



120-28.01

INFORME

ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL TERCER TRIMESTRE 2023



OFICINA SIAU

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



	derechos	29
4.2.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.....	30
4.2.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a Seguridad del paciente.....	31
4.2.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a Privacidad en la Atención.....	32
4.2.5	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	33
4.2.6	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	34
4.2.7	Segunda opinión médica si la requería.	35
4.2.8	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.	36
4.2.9	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.	37
4.2.12	Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.....	40
4.2.13	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	41
4.2.14	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).....	42
4.2.15	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.....	43
4.2.17	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	45
4.2.18	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	46
4.3	ENFERMERIA.....	46
4.3.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto al: Respeto a sus derechos.	47
4.3.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a Trato digno.....	48
4.3.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad del paciente.....	49
4.3.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	50
4.3.5	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	51
4.3.6	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	52
4.3.7	Segunda opinión médica si la requería.	53
4.3.8	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.	54
4.3.9	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.	55



4.3.10	<i>Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.</i>	<i>56</i>
4.3.11	<i>Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.</i>	<i>57</i>
4.3.12	<i>Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.....</i>	<i>58</i>
4.3.13	<i>Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.</i>	<i>59</i>
4.3.14	<i>Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).....</i>	<i>60</i>
4.3.15	<i>Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.....</i>	<i>61</i>
4.3.16	<i>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.....</i>	<i>62</i>
4.3.17	<i>¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?</i>	<i>63</i>
4.3.18	<i>¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?</i>	<i>64</i>
4.4	LABORATORIO.....	64
4.4.1	<i>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto de sus derechos.</i>	<i>65</i>
4.4.2	<i>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.....</i>	<i>66</i>
4.4.3	<i>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad del paciente.....</i>	<i>67</i>
4.4.4	<i>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.</i>	<i>68</i>
4.4.5	<i>Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.</i>	<i>69</i>
4.4.6	<i>Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.</i>	<i>70</i>
4.4.7	<i>Se sintió satisfecho con la información recibida durante su atención en cuanto a: Los costos de la atención.....</i>	<i>71</i>
4.4.8	<i>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.....</i>	<i>72</i>
4.4.9	<i>Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.</i>	<i>73</i>
4.4.10	<i>Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.....</i>	<i>74</i>
4.4.11	<i>Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE a: Oportunidad en la atención.</i>	<i>75</i>
4.4.12	<i>Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros</i>	



	<i>lenguajes).....</i>	<i>76</i>
4.4.13	<i>Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.....</i>	<i>77</i>
4.4.14	<i>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.....</i>	<i>78</i>
4.4.15	<i>¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S. ?</i>	<i>79</i>
4.4.16	<i>¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?</i>	<i>80</i>
4.5	FARMACIA	80
4.5.1	<i>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto de sus derechos.</i>	<i>81</i>
4.5.2	<i>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.....</i>	<i>82</i>
4.5.3	<i>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad del paciente.....</i>	<i>83</i>
4.5.4	<i>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la Atención.....</i>	<i>84</i>
4.5.5	<i>Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención. *</i>	<i>85</i>
4.5.6	<i>Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.</i>	<i>86</i>
4.5.7	<i>Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Los costos de la atención.....</i>	<i>87</i>
4.5.8	<i>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.....</i>	<i>88</i>
4.5.9	<i>Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a : Confidencialidad durante la atención.....</i>	<i>89</i>
4.5.10	<i>Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.....</i>	<i>90</i>
4.5.11	<i>Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.</i>	<i>91</i>
4.5.12	<i>Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).....</i>	<i>92</i>
4.5.13	<i>Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.....</i>	<i>93</i>
4.5.14	<i>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.</i>	<i>94</i>
4.5.15	<i>¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S. ?</i>	<i>95</i>
4.5.16	<i>¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?</i>	<i>96</i>
4.6	URGENCIAS.....	96
4.6.1	<i>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a : Al respeto de sus</i>	



	derechos.	97
4.6.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.....	98
4.6.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad del paciente.....	99
4.6.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: privacidad en la atención.	100
4.6.5	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	101
4.6.6	Califique si durante su atención se le respeto sus creencias religiosas.	102
4.6.7	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención. *	103
4.6.8	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.	104
4.6.9	Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.....	105
4.6.10	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.....	106
4.6.11	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	107
4.6.12	Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Oportunidad en la atención.	108
4.6.13	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).....	108
4.6.14	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.....	109
4.6.15	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.	110
4.6.16	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	111
4.6.17	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	112
4.7	HOSPITALIZACION.....	112
4.7.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto de sus derechos	113
4.7.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.....	114
4.7.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: salud en cuanto a: Seguridad y calidad del paciente.	115
4.7.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	116
4.7.5	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	117
4.7.6	Califique si durante su atención se le respeto sus creencias religiosas.	118
4.7.7	Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).....	118



4.7.8	<i>Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.</i>	119
4.7.9	<i>Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.</i>	120
4.7.10	<i>Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.....</i>	121
4.7.11	<i>Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.....</i>	122
4.7.12	<i>Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.....</i>	123
4.7.13	<i>Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.</i>	124
4.7.14	<i>Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).....</i>	125
4.7.15	<i>Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.....</i>	126
4.7.16	<i>La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.</i>	127
4.7.17	<i>¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?</i>	128
4.7.18	<i>¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?</i>	129
4.8	SALA DE PARTOS.....	129
4.8.1	<i>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Los derechos de los pacientes.....</i>	130
4.8.2	<i>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Trato digno.....</i>	131
4.8.3	<i>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad paciente.....</i>	132
4.8.4	<i>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: privacidad en la atención.</i>	133
4.8.5	<i>Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.</i>	134
4.8.6	<i>Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*</i>	135
4.8.7	<i>Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención</i>	136
4.8.8	<i>Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.....</i>	137
4.8.9	<i>Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.</i>	138
4.8.10	<i>Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.....</i>	139
4.8.11	<i>Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.</i>	140



4.8.12	<i>Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).....</i>	<i>141</i>
4.8.13	<i>Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.....</i>	<i>142</i>
4.8.14	<i>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.....</i>	<i>143</i>
4.8.15	<i>¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?</i>	<i>144</i>
4.8.16	<i>Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?</i>	<i>144</i>
5	ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN	145

1. INTRODUCCIÓN

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

2. ESTRATEGIA PARA LA MEDICIÓN

2.1. OBJETIVO

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

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

AUDITORIA MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
TIPO DE AUDITORIA	AÑO	TRIMESTRE	APLICADAS TRIMESTRE
MEDICINA GENERAL	381	95	95
ODONTOLOGIA	377	94	94
ENFERMERIA	374	92	92
SERVICIO DE FARMACIA	379	96	96
SERVICIO DE LABORATORIO	379	95	95
SERVICIO DE IMAGENOLÓGIA	178	0	0
SERVICIO DE URGENCIAS	377	94	94
HOSPITALIZACIÓN	166	42	42
PARTOS	59	15	15
TOTAL	2670	623	623

3. FICHA TÉCNICA

Título	<i>Encuesta de Satisfacción de los usuarios de RedSalud Armenia ESE</i>
Unidad de Muestreo	<i>Usuarios Red Salud Armenia ESE</i>
Tipo de Encuesta	<i>Directa, Redes sociales.</i>
Sitio de Encuesta	<i>7 Centros de Atención y la Unidad Intermedia del Sur</i>
Fecha de Iniciación de Encuestas	<i>JULIO de 2023</i>
Fecha de Terminación de Encuestas	<i>SEPTIEMBRE de 2023</i>
Fecha de iniciación del procesamiento de datos	<i>28 Septiembre de 2023</i>
Fecha de terminación del procesamiento de datos	<i>11 Octubre de 2023</i>
Fecha Final de entrega de informe	<i>12 Octubre de 2023</i>

4. ANÁLISIS POR SERVICIO

4.1. MEDICINA GENERAL

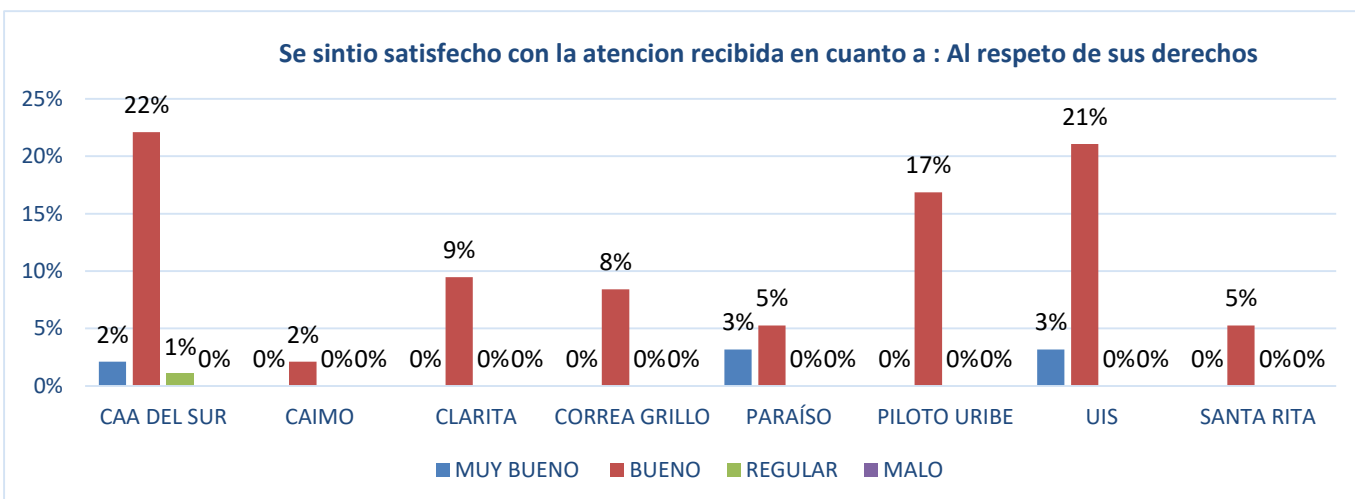
Se realizaron 95 encuestas distribuidas en todos los centros de atención así:

CENTRO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS
CAA DEL SUR	24
CAIMO	2
CLARITA	9
CORREA GRILLO	8
PARAÍSO	8
PILOTO URIBE	16
UIS	23
SANTA RITA	5
TOTAL	95

Grupo 1. DERECHO A RECIBIR

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

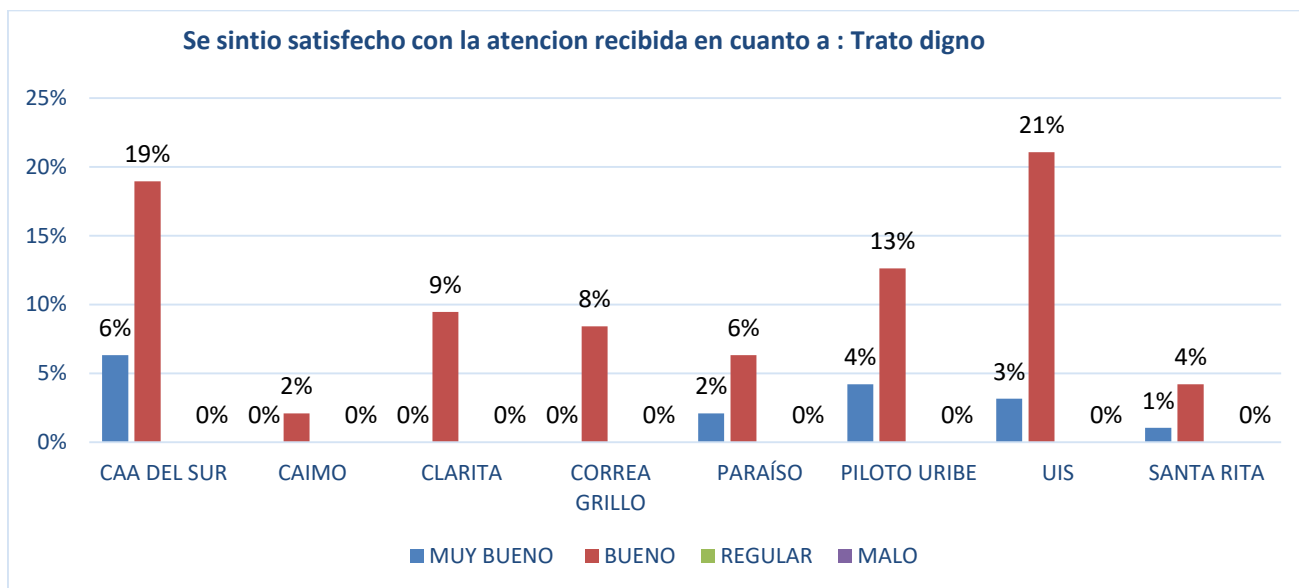
Al respeto de sus derechos	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	2%	22%	1%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	0%	9%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	8%	0%	0%
PARAÍSO	3%	5%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	17%	0%	0%
UIS	3%	21%	0%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	8%	91%	1%	0%



De los 95 usuarios encuestados el 99% manifestaron sentirse satisfechos con respecto a la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a los derechos de los pacientes, y el 1% restante informaron insatisfacción con la atención recibida en la Caa del Sur.

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

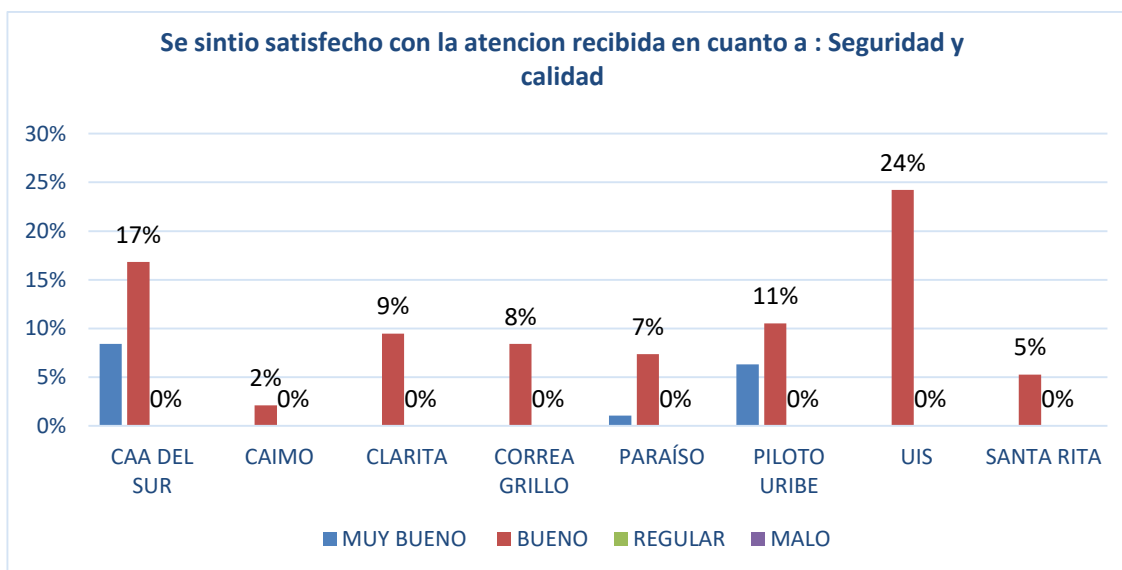
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	6%	19%	0%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	0%	9%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	8%	0%	0%
PARAÍSO	2%	6%	0%	0%
PILOTO URIBE	4%	13%	0%	0%
UIS	3%	21%	0%	0%
SANTA RITA	1%	4%	0%	0%
TOTALES	17%	83%	0%	0%



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

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

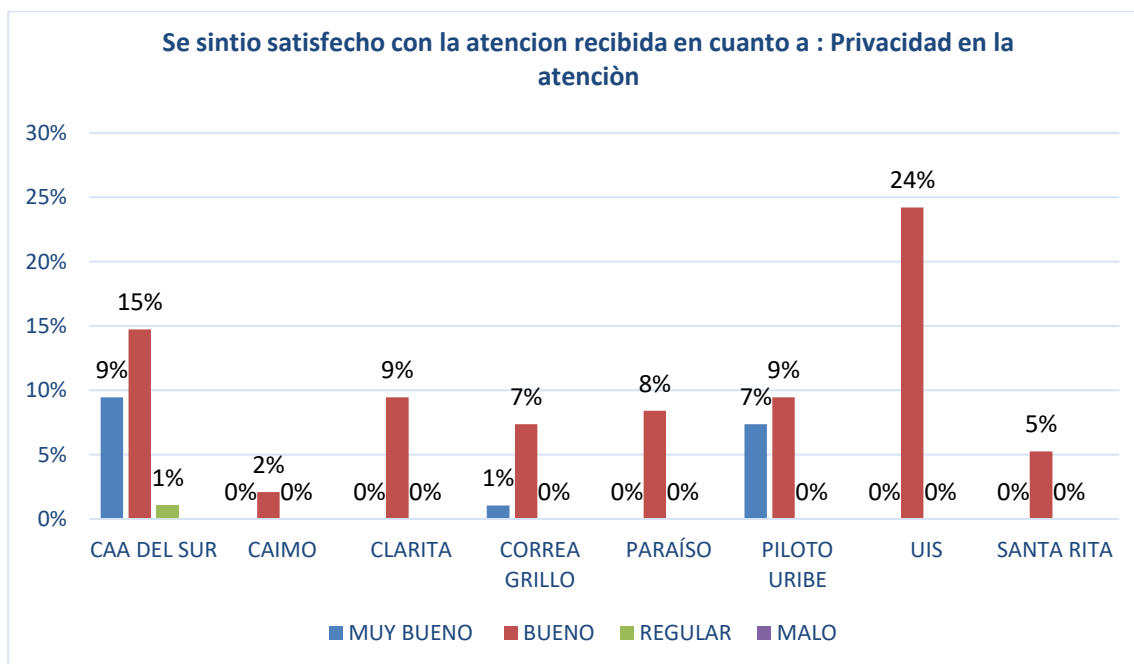
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	8%	17%	0%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	0%	9%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	8%	0%	0%
PARAÍSO	1%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	6%	11%	0%	0%
UIS	0%	24%	0%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	16%	84%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad del paciente** a 95 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados califico 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.

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

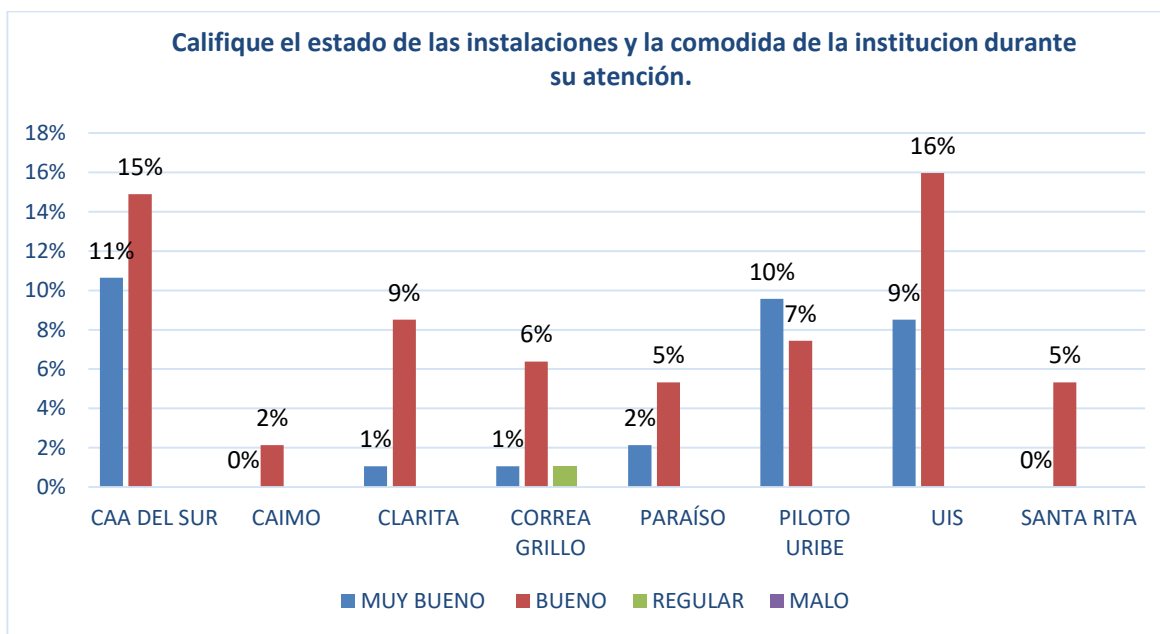
Privacidad en la Atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	9%	15%	1%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	0%	9%	0%	0%
CORREA GRILLO	1%	7%	0%	0%
PARAÍSO	0%	8%	0%	0%
PILOTO URIBE	7%	9%	0%	0%
UIS	0%	24%	0%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	18%	81%	1%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 95 usuarios encuestados donde: El 99% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y la UIS. El 1% la calificó como regular en el centro de salud Caa Del Sur.

