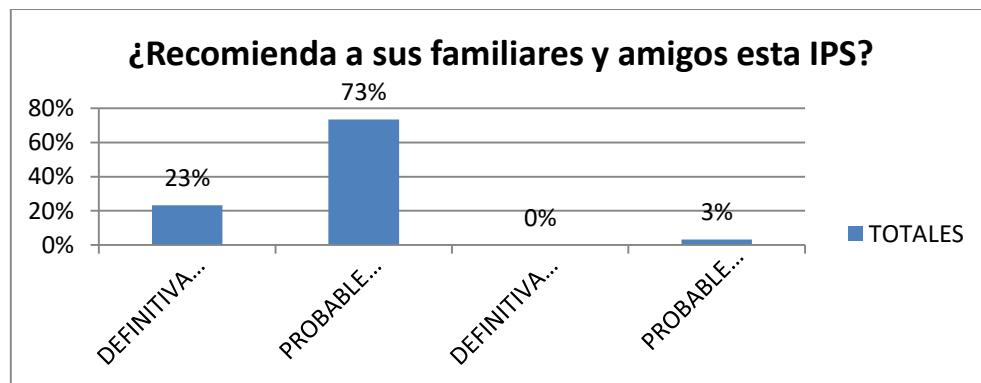
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	20%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	23%	0%	0%
SANTA RITA	0%	7%	0%	0%
UIS	0%	17%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>0%</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>



Se toman las opciones: muy buena (0%) y buena (97%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y las opciones regular (3%) y mala (0%) para evidenciar insatisfacción. La percepción general con la I.P.S en el servicio de odontología se midió la satisfacción, alcanzando un 97%.

#### 4.2.17 ¿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	3%	17%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	10%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	0%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	10%	13%	0%	0%
UIS	0%	17%	0%	3%
SANTA RITA	0%	7%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>23%</b>	<b>73%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>



Podemos observar que del total de encuestados un 23% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 73% refiere que probablemente sí recomendarían la I.P.S. el 1% refiere que definitivamente no y el 3% refiere que probablemente no recomienda a familiares y amigos esta IPS.

#### 4.3. ENFERMERIA

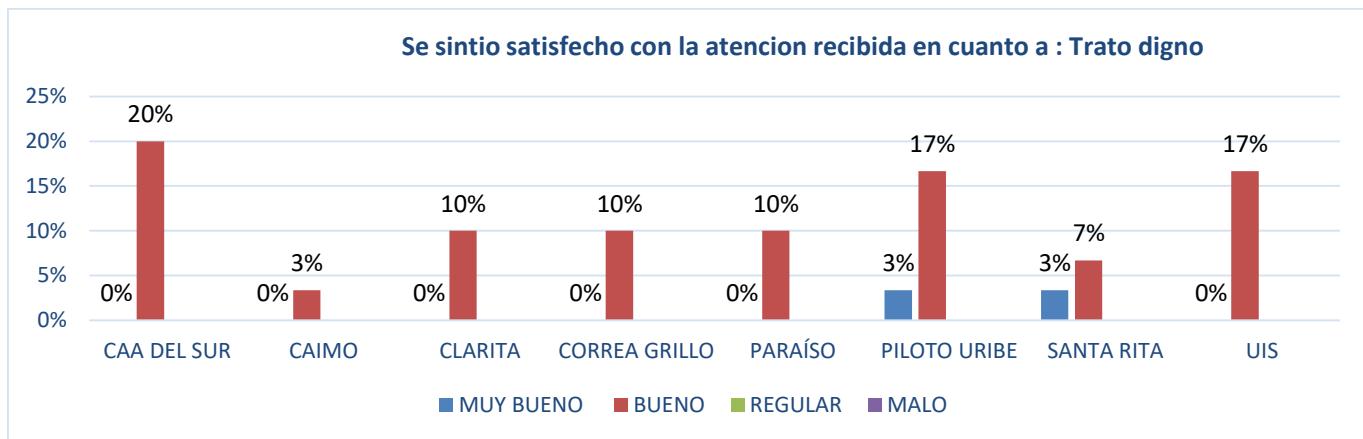
Se realizaron 30 encuestas distribuidas en todos los centros de atención así:

AREA	CAA DEL SUR	EL CAIMO	LA CLARITA	CORREA GRILLO	PARAÍSO	PILOTO URIBE	SANTA RITA	UIS	TOTALES
ENFERMERIA	6	1	3	3	3	6	3	5	30

## Grupo 1. DERECHO A RECIBIR:

### 4.3.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a Trato digno.

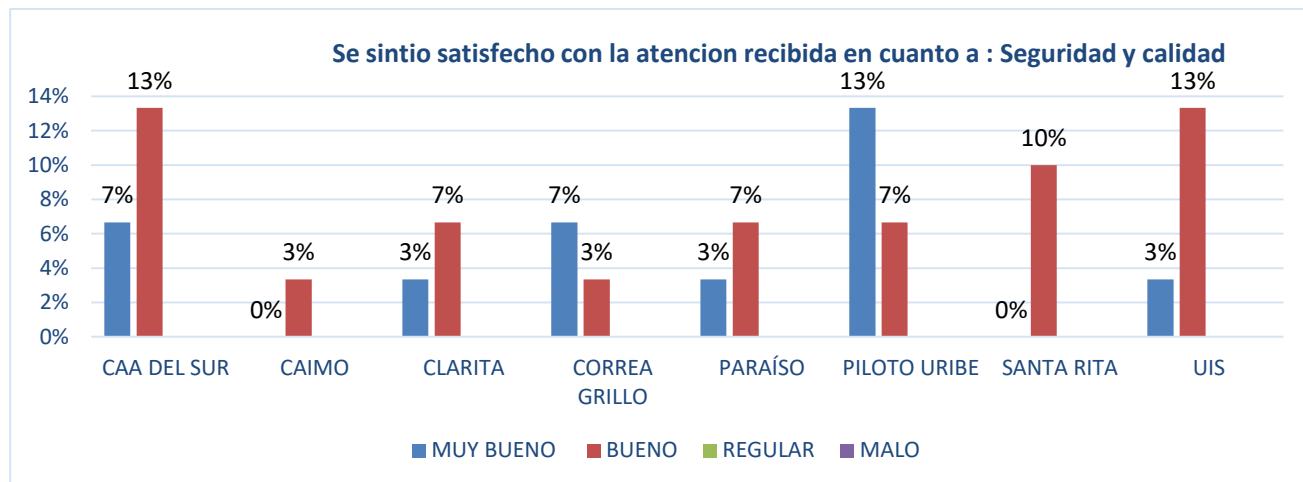
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	20%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	0%	10%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	17%	0%	0%
SANTA RITA	3%	7%	0%	0%
UIS	0%	17%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>7%</b>	<b>93%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 30 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Trato digno**. El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno, la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	7%	13%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	3%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	7%	3%	0%	0%
PARAÍSO	3%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	13%	7%	0%	0%
SANTA RITA	0%	10%	0%	0%
UIS	3%	13%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>37%</b>	<b>63%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

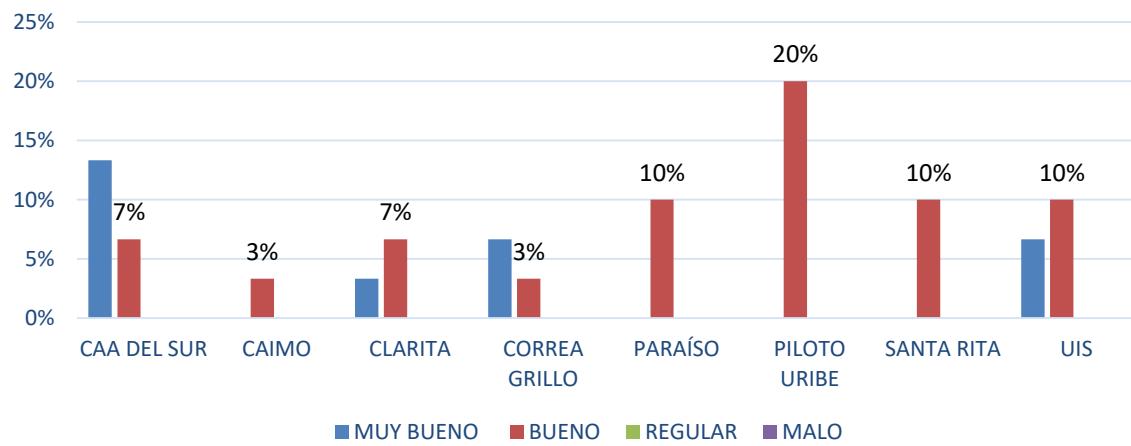


Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad** paciente a 30 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

Privacidad en la Atencion	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	13%	7%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	3%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	7%	3%	0%	0%
PARAÍSO	0%	10%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	20%	0%	0%
SANTA RITA	0%	10%	0%	0%
UIS	7%	10%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

**Se sintio satisfecho con la atencion recibida en cuanto a : Privacidad en la atención**

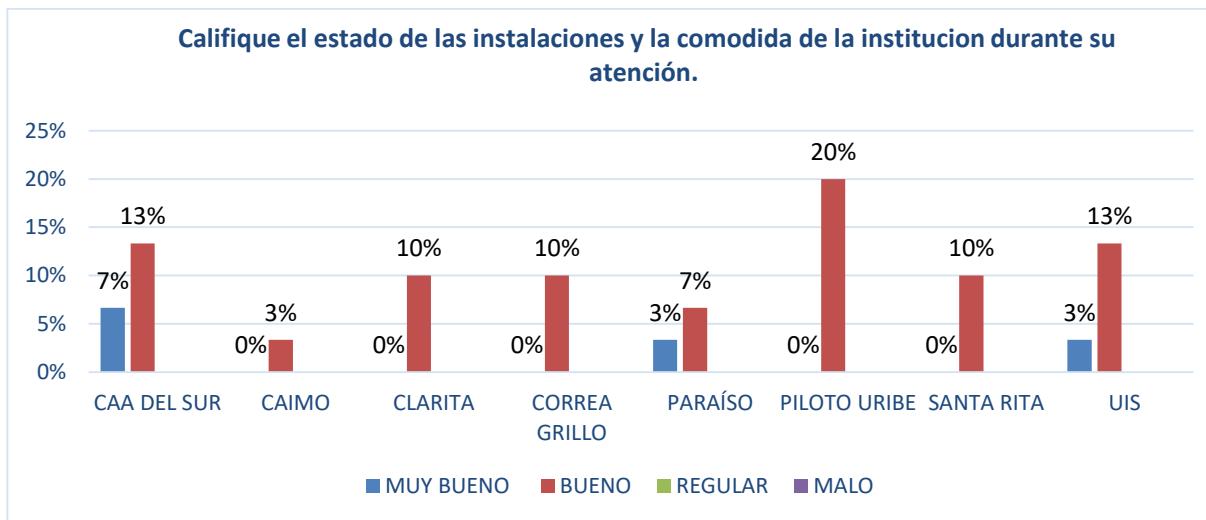


Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **privacidad en la atención** 30 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la calidad en la atención recibida fue muy buena y buena, la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y Unidad intermedia del Sur.



#### 4.3.4 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
CAA DEL SUR	7%	13%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	3%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	20%	0%	0%
SANTA RITA	0%	10%	0%	0%
UIS	3%	13%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>13%</b>	<b>87%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Con respecto a los 30 usuarios encuestados se calificó el **estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

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

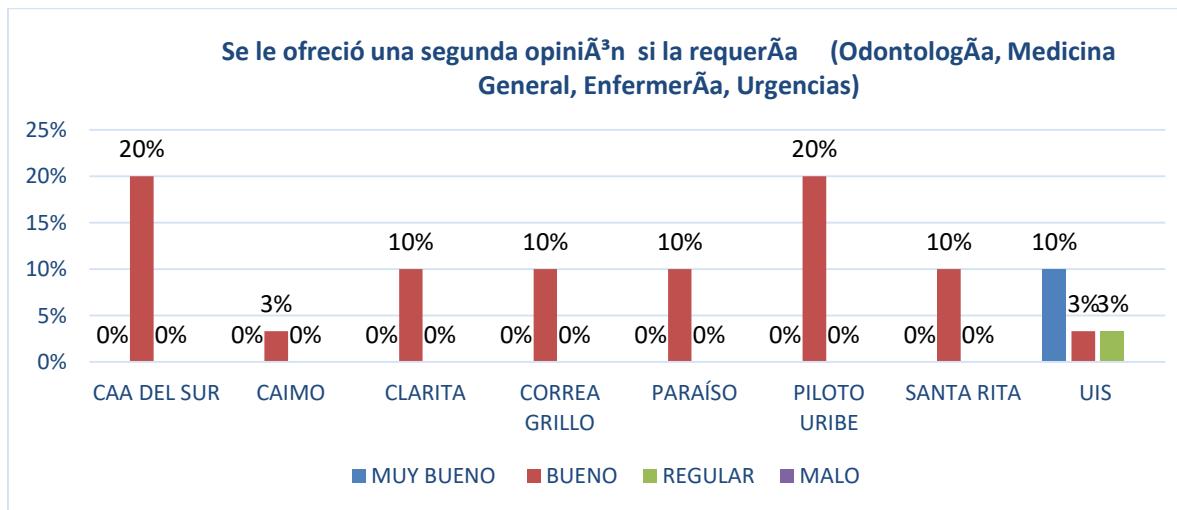
Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	20%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	0%	10%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	20%	0%	0%
SANTA RITA	0%	10%	0%	0%
UIS	0%	13%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>0%</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>



Con respecto a los 30 usuarios encuestados se calificó si se sintió satisfecho en **haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 97% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno el haber sido escuchado, el 3% la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

#### 4.3.6 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
CAA DEL SUR	0%	20%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	0%	10%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	20%	0%	0%
SANTA RITA	0%	10%	0%	0%
UIS	10%	3%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>10%</b>	<b>87%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>



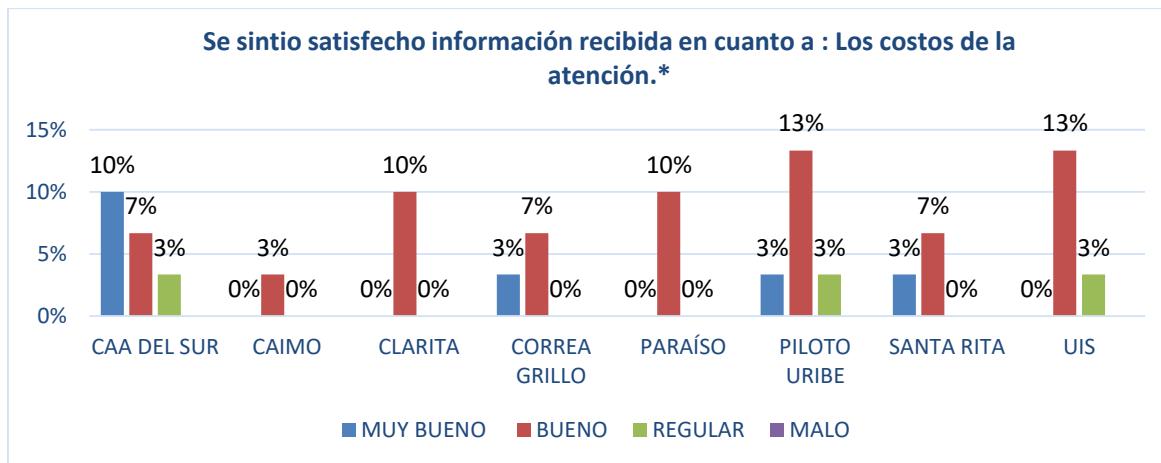
Se calificó si el personal de salud le informó que tiene derecho a una segunda opinión médica si la requiere, donde: El 97% de los encuestados calificó que si se le informó que tiene derecho a una segunda opinión. El 3% de los usuarios encuestados informan que se brindó la información, pero de forma regular; la encuesta fue aplicada en todos los Centros de Salud y UIS.



## Grupo 2: DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

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

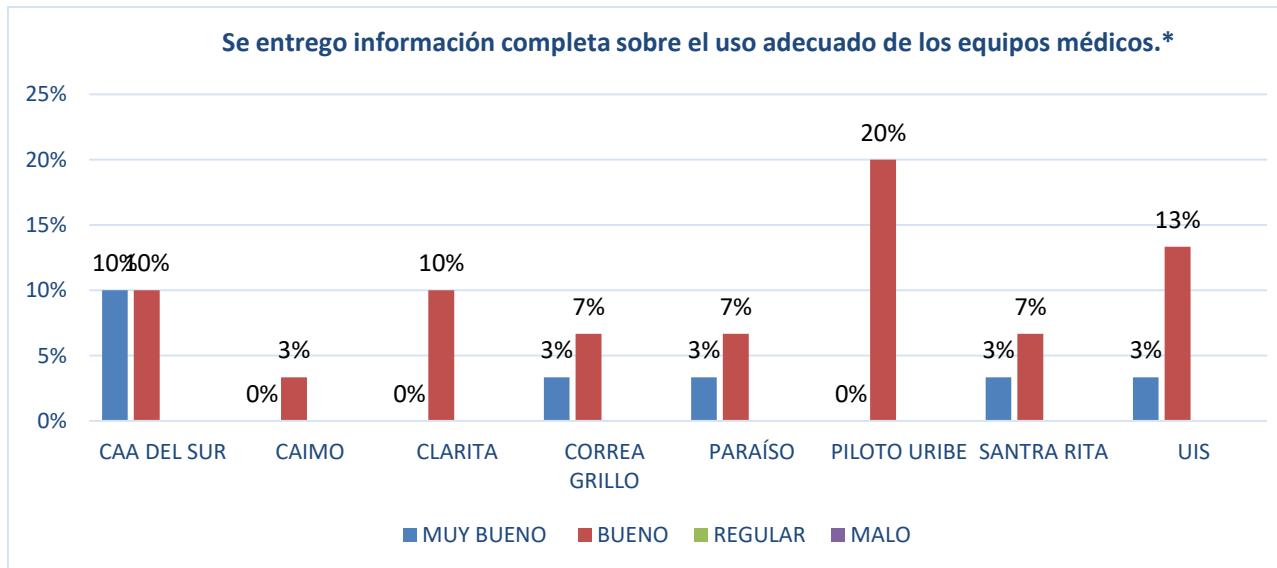
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	10%	7%	3%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	7%	0%	0%
PARAÍSO	0%	10%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	13%	3%	0%
SANTA RITA	3%	7%	0%	0%
UIS	0%	13%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>20%</b>	<b>70%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>



De los 30 usuarios encuestados, el 10% manifestaron sentirse regular satisfechos con respecto a la información recibieron sobre los costos de la atención. El 90% manifestó satisfacción, esta encuesta fue aplicada en los centros de salud y UIS.

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

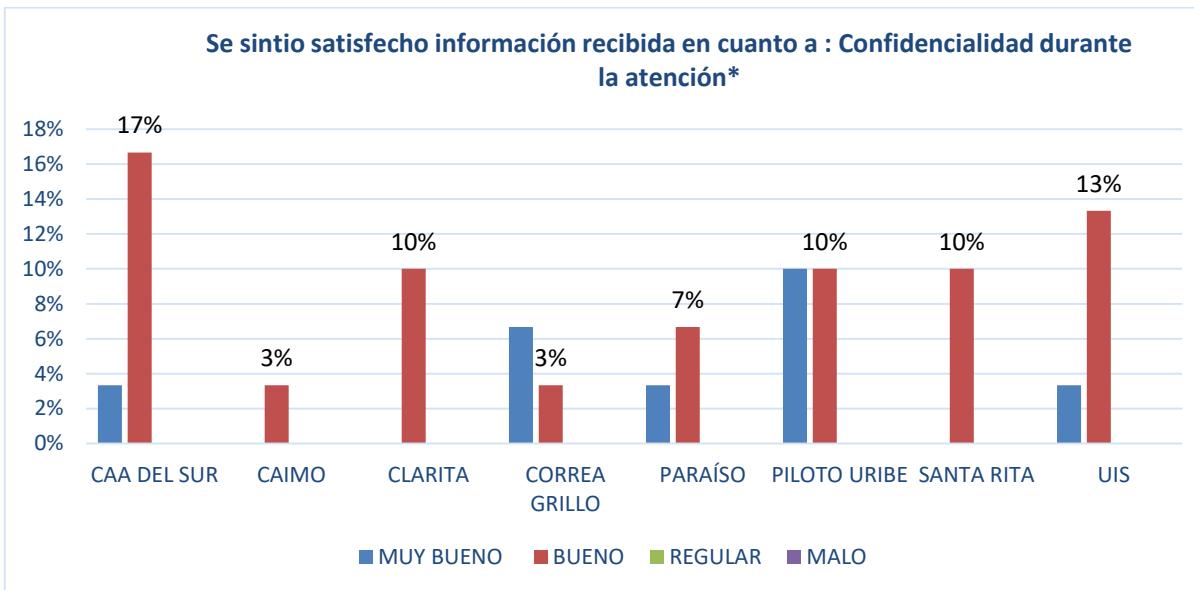
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	10%	10%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	7%	0%	0%
PARAÍSO	3%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	20%	0%	0%
SANTRA RITA	3%	7%	0%	0%
UIS	3%	13%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>23%</b>	<b>77%</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: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 100% restante están satisfechos con la información recibida; encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

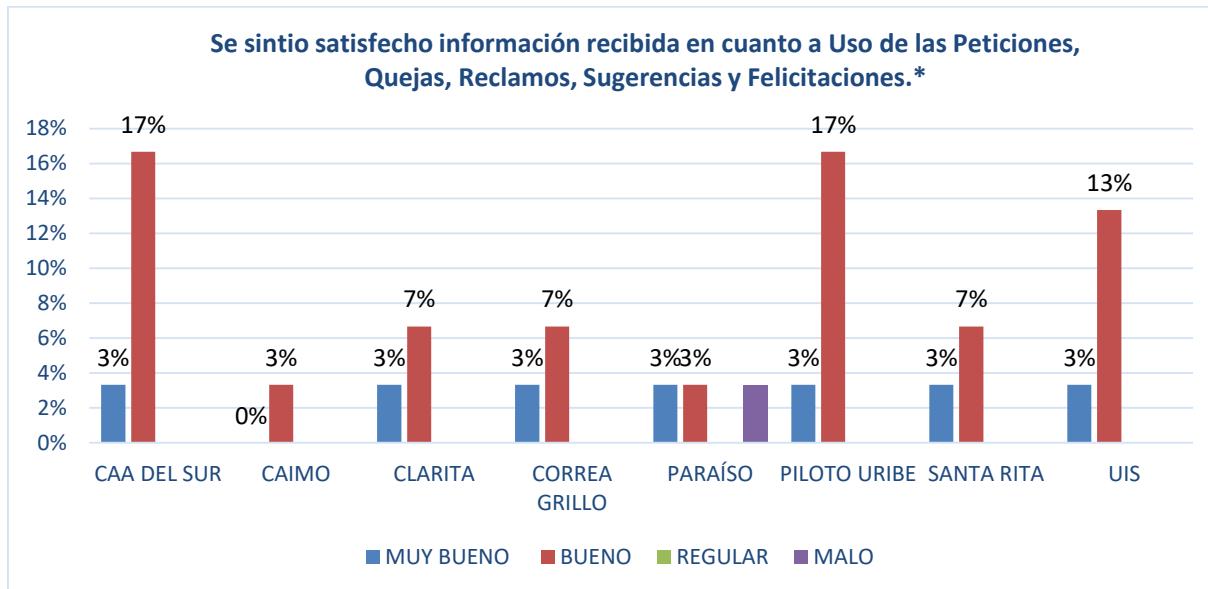
Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	3%	17%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	7%	3%	0%	0%
PARAÍSO	3%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	10%	10%	0%	0%
SANTA RITA	0%	10%	0%	0%
UIS	3%	13%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>27%</b>	<b>73%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 30 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad durante la atención**. El 100% de los encuestados calificó la confidencialidad en la atención entre muy buena y buena. La encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

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

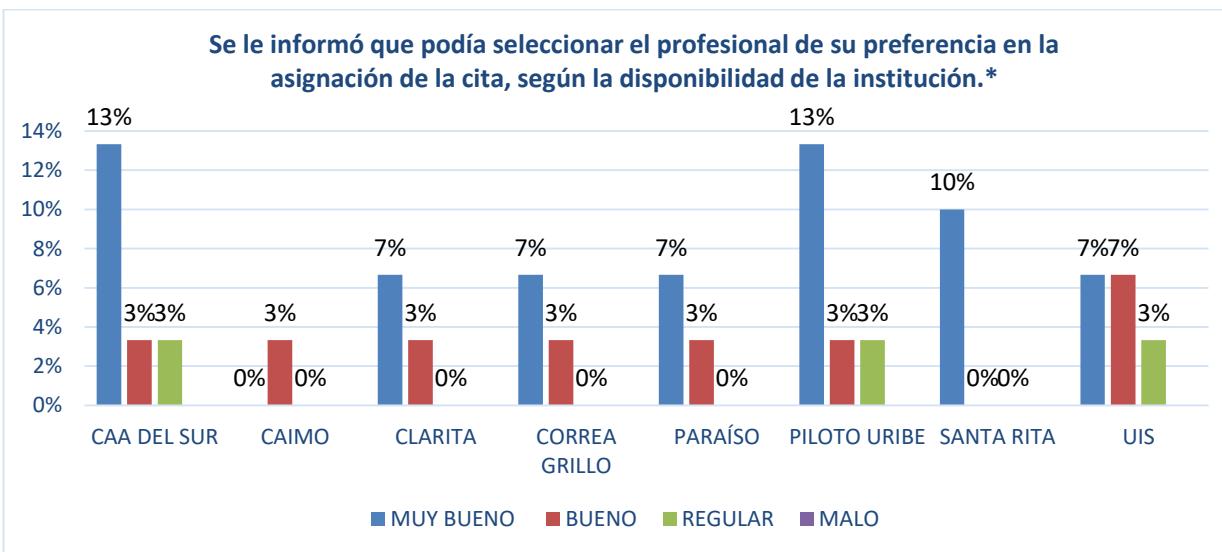
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	3%	17%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	3%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	7%	0%	0%
PARAÍSO	3%	3%	0%	3%
PILOTO URIBE	3%	17%	0%	0%
SANTA RITA	3%	7%	0%	0%
UIS	3%	13%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>23%</b>	<b>73%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</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 97% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF, El 3% están insatisfechos con la información recibida, encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	13%	3%	3%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	7%	3%	0%	0%
CORREA GRILLO	7%	3%	0%	0%
PARAÍSO	7%	3%	0%	0%
PILOTO URIBE	13%	3%	3%	0%
SANTA RITA	10%	0%	0%	0%
UIS	7%	7%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>63%</b>	<b>27%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>



De los 30 usuarios encuestados se calificó si **se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución** donde: El 90% de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia, el 10% restante esta regularmente satisfecho, la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

### Grupo 3: DERECHO A SER PRIORIZADO.

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

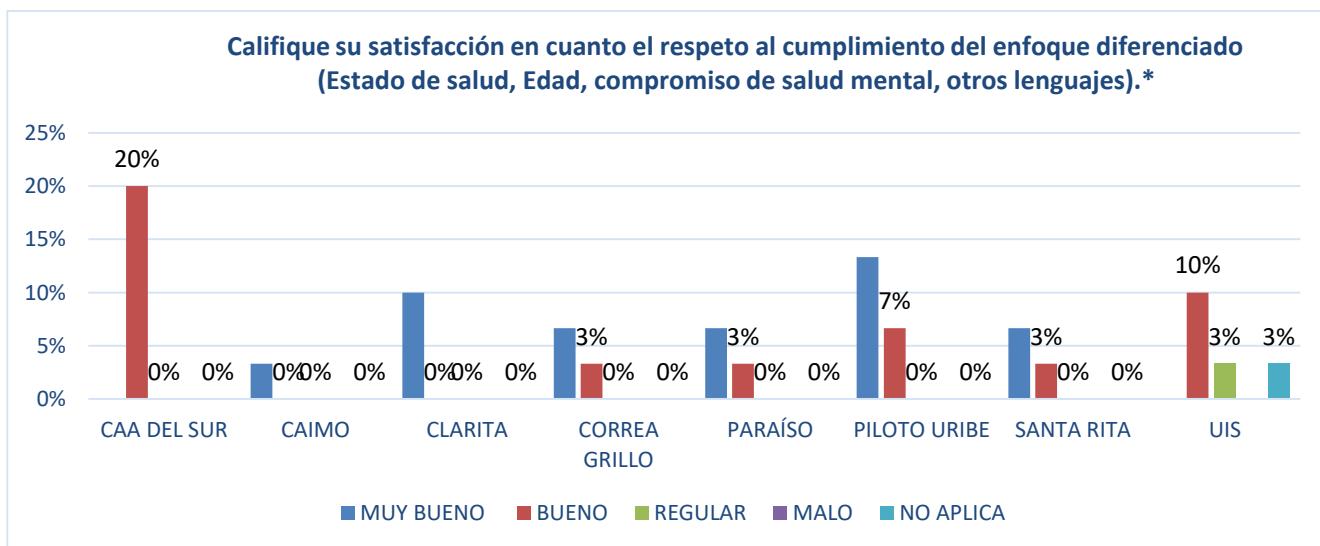
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	3%	17%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	0%	10%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	20%	0%	0%
SANTA RITA	0%	10%	0%	0%
UIS	3%	13%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>7%</b>	<b>93%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 30 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; encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

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

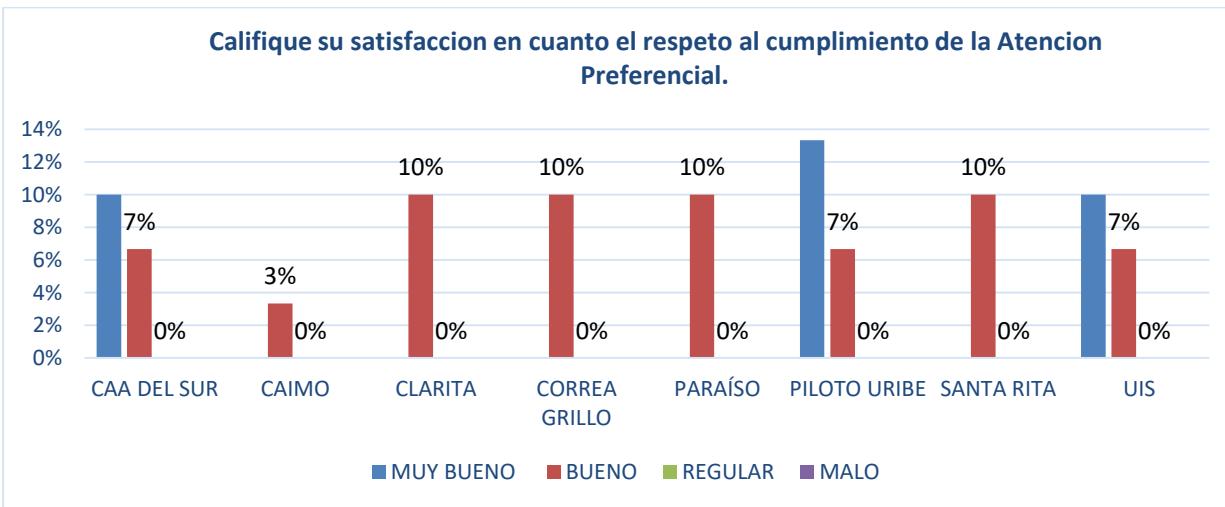
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
CAA DEL SUR	0%	20%	0%	0%	0%
CAIMO	3%	0%	0%	0%	0%
CLARITA	10%	0%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	7%	3%	0%	0%	0%
PARAÍSO	7%	3%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	13%	7%	0%	0%	0%
SANTA RITA	7%	3%	0%	0%	0%
UIS	0%	10%	3%	0%	3%
<b>TOTALES</b>	<b>47%</b>	<b>47%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>



Con respecto a que se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**: El 3% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla el enfoque; el otro 3% están regularmente satisfechos y por último el 94% restante están satisfechos; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

#### 4.3.14 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
CAA DEL SUR	10%	7%	0%	0%	3%
CAIMO	0%	3%	0%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%	0%
PARAÍSO	0%	10%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	13%	7%	0%	0%	0%
SANTA RITA	0%	10%	0%	0%	0%
UIS	10%	7%	0%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>33%</b>	<b>63%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>

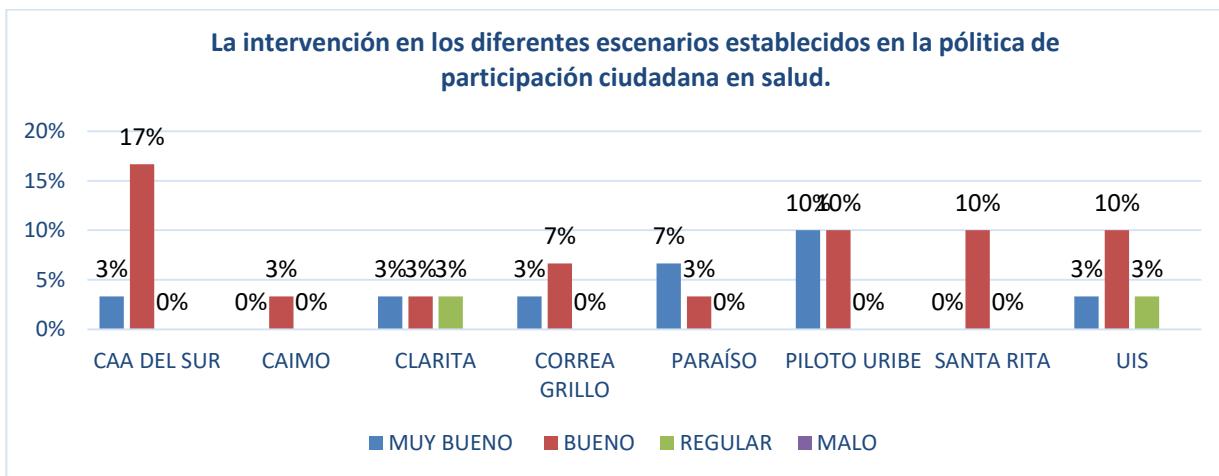


De los 30 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto al cumplimiento de la **atención preferencial**: El 97% de los encuestados calificó la atención en la atención entre muy buena y buena; y el 3% no aplican en dentro de los grupos, encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

#### Grupo 4: DERECHO A PARTICIPAR:

**4.3.15 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.**

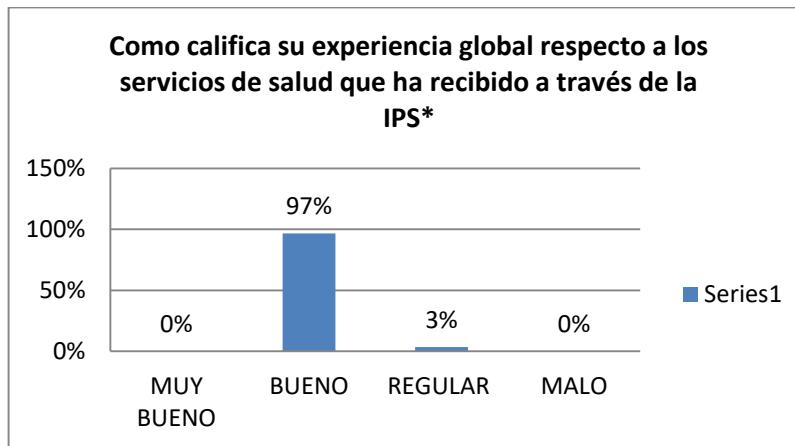
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	3%	17%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	3%	3%	3%	0%
CORREA GRILLO	3%	7%	0%	0%
PARAÍSO	7%	3%	0%	0%
PILOTO URIBE	10%	10%	0%	0%
SANTA RITA	0%	10%	0%	0%
UIS	3%	10%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>30%</b>	<b>63%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</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 7% de los encuestados calificó regularmente la pregunta, el 93% restante saben que existen escenarios para participar como ciudadanos; encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

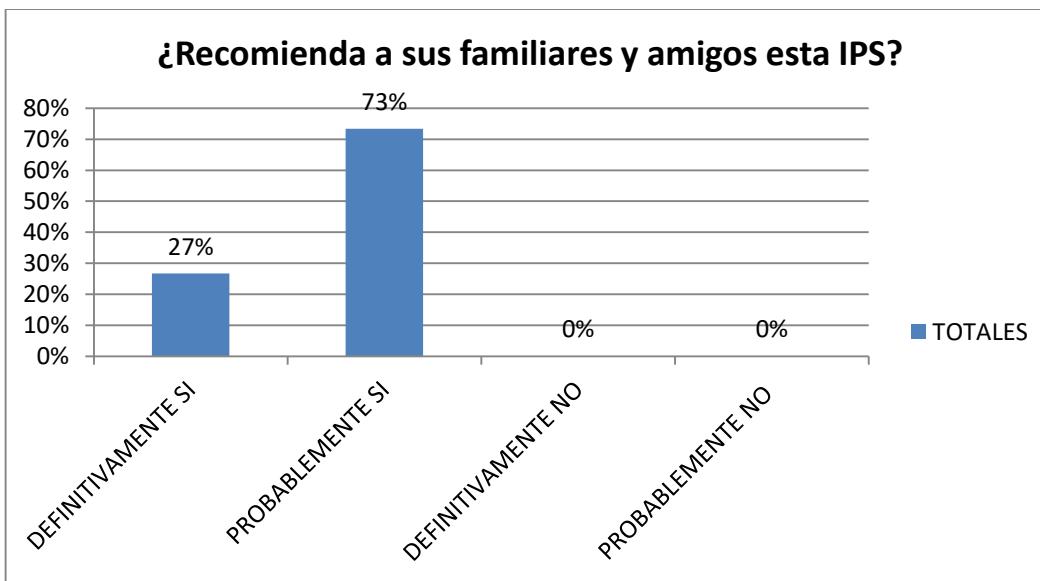
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	20%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	0%	10%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	20%	0%	0%
SANTA RITA	0%	10%	0%	0%
UIS	0%	13%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>0%</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>



Se toman las opciones: muy buena 7% y buena 97% para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y seguido de un 3% donde los usuarios están regularmente insatisfechos. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Enfermería es de satisfacción, alcanzando un 97%.

#### 4.3.17 ¿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	3%	17%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	10%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	10%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	20%	0%	0%
SANTA RITA	0%	10%	0%	0%
UIS	3%	13%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>27%</b>	<b>73%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Podemos observar que del total de encuestados un 27% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 73%, encuesta aplicada en los centros de salud y UIS.

#### 4.4. LABORATORIO

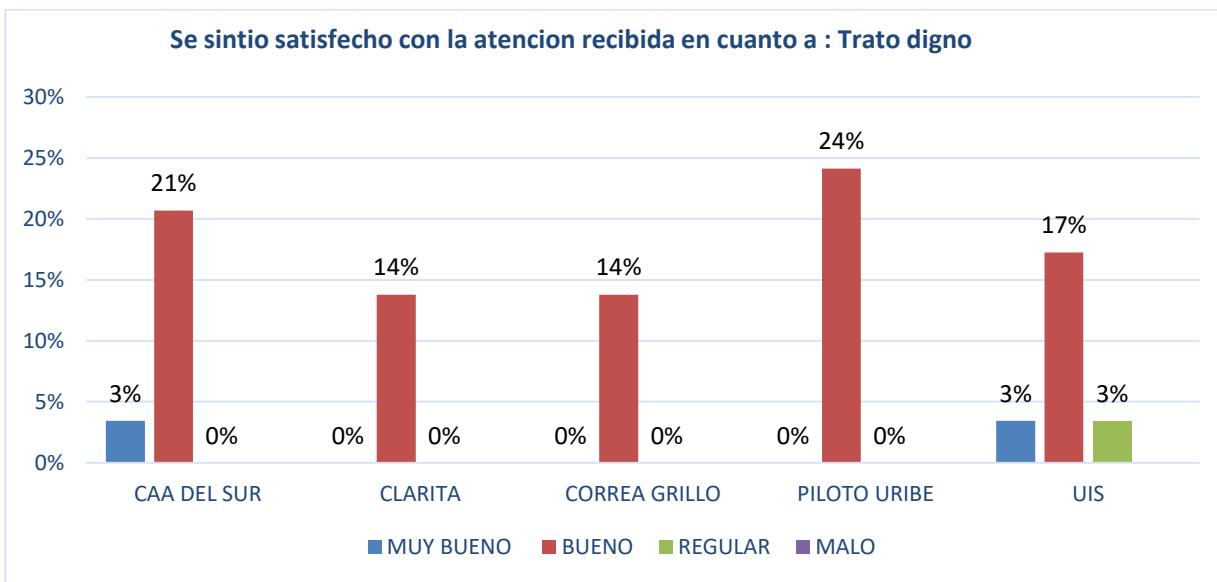
Se realizaron 29 encuestas distribuidas en todos los centros de atención así:

AREA	CAA DEL SUR	LA CLARITA	CORREA GRILLO	PILOTO URIBE	UIS	TOTALES
LABORATORIO	7	4	4	7	7	<b>29</b>

## Grupo 1: DERECHO A RECIBIR:

### 4.4.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.

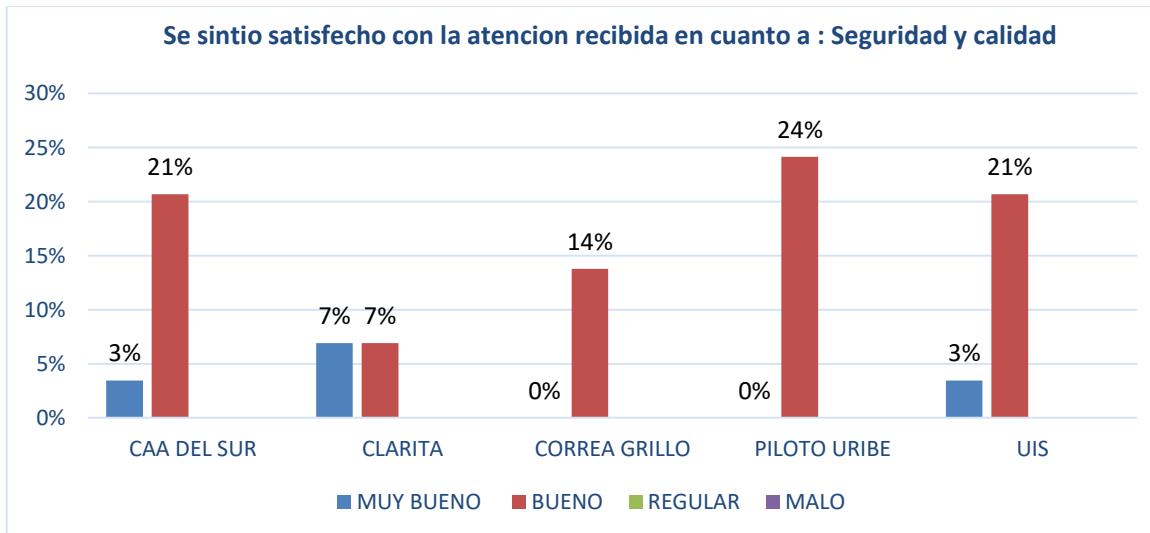
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	3%	21%	0%	0%
CLARITA	0%	14%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	14%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	24%	0%	0%
UIS	3%	17%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>7%</b>	<b>90%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>



De los 29 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Trato digno**. El 97% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno; el 3% restante la calificó regular, la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

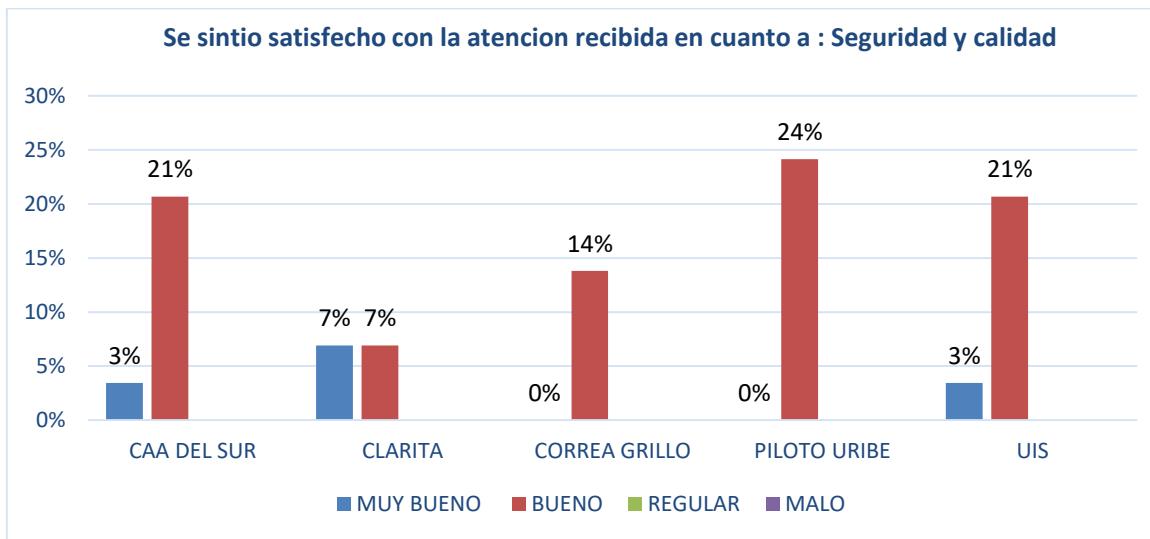
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	3%	21%	0%	0%
CLARITA	7%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	14%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	24%	0%	0%
UIS	3%	21%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>14%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Se calificó la satisfacción con la atención recibida cuento a: **Seguridad y calidad** a 29 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados califico que la atención recibida fue segura; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