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

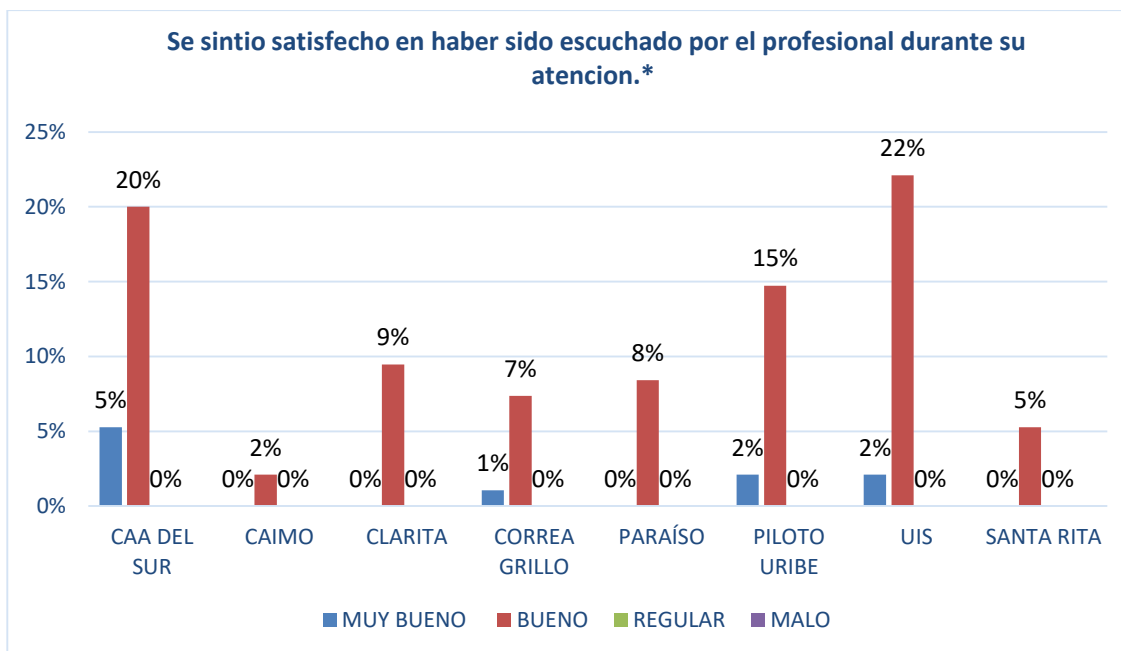
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	11%	15%	0%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	1%	9%	0%	0%
CORREA GRILLO	1%	6%	1%	0%
PARAÍSO	2%	5%	0%	0%
PILOTO URIBE	10%	7%	0%	0%
UIS	9%	16%	0%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	33%	66%	1%	0%



Con respecto a los 95 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 99% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones; el 1% restante corresponde a insatisfacción en el correo Grillo, la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

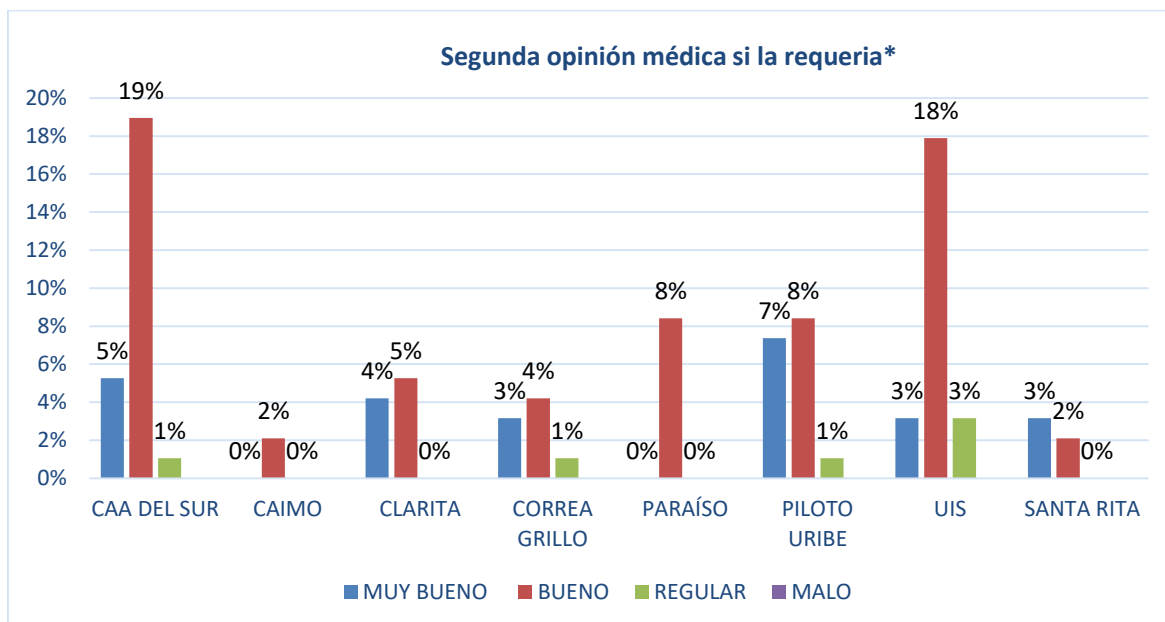
Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	5%	20%	0%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	0%	9%	0%	0%
CORREA GRILLO	1%	7%	0%	0%
PARAÍSO	0%	8%	0%	0%
PILOTO URIBE	2%	15%	0%	0%
UIS	2%	22%	0%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	11%	89%	0%	0%



Con respecto a los 95 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados 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.

4.1.7 Segunda opinión médica si la requería.

Segunda opinión médica si la requería*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	5%	19%	1%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	4%	5%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	4%	1%	0%
PARAÍSO	0%	8%	0%	0%
PILOTO URIBE	7%	8%	1%	0%
UIS	3%	18%	3%	0%
SANTA RITA	3%	2%	0%	0%
TOTALES	26%	67%	6%	0%

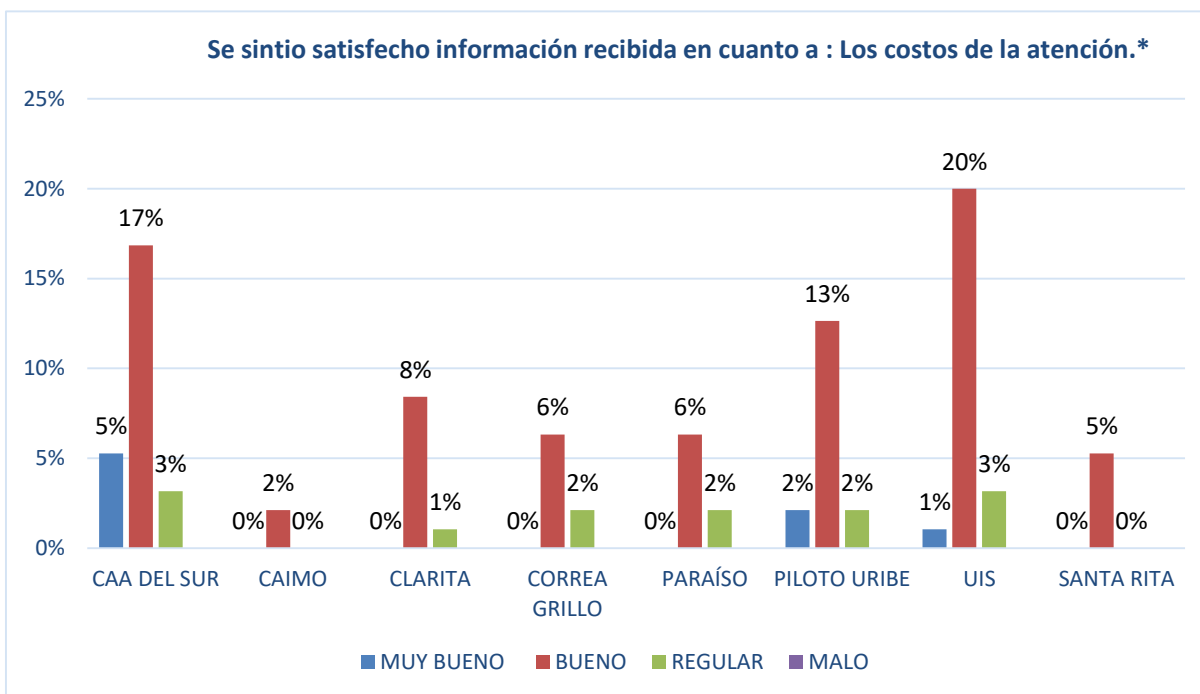


De los 95 usuarios encuestados se calificó si **el personal de salud le informo que tiene derecho a una segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 94% de los encuestados califico que si se le informo que tiene derecho a una segunda opinión. El 6% de los usuarios encuestados informan fue regular; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

Grupo 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

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

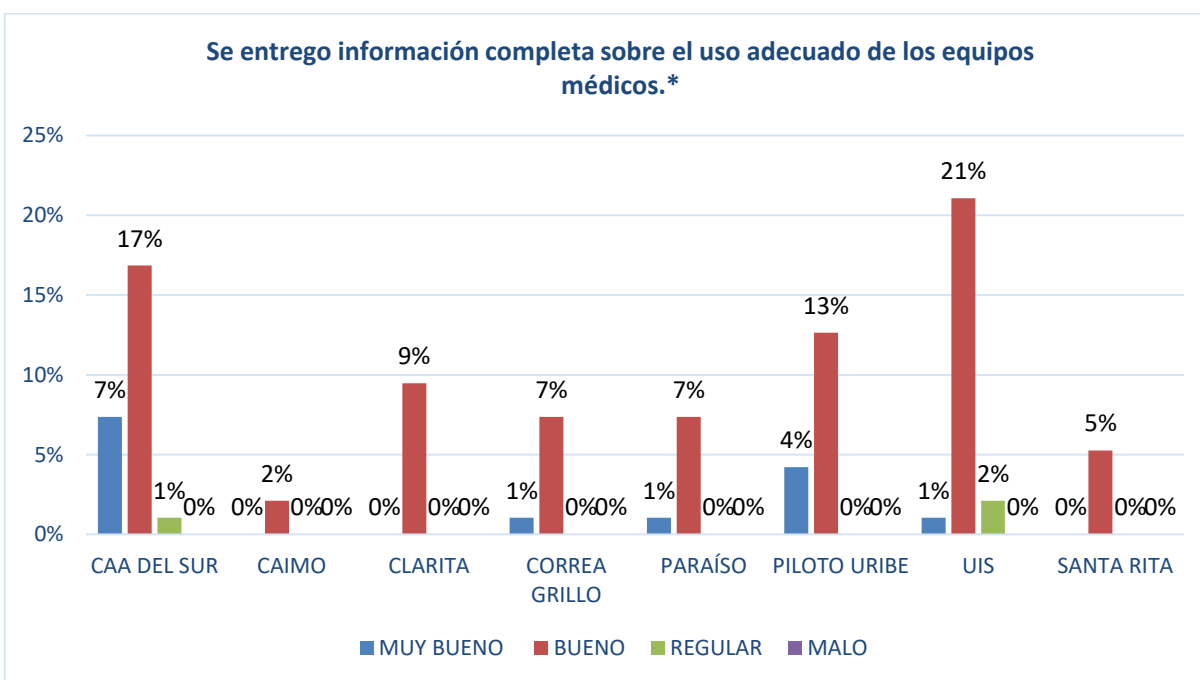
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	5%	17%	3%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	0%	8%	1%	0%
CORREA GRILLO	0%	6%	2%	0%
PARAÍSO	0%	6%	2%	0%
PILOTO URIBE	2%	13%	2%	0%
UIS	1%	20%	3%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	8%	78%	14%	0%



De los 95 usuarios encuestados el 14% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención. El 86% restante corresponde a ochenta y dos (82) usuarios de los centros de salud y UIS, quienes manifestaron satisfacción.

4.1.9 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.

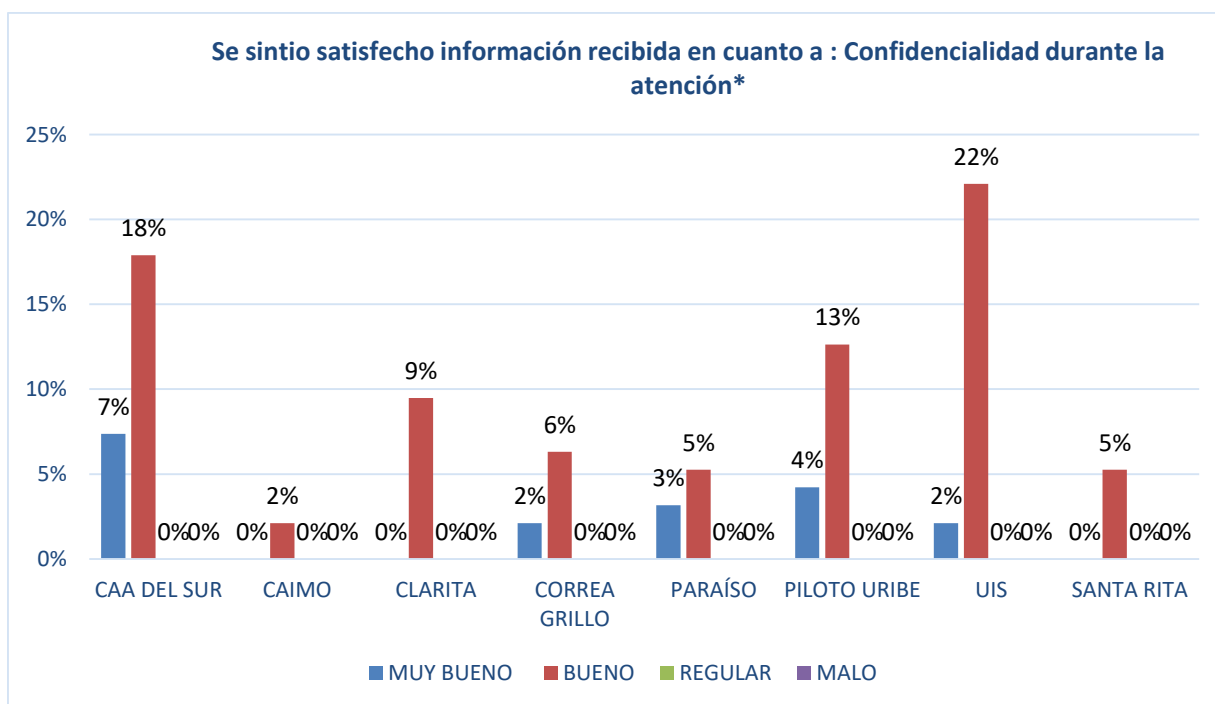
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	7%	17%	1%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	0%	9%	0%	0%
CORREA GRILLO	1%	7%	0%	0%
PARAÍSO	1%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	4%	13%	0%	0%
UIS	1%	21%	2%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	15%	82%	3%	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% informaron que es regular la información brindada y el 97% restante están satisfechos con la información recibida; encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y Unidad Intermedia del Sur.

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

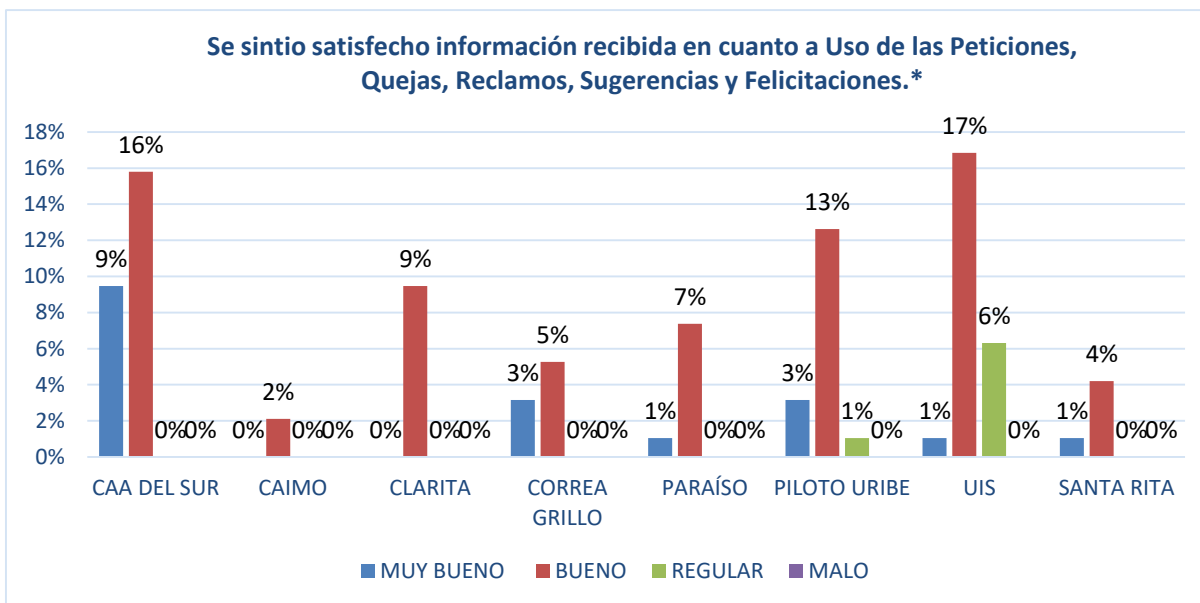
Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	7%	18%	0%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	0%	9%	0%	0%
CORREA GRILLO	2%	6%	0%	0%
PARAÍSO	3%	5%	0%	0%
PILOTO URIBE	4%	13%	0%	0%
UIS	2%	22%	0%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	19%	81%	0%	0%



De los 95 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad durante la atención**. El 100% de los encuestados calificó la confidencialidad en la atención entre muy buena y buena; encuesta aplicada en todos los Centros de Salud y la Unidad Intermedia Sur.

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

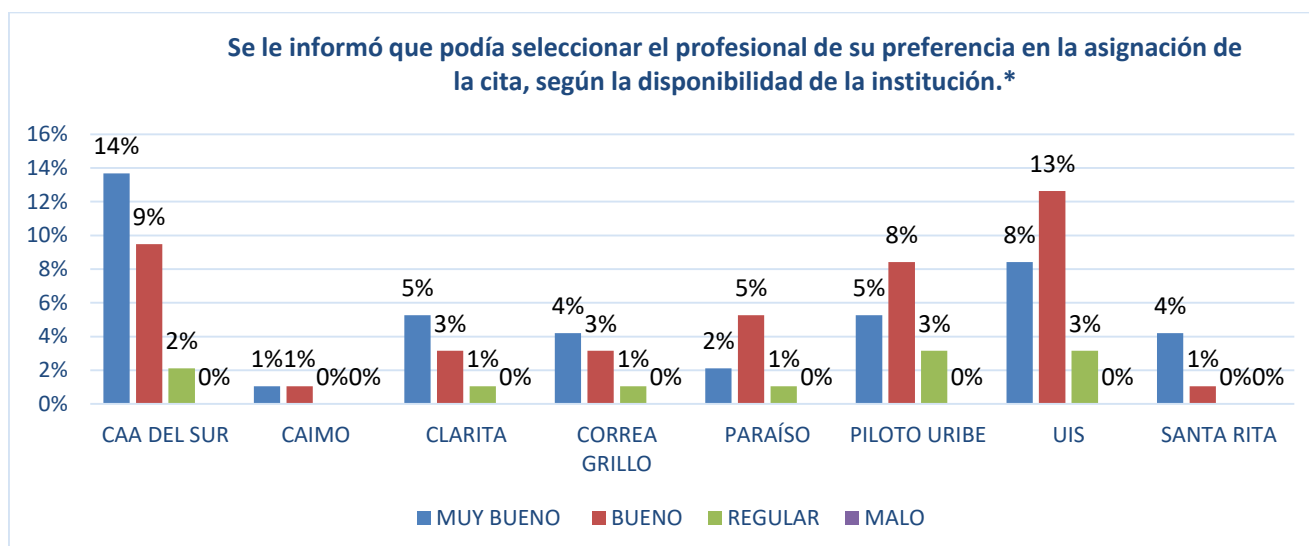
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	9%	16%	0%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	0%	9%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	5%	0%	0%
PARAÍSO	1%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	13%	1%	0%
UIS	1%	17%	6%	0%
SANTA RITA	1%	4%	0%	0%
TOTALES	19%	74%	7%	0%



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

4.1.12 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	14%	9%	2%	0%
CAIMO	1%	1%	0%	0%
CLARITA	5%	3%	1%	0%
CORREA GRILLO	4%	3%	1%	0%
PARAÍSO	2%	5%	1%	0%
PILOTO URIBE	5%	8%	3%	0%
UIS	8%	13%	3%	0%
SANTA RITA	4%	1%	0%	0%
TOTALES	44%	44%	12%	0%

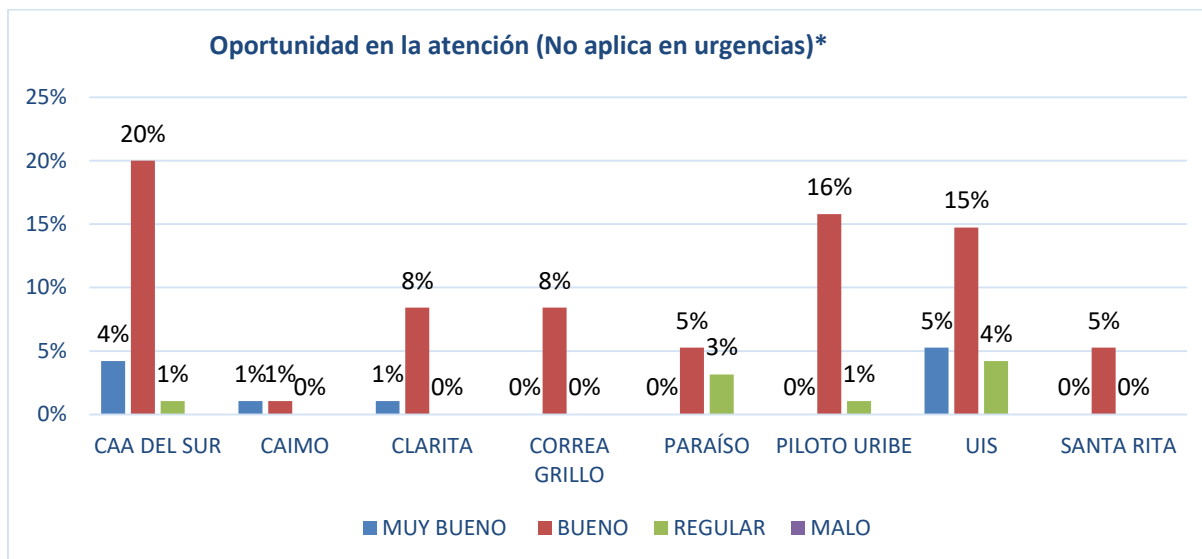


De los 95 usuarios encuestados se calificó si **se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución** donde: El 88 % de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia. El 12% 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

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

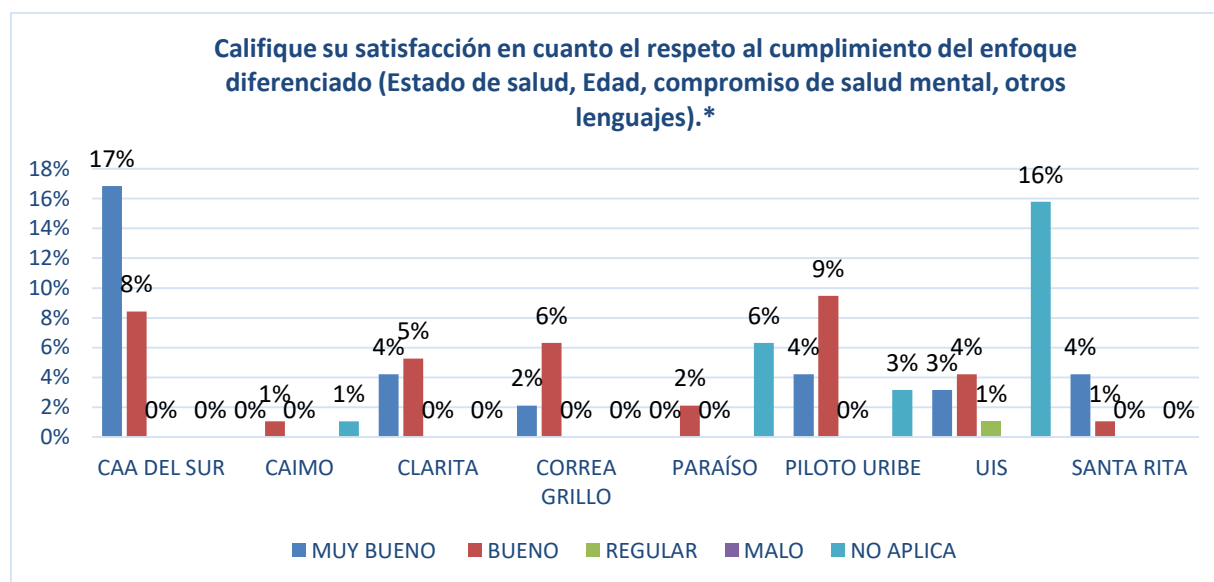
Oportunidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	4%	20%	1%	0%
CAIMO	1%	1%	0%	0%
CLARITA	1%	8%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	8%	0%	0%
PARAÍSO	0%	5%	3%	0%
PILOTO URIBE	0%	16%	1%	0%
UIS	5%	15%	4%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	12%	79%	9%	0%



De los 95 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 91% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena. El 9% están insatisfechos con la oportunidad recibida en la atención; encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y Unidad Intermedia del Sur.