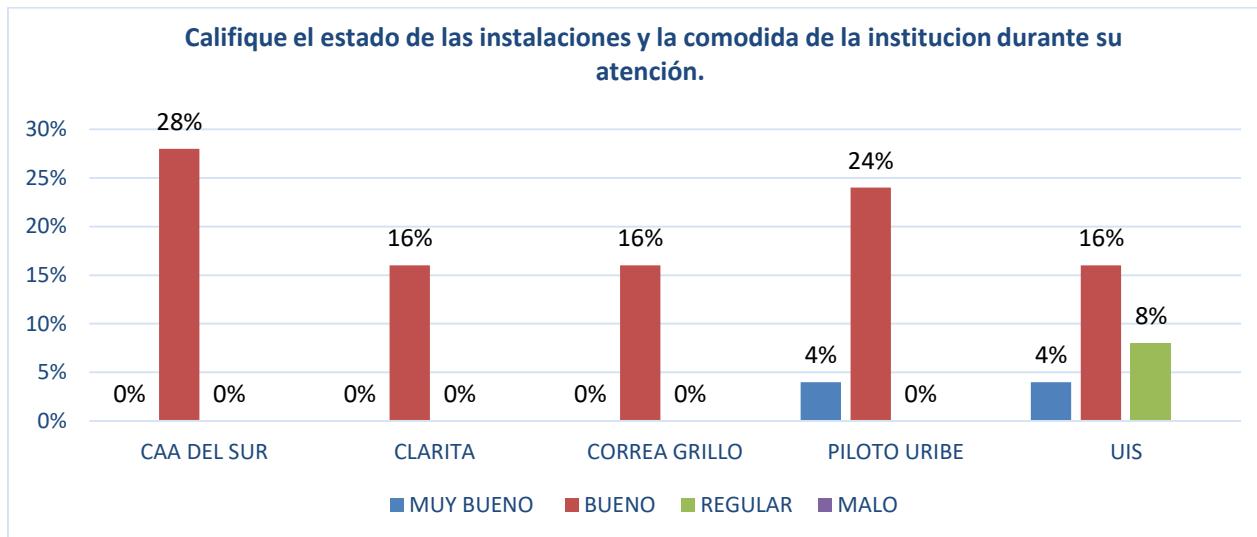
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	3%	21%	0%	0%
CLARITA	7%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	14%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	24%	0%	0%
UIS	3%	21%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>14%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **privacidad en la atención** 29 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la calidad en la atención recibida fue muy buena y buena, la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

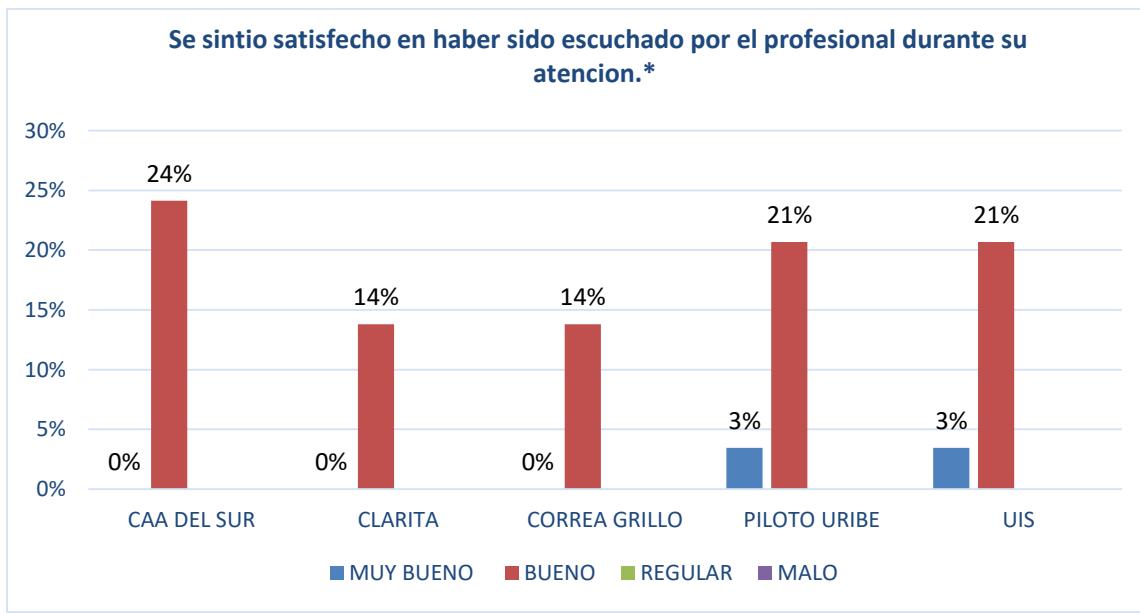
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	28%	0%	0%
CLARITA	0%	16%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	16%	0%	0%
PILOTO URIBE	4%	24%	0%	0%
UIS	4%	16%	8%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>7%</b>	<b>86%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>



Con respecto a los 29 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: El 93% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones y el 7% están regularmente satisfechos, la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	24%	0%	0%
CLARITA	0%	14%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	14%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	21%	0%	0%
UIS	3%	21%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>7%</b>	<b>93%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

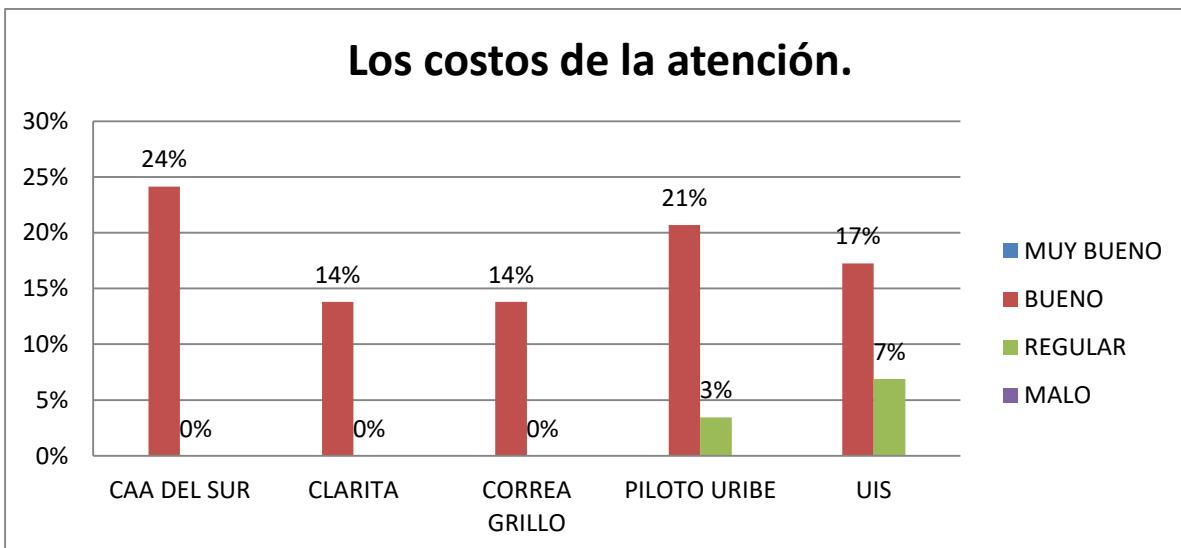


De Los 29 usuarios encuestados acerca sobre si se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención el 100 % responde satisfactoriamente entre las variables de muy bueno y bueno, esta fue aplicada en los centros de salud y UIS.

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

#### 4.4.6 Se sintió satisfecho con la información recibida durante su atención en cuanto a: Los costos de la atención

Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	24%	0%	0%
CLARITA	0%	14%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	14%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	21%	3%	0%
UIS	0%	17%	7%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>0%</b>	<b>90%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>

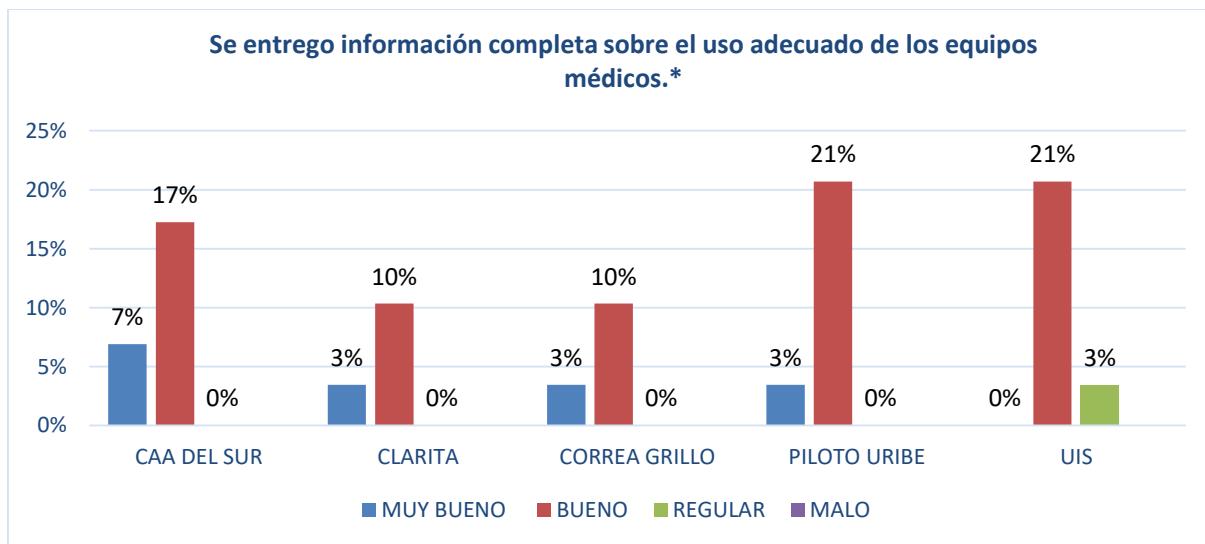


De los 29 usuarios encuestados el 10% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron sobre **los costos de la atención**. El 90% restante corresponde a usuarios quienes manifestaron satisfacción. Encuesta aplicada en la UIS y los Centros de Salud.



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

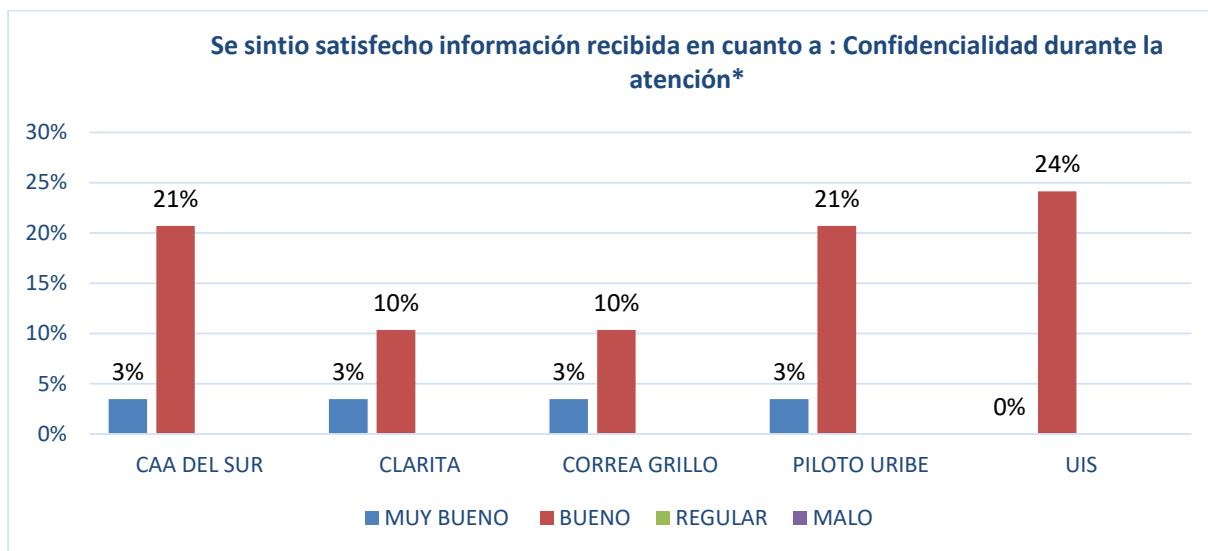
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	7%	17%	0%	0%
CLARITA	3%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	10%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	21%	0%	0%
UIS	0%	21%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>17%</b>	<b>79%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información 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; el 3% están regularmente satisfechos. La encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

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

Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	3%	21%	0%	0%
CLARITA	3%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	10%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	21%	0%	0%
UIS	0%	24%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>14%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

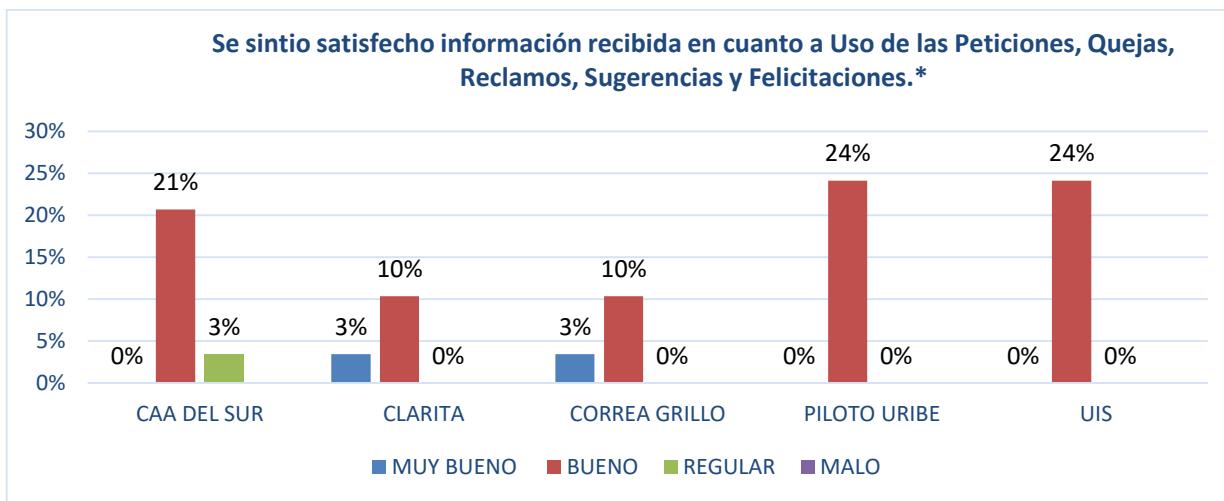


De los 29 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad durante la atención**. El 100% de los encuestados calificó la confidencialidad en la atención entre muy buena y buena; encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.



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

Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	21%	3%	0%
CLARITA	3%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	10%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	24%	0%	0%
UIS	0%	24%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>7%</b>	<b>90%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>

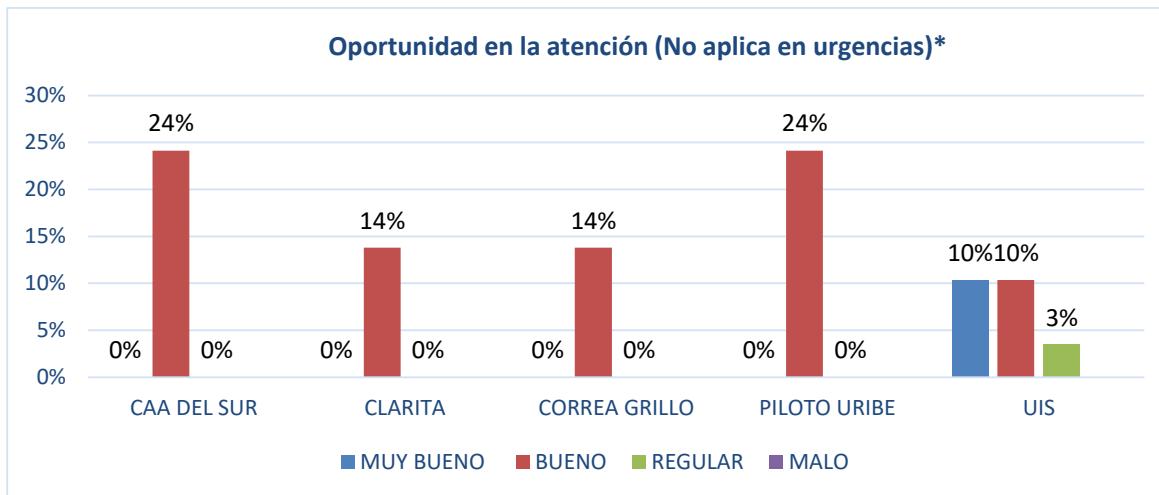


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.** El 97% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF, el 3% restante esta regularmente satisfecho; encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

### Grupo 3: DERECHO A SER PRIORIZADO.

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

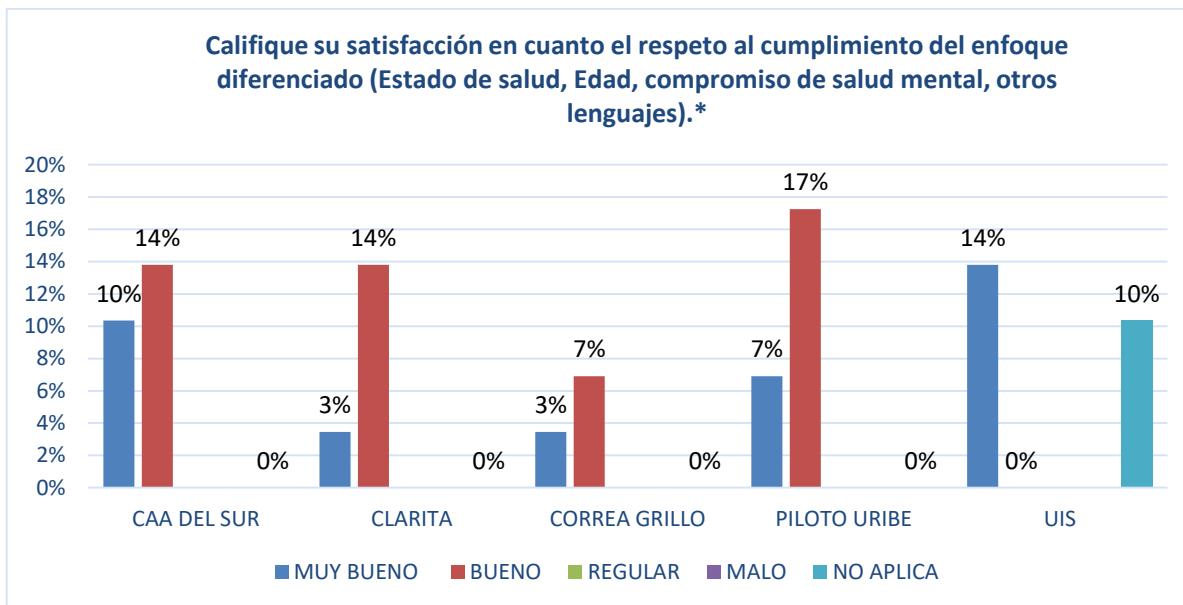
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	24%	0%	0%
CLARITA	0%	14%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	14%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	24%	0%	0%
UIS	10%	10%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>10%</b>	<b>86%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>



De los 29 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 97% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena; y el 3% están insatisfechos, encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

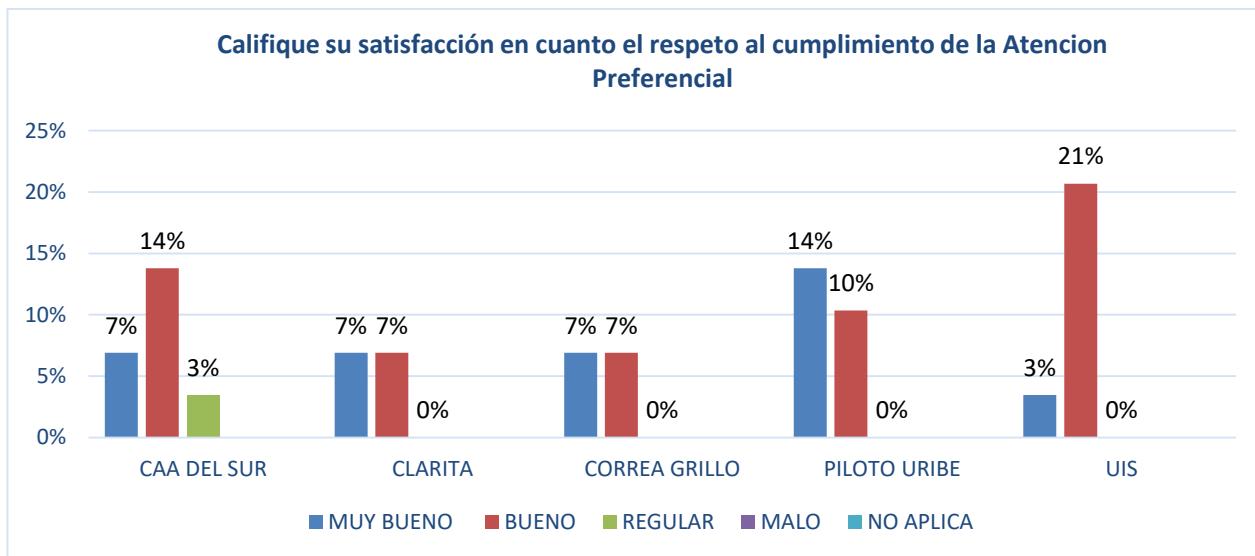
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
CAA DEL SUR	10%	14%	0%	0%	0%
CLARITA	3%	14%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	7%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	7%	17%	0%	0%	0%
UIS	14%	0%	0%	0%	10%
<b>TOTALES</b>	<b>38%</b>	<b>52%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>10%</b>



Con respecto a que se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**: El 10% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla el enfoque; y el 90% restante están satisfechos en cuanto al cumplimiento del enfoque diferenciado; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

#### 4.4.12 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
CAA DEL SUR	7%	14%	3%	0%	0%
CLARITA	7%	7%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	7%	7%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	14%	10%	0%	0%	0%
UIS	3%	21%	0%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>38%</b>	<b>59%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

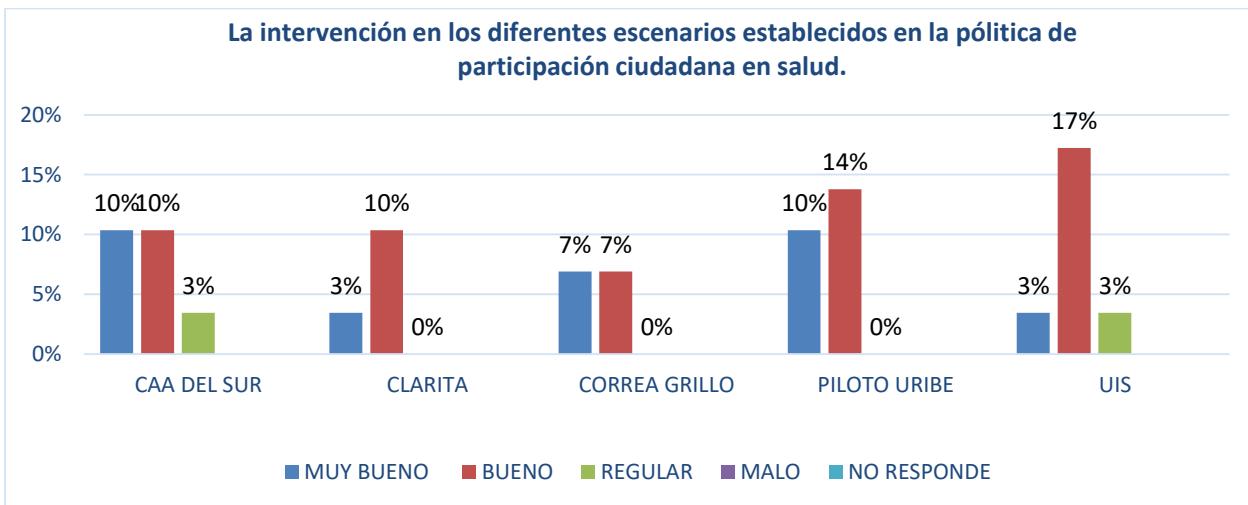


De los 29 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 97% están satisfechos; y el 3% lo califico como regular, la encuesta fue aplicada en todos los Centros de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

#### Grupo 4: DERECHO A PARTICIPAR:

**4.4.13 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 RESPONDE
CAA DEL SUR	10%	10%	3%	0%	0%
CLARITA	3%	10%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	7%	7%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	10%	14%	0%	0%	0%
UIS	3%	17%	3%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>34%</b>	<b>59%</b>	<b>7%</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: **La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.** El 93% saben que existen escenarios para participar como ciudadanos y el 7% restante están regularmente satisfechos. La encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

#### 4.4.14 ¿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
CAA DEL SUR	3%	21%	0%	0%
CLARITA	0%	14%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	14%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	24%	0%	0%
UIS	0%	24%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>3%</b>	<b>97%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Se toman las opciones: muy buena (3%) y buena (97%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de laboratorio se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.



ALCALDÍA DE  
**ARMENIA**



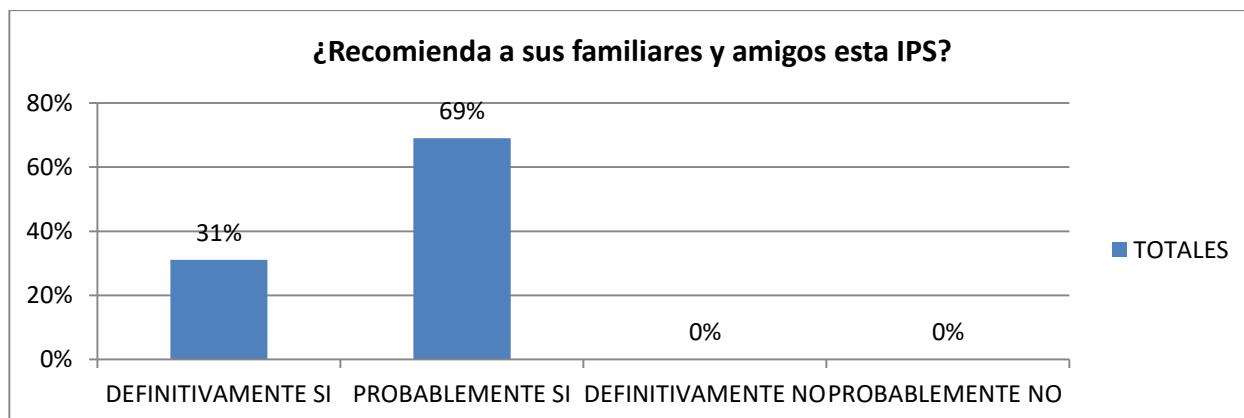
Red GLOBAL  
de HOSPITALES  
VERDES y  
SALUDABLES



SOMOS TODOS  
BY YOL ME EURO

#### 4.4.15 ¿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	3%	21%	0%	0%
CLARITA	0%	14%	0%	0%
CORREA GRILLO	7%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	24%	0%	0%
UIS	21%	3%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>31%</b>	<b>69%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Podemos observar que del total de encuestados un 31% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 69% refiere que probablemente sí recomendarían la I.P.S.

## 4.4 FARMACIA

Se realizaron 30 encuestas distribuidas en todos los centros de atención así:

CENTRO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS
UIS	30
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

## Grupo 1: DERECHO A RECIBIR

### 4.5.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.

Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	3%	73%	17%	7%
TOTALES	3%	73%	17%	7%



De los 30 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Trato digno**. El 76% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno entre las variables muy buena y buena, el 24% restante están insatisfechos con la atención del servicio, la encuesta fue aplicada en la UIS.

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

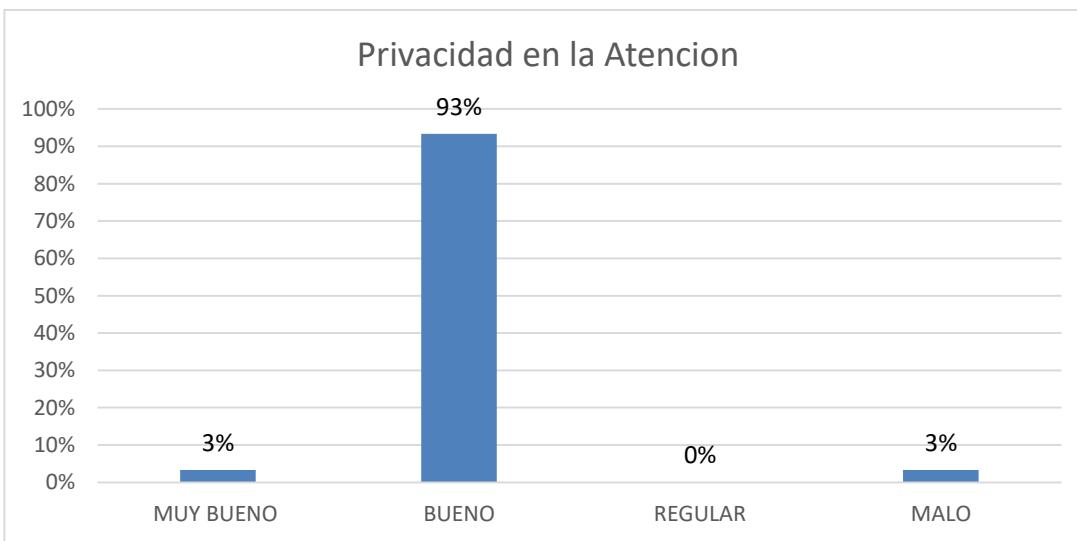
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	21%	79%	0%	0%
TOTALES	21%	79%	0%	0%



Se calificó si recibió atención bajo **Seguridad y calidad del paciente** a 30 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura calificación entre las variables muy buena y buena, la encuesta fue aplicada en la UIS.

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

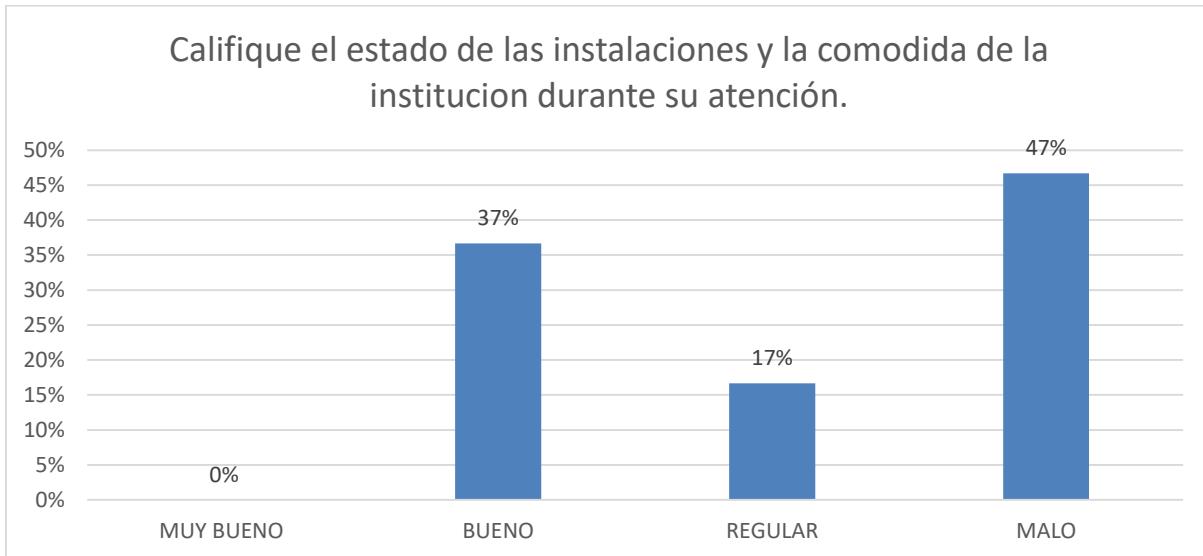
Privacidad en la Atencion	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	3%	93%	0%	3%
<b>TOTALES</b>	<b>3%</b>	<b>93%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>



Se calificó recibió la atención bajo el derecho de la: **privacidad en la atención** a 30 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados califico que la calidad en la atención recibida fue muy buena y buena, la encuesta fue aplicada en la UIS.

#### 4.5.4 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	0%	37%	17%	47%
<b>TOTALES</b>	<b>0%</b>	<b>37%</b>	<b>17%</b>	<b>47%</b>



Con respecto a los 30 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: El 37% de los encuestados califico bueno el estado de las instalaciones; y el 17% restante califico regular y el 47% califico como malo el estado de las instalaciones. La encuesta fue aplicada en la UIS.

#### 4.5.5 Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.\*

Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	17%	70%	13%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>17%</b>	<b>70%</b>	<b>13%</b>	<b>0%</b>

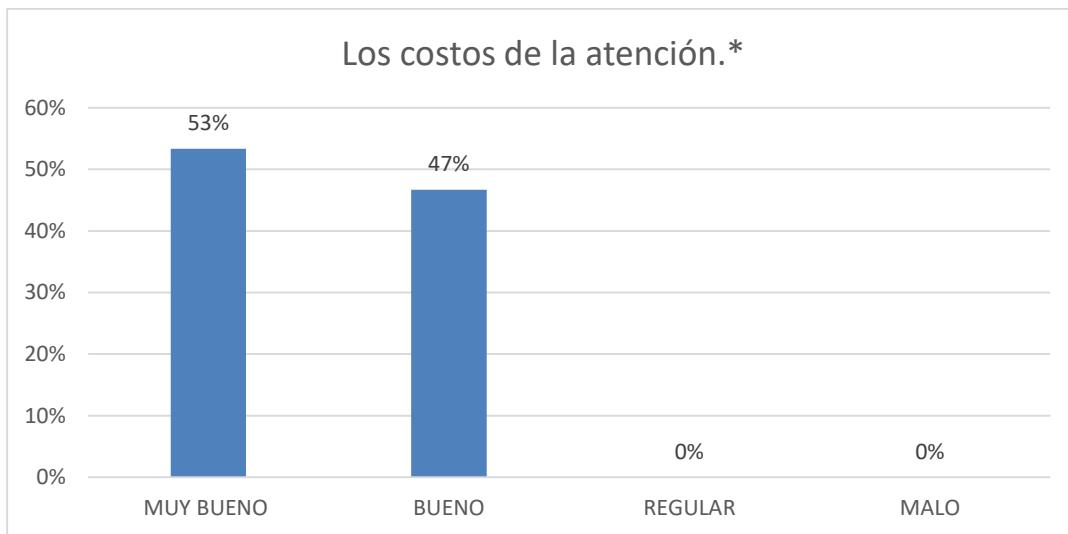


Se calificó la satisfacción en cuanto a si fue escuchado por el profesional durante la atención: El 87% de los encuestados calificó que se sintió satisfecho en la atención recibida calificando entre las variables muy buena y buena, y el 13% están regularmente satisfechos, la encuesta fue aplicada en la UIS.

## Grupo 2: DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

### 4.5.6 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Los costos de la atención

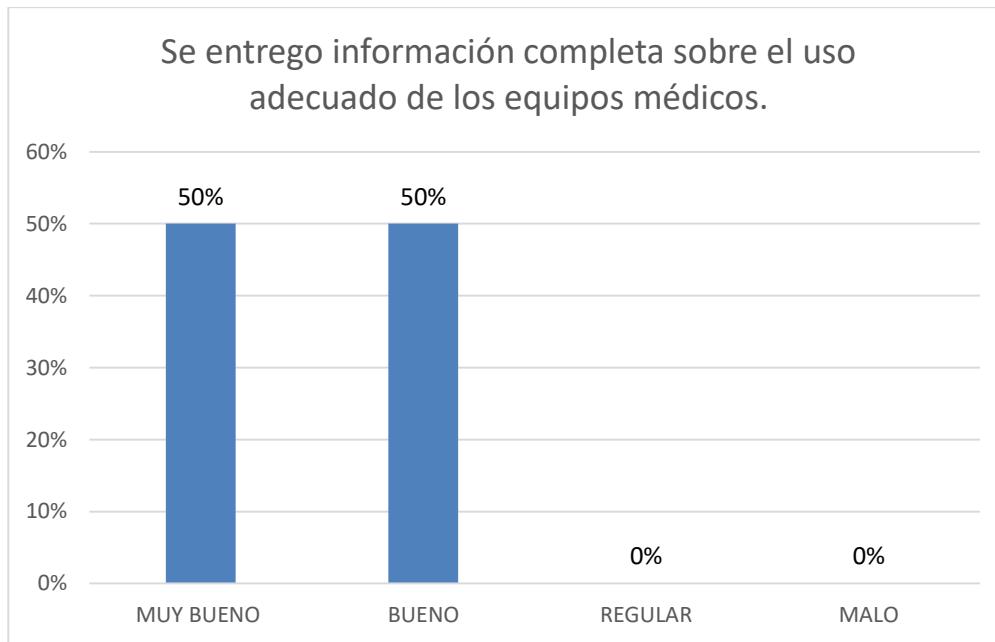
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	53%	47%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>53%</b>	<b>47%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 30 usuarios encuestados. El 100% corresponde a usuarios quienes manifestaron satisfacción. La encuesta fue aplicada en la UIS.

**4.5.7 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.**

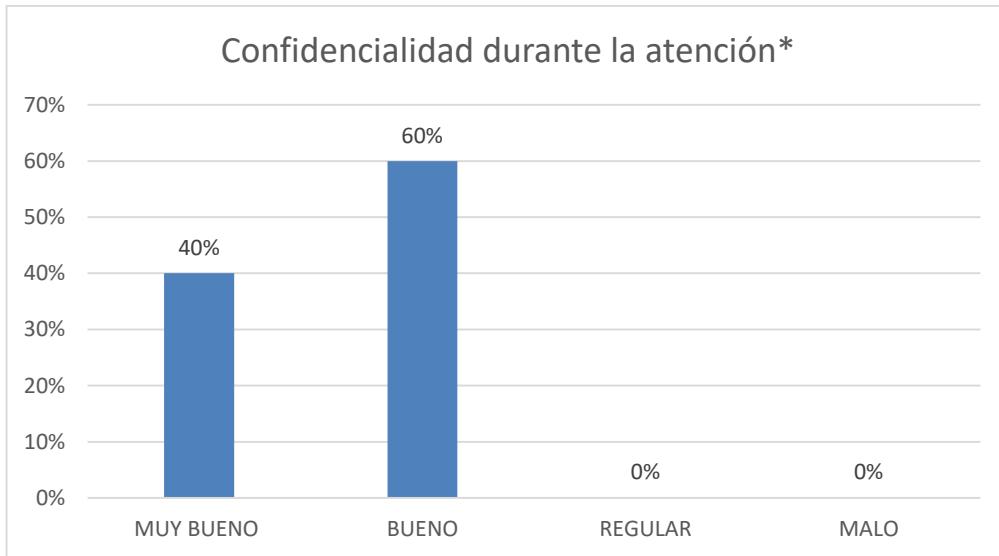
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	50%	50%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos**, el 94% están satisfechos con la información recibida; encuesta aplicada en la UIS.

#### 4.5.8 Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a : **Confidencialidad durante la atención.**

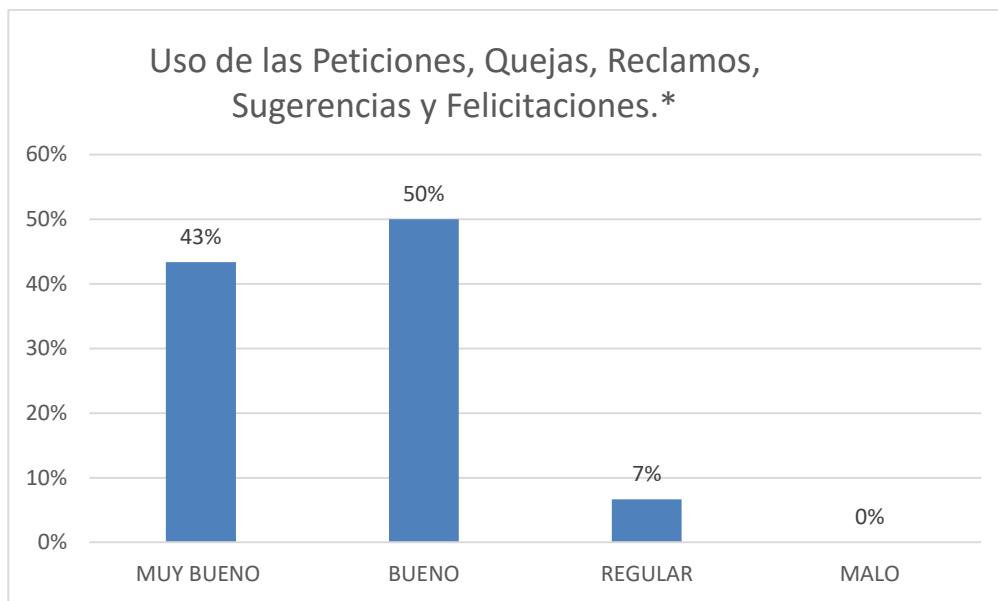
Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	40%	60%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 30 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad durante la atención.** El 100% de los encuestados calificó la confidencialidad en la atención entre muy buena y buena, encuesta aplicada la UIS.

#### 4.5.9 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	43%	50%	7%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>43%</b>	<b>50%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>

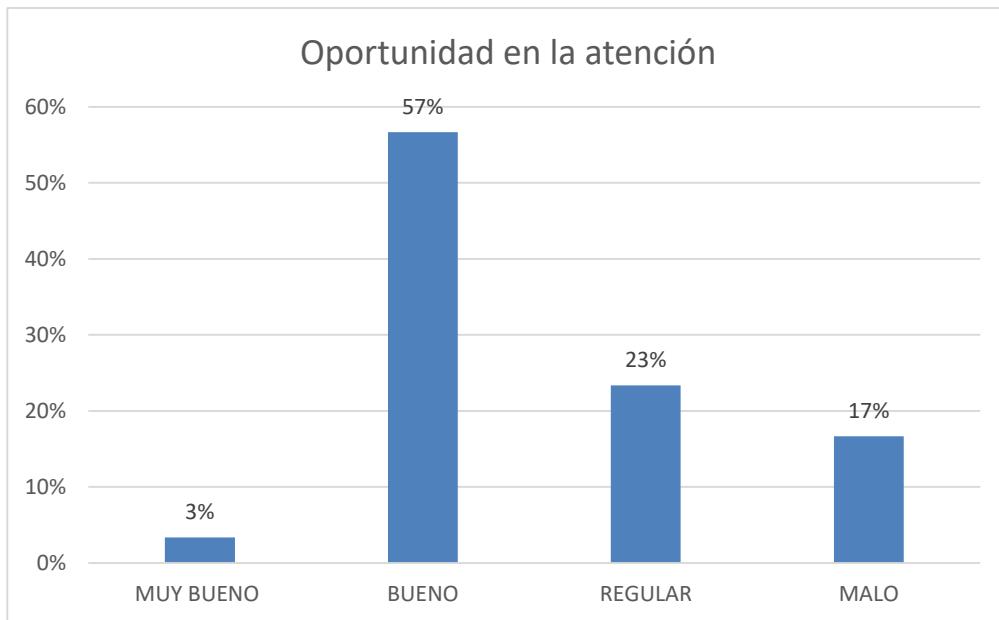


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.** El 93% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF, el 7% restante corresponde a la variable regular; la encuesta aplicada en la UIS.

### Grupo 3: DERECHO A SER PRIORIZADO

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

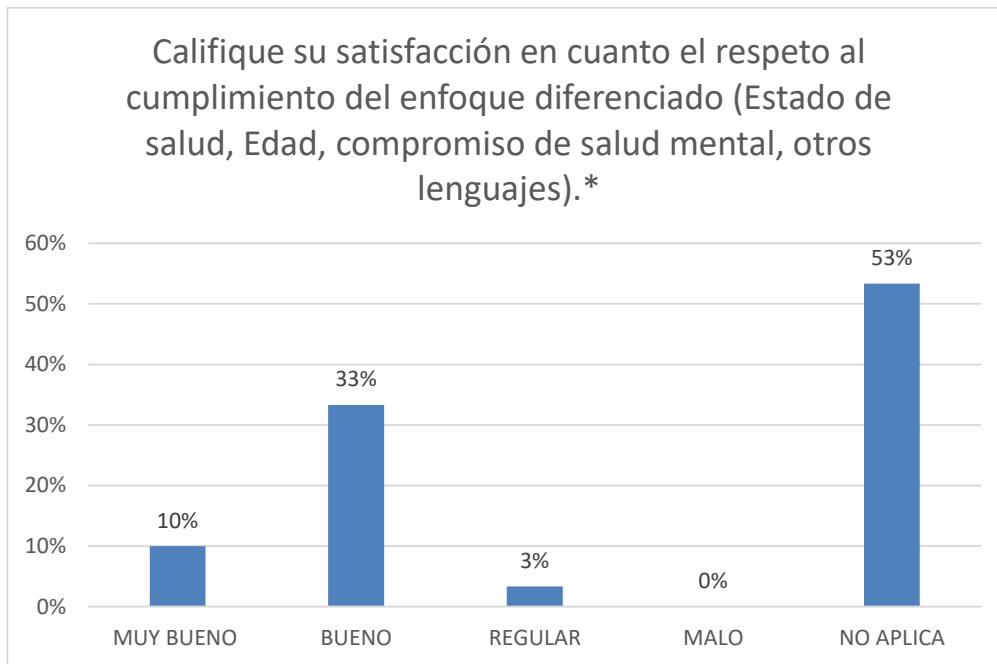
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	3%	57%	23%	17%
<b>TOTALES</b>	<b>3%</b>	<b>57%</b>	<b>23%</b>	<b>17%</b>



De los 30 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 60% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena; y el 40% calificó entre las variables regulares y malas. La encuesta aplicada en la UIS.