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

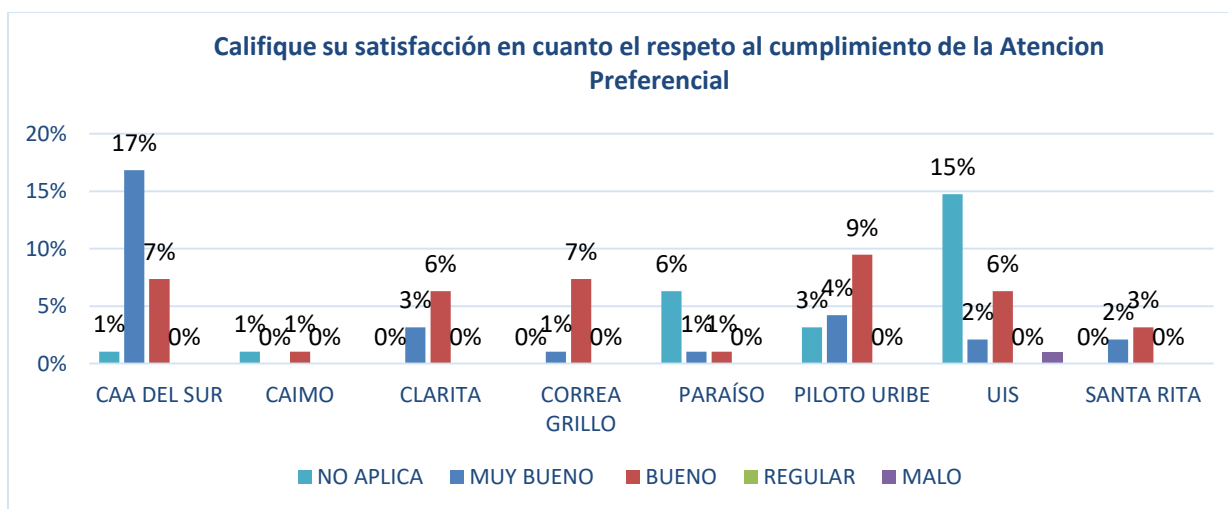
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
CAA DEL SUR	17%	8%	0%	0%	0%
CAIMO	0%	1%	0%	0%	1%
CLARITA	4%	5%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	2%	6%	0%	0%	0%
PARAÍSO	0%	2%	0%	0%	6%
PILOTO URIBE	4%	9%	0%	0%	3%
UIS	3%	4%	1%	0%	16%
SANTA RITA	4%	1%	0%	0%	0%
TOTALES	35%	38%	1%	0%	26%



De los 95 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, dónde: El 26% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla la atención; El 1% de los usuarios encuestados informan se sintieron insatisfechos; y por último el 73% restante están satisfechos; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

4.1.15 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	17%	7%	0%	0%	1%
CAIMO	0%	1%	0%	0%	1%
CLARITA	3%	6%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	1%	7%	0%	0%	0%
PARAÍSO	1%	1%	0%	0%	6%
PILOTO URIBE	4%	9%	0%	0%	3%
UIS	2%	6%	0%	1%	15%
SANTA RITA	2%	3%	0%	0%	0%
TOTALES	31%	42%	0%	1%	26%

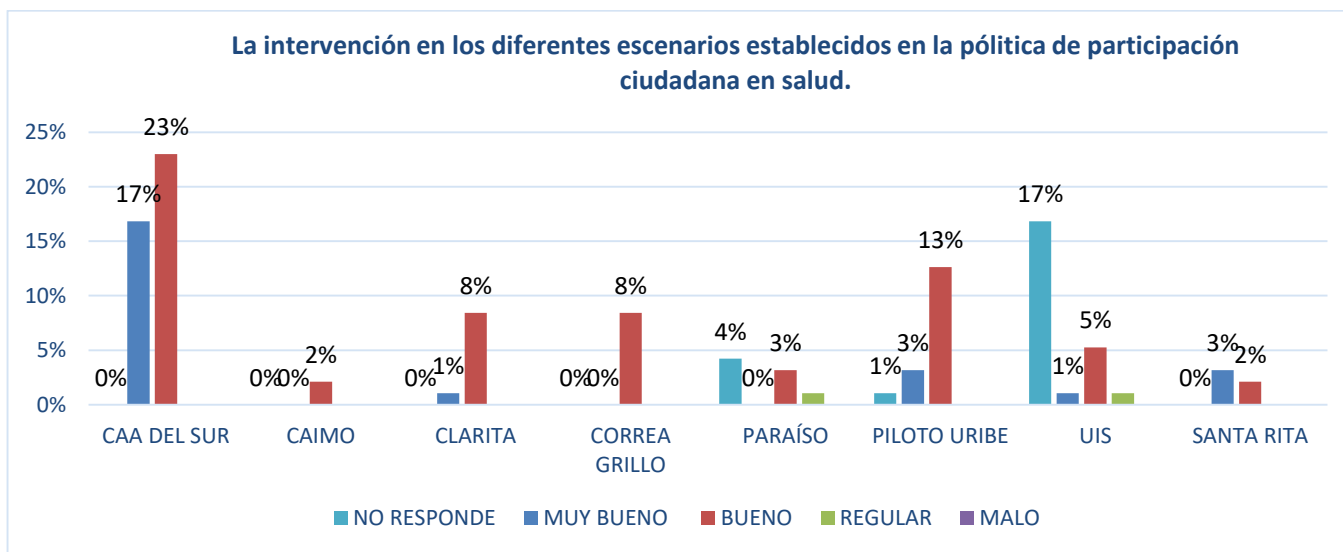


De los 95 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 26% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla la atención preferencial; El 1% de los usuarios encuestados informan se sintieron insatisfechos; y por último el 73% restante están satisfechos; la encuesta fue aplicada en todos los Centros de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

Grupo 4: DERECHO A PARTICIPAR

4.1.16 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	17%	23%	0%	0%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%	0%
CLARITA	1%	8%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	8%	0%	0%	0%
PARAÍSO	0%	3%	1%	0%	4%
PILOTO URIBE	3%	13%	0%	0%	1%
UIS	1%	5%	1%	0%	17%
SANTA RITA	3%	2%	0%	0%	0%
TOTALES	25%	51%	2%	0%	22%



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 22% no tienen conocimiento ni saben que existen escenarios para participar como ciudadanos; El 2% de los usuarios está regularmente satisfechos; y el 76% restante calificó la pregunta entre buena y muy buena encuesta aplicada en todos los Centros de Salud y UIS.

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

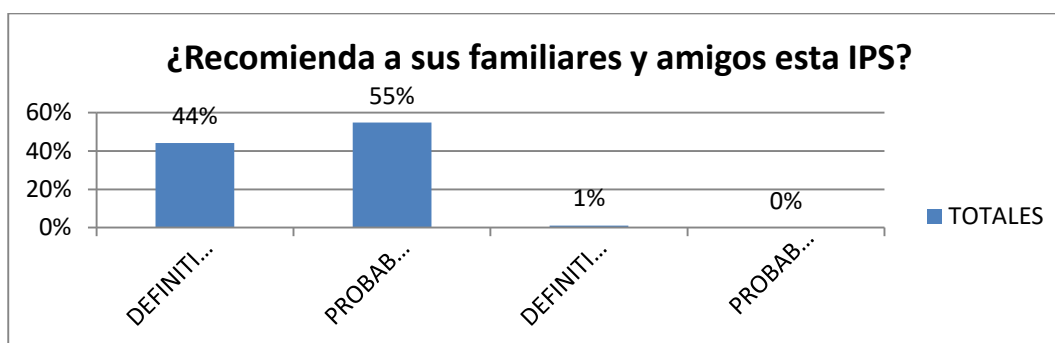
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	1%	24%	0%	0%	1	23	0	0
CAIMO	0%	2%	0%	0%	0	2	0	0
CLARITA	1%	8%	0%	0%	1	8	0	0
CORREA GRILLO	0%	7%	1%	0%	0	7	1	0
PARAÍSO	3%	5%	0%	0%	3	5	0	0
PILOTO URIBE	0%	17%	0%	0%	0	16	0	0
UIS	7%	14%	3%	0%	7	13	3	0
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%	0	5	0	0
TOTALES	13%	83%	4%	0%	12	79	4	0



Se toman las opciones: muy buena (13%) y buena (83%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y las opciones regular (4%) 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 96%.

4.1.18 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SÍ	PROBABLEMENTE SÍ	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CAA DEL SUR	15%	11%	0%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	3%	6%	0%	0%
CORREA GRILLO	4%	4%	0%	0%
PARAÍSO	2%	6%	0%	0%
PILOTO URIBE	9%	7%	0%	0%
UIS	7%	16%	1%	0%
SANTA RITA	3%	2%	0%	0%
TOTALES	44%	55%	1%	0%



Podemos observar que del total de encuestados un 44% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 55% refiere que probablemente sí, y el 1% definitivamente no, encuesta aplicada a los usuarios de la Unidad Intermedia del Sur y Centros de Salud.

4.2 ODONTOLOGÍA

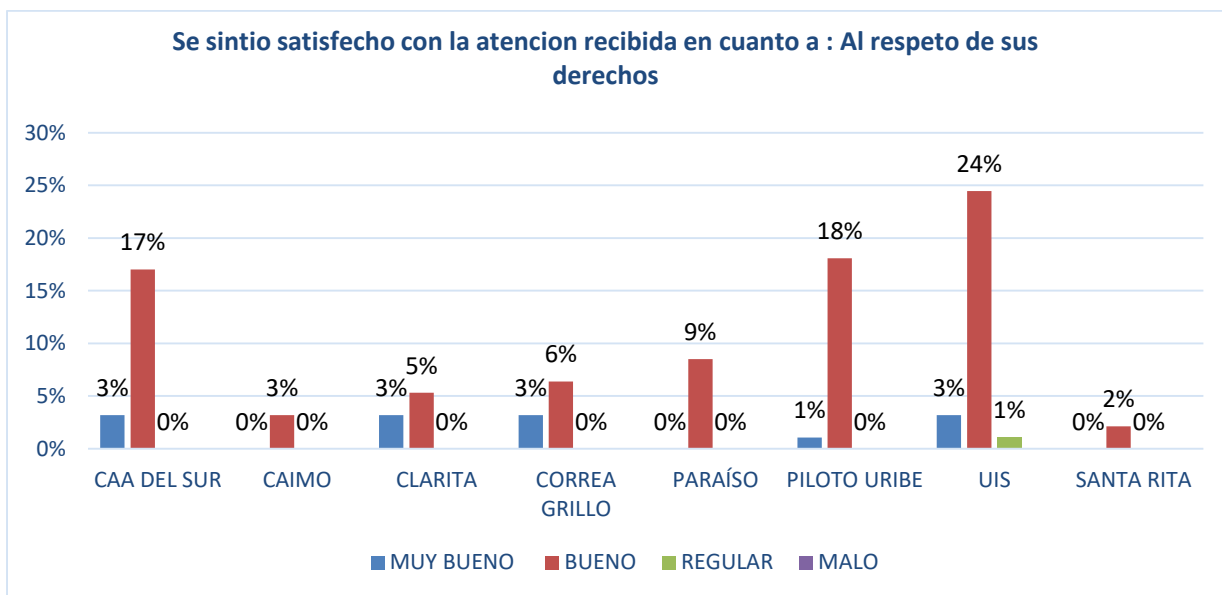
Se realizaron 94 encuestas distribuidas en todos los centros de atención así:

CENTRO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS
CAA DEL SUR	19
CAIMO	3
CLARITA	8
CORREA GRILLO	9
PARAÍSO	8
PILOTO URIBE	18
UIS	24
SANTA RITA	2
TOTAL	94

Grupo 1. DERECHO A RECIBIR

4.2.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto de sus derechos

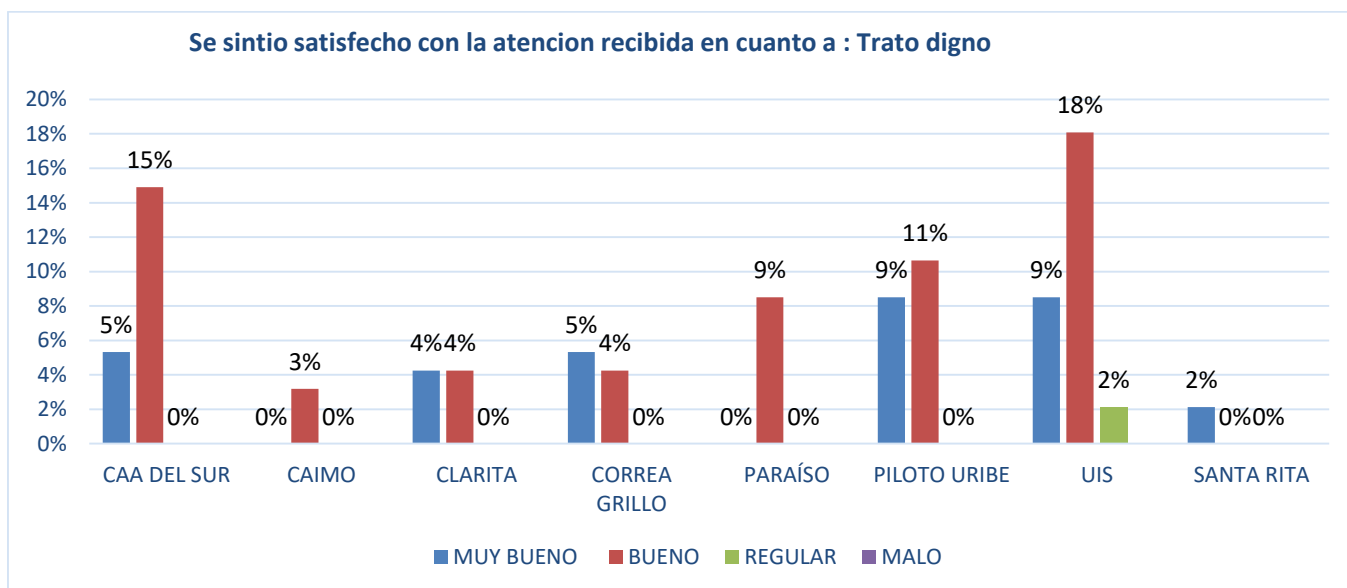
Al respeto de sus derechos	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	3%	17%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	3%	5%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	6%	0%	0%
PARAÍSO	0%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	1%	18%	0%	0%
UIS	3%	24%	1%	0%
SANTA RITA	0%	2%	0%	0%
TOTALES	14%	85%	1%	0%



De los 94 usuarios encuestados el 99% manifestaron sentirse satisfechos con respecto con la atención recibida en cuanto **Al respeto de sus derechos**, y el 1% de los usuarios encuestados refieren insatisfacción; encuesta aplicada en los Centro de Salud y UIS.

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

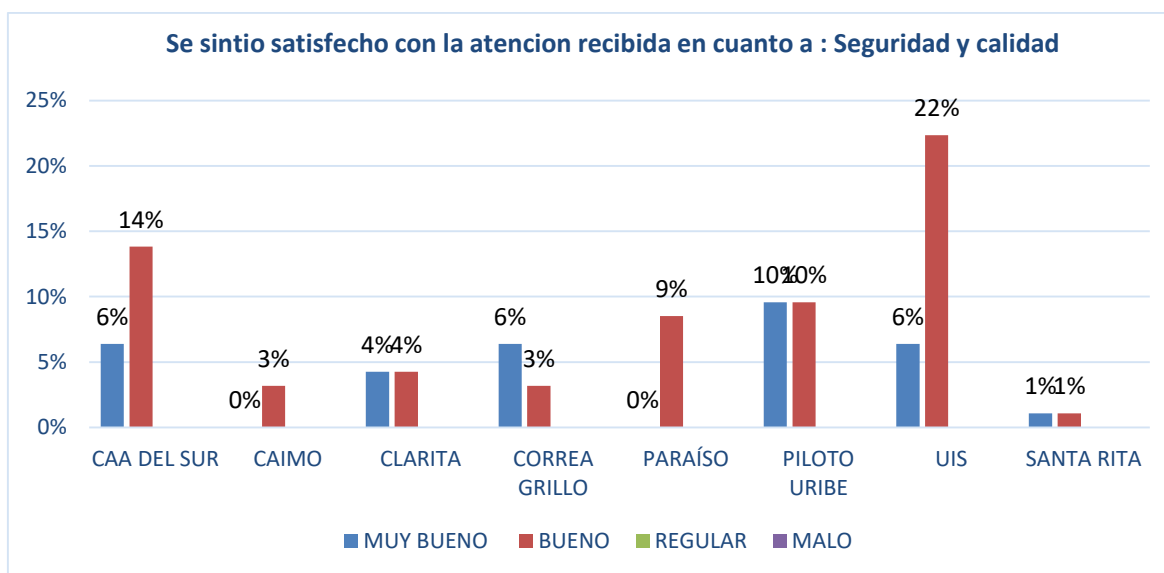
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	5%	15%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	4%	4%	0%	0%
CORREA GRILLO	5%	4%	0%	0%
PARAÍSO	0%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	9%	11%	0%	0%
UIS	9%	18%	2%	0%
SANTA RITA	2%	0%	0%	0%
TOTALES	34%	64%	2%	0%



De los 94 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Trato digno**. El 98% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno entre las variables muy buena y buena y el 2% restante refieren insatisfacción. La encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

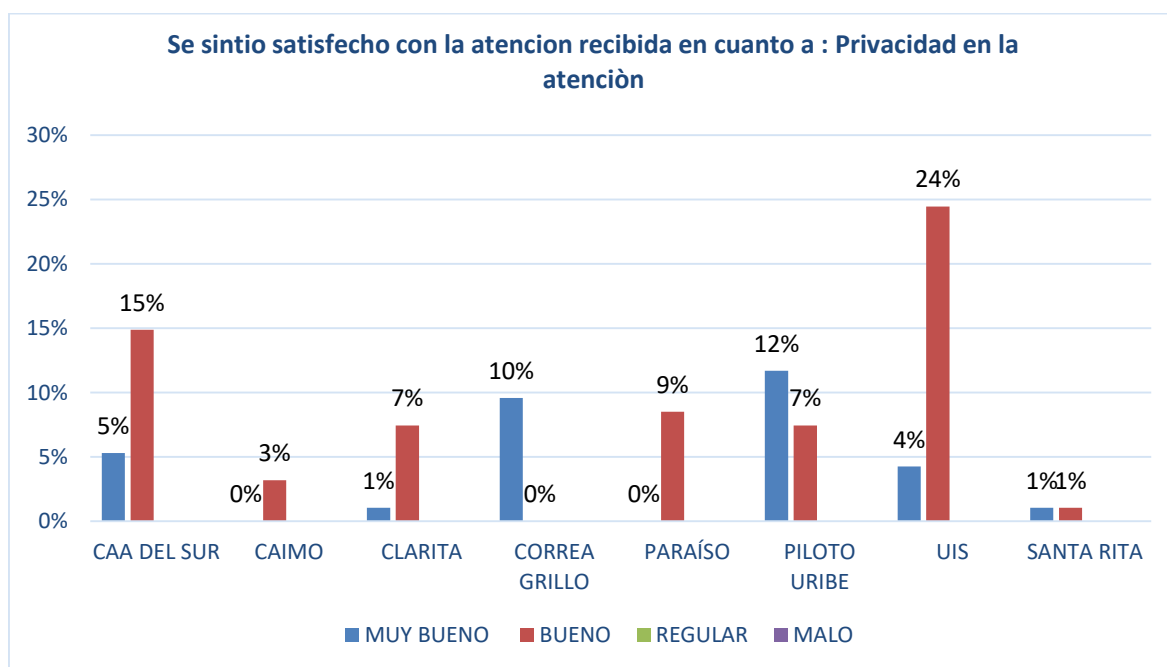
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	6%	14%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	4%	4%	0%	0%
CORREA GRILLO	6%	3%	0%	0%
PARAÍSO	0%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	10%	10%	0%	0%
UIS	6%	22%	0%	0%
SANTA RITA	1%	1%	0%	0%
TOTALES	34%	66%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad del paciente** a 94 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.

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

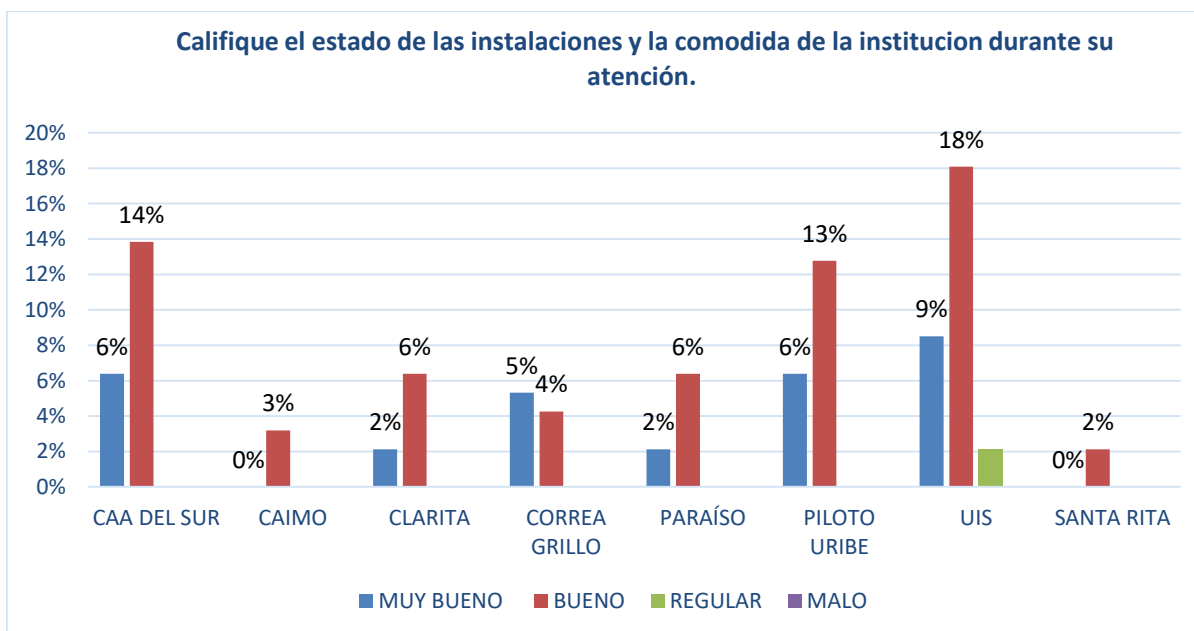
Privacidad en la Atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	5%	15%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	1%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	10%	0%	0%	0%
PARAÍSO	0%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	12%	7%	0%	0%
UIS	4%	24%	0%	0%
SANTA RITA	1%	1%	0%	0%
TOTALES	33%	67%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **privacidad en la atención** 94 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.