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

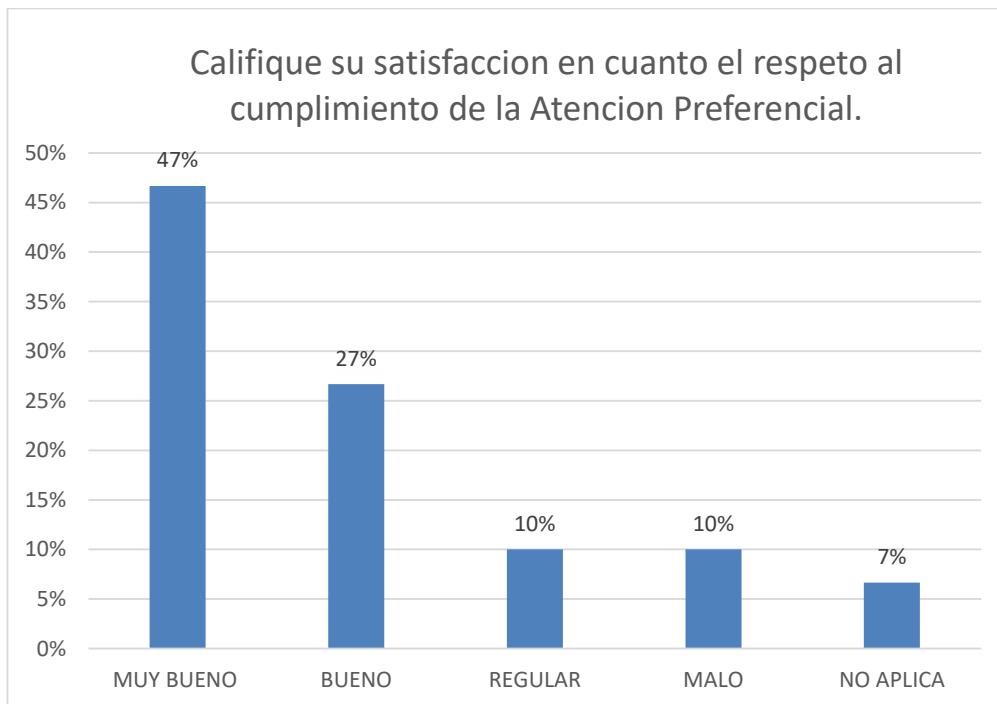
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	10%	33%	3%	0%	53%
<b>TOTALES</b>	<b>10%</b>	<b>33%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>53%</b>



Con respecto a que se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**: El 53% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla el enfoque y el 43% restante están satisfechos en cuanto al cumplimiento del enfoque diferenciado; y el 3% están regularmente satisfechos, la encuesta fue aplicada en la UIS.

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

Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	47%	27%	10%	10%	7%
<b>TOTALES</b>	<b>47%</b>	<b>27%</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>7%</b>

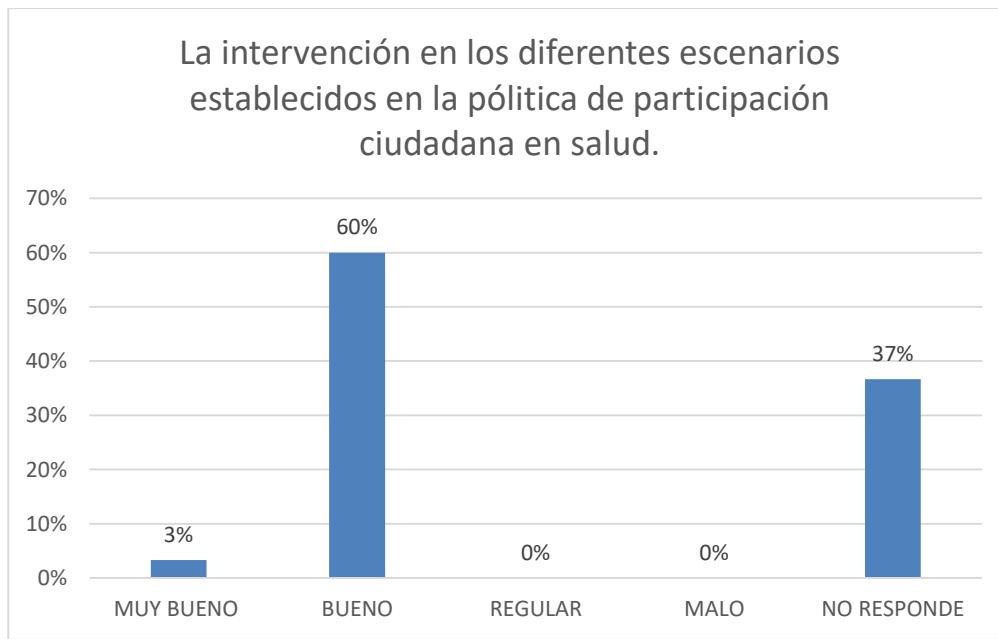


De 30 usuarios encuestados sobre la satisfacción en cuanto al cumplimiento de la **atención preferencial**: El 74% refieren que están satisfechos, el 7% restante no aplica no está dentro de las categorías y el 20% están insatisfechos; la encuesta fue aplicada en la UIS.

#### Grupo 4: DERECHO A PARTICIPAR:

**4.5.13 Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta la participación de la ESE: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.**

La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO RESPONDE
UIS	3%	60%	0%	0%	37%
<b>TOTALES</b>	<b>3%</b>	<b>60%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>37%</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 37% no responde la pregunta no tiene conocimiento acerca del tema para calificarlo y el 63% saben que existen escenarios para participar como ciudadanos, la encuesta fue aplicada en la UIS.

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

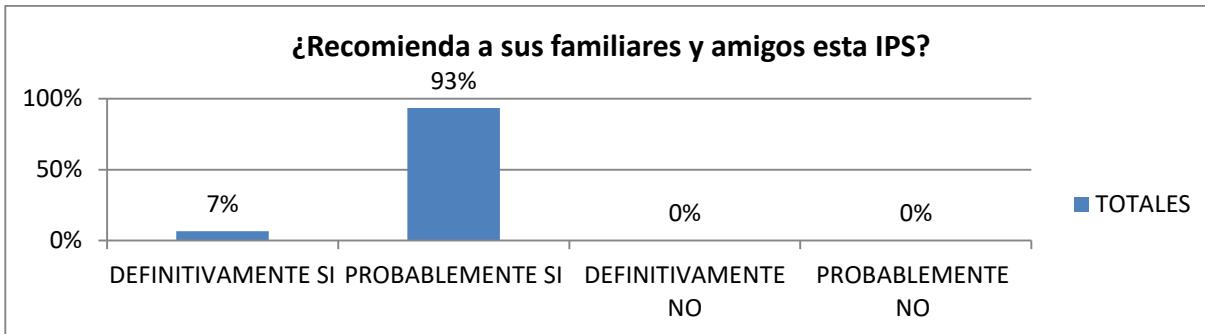
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	7%	83%	10%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>7%</b>	<b>83%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>



Se toman las opciones: muy buena (7%) y buena (83%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y un 10% donde expresa que están insatisfechos. La percepción general con la I.P.S en el servicio de farmacia se midió la satisfacción, alcanzando un 90%.

#### 4.5.15 ¿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	7%	93%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>7%</b>	<b>93%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Podemos observar que del total de encuestados un 7% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 93% refiere que probablemente sí recomendarían la I.P.S. a familiares y amigos.

#### 4.6 URGENCIAS

Se realizaron 29 encuestas distribuidas en todos los centros de atención así:

CENTRO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS
UIS	29
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>



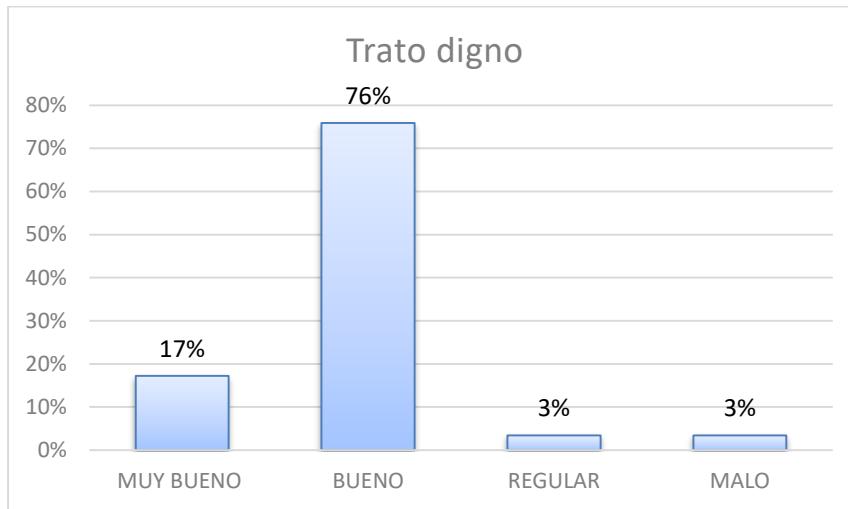
ALCALDÍA DE  
**ARMENIA**



## Grupo 1: DERECHO A RECIBIR:

### 4.6.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.

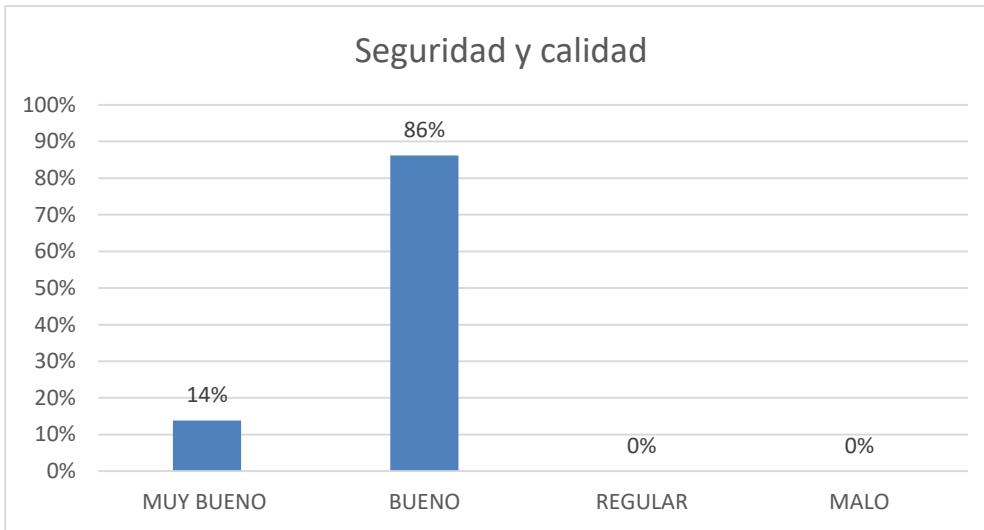
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	17%	76%	3%	3%
<b>TOTALES</b>	<b>17%</b>	<b>76%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>



De los 29 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Trato digno**. El 99% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno; el 1% restante la calificó como regular. La encuesta fue aplicada en el servicio de urgencias en la Unidad Intermedia del Sur.

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

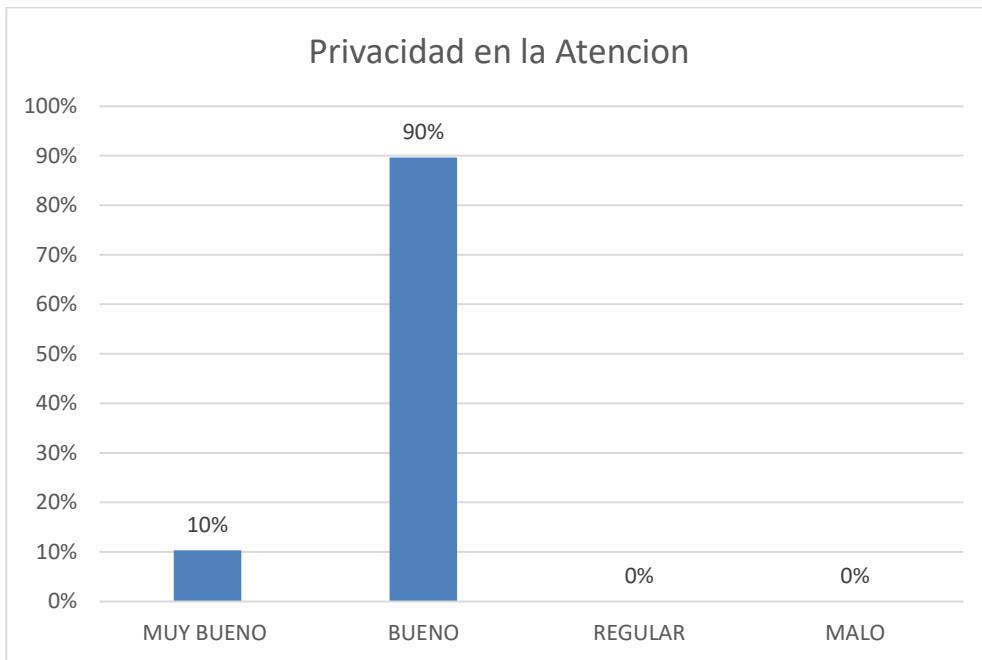
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	14%	86%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>14%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



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 29 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura; la encuesta fue aplicada en el servicio de urgencias de la Unidad Intermedia del Sur.

#### 4.6.3 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: privacidad en la atención.

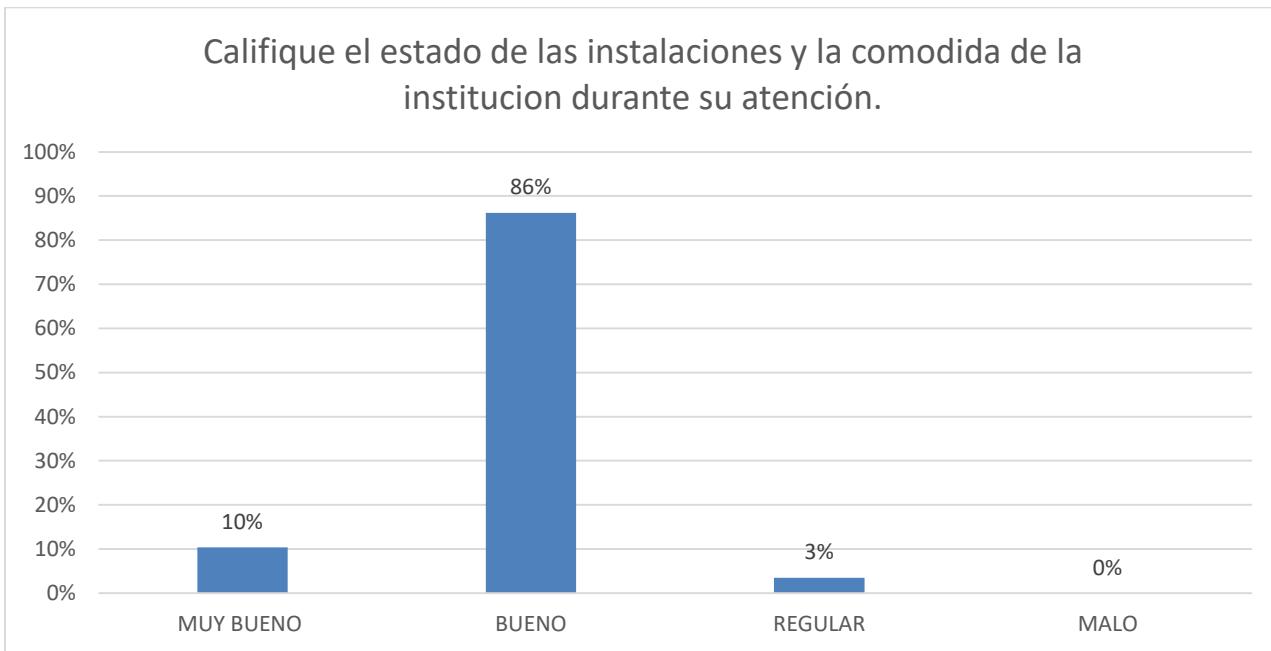
Privacidad en la Atencion	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	10%	90%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>10%</b>	<b>90%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **privacidad en la atención** 29 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena; la encuesta fue aplicada en la Unidad intermedia del Sur.

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

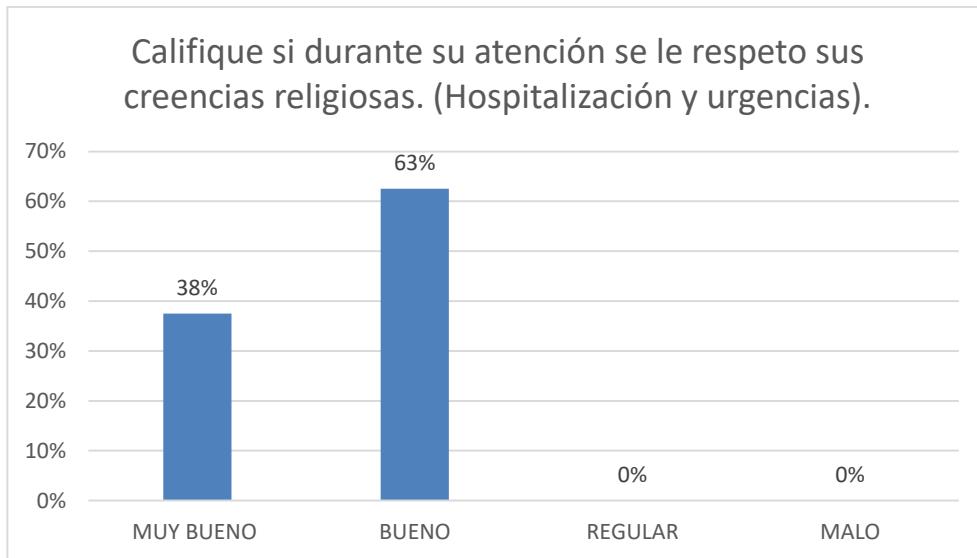
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	10%	86%	3%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>10%</b>	<b>86%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>



Con respecto a los 29 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: El 97% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones. El 3% de los usuarios encuestados informan que las instalaciones están de forma regular, la encuesta fue aplicada en la Unidad Intermedia del Sur.

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

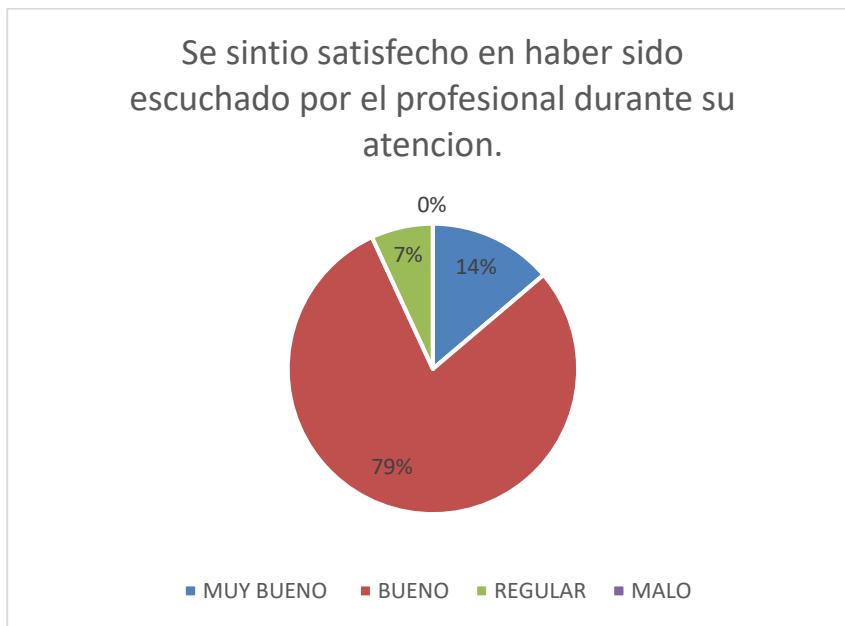
Califique si durante su atención se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y urgencias).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	38%	63%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>38%</b>	<b>63%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Se calificó **si durante su atención se le respeto sus creencias religiosas**, donde: El 100% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno durante su atención el respeto a sus creencias religiosas. La encuesta fue aplicada en la UIS.

#### 4.6.6 Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.\*

Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	14%	79%	7%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>14%</b>	<b>79%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>

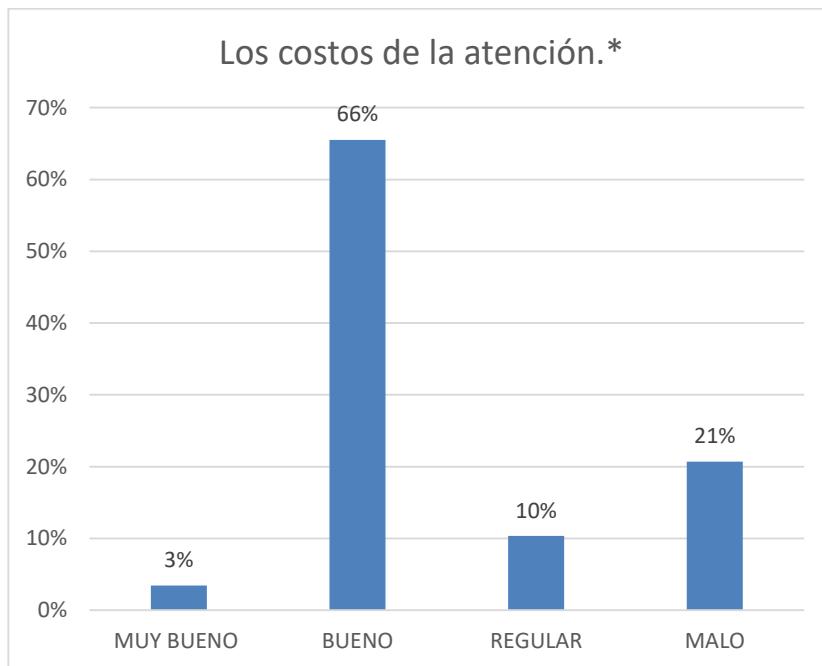


Se calificó si se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención, donde: El 93% de los encuestados calificó que, si se le escuchó durante la atención, el 7% restante están regularmente satisfechos, la encuesta fue aplicada en la UIS.

## Grupo 2: DERECHO A SER INFORMADO:

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

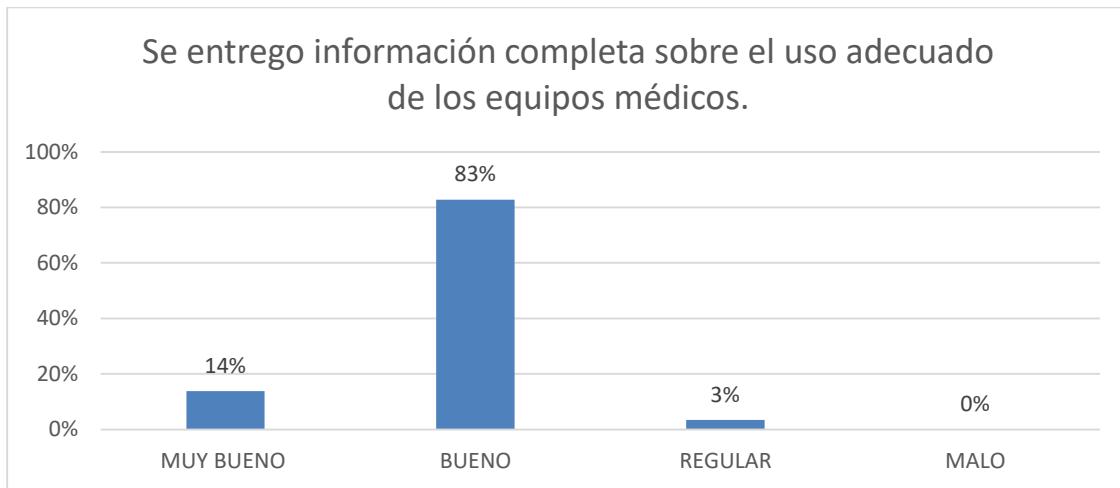
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	3%	66%	10%	21%
<b>TOTALES</b>	<b>3%</b>	<b>66%</b>	<b>10%</b>	<b>21%</b>



De los 29 usuarios encuestados el 31% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención. El 69% está satisfecho, encuesta aplicada en la UIS.

#### 4.6.8 Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.

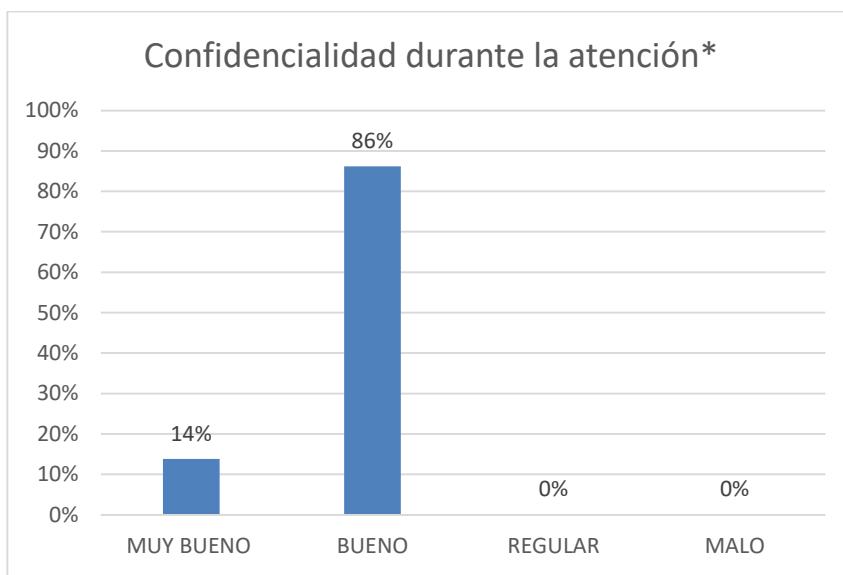
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	14%	83%	3%	0%
TOTALES	13%	88%	0%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 3% de los encuestados manifestó han recibido de forma regular información sobre el uso de equipos médicos en esta institución. El 97% restante están satisfechos con la información recibida; encuesta aplicada en urgencias en la UIS.

#### 4.6.9 Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.

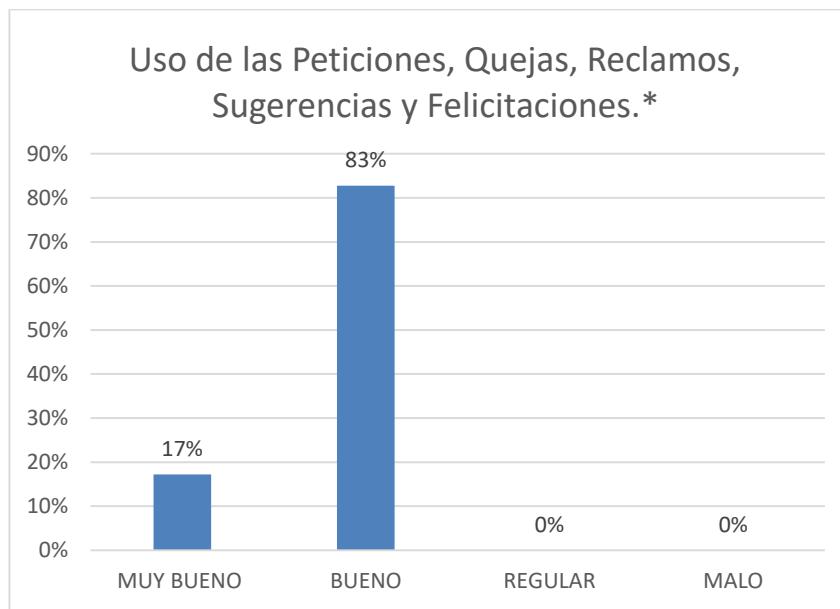
Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	14%	86%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>14%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 29 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% de los encuestados calificó la confidencialidad en la atención entre muy buena y buena. La encuesta fue aplicada en la UIS.

#### 4.6.10 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	17%	83%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>17%</b>	<b>83%</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. La encuesta fue aplicada en urgencias en la UIS.

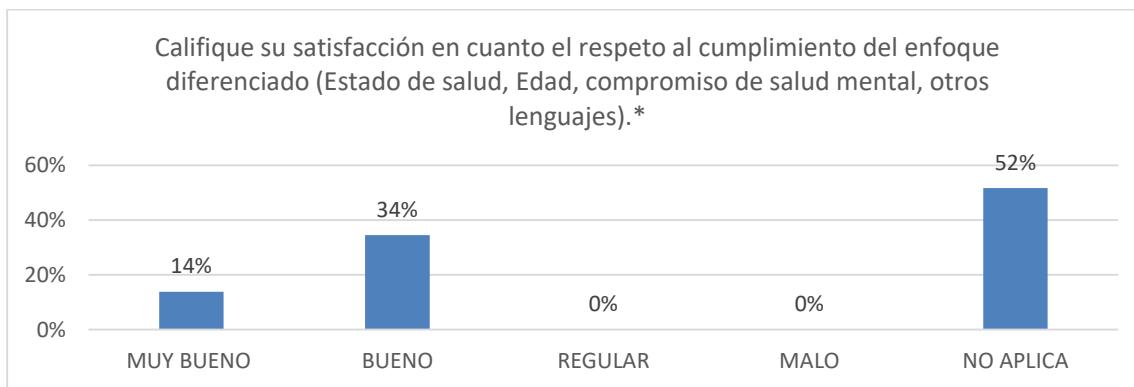
### Grupo 3: DERECHO A SER PRIORIZADO

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

Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Oportunidad en la atención**. Mediante comité se estableció que esta pregunta dentro de la encuesta no aplica para el servicio de urgencias, allí se mide el tiempo y se presta la atención mediante la clasificación del TRIAGE.

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

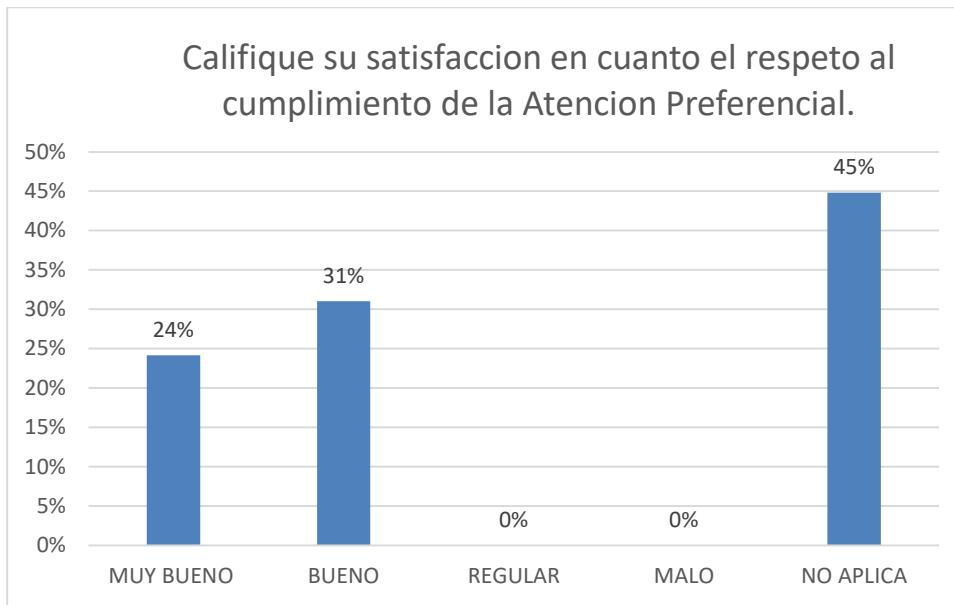
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	14%	34%	0%	0%	52%
<b>TOTALES</b>	<b>14%</b>	<b>34%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>52%</b>



Con respecto a que se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**: El 52% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla el enfoque. El 48% restante están satisfechos en cuanto al cumplimiento del enfoque diferenciado; la encuesta fue aplicada en la UIS.

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

Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	24%	31%	0%	0%	45%
<b>TOTALES</b>	<b>24%</b>	<b>31%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>45%</b>

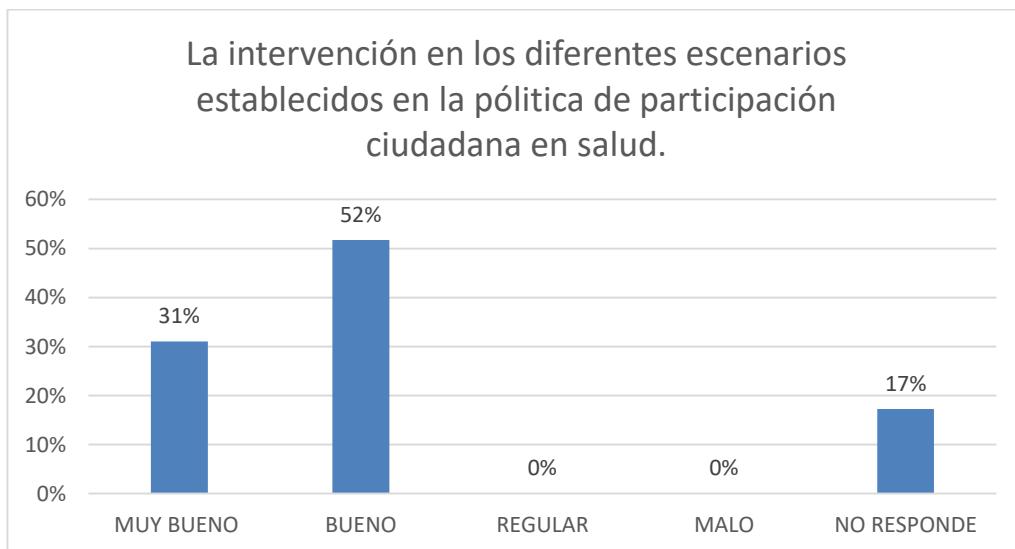


Con respecto a que se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la atención preferencial:** El 45% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla el enfoque. El 85% restante están satisfechos en cuanto al cumplimiento de la atención preferencial; el 1 % restante esta regularmente satisfecho, la encuesta fue aplicada en la UIS.

#### Grupo 4: DERECHO A PARTICIPAR:

**4.6.14 Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta la participación de la ESE: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.**

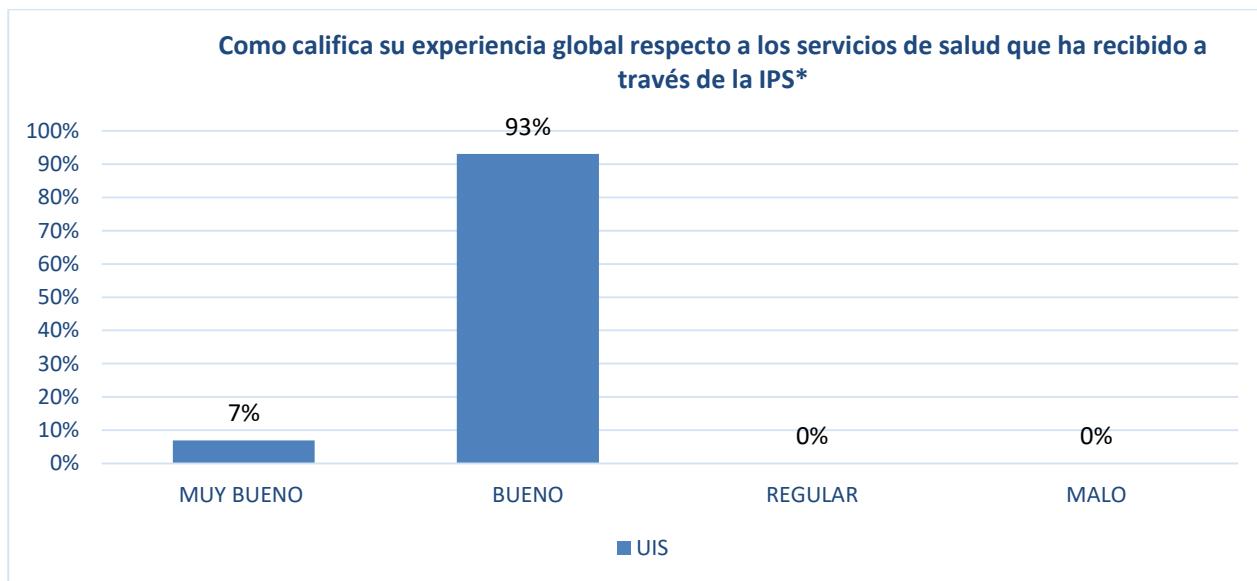
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO RESPONDE
UIS	31%	52%	0%	0%	17%
<b>TOTALES</b>	<b>31%</b>	<b>52%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>17%</b>



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 83% saben que existen escenarios para participar como ciudadanos, el 17% no califica no tiene conocimiento sobre el tema, encuesta en la UIS.

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

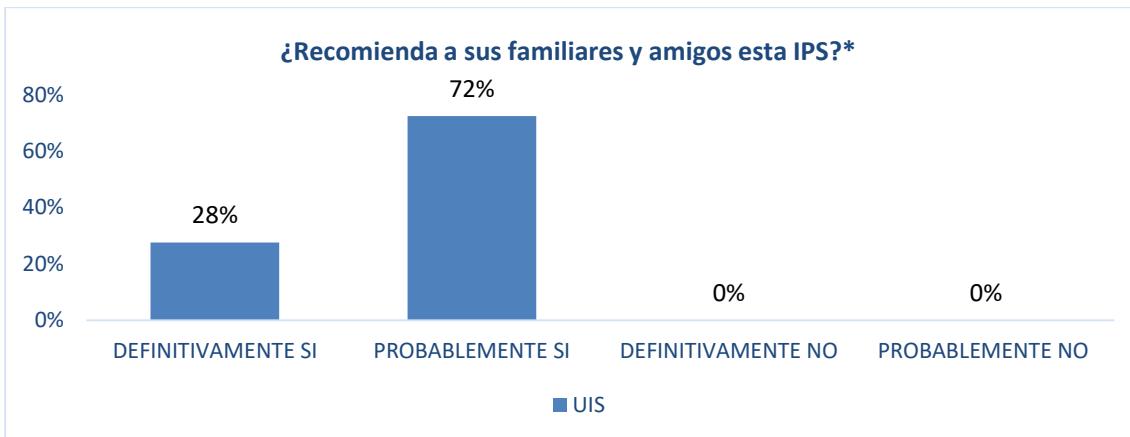
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	7%	93%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>7%</b>	<b>93%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Se toman las opciones: muy buena (7%) y buena (93%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho, 2% corresponde a la variable Regular. La percepción general con la I.P.S en el servicio de urgencias donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

#### 4.6.16 ¿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	28%	72%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>28%</b>	<b>72%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



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

#### 4.7 HOSPITALIZACION

Se realizaron 24 encuestas distribuidas en todos los centros de atención así:

CENTRO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS
UIS	24
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>



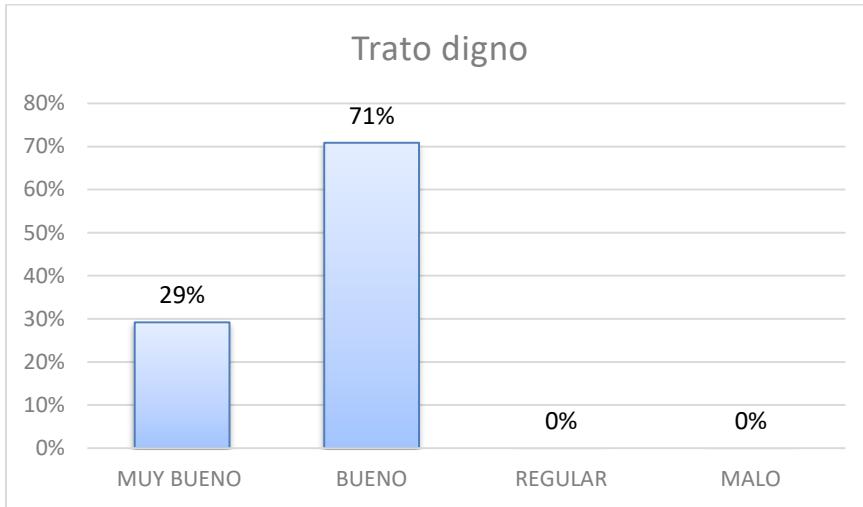
ALCALDÍA DE  
**ARMENIA**



### Grupo 1: DERECHO A RECIBIR

#### 4.7.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.

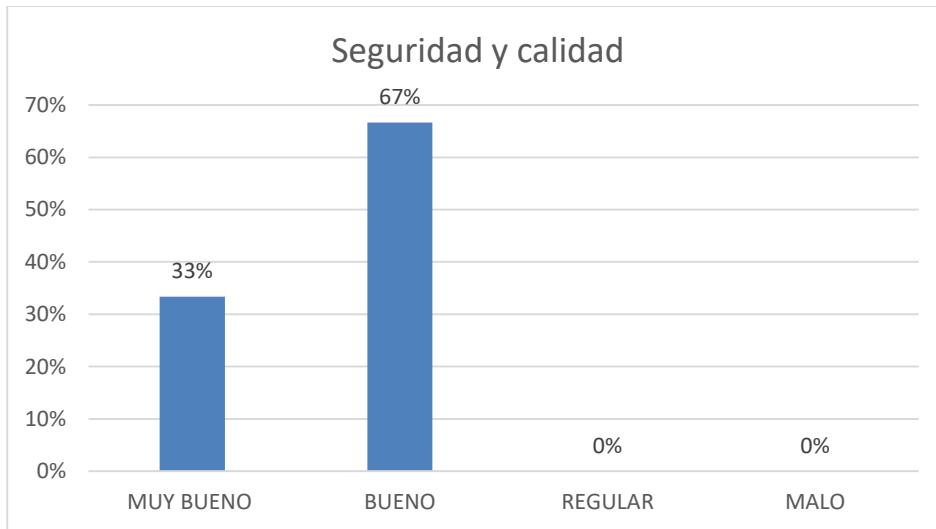
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	29%	71%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>29%</b>	<b>71%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 24 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Trato digno**. El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno satisfactorio. La encuesta fue aplicada en la UIS.

#### 4.7.2 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: salud en cuanto a: Seguridad y calidad del paciente.

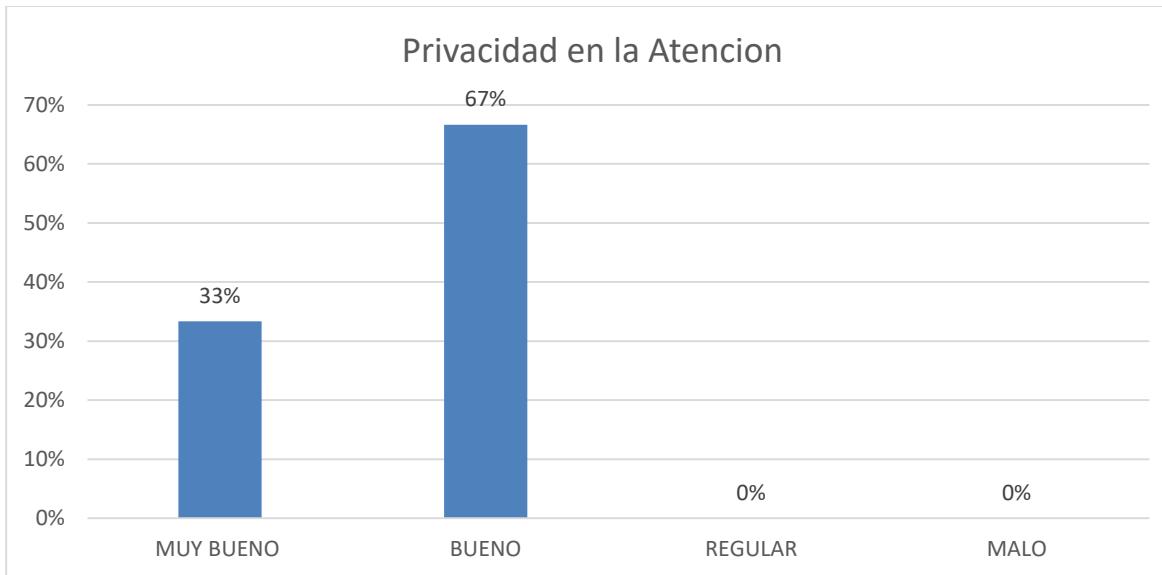
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	33%	67%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Se calificó se sintió satisfecho con la atención recibida en salud en cuanto a: **Seguridad y calidad** a 24 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura y están satisfechos con el cumplimiento del derecho; la encuesta fue aplicada en la UIS en el servicio de Hospitalización.

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

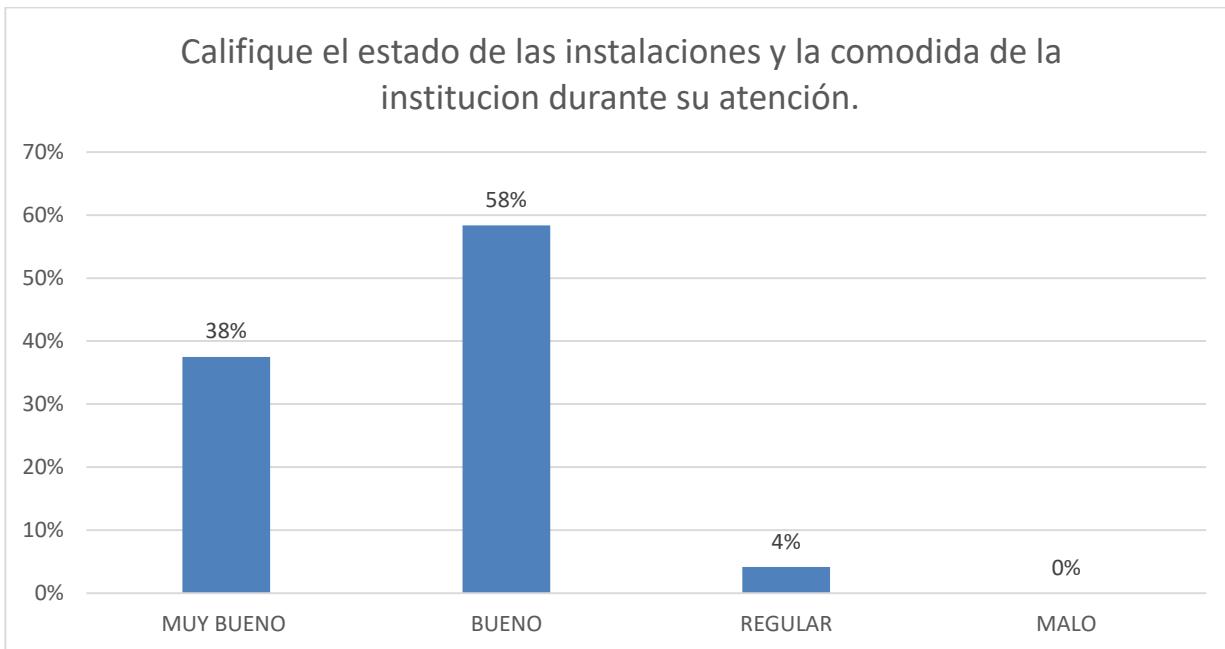
Privacidad en la Atencion	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	33%	67%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Se calificó la satisfacción en recibir los servicios de salud en condiciones de: **Privacidad en la atención** 24 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados califico que la calidad en la atención recibida fue muy buena y buena; la encuesta fue aplicada en la UIS.