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

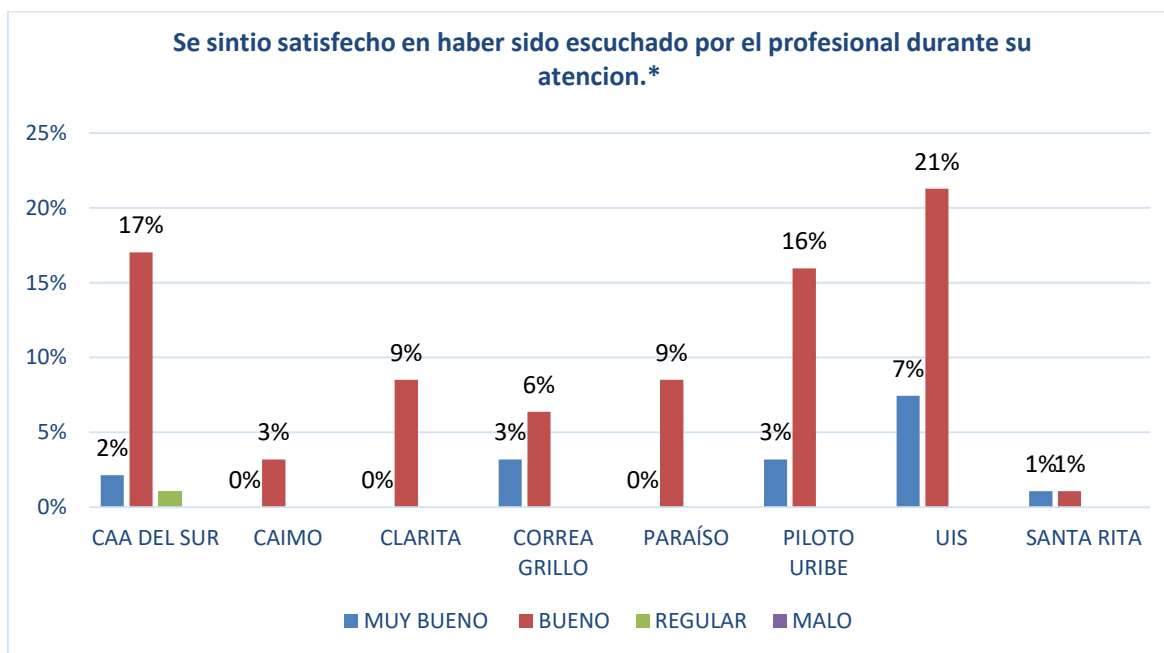
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	6%	14%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	2%	6%	0%	0%
CORREA GRILLO	5%	4%	0%	0%
PARÁISO	2%	6%	0%	0%
PILOTO URIBE	6%	13%	0%	0%
UIS	9%	18%	2%	0%
SANTA RITA	0%	2%	0%	0%
TOTALES	31%	67%	2%	0%



Con respecto a los 94 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: El 98% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones; el 2% la califica con la variable regula, la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

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

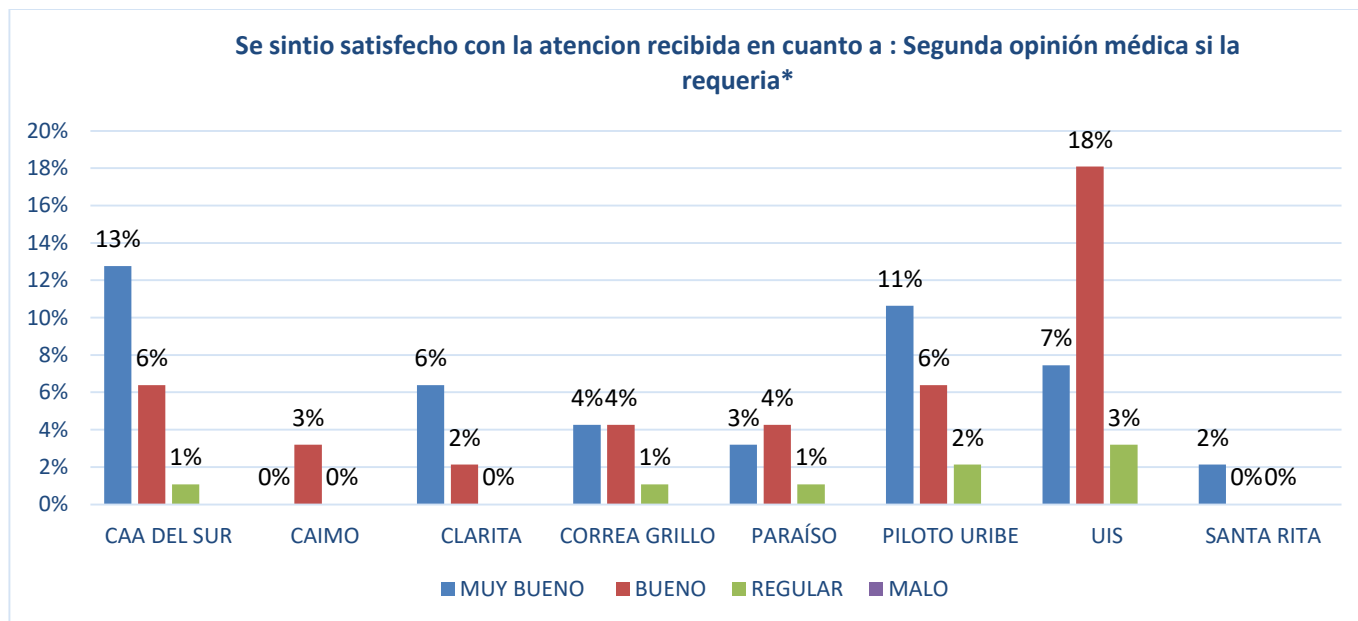
Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	2%	17%	1%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	9%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	6%	0%	0%
PARAÍSO	0%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	16%	0%	0%
UIS	7%	21%	0%	0%
SANTA RITA	1%	1%	0%	0%
TOTALES	17%	82%	1%	0%



Con respecto a los 94 usuarios encuestados se calificó si se sintió satisfecho en **haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 99% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno la atención prestada por los profesionales; y el 1% está regularmente insatisfechos, la encuesta fue aplicada en todos los Centros de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

4.2.7 Segunda opinión médica si la requería.

Segunda opinión médica si la requería*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	13%	6%	1%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	6%	2%	0%	0%
CORREA GRILLO	4%	4%	1%	0%
PARAÍSO	3%	4%	1%	0%
PILOTO URIBE	11%	6%	2%	0%
UIS	7%	18%	3%	0%
SANTA RITA	2%	0%	0%	0%
TOTALES	47%	45%	9%	0%

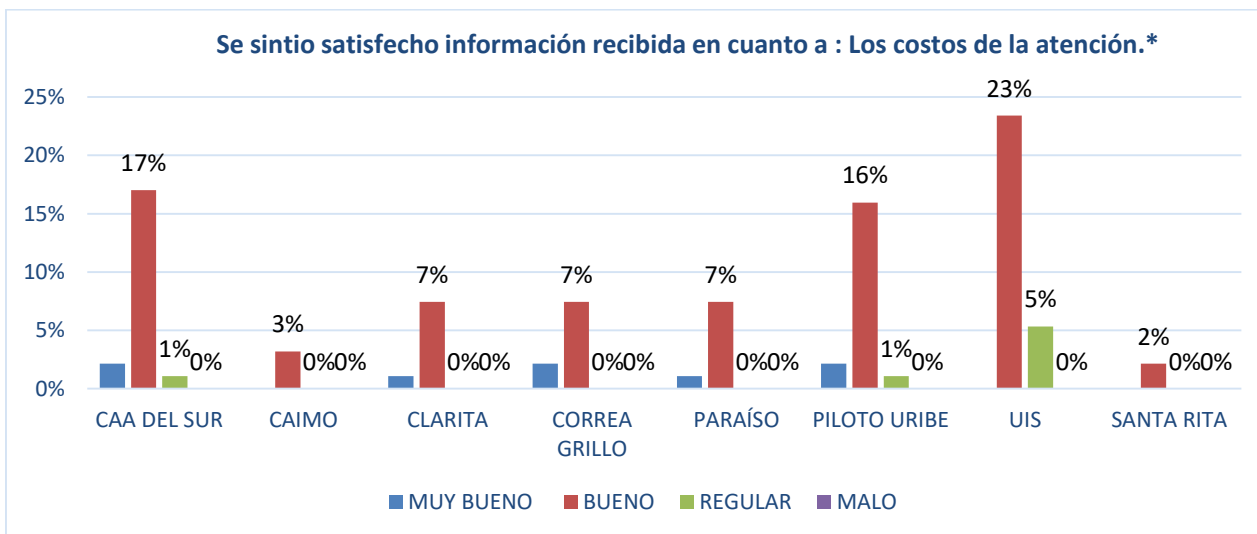


De los 94 usuarios encuestados se calificó si **el personal de salud le informo que tiene derecho a una segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 91% de los encuestados califico que si se le informo que tiene derecho a una segunda opinión. El 9% de los usuarios encuestados informan que se brindó 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:

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

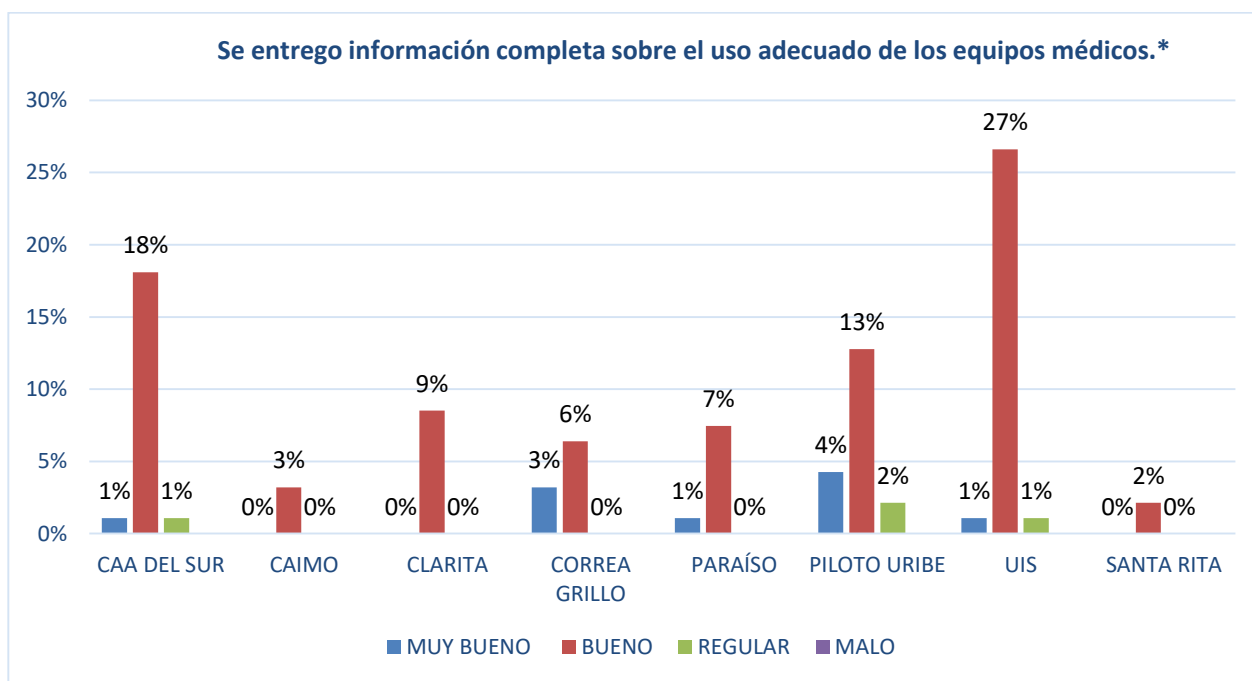
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	2%	17%	1%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	1%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	2%	7%	0%	0%
PARAÍSO	1%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	2%	16%	1%	0%
UIS	0%	23%	5%	0%
SANTA RITA	0%	2%	0%	0%
TOTALES	9%	84%	7%	0%



De los 94 usuarios encuestados, el 25% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información recibieron sobre los costos de la atención. El 75% manifestó satisfacción, esta encuesta fue aplicada en los centros de salud y UIS.

4.2.9 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.

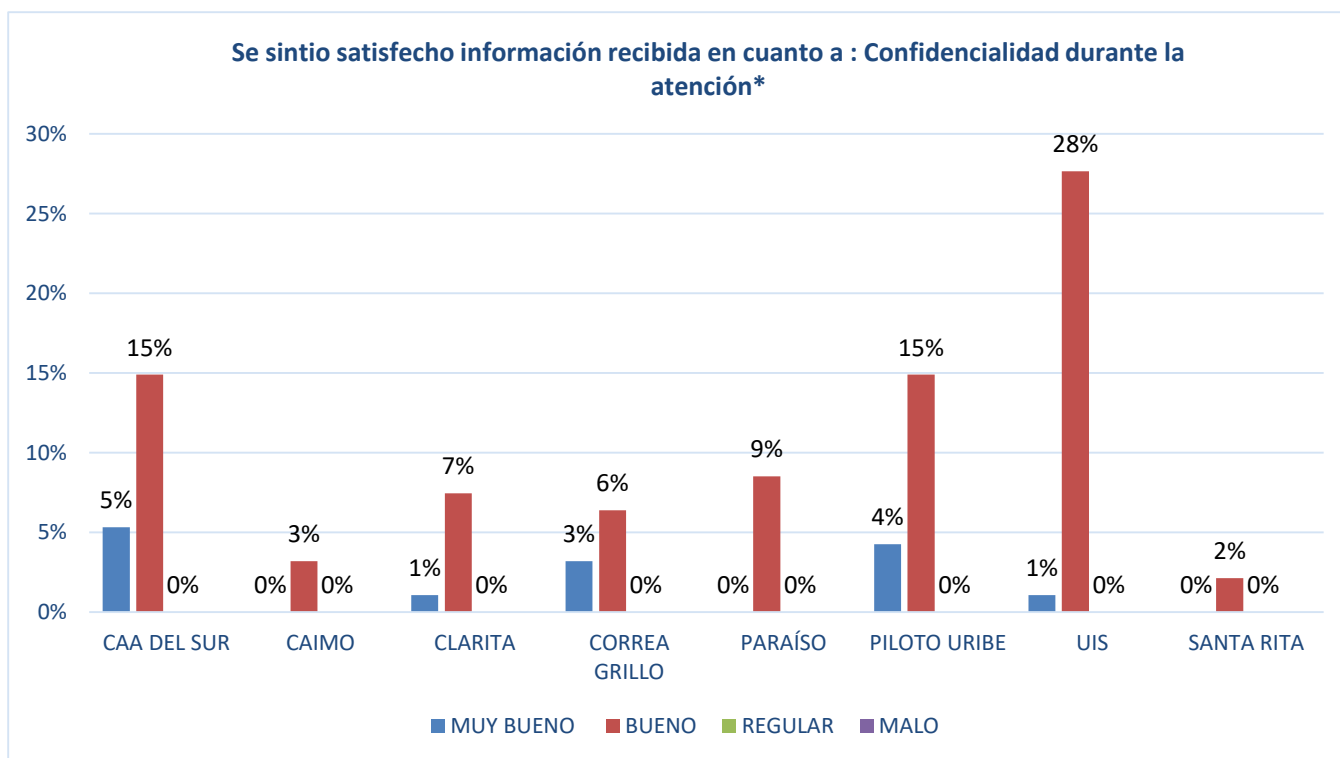
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	1%	18%	1%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	9%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	6%	0%	0%
PARAÍSO	1%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	4%	13%	2%	0%
UIS	1%	27%	1%	0%
SANTA RITA	0%	2%	0%	0%
TOTALES	11%	85%	4%	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 4% de los encuestados manifestó han recibido información del uso de equipos médicos en esta institución de forma regular. El 96 % restante están satisfechos con la información recibida; encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

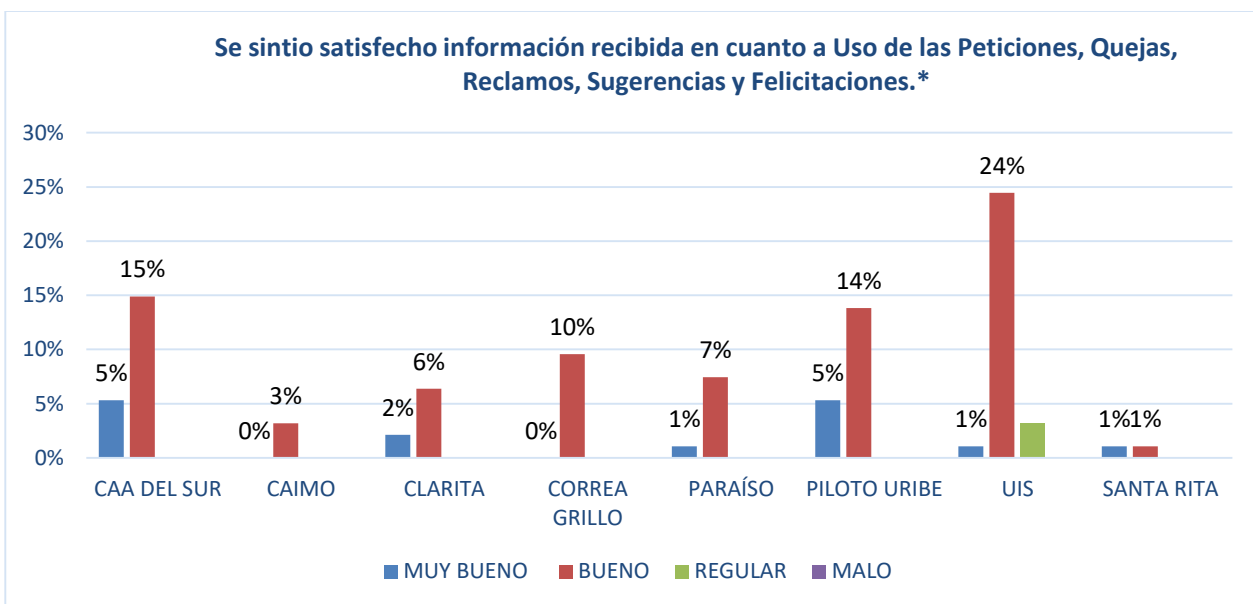
Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	5%	15%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	1%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	6%	0%	0%
PARAÍSO	0%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	4%	15%	0%	0%
UIS	1%	28%	0%	0%
SANTA RITA	0%	2%	0%	0%
TOTALES	15%	85%	0%	0%



De los 94 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.

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

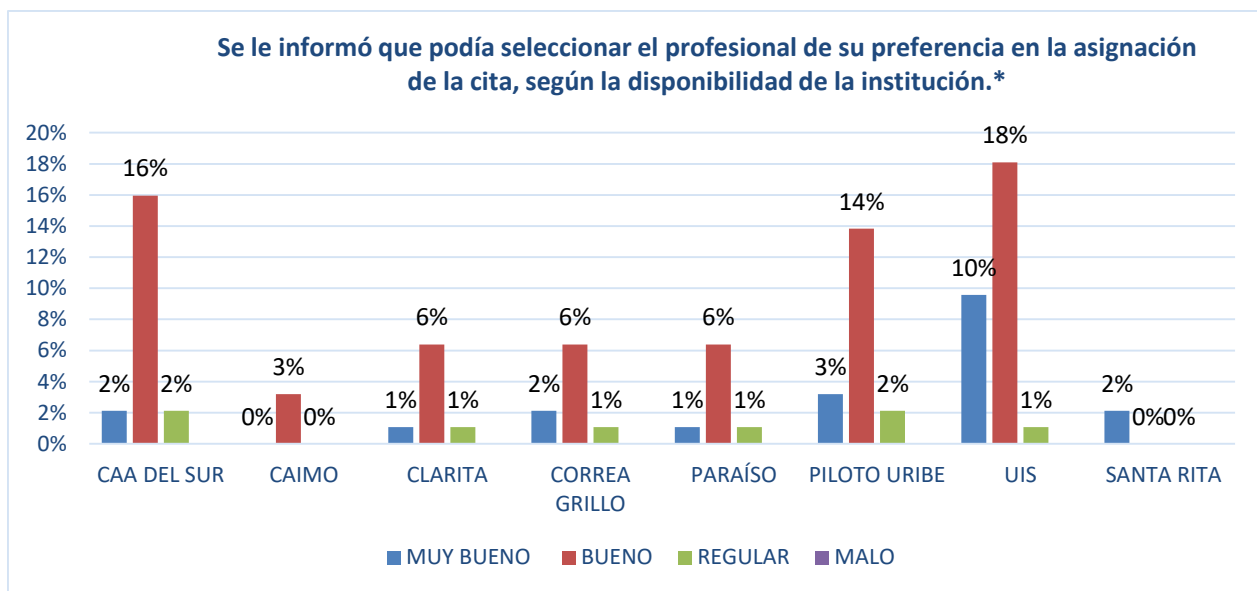
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	5%	15%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	2%	6%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	1%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	5%	14%	0%	0%
UIS	1%	24%	3%	0%
SANTA RITA	1%	1%	0%	0%
TOTALES	16%	81%	3%	0%



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

4.2.12 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	2%	16%	2%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	1%	6%	1%	0%
CORREA GRILLO	2%	6%	1%	0%
PARAÍSO	1%	6%	1%	0%
PILOTO URIBE	3%	14%	2%	0%
UIS	10%	18%	1%	0%
SANTA RITA	2%	0%	0%	0%
TOTALES	21%	70%	9%	0%

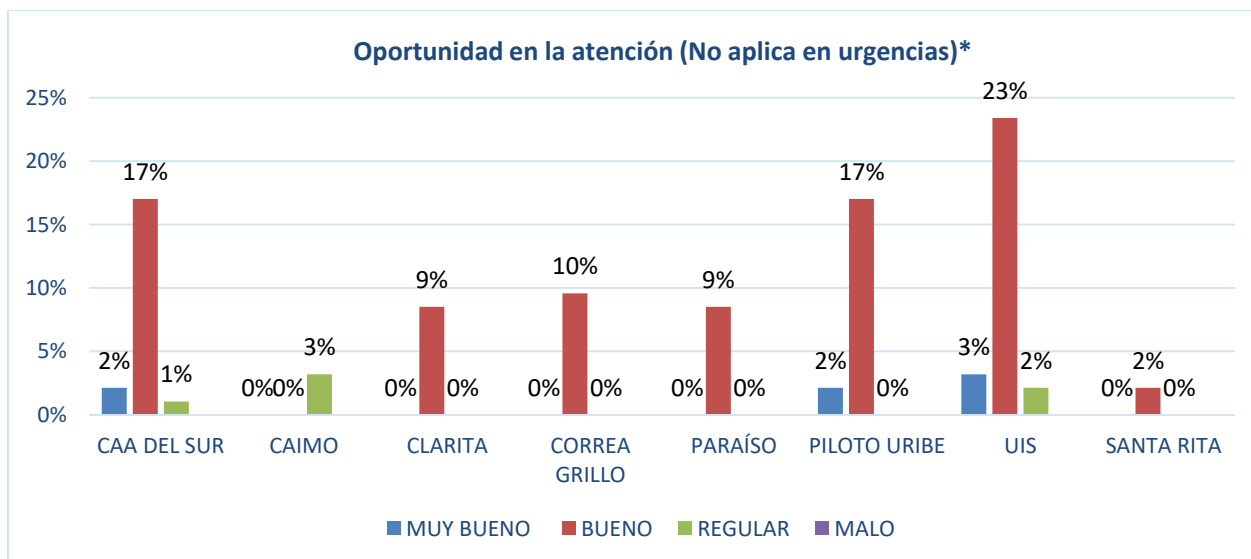


De los 94 usuarios encuestados se calificó si **se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución** donde: El 91% de los encuestados calificó que si se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia. El 9% 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

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

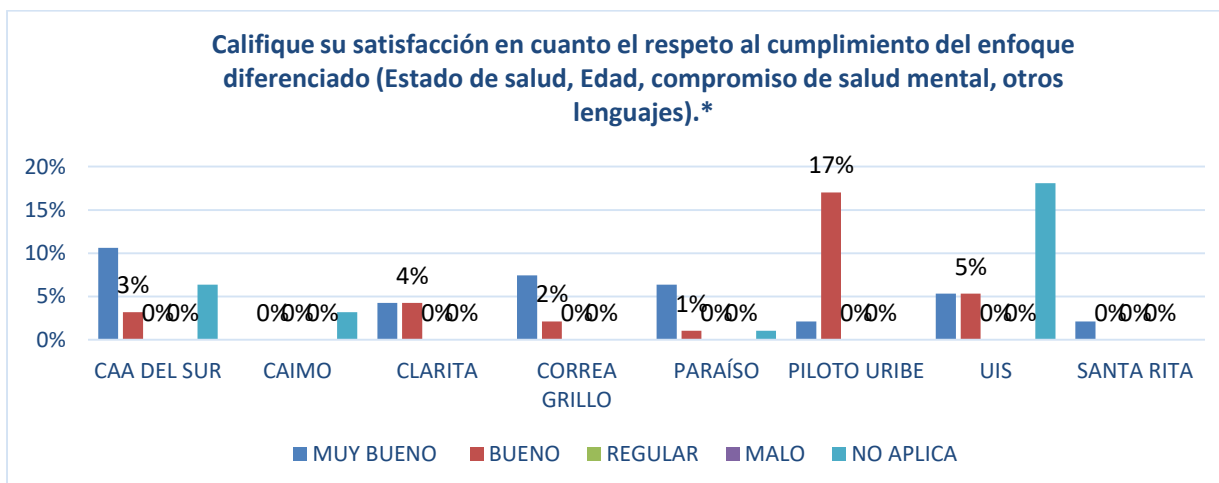
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	2%	17%	1%	0%
CAIMO	0%	0%	3%	0%
CLARITA	0%	9%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	0%	0%
PARAÍSO	0%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	2%	17%	0%	0%
UIS	3%	23%	2%	0%
SANTA RITA	0%	2%	0%	0%
TOTALES	7%	86%	6%	0%



De los 94 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 94% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena; el 6% restante la calificaron regular, encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

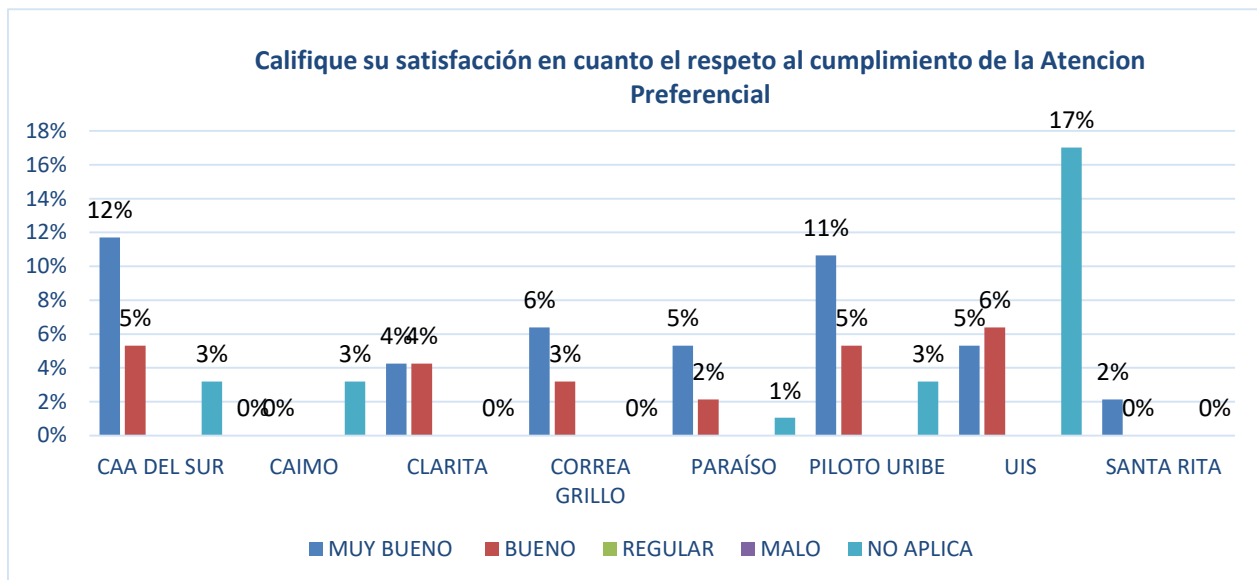
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
CAA DEL SUR	11%	3%	0%	0%	6%
CAIMO	0%	0%	0%	0%	3%
CLARITA	4%	4%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	7%	2%	0%	0%	0%
PARAÍSO	6%	1%	0%	0%	1%
PILOTO URIBE	2%	17%	0%	0%	0%
UIS	5%	5%	0%	0%	18%
SANTA RITA	2%	0%	0%	0%	0%
TOTALES	38%	33%	0%	0%	29%



De los 94 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 29% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla el enfoque; y el 71% restante están satisfechos; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

4.2.15 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	12%	5%	0%	0%	3%
CAIMO	0%	0%	0%	0%	3%
CLARITA	4%	4%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	6%	3%	0%	0%	0%
PARAÍSO	5%	2%	0%	0%	1%
PILOTO URIBE	11%	5%	0%	0%	3%
UIS	5%	6%	0%	0%	17%
SANTA RITA	2%	0%	0%	0%	0%
TOTALES	46%	27%	0%	0%	28%

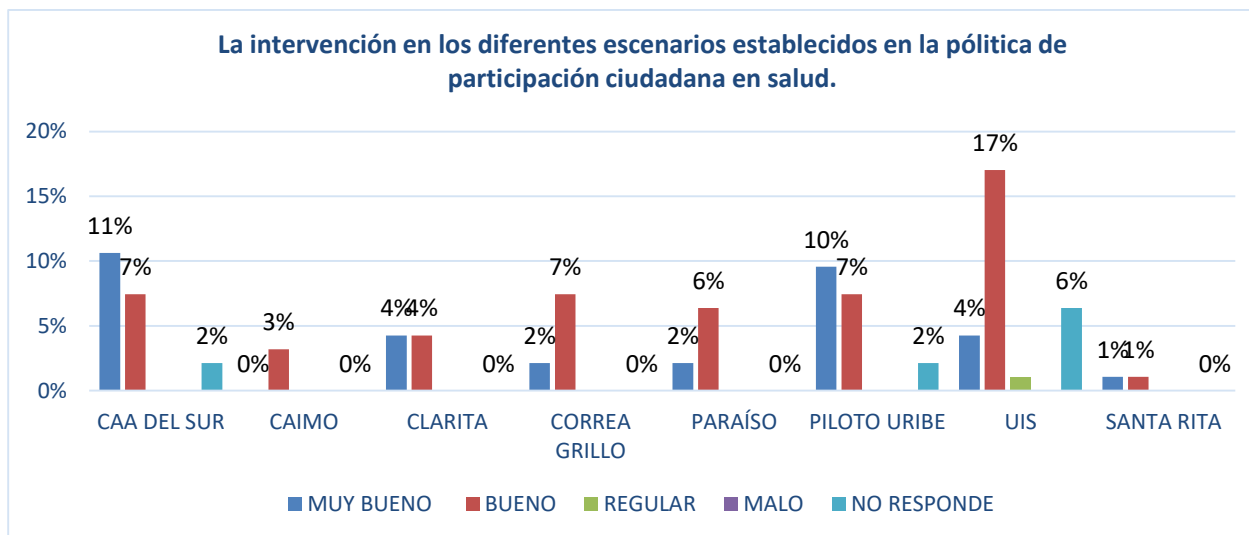


De los 94 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 28% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla la atención preferencial; y por último el 72% restante están satisfechos; la encuesta fue aplicada en todos los Centros de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

Grupo 4: DERECHO A PARTICIPAR EN:

4.2.16 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.

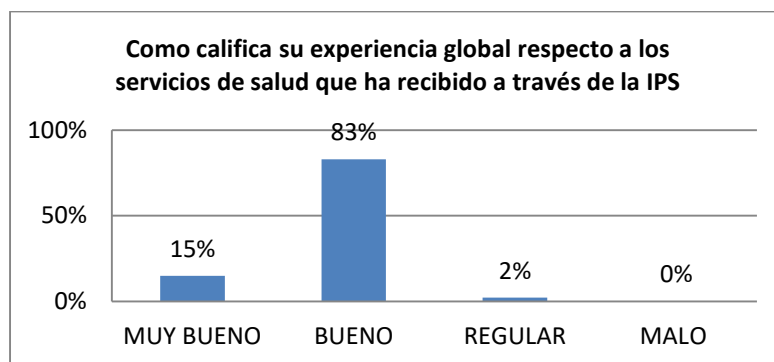
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO RESPONDE
CAA DEL SUR	11%	7%	0%	0%	2%
CAIMO	0%	3%	0%	0%	0%
CLARITA	4%	4%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	2%	7%	0%	0%	0%
PARAÍSO	2%	6%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	10%	7%	0%	0%	2%
UIS	4%	17%	1%	0%	6%
SANTA RITA	1%	1%	0%	0%	0%
TOTALES	34%	54%	1%	0%	11%



De los 94 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 88% se siente satisfecho el 11% restante no responde la pregunta no tiene conocimiento. El 1% restante corresponde a la variable regular, encuesta aplicada en la UIS y centros de Salud.

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

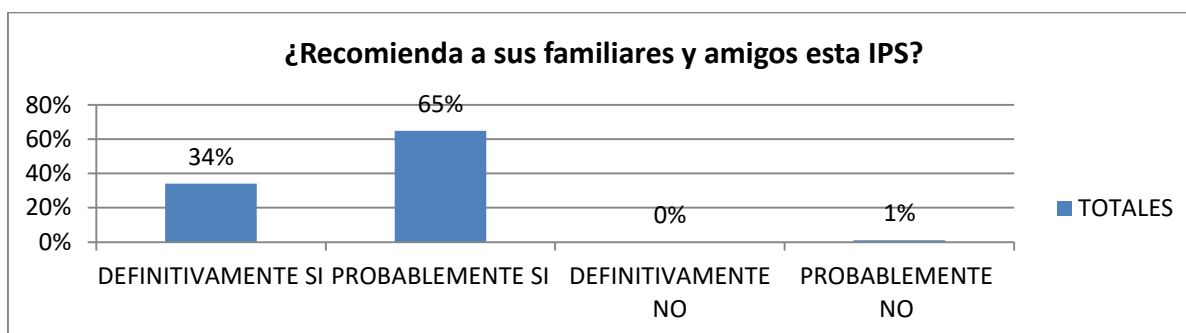
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	1%	19%	0%	0%	1	18	0	0
CAIMO	0%	3%	0%	0%	0	3	0	0
CLARITA	0%	9%	0%	0%	0	8	0	0
CORREA GRILLO	1%	9%	0%	0%	1	8	0	0
PARAÍSO	0%	9%	0%	0%	0	8	0	0
PILOTO URIBE	0%	19%	0%	0%	0	18	0	0
UIS	13%	14%	2%	0%	12	13	2	0
SANTA RITA	1%	2%	0%	0%	0	2	0	0
TOTALES	15%	83%	2%	0%	14	78	2	0



Se toman las opciones: muy buena (15%) y buena (83%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y las opciones regular (2%) 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 98%.

4.2.18 ¿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	13%	7%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	1%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	4%	5%	0%	0%
PARAÍSO	1%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	16%	0%	0%
UIS	12%	16%	0%	1%
SANTA RITA	0%	2%	0%	0%
TOTALES	34%	65%	0%	1%



Podemos observar que del total de encuestados un 80% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 16% refiere que probablemente sí recomendarían la I.P.S. el 1% refiere que definitivamente no y el 2% refiere que probablemente no recomienda a familiares y amigos esta IPS.

4.3 ENFERMERIA

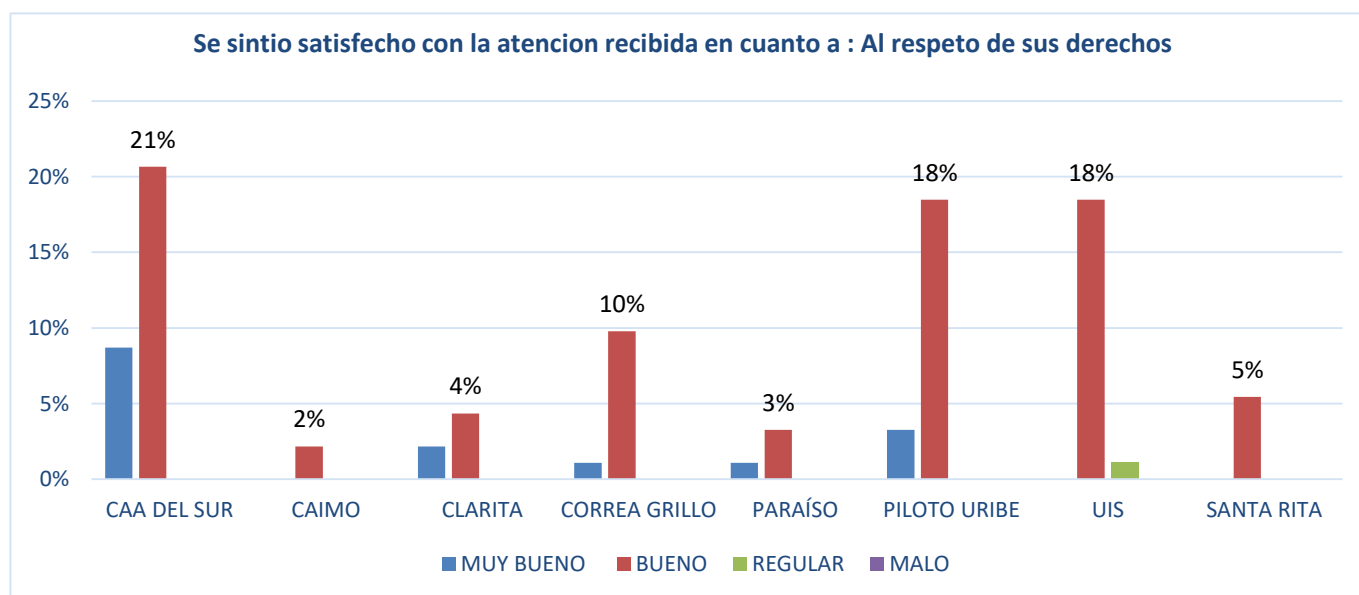
Se realizaron 92 encuestas distribuidas en todos los centros de atención así:

CENTRO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS
CAA DEL SUR	27
CAIMO	2
CLARITA	6
CORREA GRILLO	10
PARAÍSO	4
PILOTO URIBE	20
UIS	18
SANTA RITA	5
TOTAL	92

Grupo 1. DERECHO A RECIBIR:

4.3.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto al: Respeto a sus derechos.

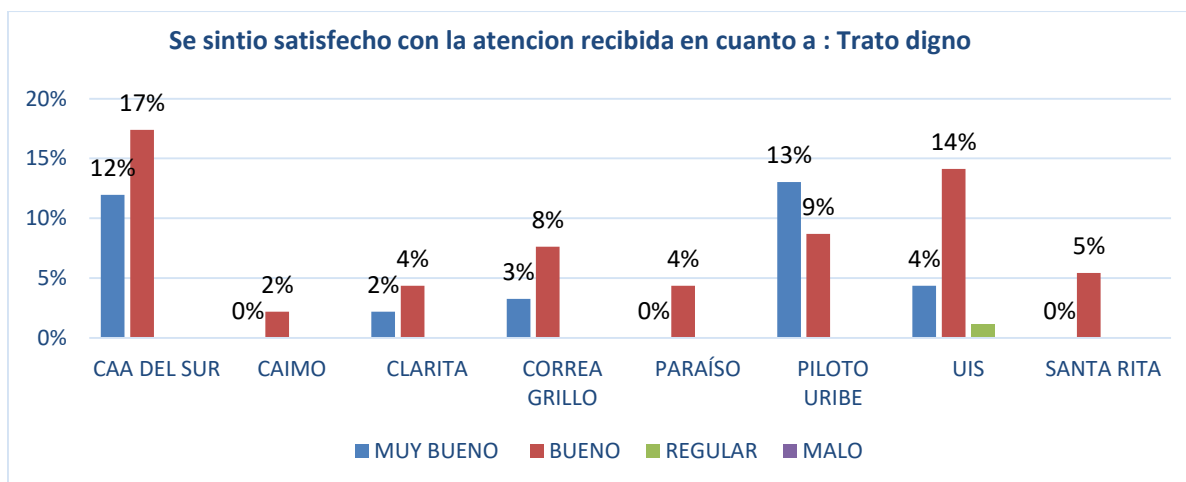
Al respeto de sus derechos	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	9%	21%	0%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	2%	4%	0%	0%
CORREA GRILLO	1%	10%	0%	0%
PARAÍSO	1%	3%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	18%	0%	0%
UIS	0%	18%	1%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	16%	83%	1%	0%



De los 92 usuarios encuestados el 99% manifestaron sentirse satisfechos con respecto con la atención recibida en cuanto al: **Respeto a sus derechos** el 1% restante corresponde a 4 usuarios que están regularmente satisfechos, encuesta aplicada en los Centro de Salud y UIS.

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

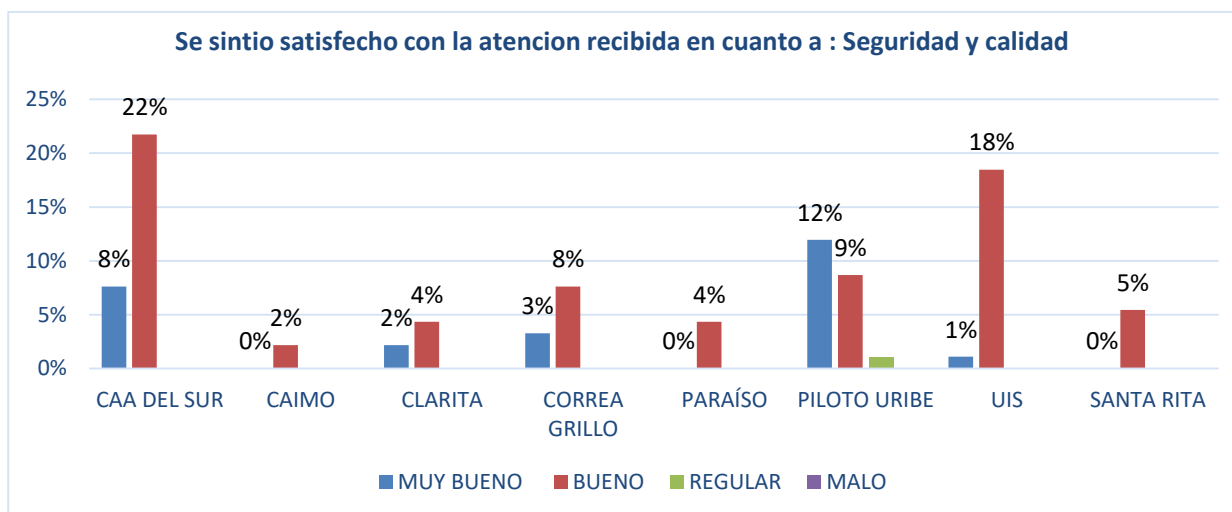
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	12%	17%	0%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	2%	4%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	8%	0%	0%
PARAÍSO	0%	4%	0%	0%
PILOTO URIBE	13%	9%	0%	0%
UIS	4%	14%	1%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	35%	64%	1%	0%



De los 92 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 corresponde a un usuario que está regularmente satisfecho con el trato, la encuesta fue aplicada en todos los Centros de Salud y UIS.

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

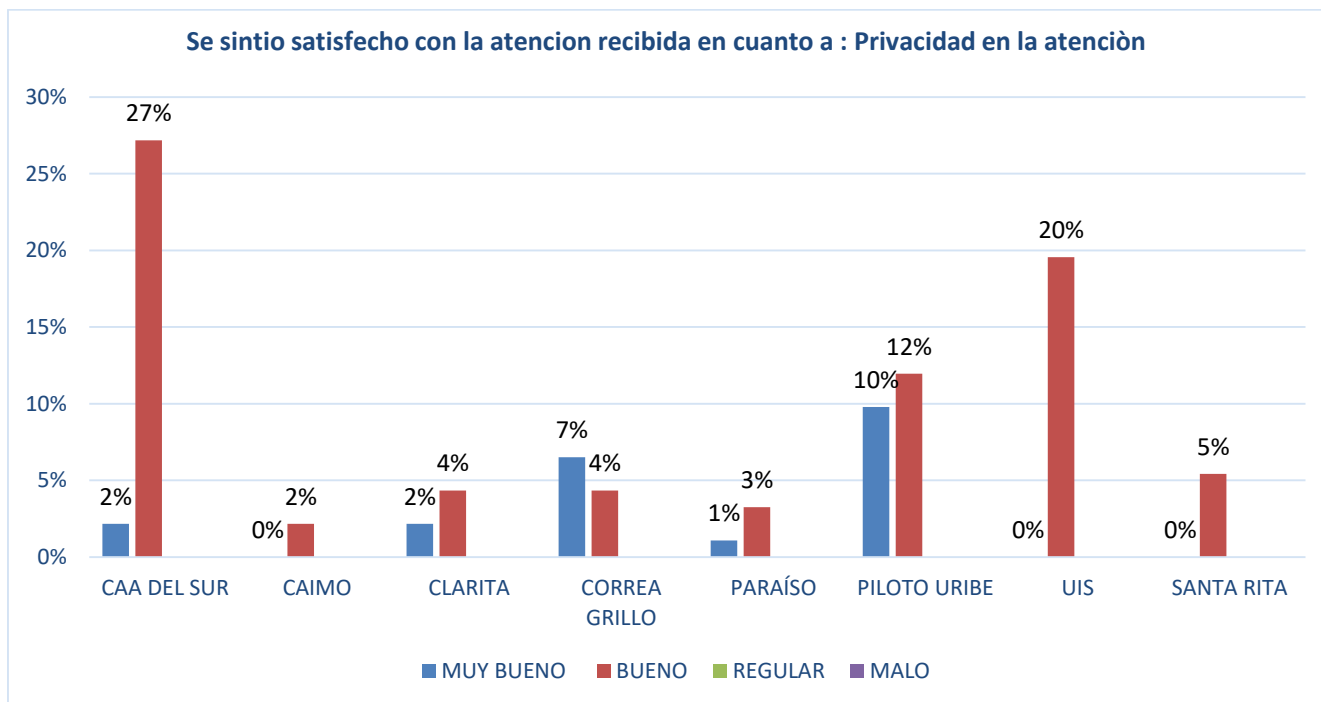
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	8%	22%	0%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	2%	4%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	8%	0%	0%
PARAÍSO	0%	4%	0%	0%
PILOTO URIBE	12%	9%	1%	0%
UIS	1%	18%	0%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	26%	73%	1%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad paciente** a 92 usuarios encuestados donde: El 99% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura el 1% corresponde a un usuario en la UIS que está regularmente satisfecho; la encuesta fue aplicada en todos los Centros de Salud y UIS.