#### 4.7.4 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	38%	58%	4%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>38%</b>	<b>58%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>

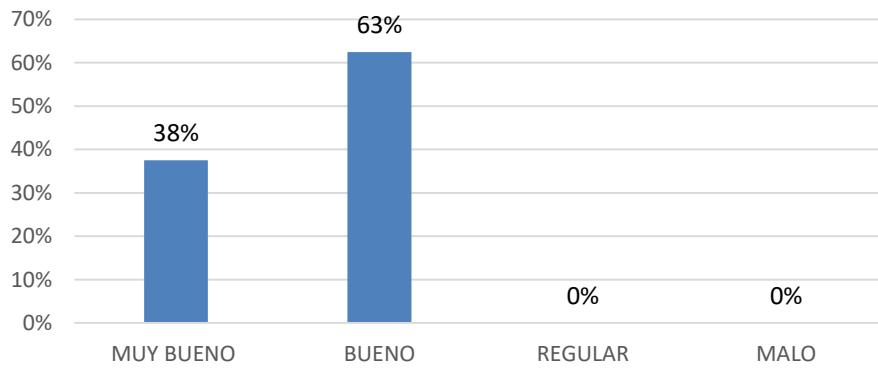


Con respecto a los 24 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: El 96% de los encuestados califico bueno el estado de las instalaciones con la comodidad y estado de las instalaciones; el 4% restante corresponde a un usuario que esta regularmente satisfecho, la encuesta fue aplicada en la UIS.

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

Califique si durante su atención se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y urgencias).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	38%	63%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>38%</b>	<b>63%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

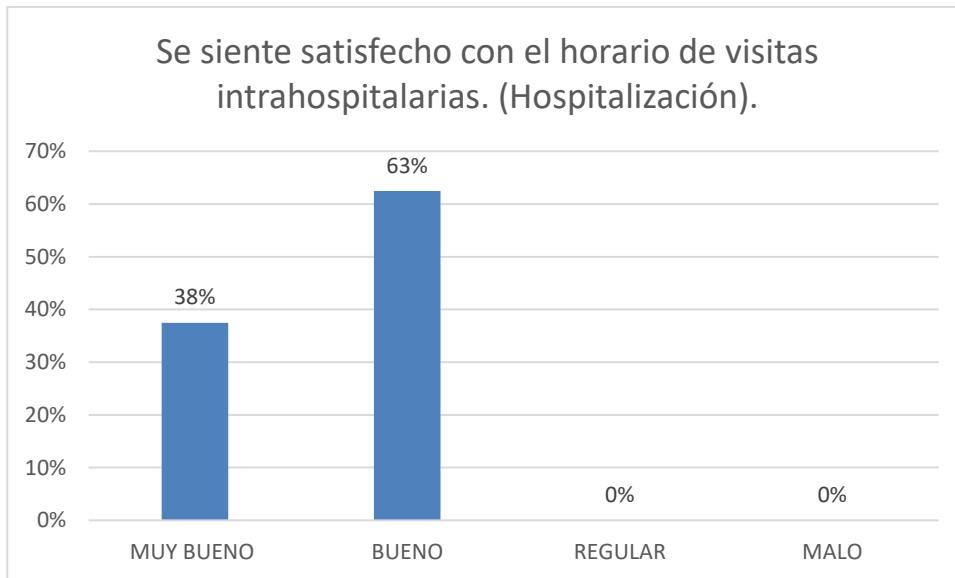
Califique si durante su atención se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y urgencias).



Se calificó **si durante su atención se le respeto sus creencias religiosas**, donde: El 100% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno durante su atención el respeto a sus creencias religiosas; la encuesta fue aplicada en la UIS.

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

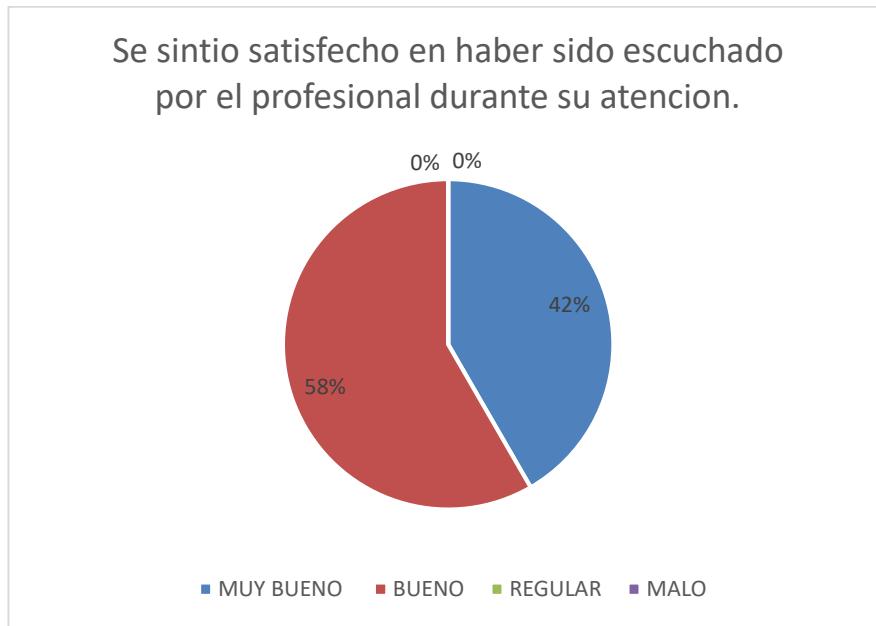
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	38%	63%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>38%</b>	<b>63%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Se calificó, **Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias**, dónde:  
 El 100% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno durante su atención el respeto a los horarios de visitas; la encuesta fue aplicada en la UIS.

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

Se sintio satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atencion.*	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>

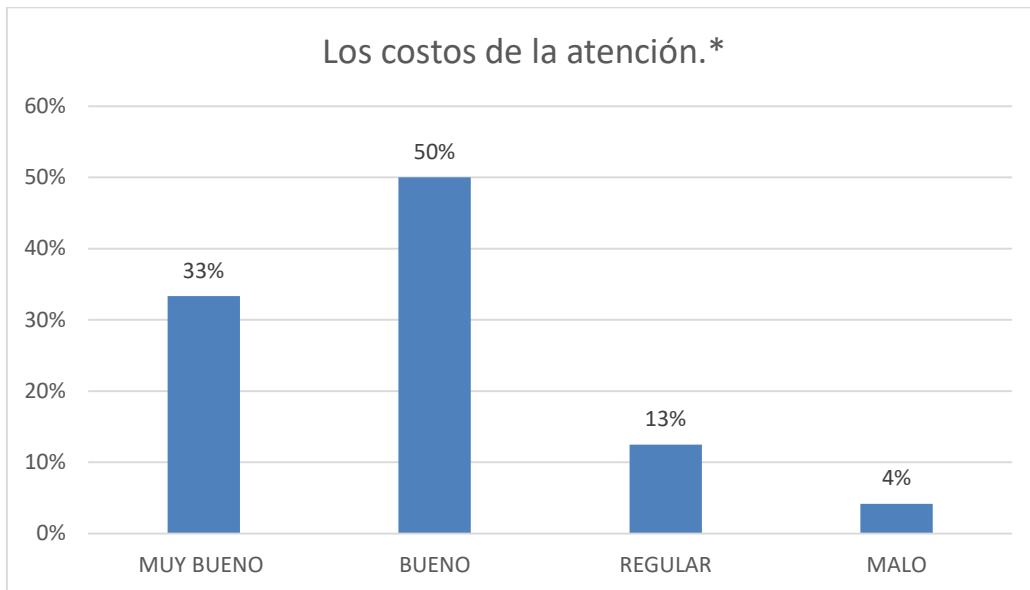


De 24 usuarios encuestados el 100% calificaron la pregunta de que se encuentran satisfechos en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.

## Grupo 2: DERECHO A SER INFROMADO SOBRE:

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

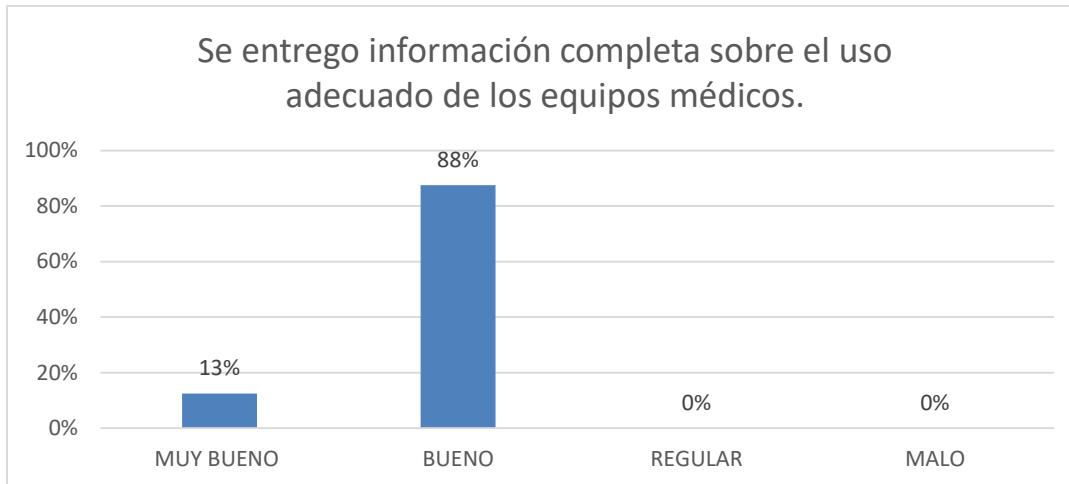
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	33%	50%	13%	4%
<b>TOTALES</b>	<b>33%</b>	<b>50%</b>	<b>13%</b>	<b>4%</b>



De los 24 usuarios encuestados el 17% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención. El otro 83% corresponde a usuarios que se encuentran satisfechos con la información recibida.

#### 4.7.9 Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.

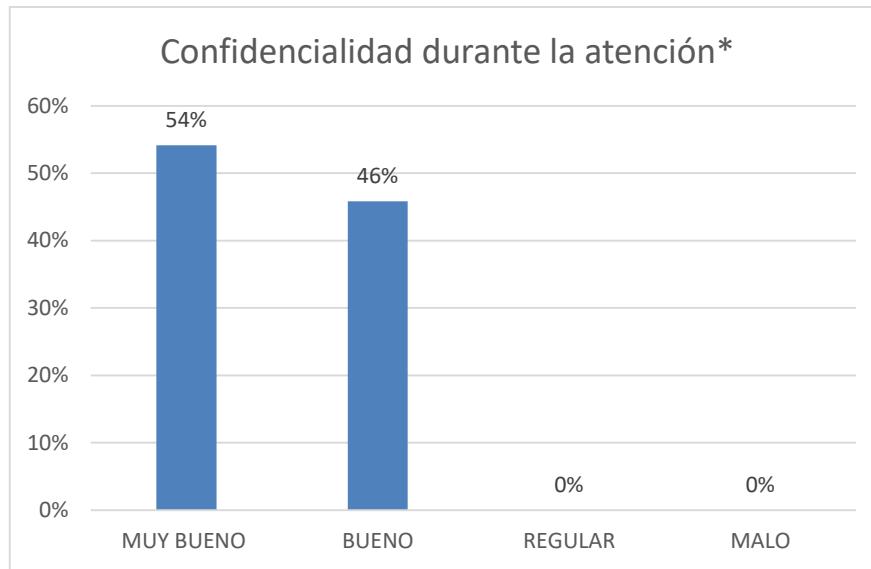
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	13%	88%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>13%</b>	<b>88%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



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

#### 4.7.10 Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.

Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	54%	46%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>54%</b>	<b>46%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 24 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% de los encuestados calificó la confidencialidad en la atención buena; encuesta aplicada en la UIS.

**4.7.11 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	46%	50%	4%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>46%</b>	<b>50%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>

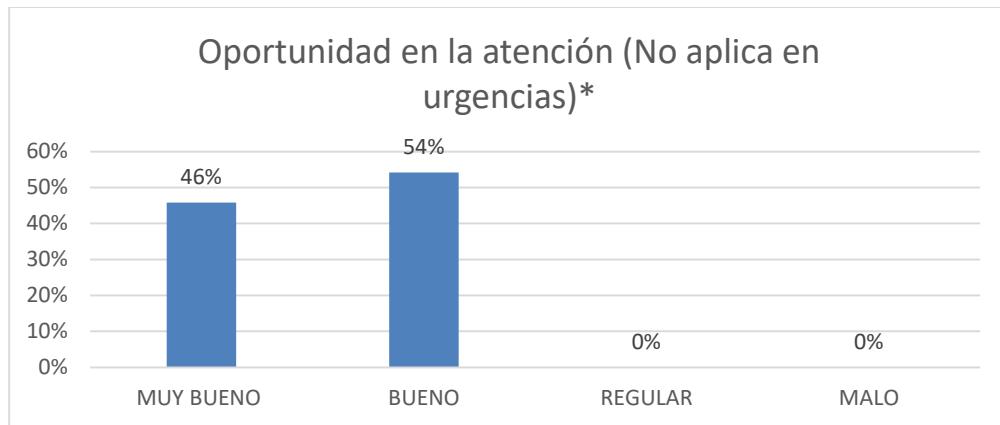


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.** El 96% están satisfechos con la información recibida; el 4% están regularmente satisfechos, encuesta aplicada en la UIS.

### Grupo 3: DERECHO A SER PRIORIZADO:

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

Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	46%	54%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	46%	54%	0%	0%



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 usuarios informaron que su atención fue oportuna. Encuesta aplicada al servicio de hospitalización de la UIS.



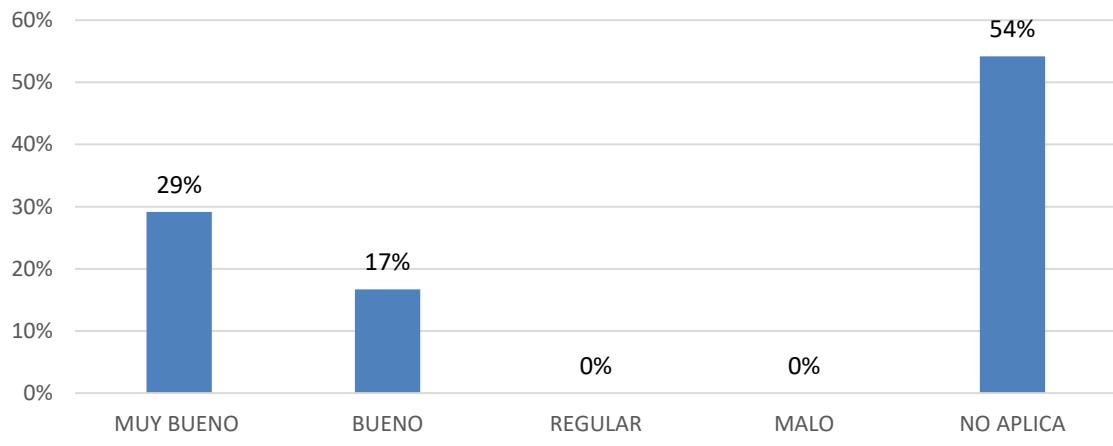
ALCALDÍA DE  
**ARMENIA**



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

Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	29%	17%	0%	0%	54%
<b>TOTALES</b>	<b>29%</b>	<b>17%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>54%</b>

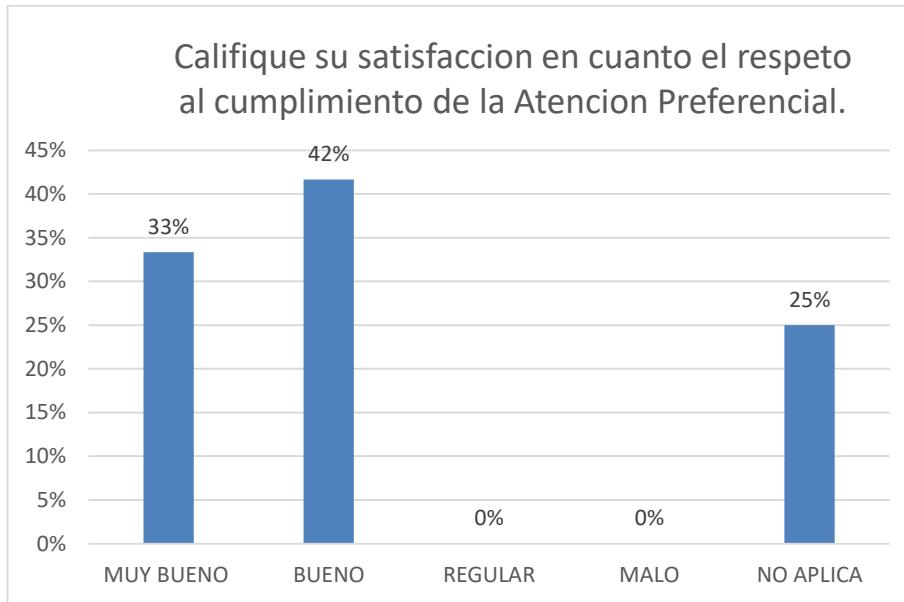
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).\*



Con respecto a que se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**: El 54% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla el enfoque, el 46% están satisfechos con el cumplimiento del enfoque; la encuesta fue aplicada en la UIS.

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

Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	33%	42%	0%	0%	25%
<b>TOTALES</b>	<b>33%</b>	<b>42%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>

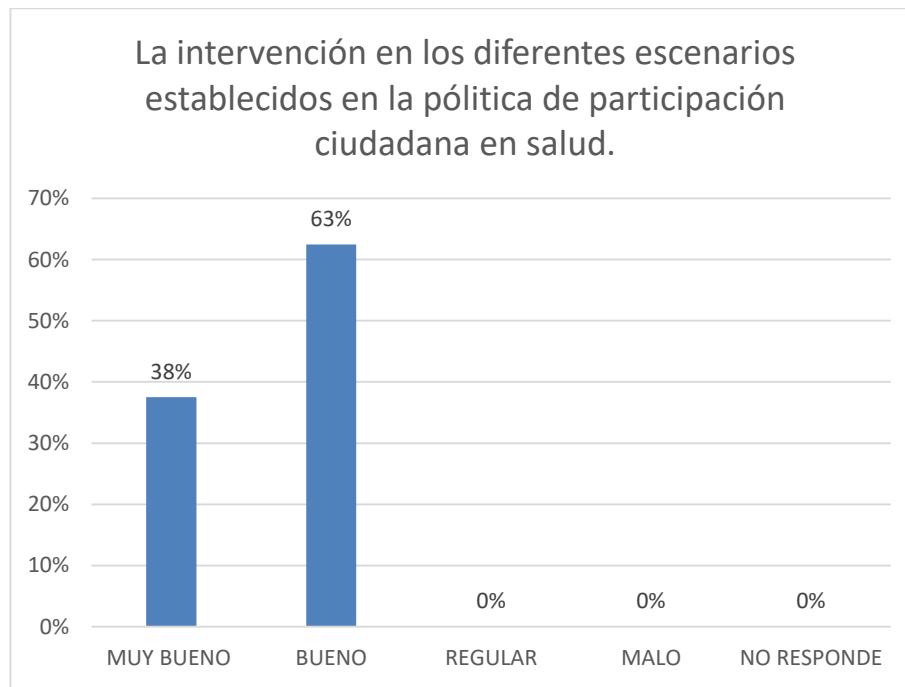


De 24 usuarios encuestados se pregunta si sintió satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial donde: el 95% calificó entre muy bueno y bueno la satisfacción y el 5% restante donde no aplica dentro de los grupos de atención preferencial.

#### Grupo 4: DERECHO A PARTICIPAR

##### 4.7.15 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 RESPONDE
UIS	38%	63%	0%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>38%</b>	<b>63%</b>	<b>0%</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: **La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud**, el 100% de los encuestados manifestó estar satisfechos; encuesta aplicada en la UIS.

#### 4.7.16 ¿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	12%	88%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>12%</b>	<b>88%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Se toman las opciones: muy buena (12%) y buena (88%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de hospitalización donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

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

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	38%	63%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>38%</b>	<b>63%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Podemos observar que del total de encuestados un 38% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S a familiares y amigos, y por ultimo un 63% probablemente si recomienda a familiares y amigos esta IPS.

#### 4.8 SALA DE PARTOS

Se realizaron 8 encuestas distribuidas en todos los centros de atención así:

CENTRO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS
UIS	8
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>



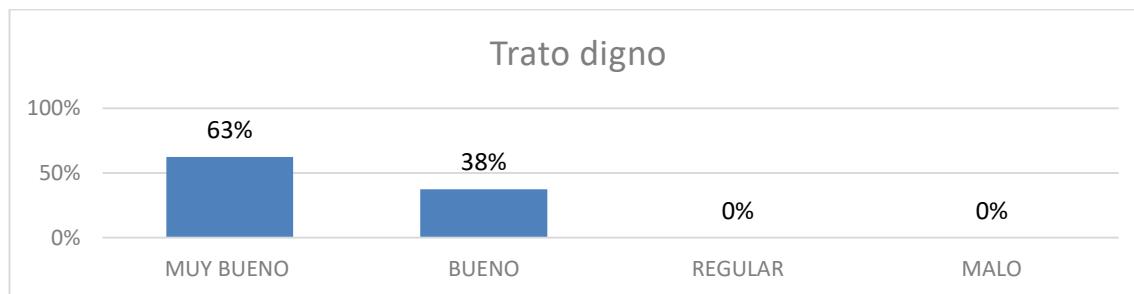
ALCALDÍA DE  
**ARMENIA**



## Grupo 1: DERECHO A RECIBIR

### 4.8.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.

Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	63%	38%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>63%</b>	<b>38%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 8 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Trato digno**. El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno satisfactoria, La encuesta fue aplicada en la UIS.

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

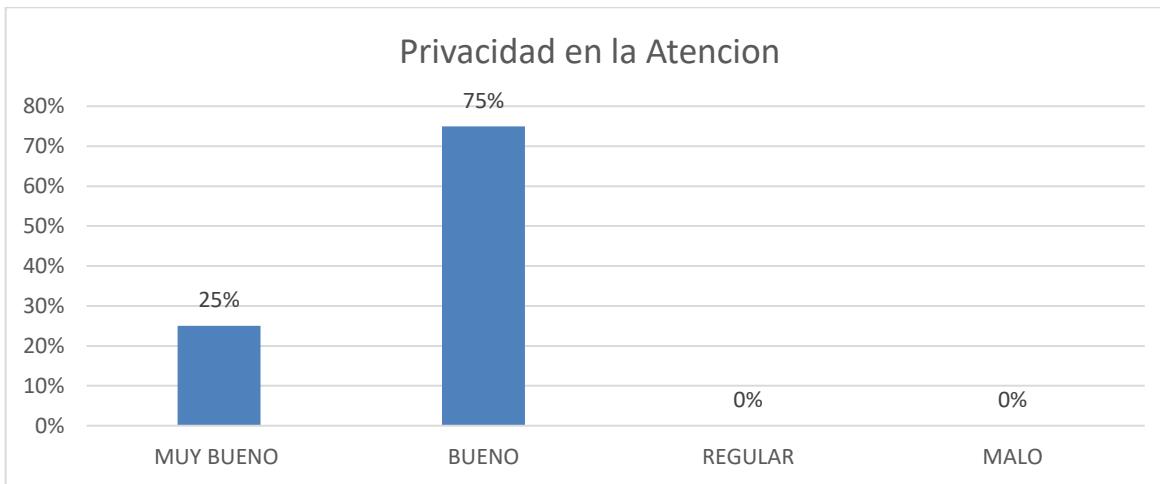
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	63%	38%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>63%</b>	<b>38%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



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 8 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura y están satisfechos con el cumplimiento del derecho; la encuesta fue aplicada en la UIS.

#### 4.8.3 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: privacidad en la atención.

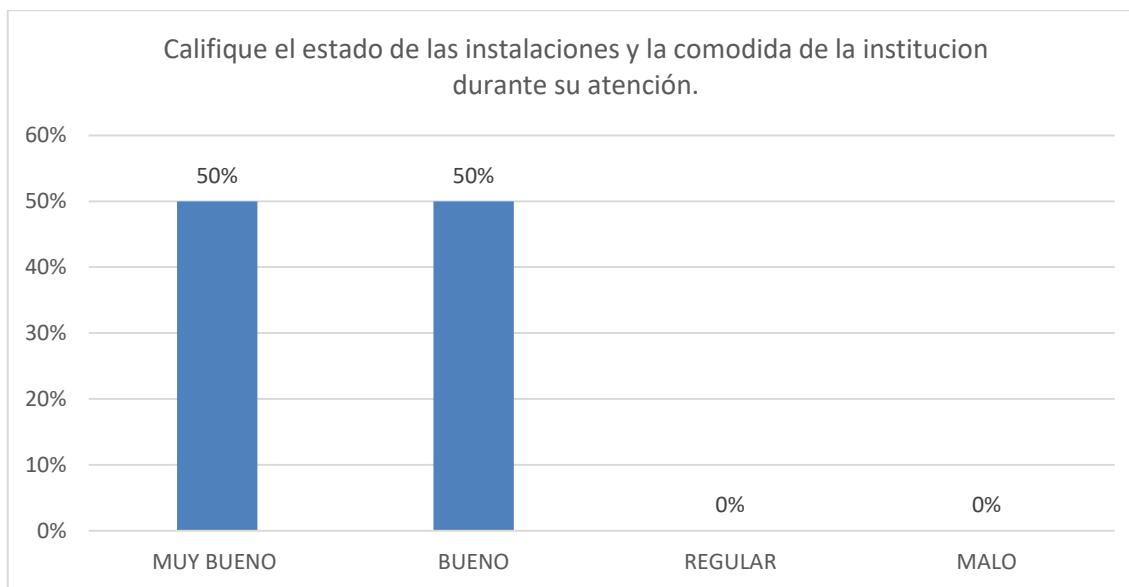
Privacidad en la Atencion	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	25%	75%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>25%</b>	<b>75%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **privacidad en la atención** 8 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la calidad en la atención recibida fue muy buena y buena; la encuesta fue aplicada en la UIS.

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

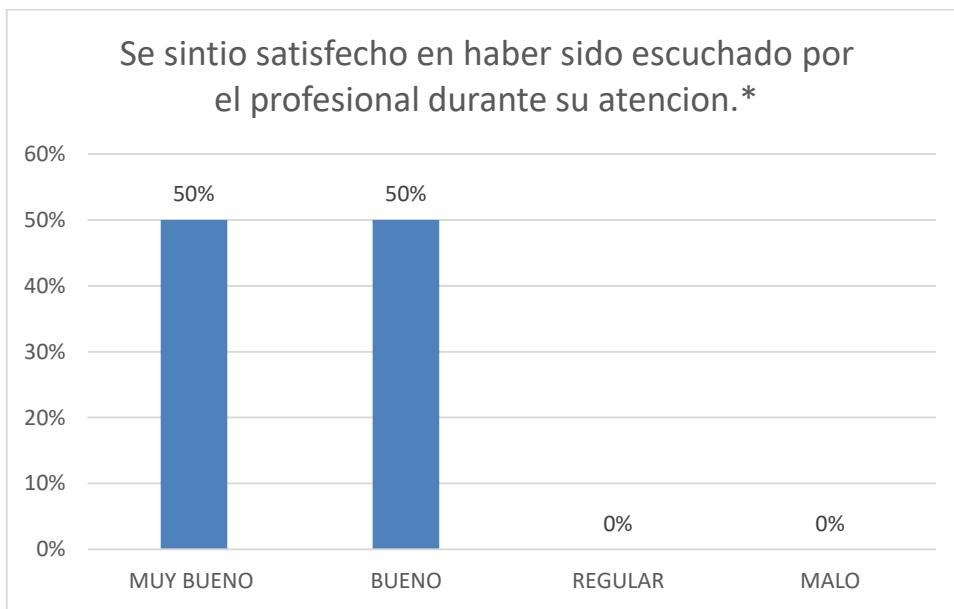
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	50%	50%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Con respecto a los 8 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados calificó bueno el estado de las instalaciones con la comodidad y estado de las instalaciones, la encuesta fue aplicada en la UIS.

#### 4.8.5 Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.\*

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

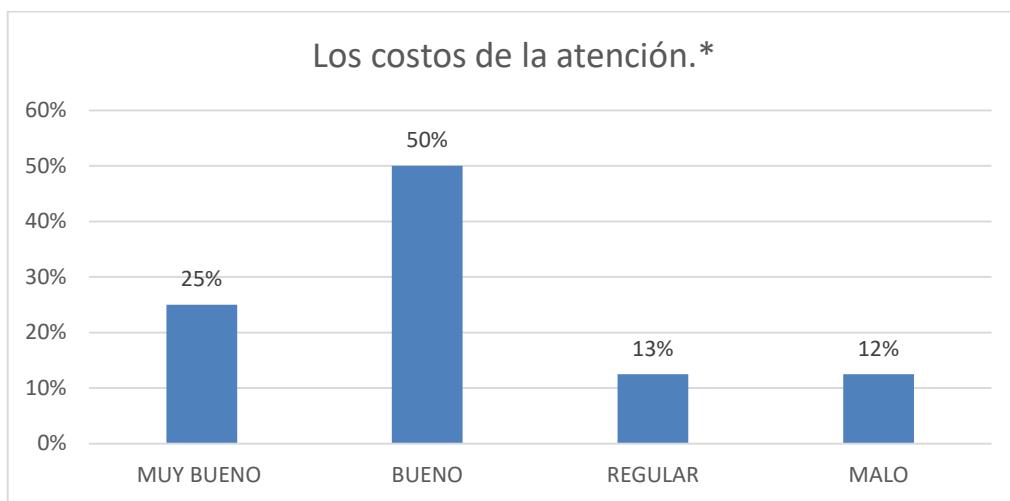


De los 8 usuarios encuestados el 100% se sintió satisfecho con haber sido escuchado por el profesional durante su atención.

## Grupo 2: DERECHO A SER INFROMADO SOBRE:

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

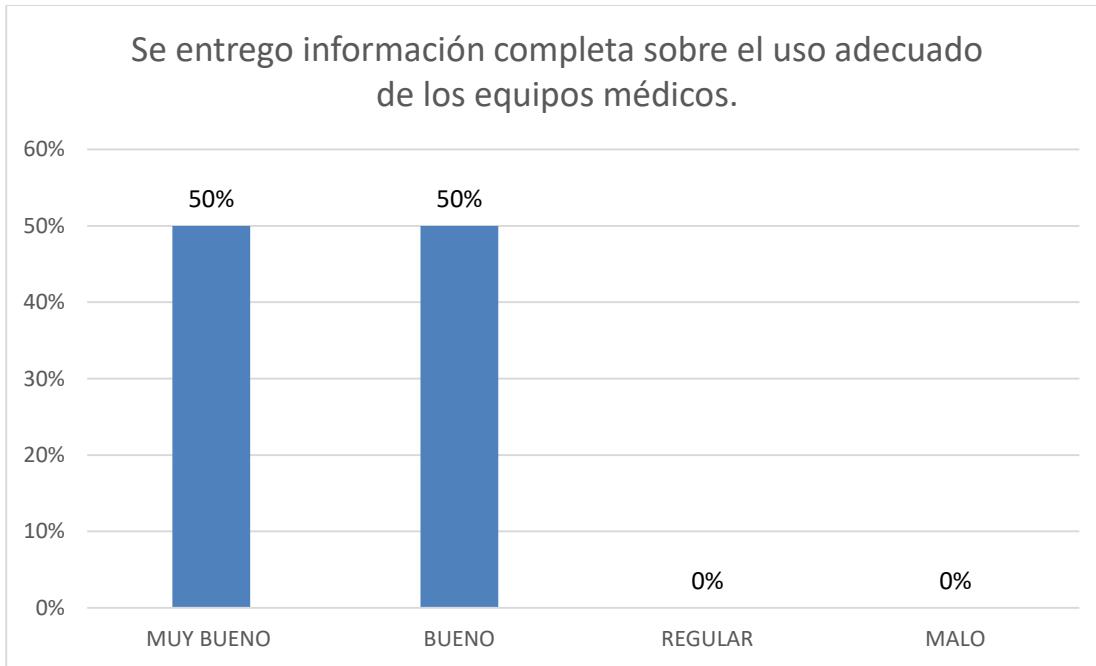
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	25%	50%	13%	12%
<b>TOTALES</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>13%</b>	<b>12%</b>



De los 8 usuarios encuestados el 15% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención. El 75% restante están satisfechos.

#### 4.8.7 Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.

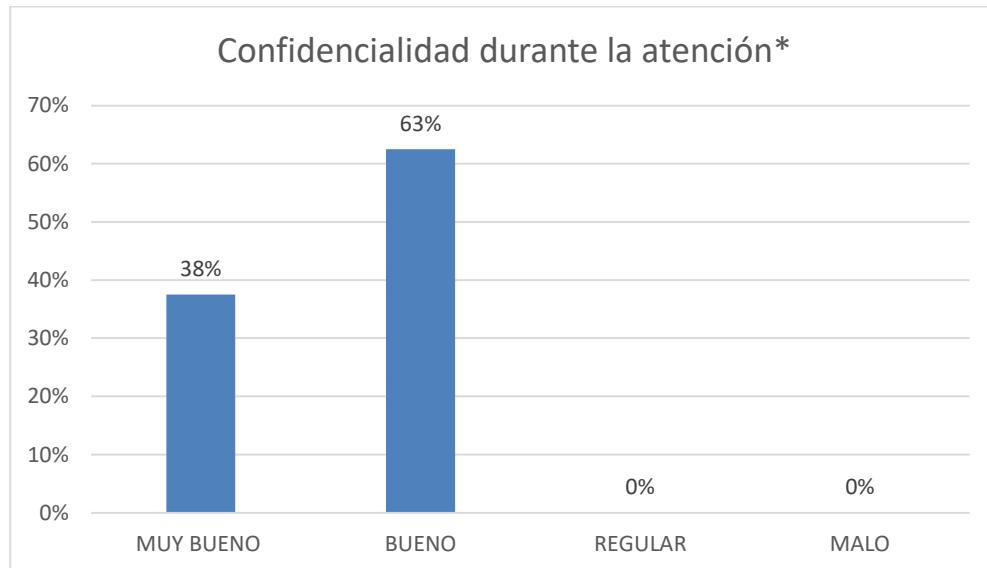
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	50%	50%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



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

#### 4.8.8 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	38%	63%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>38%</b>	<b>63%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



De los 8 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% de los encuestados calificó la confidencialidad en la atención entre muy buena y buena; encuesta aplicada en la UIS.

#### 4.8.9 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	50%	50%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

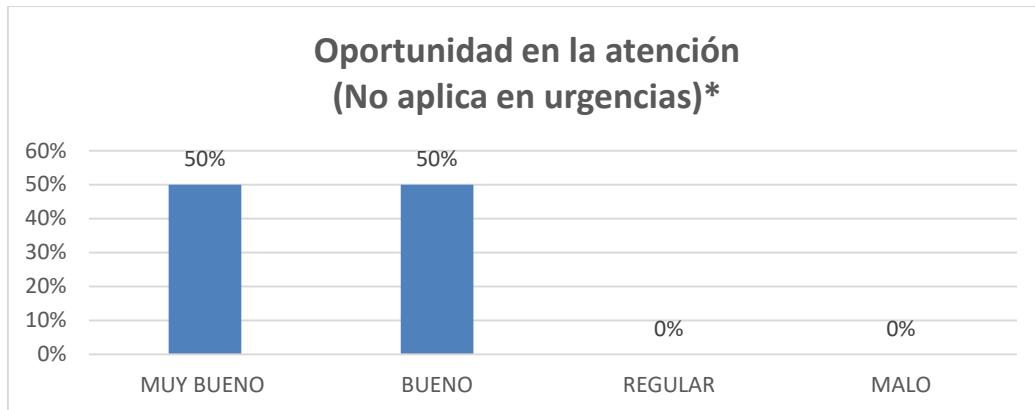


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.** El 100% están satisfechos con la información recibida, encuesta aplicada en la UIS.

### GRUPO 3: DERECHO A SER PRIORIZADO

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

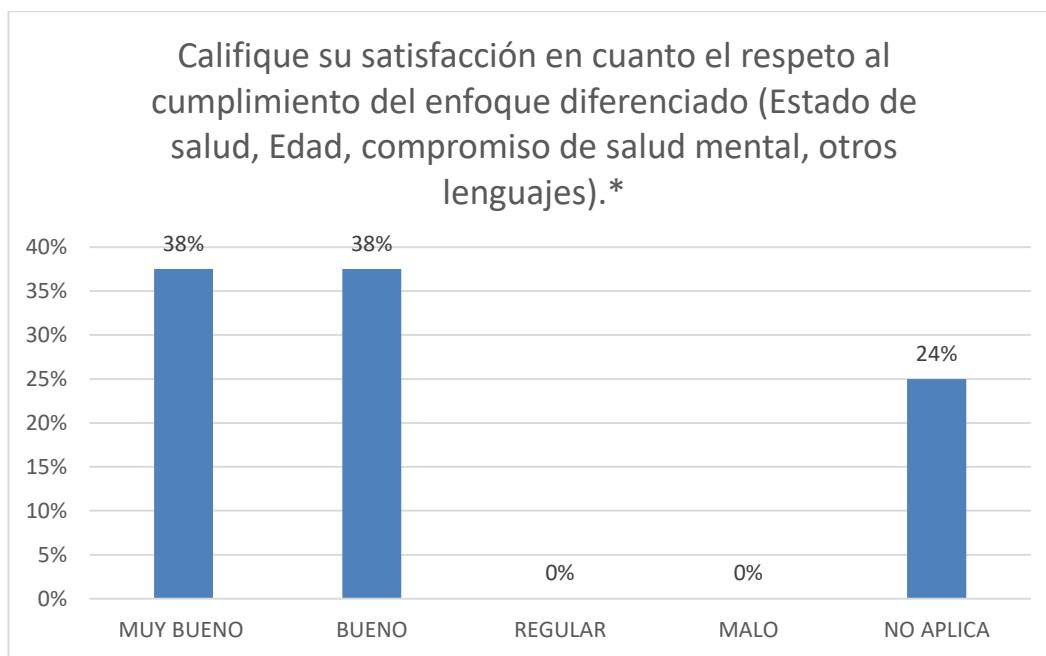
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	50%	50%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Oportunidad en la atención**. El 100% de los usuarios informaron que su atención fue oportuna, encuesta aplicada en la UIS.

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

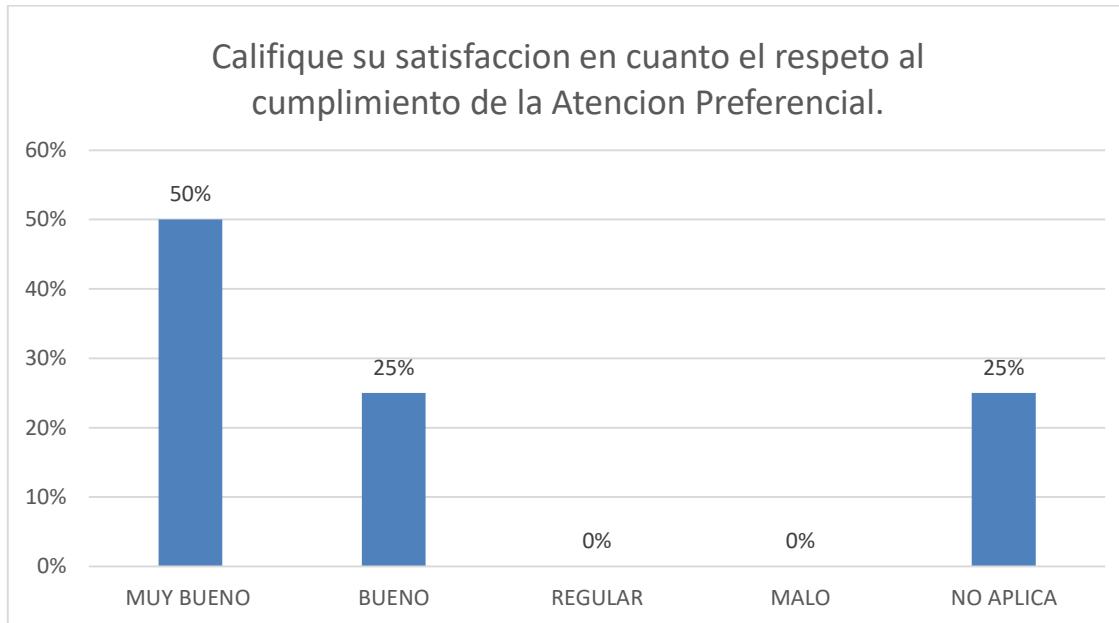
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	38%	38%	0%	0%	24%
<b>TOTALES</b>	<b>38%</b>	<b>38%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>24%</b>



Con respecto a que se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**: El 76% están satisfechos en cuanto al cumplimiento del enfoque diferenciado; el 24 % restante se encuentra dentro de la variable no aplica , la encuesta fue aplicada en la UIS.

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

Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	50%	25%	0%	0%	25%
<b>TOTALES</b>	<b>50%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>

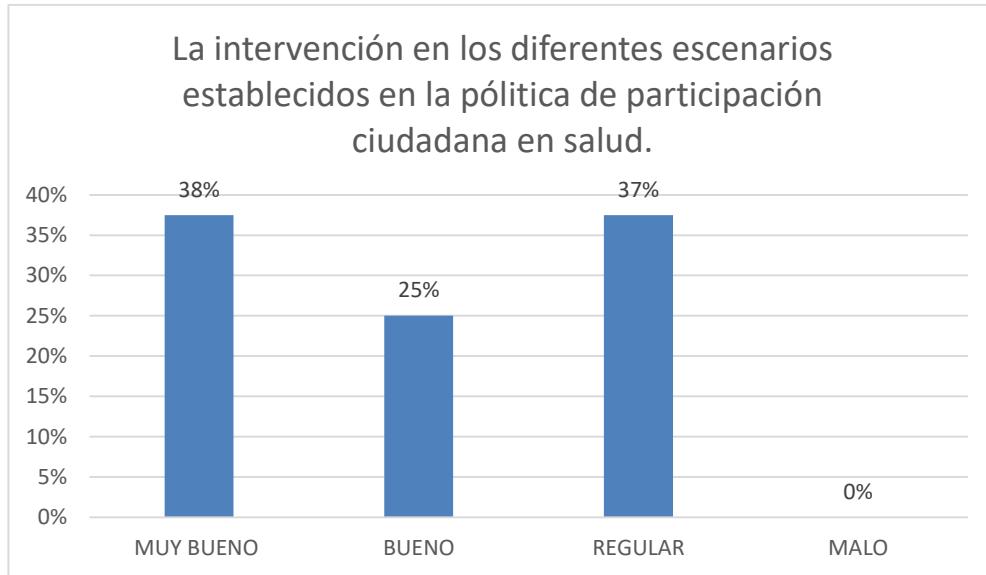


Con respecto a que se calificó la **satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial**. El 75% están satisfechos en cuanto al cumplimiento de la Atención, el 25% refiere no responder no aplica a la categoría; la encuesta fue aplicada en la UIS.

## Grupo 4: DERECHO A PARTICIPAR

**4.8.13 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
UIS	38%	25%	37%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>38%</b>	<b>25%</b>	<b>37%</b>	<b>0%</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 63% de los encuestados manifestó estar satisfechos, el 37% está regularmente satisfecho, encuesta aplicada en la UIS.

#### 4.8.14 ¿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	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%. Alcanzo el nivel de satisfacción establecido por encima del 100%.

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

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	38%	62%	0%	0%
<b>TOTALES</b>	<b>38%</b>	<b>62%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

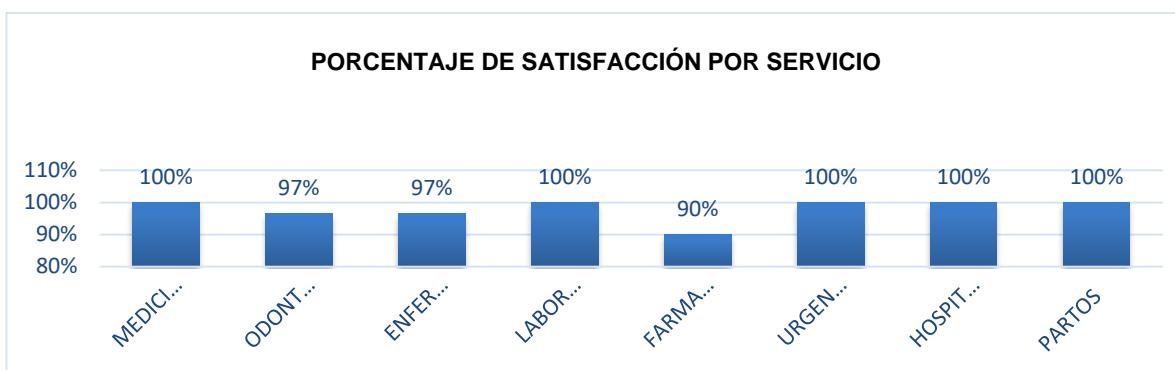


Podemos observar que del total de encuestados un 38% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 62% refiere que probablemente si recomienda la IPS a familiares y amigos.

## 5 ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN

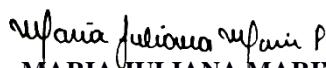
SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS POR SERVICIO	TOTAL, ENCUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS		% DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO	
		NEGATIVAS			
		POSITIVAS	NEGATIVAS		
MEDICINA GENERAL	29	29	0	100%	
ODONTOLOGIA	30	29	1	97%	
ENFERMERIA	30	29	1	97%	
LABORATORIO	29	29	0	100%	
FARMACIA	30	27	3	90%	
URGENCIAS	29	29	0	100%	
HOSPITALIZACIÓN	24	24	0	100%	
PARTOS	8	8	0	100%	
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>204</b>	<b>5</b>	<b>98%</b>	

Cuadro: Satisfacción global Primer 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.

Atentamente,

  
**MARIA JULIANA MARIN P.**

Líder SIAU