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

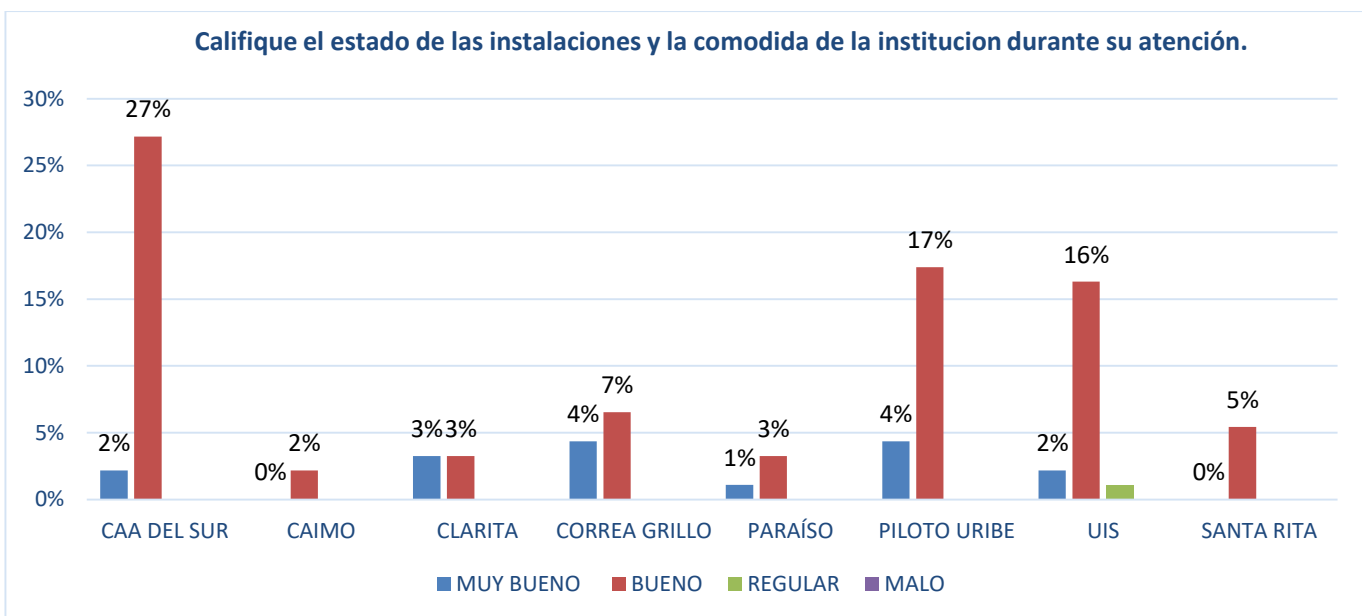
Privacidad en la Atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	2%	27%	0%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	2%	4%	0%	0%
CORREA GRILLO	7%	4%	0%	0%
PARAÍSO	1%	3%	0%	0%
PILOTO URIBE	10%	12%	0%	0%
UIS	0%	20%	0%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	22%	78%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **privacidad en la atención** 92 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.

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

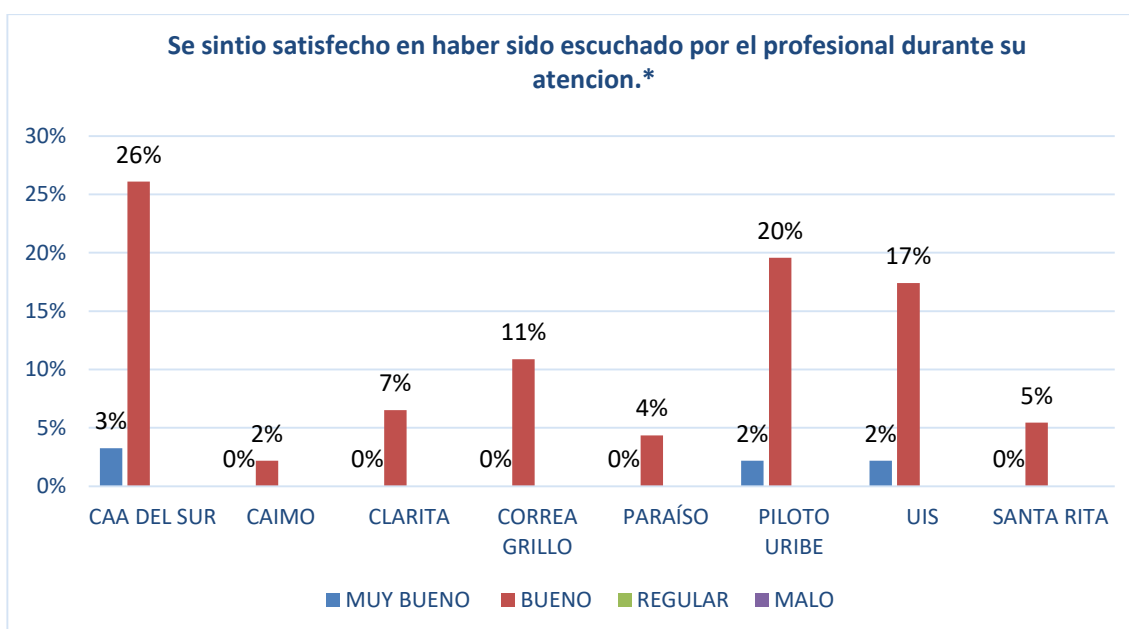
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	2%	27%	0%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	3%	3%	0%	0%
CORREA GRILLO	4%	7%	0%	0%
PARAÍSO	1%	3%	0%	0%
PILOTO URIBE	4%	17%	0%	0%
UIS	2%	16%	1%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	17%	82%	1%	0%



Con respecto a los 92 usuarios encuestados se calificó el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención, donde: El 99% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones; el 1% corresponde a usuarios que están regularmente insatisfechos. La encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

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

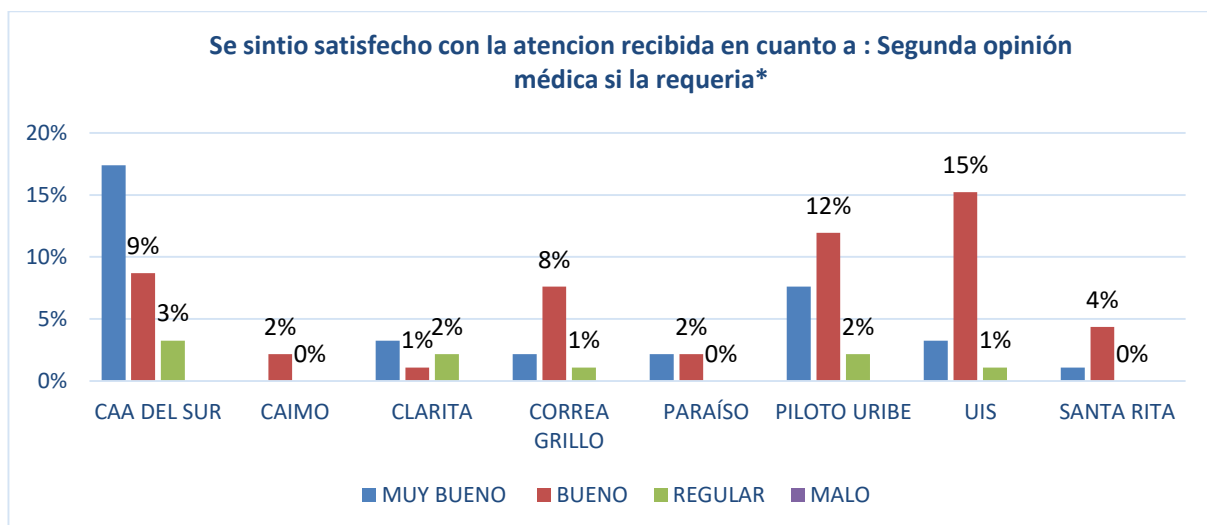
Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	3%	26%	0%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	0%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	11%	0%	0%
PARAÍSO	0%	4%	0%	0%
PILOTO URIBE	2%	20%	0%	0%
UIS	2%	17%	0%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	8%	92%	0%	0%



Con respecto a los 92 usuarios encuestados se calificó si se sintió satisfecho en **haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno el haber sido escuchado, la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

4.3.7 Segunda opinión médica si la requiera.

Segunda opinión médica si la requiera*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	17%	9%	3%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	3%	1%	2%	0%
CORREA GRILLO	2%	8%	1%	0%
PARAÍSO	2%	2%	0%	0%
PILOTO URIBE	8%	12%	2%	0%
UIS	3%	15%	1%	0%
SANTA RITA	1%	4%	0%	0%
TOTALES	37%	53%	10%	0%

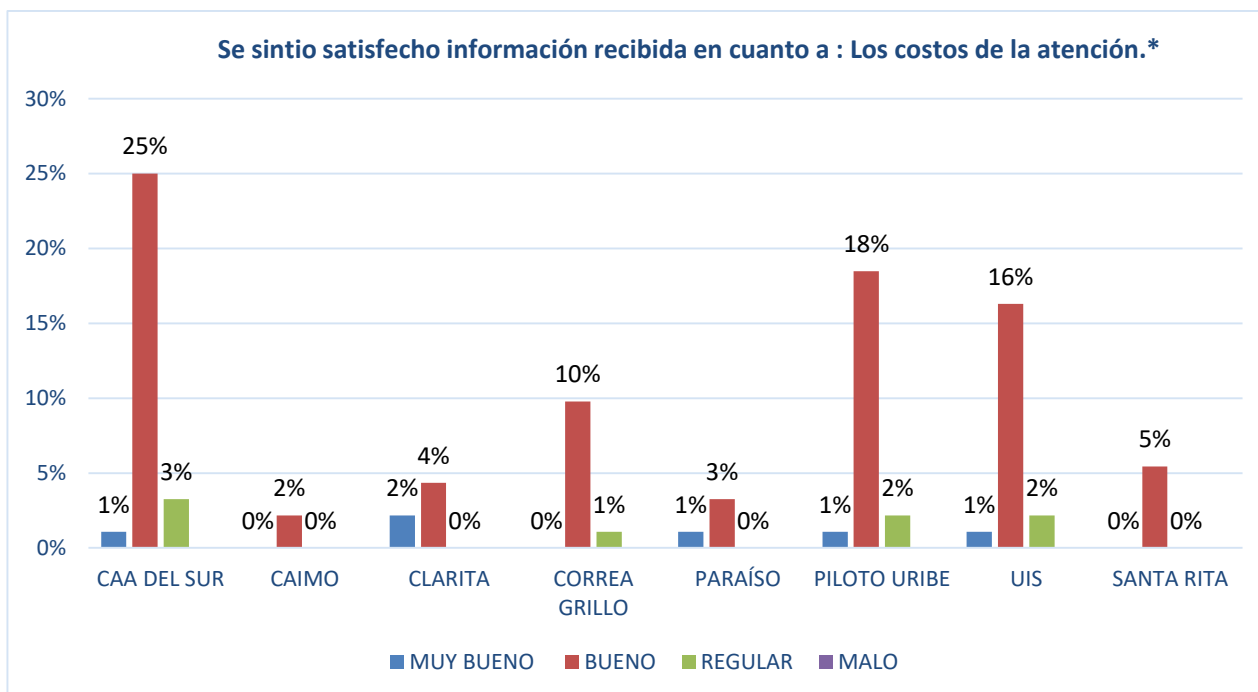


Se calificó si el personal de salud le informo que tiene derecho a una segunda opinión médica si la requiere, donde: El 90% de los encuestados califico que si se le informo que tiene derecho a una segunda opinión. El 10% de los usuarios encuestados informan que se brindó la información, pero de forma regular; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

Grupo 2: DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

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

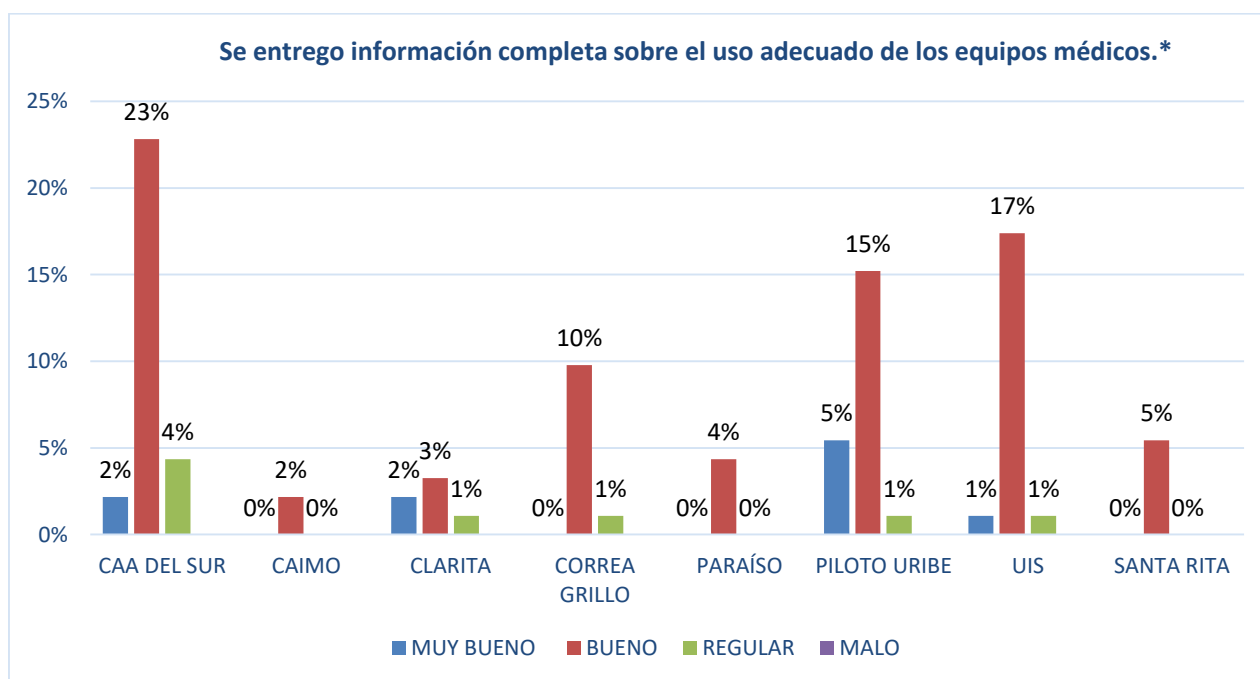
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	1%	25%	3%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	2%	4%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	1%	0%
PARAÍSO	1%	3%	0%	0%
PILOTO URIBE	1%	18%	2%	0%
UIS	1%	16%	2%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	7%	85%	9%	0%



De los 92 usuarios encuestados, el 9% manifestaron sentirse regular satisfechos con respecto a la información recibieron sobre los costos de la atención. El 91% manifestó satisfacción, esta encuesta fue aplicada en los centros de salud y UIS.

4.3.9 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.

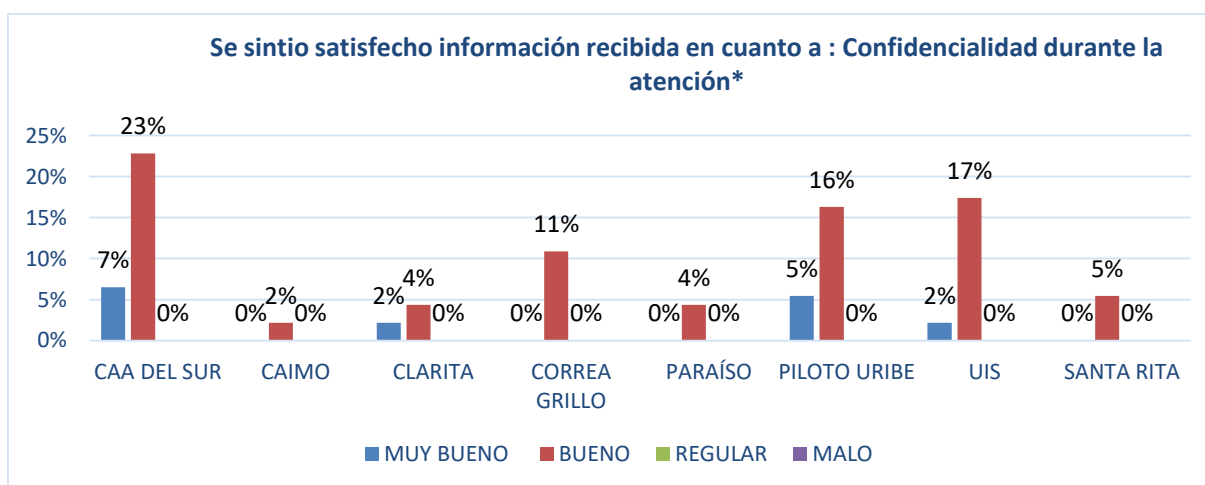
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	2%	23%	4%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	2%	3%	1%	0%
CORREA GRILLO	0%	10%	1%	0%
PARAÍSO	0%	4%	0%	0%
PILOTO URIBE	5%	15%	1%	0%
UIS	1%	17%	1%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	11%	80%	9%	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 9% están regularmente insatisfechos sobre la información el uso de equipos médicos, el 91% restante están satisfechos con la información recibida; encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

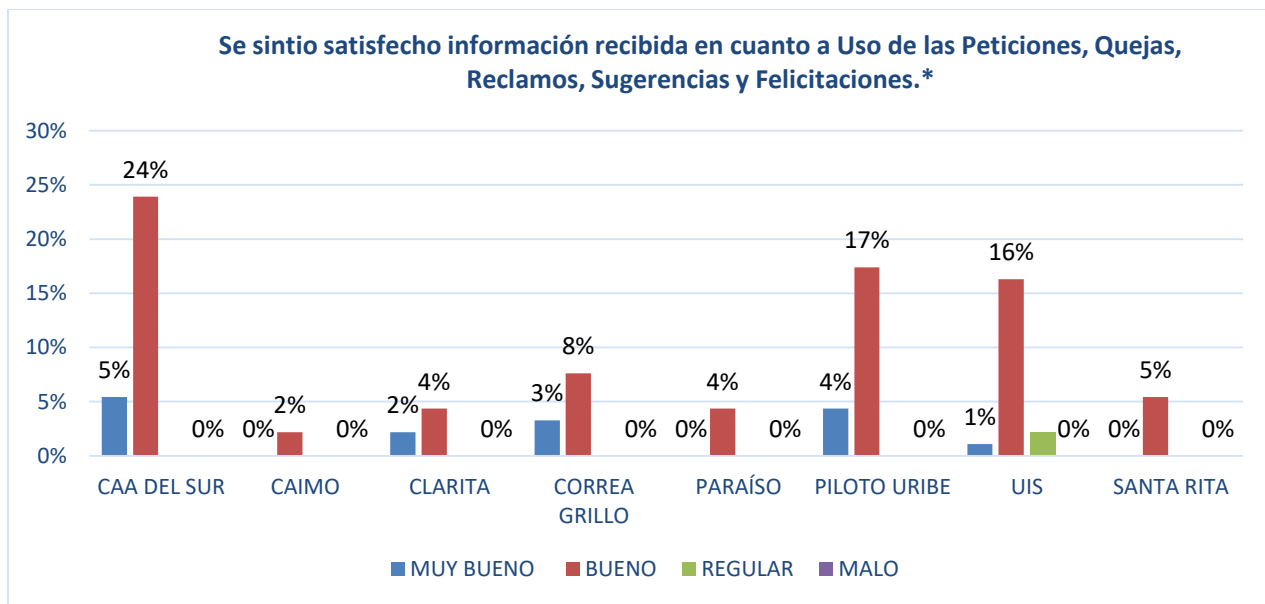
Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	7%	23%	0%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	2%	4%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	11%	0%	0%
PARAÍSO	0%	4%	0%	0%
PILOTO URIBE	5%	16%	0%	0%
UIS	2%	17%	0%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	16%	84%	0%	0%



De los 92 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.

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

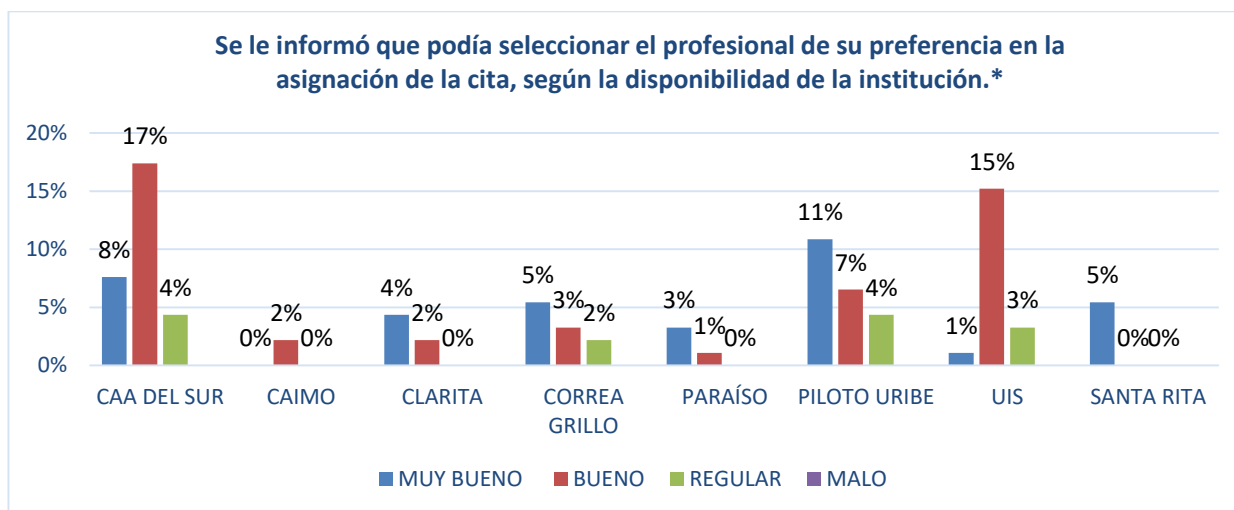
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	5%	24%	0%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	2%	4%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	8%	0%	0%
PARAÍSO	0%	4%	0%	0%
PILOTO URIBE	4%	17%	0%	0%
UIS	1%	16%	2%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	16%	82%	2%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones**. El 98% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF, El 2% están insatisfechos con la información recibida, encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

4.3.12 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	8%	17%	4%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	4%	2%	0%	0%
CORREA GRILLO	5%	3%	2%	0%
PARAÍSO	3%	1%	0%	0%
PILOTO URIBE	11%	7%	4%	0%
UIS	1%	15%	3%	0%
SANTA RITA	5%	0%	0%	0%
TOTALES	38%	48%	14%	0%

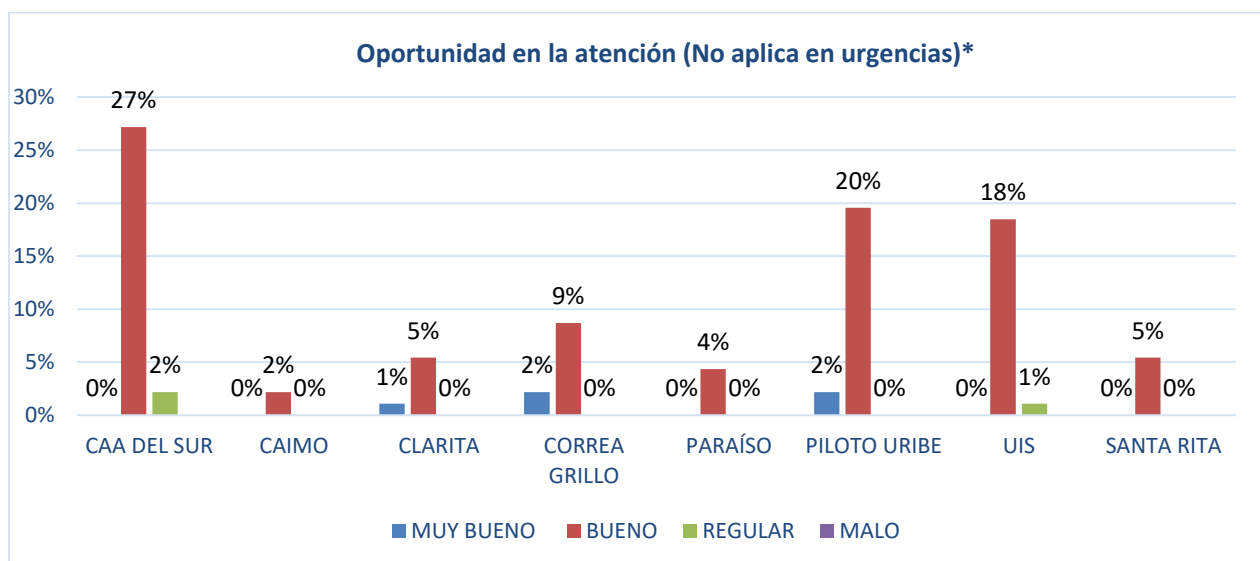


De los 92 usuarios encuestados se calificó si **se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución** donde: El 86% de los encuestados calificó que si se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia. El 14% 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 3: DERECHO A SER PRIORIZADO.

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

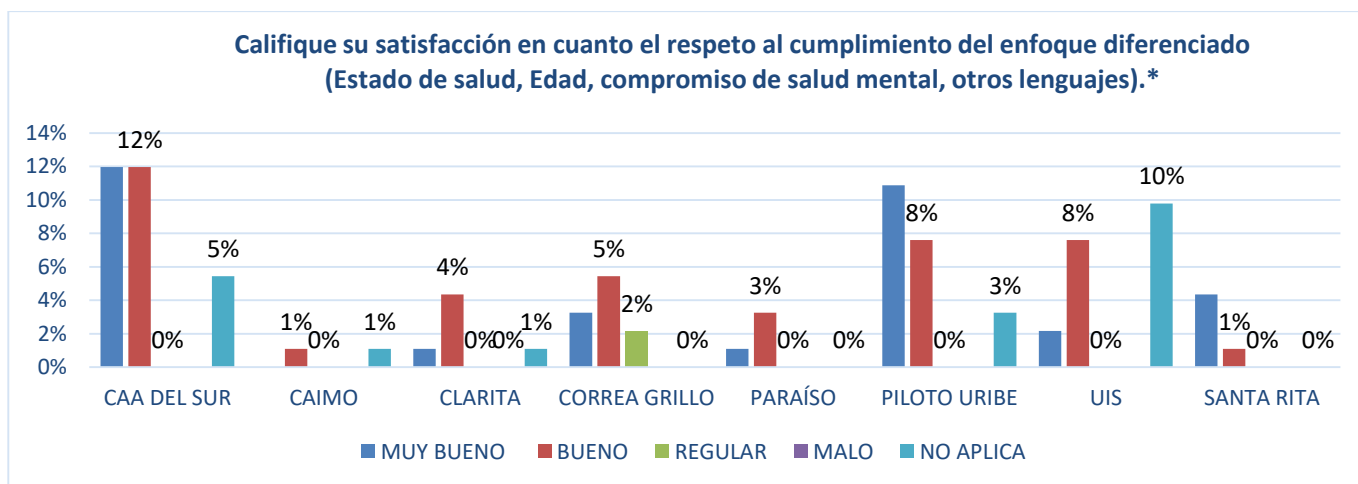
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	27%	2%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	1%	5%	0%	0%
CORREA GRILLO	2%	9%	0%	0%
PARAÍSO	0%	4%	0%	0%
PILOTO URIBE	2%	20%	0%	0%
UIS	0%	18%	1%	0%
SANTA RITA	0%	5%	0%	0%
TOTALES	5%	91%	3%	0%



De los 92 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. El 3% están regularmente insatisfechos con la oportunidad recibida en la atención; encuesta aplicada en todos los Centros de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

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

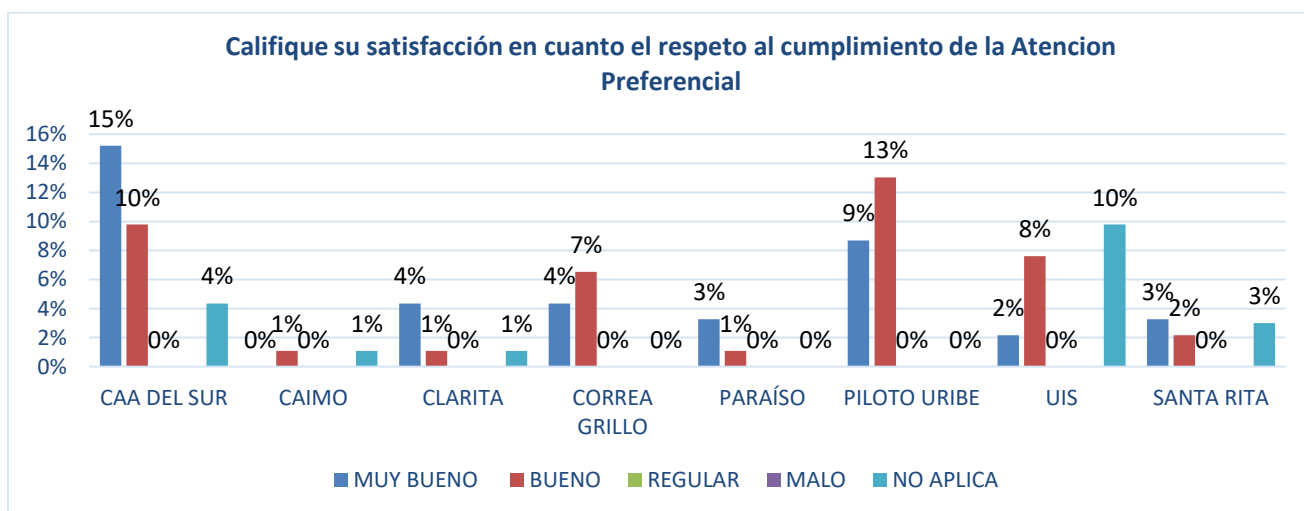
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
CAA DEL SUR	12%	12%	0%	0%	5%
CAIMO	0%	1%	0%	0%	1%
CLARITA	1%	4%	0%	0%	1%
CORREA GRILLO	3%	5%	2%	0%	0%
PARAÍSO	1%	3%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	11%	8%	0%	0%	3%
UIS	2%	8%	0%	0%	10%
SANTA RITA	4%	1%	0%	0%	0%
TOTALES	35%	42%	2%	0%	21%



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 21% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla el enfoque. El 2% están regularmente insatisfechos.; y el 77% restante están satisfechos; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

4.3.15 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	15%	10%	0%	0%	4%
CAIMO	0%	1%	0%	0%	1%
CLARITA	4%	1%	0%	0%	1%
CORREA GRILLO	4%	7%	0%	0%	0%
PARAÍSO	3%	1%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	9%	13%	0%	0%	0%
UIS	2%	8%	0%	0%	10%
SANTA RITA	3%	2%	0%	0%	3%
TOTALES	41%	42%	0%	0%	18%

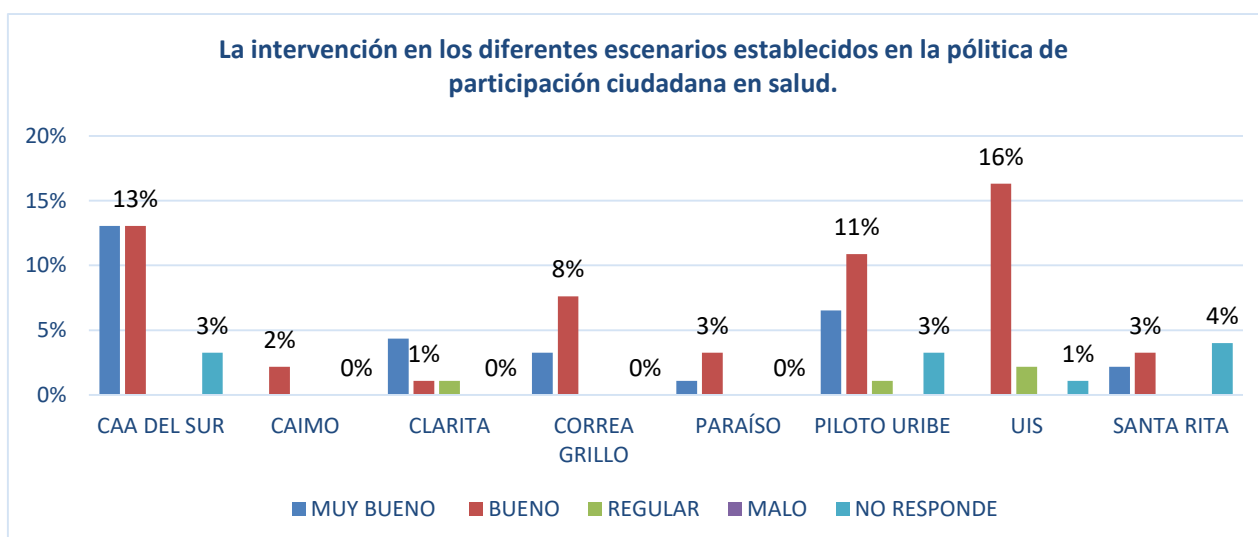


De los 92 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto al cumplimiento de la **atención preferencial**: El 84% de los encuestados calificó la atención en la atención entre muy buena y buena; y el 18% no aplica en dentro de los grupos, encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

Grupo 4: DERECHO A PARTICIPAR:

4.3.16 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.

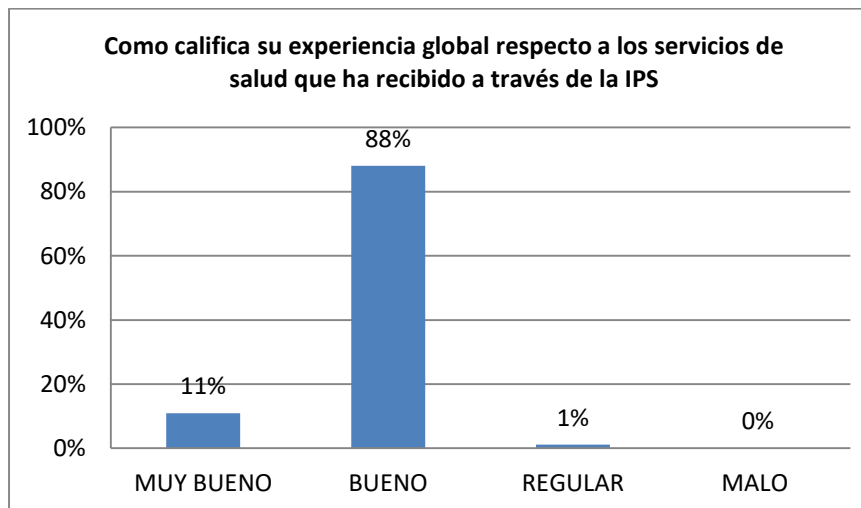
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO RESPONDE
CAA DEL SUR	13%	13%	0%	0%	3%
CAIMO	0%	2%	0%	0%	0%
CLARITA	4%	1%	1%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	8%	0%	0%	0%
PARAÍSO	1%	3%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	7%	11%	1%	0%	3%
UIS	0%	16%	2%	0%	1%
SANTA RITA	2%	3%	0%	0%	4%
TOTALES	30%	58%	4%	0%	8%



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 8% de los encuestados no califico la pregunta no tienen conocimiento, El 4% informaron que es regular la información brindada y el 88% restante saben que existen escenarios para participar como ciudadanos; encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

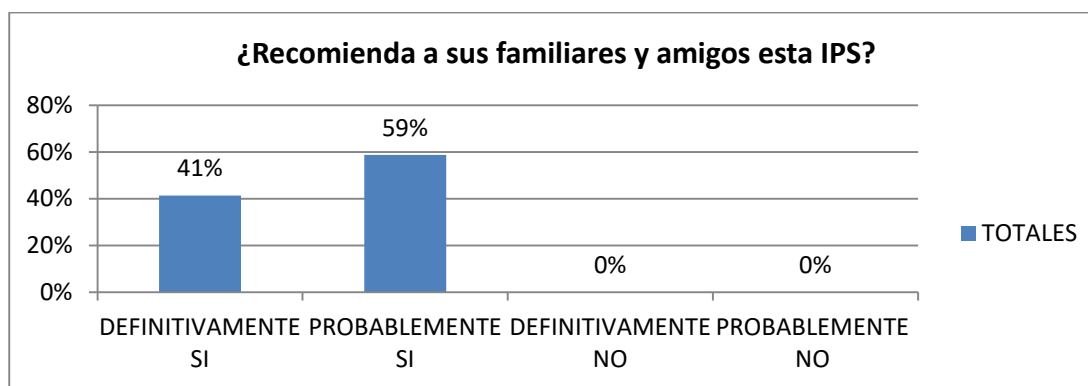
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	1%	28%	0%	0%	1	26	0	0
CAIMO	0%	2%	0%	0%	0	2	0	0
CLARITA	2%	4%	0%	0%	2	4	0	0
CORREA GRILLO	0%	11%	0%	0%	0	10	0	0
PARAÍSO	0%	4%	0%	0%	0	4	0	0
PILOTO URIBE	0%	21%	1%	0%	0	19	1	0
UIS	8%	12%	0%	0%	7	11	0	0
SANTA RITA	0%	10%	0%	0%	0	5	0	0
TOTALES	11%	88%	1%	0%	10	81	1	0



Se toman las opciones: muy buena 11% y buena 88% para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y seguido de un 1% donde los usuarios están regularmente insatisfechos. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Enfermería es de satisfacción, alcanzando un 99%.

4.3.18 ¿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	22%	8%	0%	0%
CAIMO	0%	2%	0%	0%
CLARITA	3%	3%	0%	0%
CORREA GRILLO	2%	9%	0%	0%
PARAÍSO	0%	4%	0%	0%
PILOTO URIBE	4%	17%	0%	0%
UIS	7%	13%	0%	0%
SANTA RITA	3%	2%	0%	0%
TOTALES	41%	59%	0%	0%



Podemos observar que del total de encuestados un 41% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 59%, encuesta aplicada en los centros de salud y UIS.

4.4 LABORATORIO

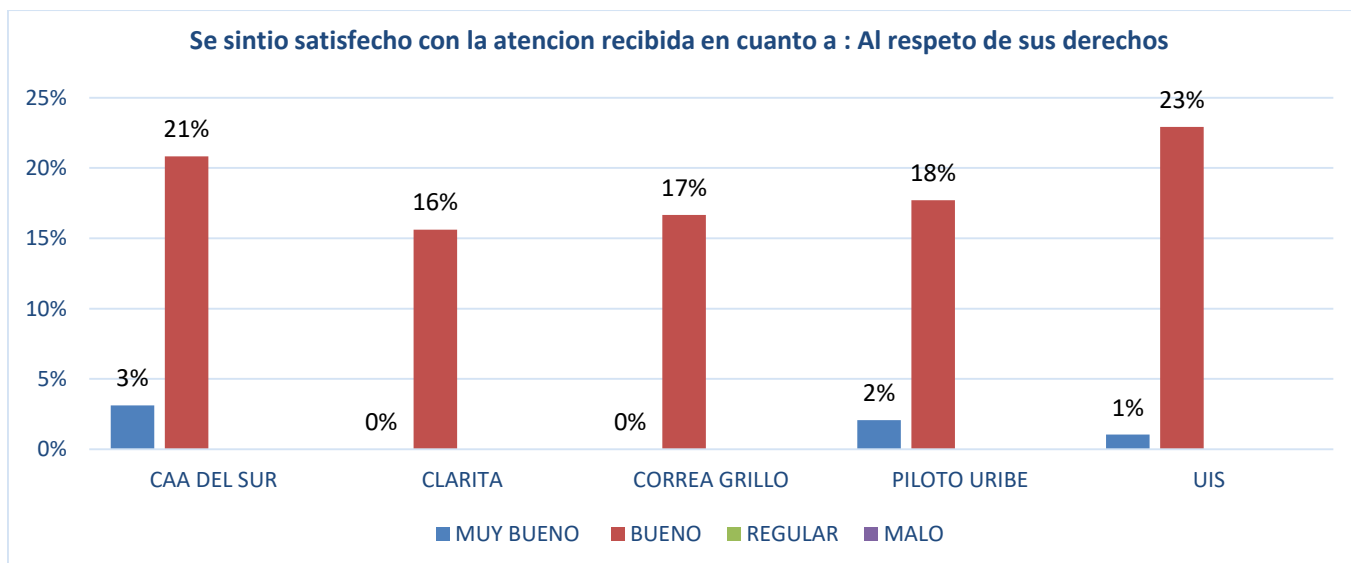
Se realizaron 96 encuestas distribuidas en todos los centros de atención así:

CENTRO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS
CAA DEL SUR	23
CLARITA	15
CORREA GRILLO	16
PILOTO URIBE	19
UIS	23
TOTAL	96

Grupo 1: DERECHO A RECIBIR:

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

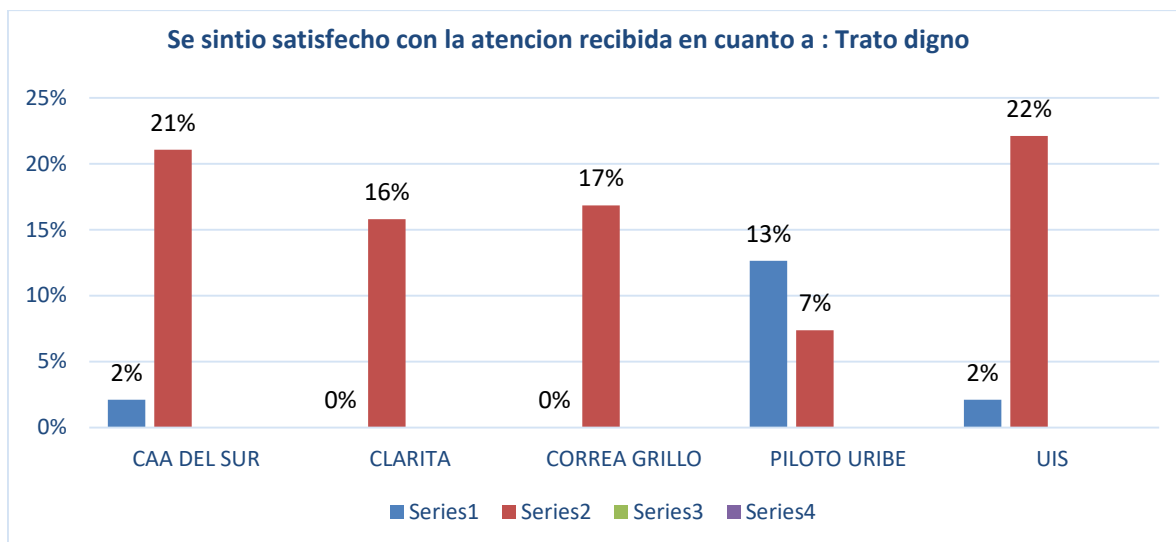
Al respeto de sus derechos	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	3%	21%	0%	0%
CLARITA	0%	16%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	17%	0%	0%
PILOTO URIBE	2%	18%	0%	0%
UIS	1%	23%	0%	0%
TOTALES	6%	94%	0%	0%



De los 96 usuarios encuestados el 100% manifestaron sentirse satisfechos con respecto a la atención recibida durante su atención en cuanto a los derechos de los pacientes, La encuesta aplicada en los Centros de Salud y UIS

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

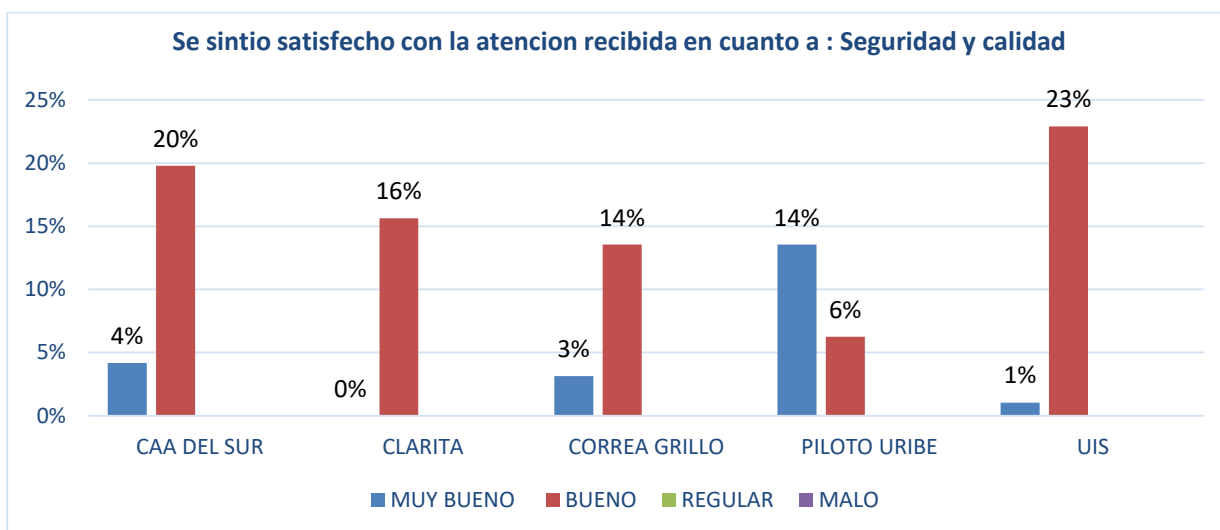
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	2%	21%	0%	0%
CLARITA	0%	16%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	17%	0%	0%
PILOTO URIBE	13%	7%	0%	0%
UIS	2%	22%	0%	0%
TOTALES	17%	83%	0%	0%



De los 96 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 Centros de Salud y UIS.

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

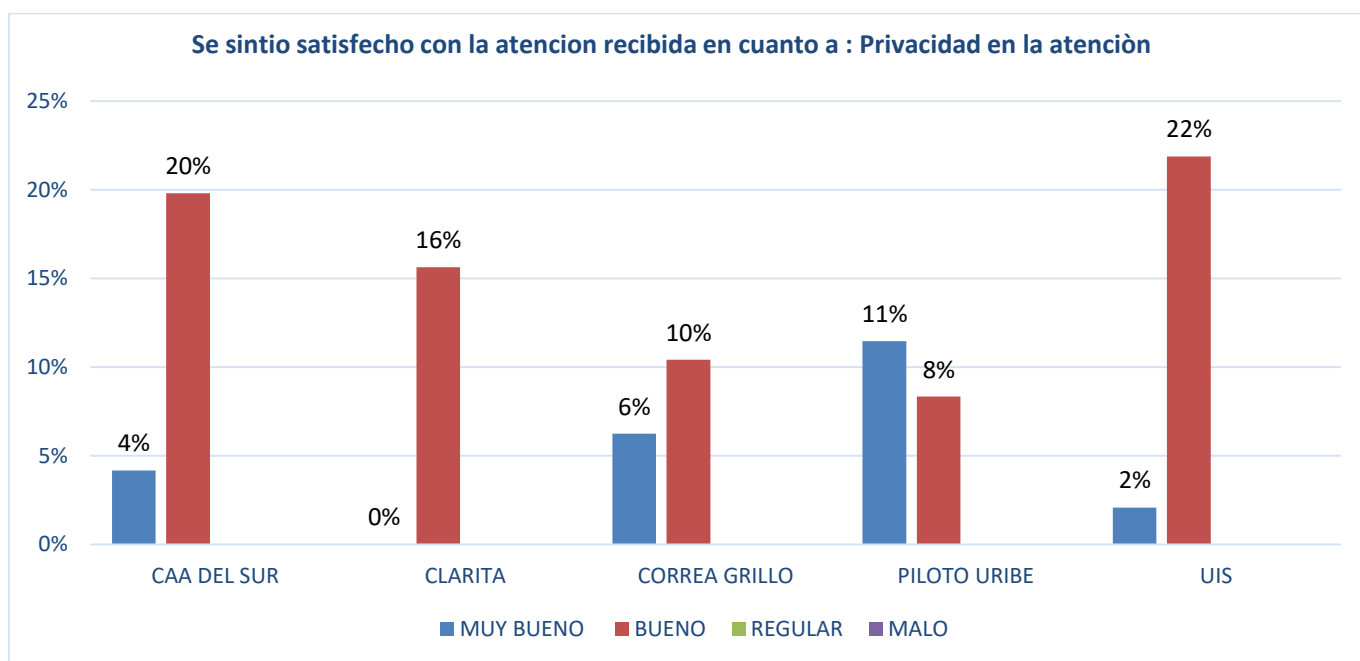
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	4%	20%	0%	0%
CLARITA	0%	16%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	14%	0%	0%
PILOTO URIBE	14%	6%	0%	0%
UIS	1%	23%	0%	0%
TOTALES	22%	78%	0%	0%



Se calificó la satisfacción con la atención recibida cuanto a: **Seguridad y calidad** a 96 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.

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

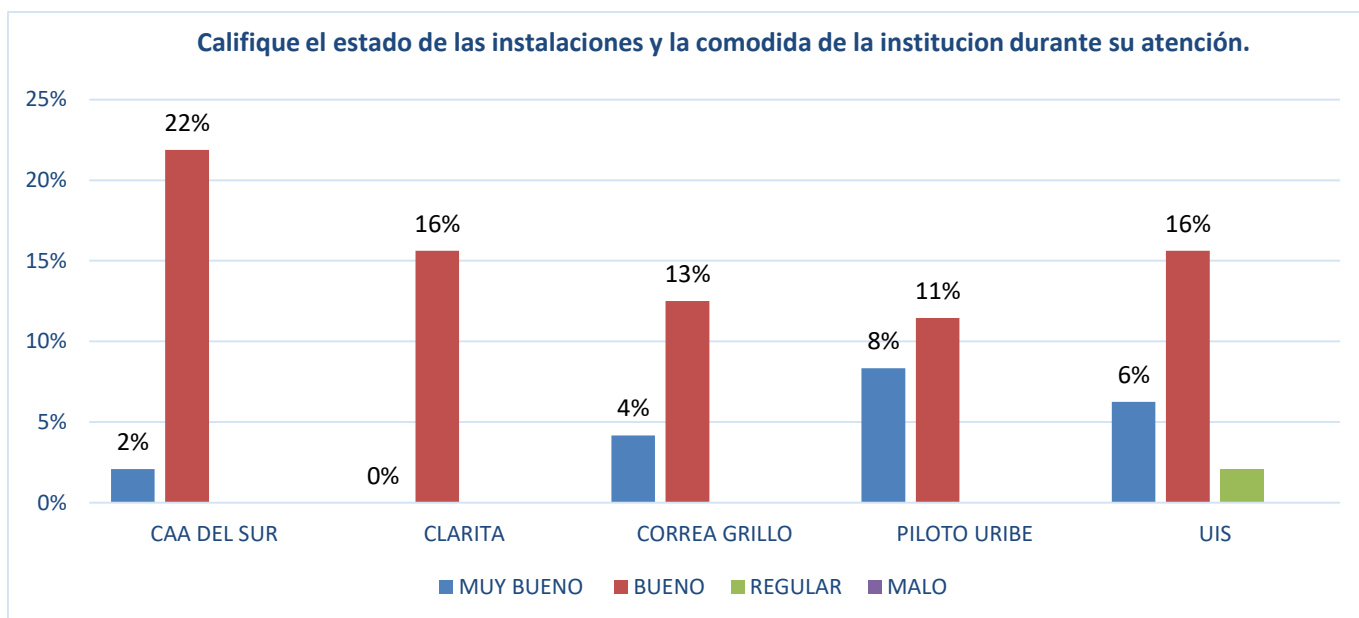
Privacidad en la Atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	4%	20%	0%	0%
CLARITA	0%	16%	0%	0%
CORREA GRILLO	6%	10%	0%	0%
PILOTO URIBE	11%	8%	0%	0%
UIS	2%	22%	0%	0%
TOTALES	24%	76%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **privacidad en la atención** 96 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 todos los Centro de Salud y UIS.

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

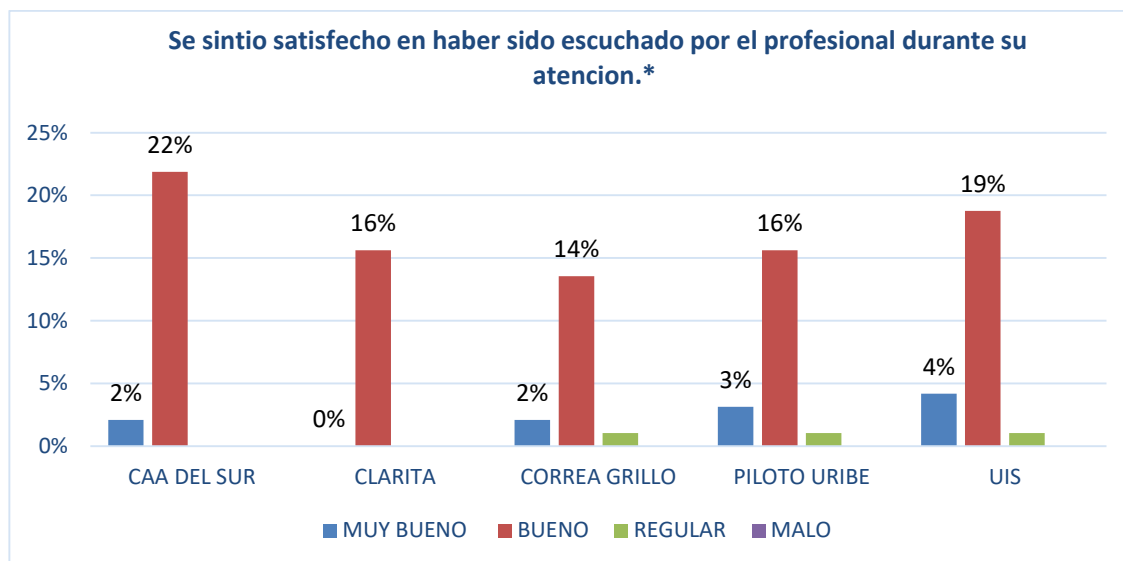
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	2%	22%	0%	0%
CLARITA	0%	16%	0%	0%
CORREA GRILLO	4%	13%	0%	0%
PILOTO URIBE	8%	11%	0%	0%
UIS	6%	16%	2%	0%
TOTALES	21%	77%	2%	0%



Con respecto a los 96 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: El 98% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones y el 2% están regularmente insatisfechos, la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

4.4.6 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
CAA DEL SUR	2%	22%	0%	0%
CLARITA	0%	16%	0%	0%
CORREA GRILLO	2%	14%	1%	0%
PILOTO URIBE	3%	16%	1%	0%
UIS	4%	19%	1%	0%
TOTALES	11%	85%	3%	0%

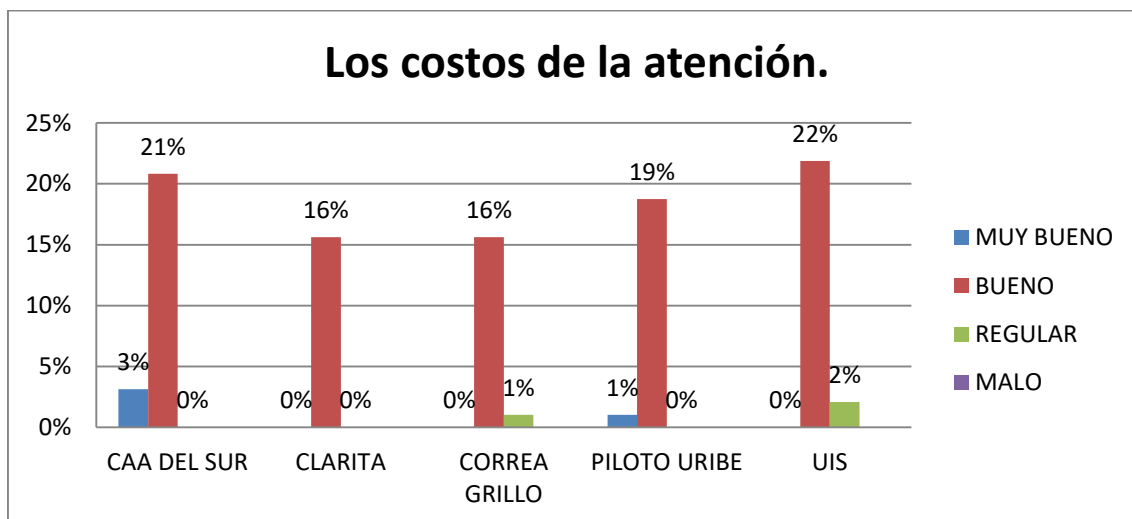


De Los 96 usuarios encuestados acerca sobre si se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención el 97 % responde satisfactoriamente entre las variables de muy bueno y bueno, el 3% restante califico en la variable regular la satisfacción de la encuesta, esta fue aplicada en los centros de salud y UIS.

Grupo 2: DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

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

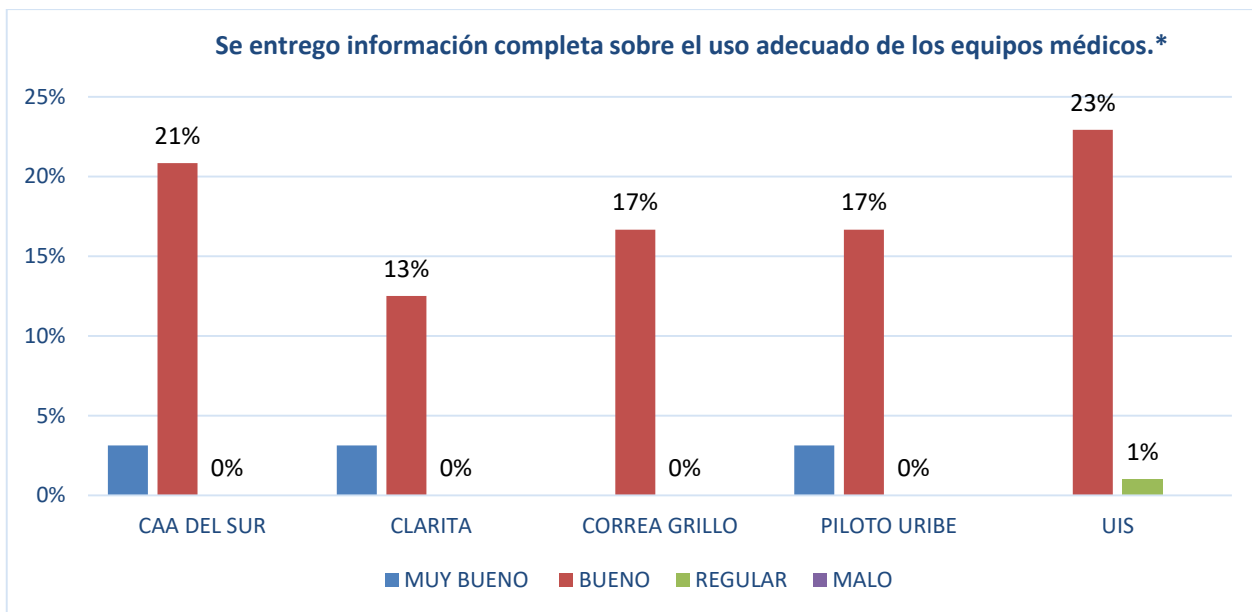
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	3%	21%	0%	0%
CLARITA	0%	16%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	16%	1%	0%
PILOTO URIBE	1%	19%	0%	0%
UIS	0%	22%	2%	0%
TOTALES	4%	93%	3%	0%



De los 96 usuarios encuestados el 3% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención. El 97% restante corresponde a usuarios quienes manifestaron satisfacción. Encuesta aplicada en la UIS y los Centros de Salud.

4.4.8 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.

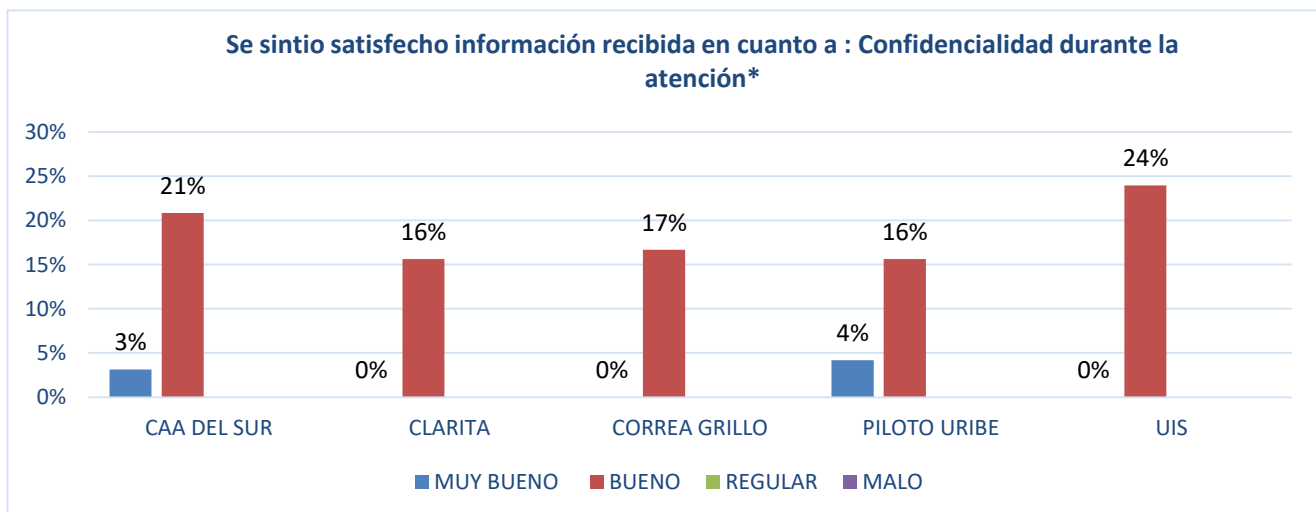
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	3%	21%	0%	0%
CLARITA	3%	13%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	17%	0%	0%
PILOTO URIBE	3%	17%	0%	0%
UIS	0%	23%	1%	0%
TOTALES	9%	90%	1%	0%



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 1% informaron que es regular la información brindada y el 99% restante están satisfechos con la información recibida; encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

4.4.9 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%	21%	0%	0%
CLARITA	0%	16%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	17%	0%	0%
PILOTO URIBE	4%	16%	0%	0%
UIS	0%	24%	0%	0%
TOTALES	7%	93%	0%	0%

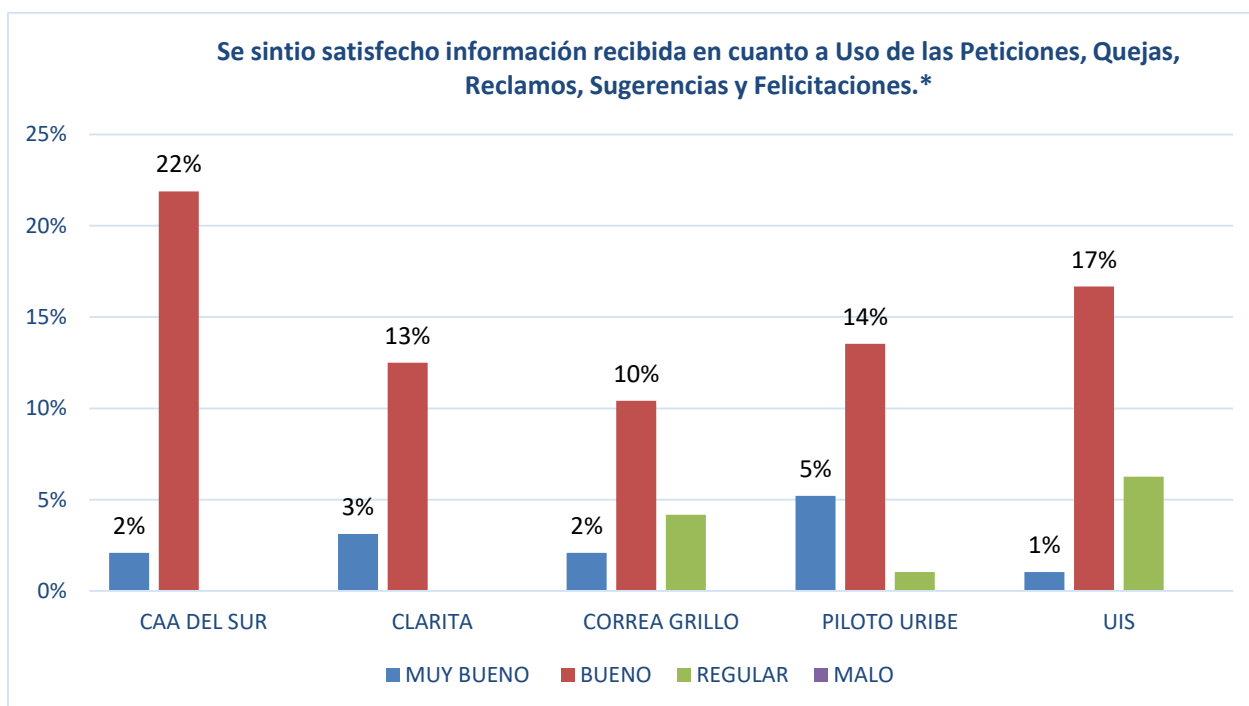


De los 96 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad durante la atención.** El 100% de los encuestados calificó la confidencialidad en la atención entre muy buena y buena; encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

4.4.10

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

Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	2%	22%	0%	0%
CLARITA	3%	13%	0%	0%
CORREA GRILLO	2%	10%	4%	0%
PILOTO URIBE	5%	14%	1%	0%
UIS	1%	17%	6%	0%
TOTALES	14%	75%	11%	0%

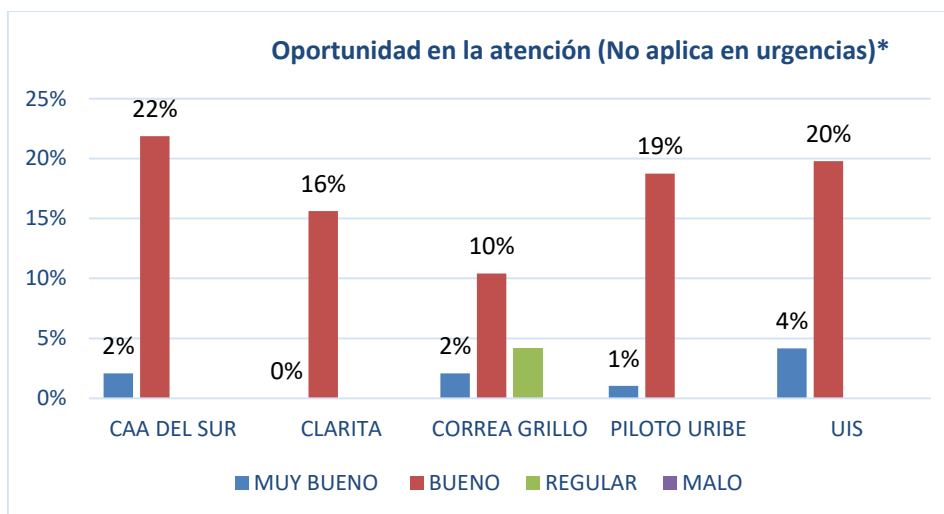


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades.** El 89% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF, el 11% restante esta regularmente satisfecho; encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

Grupo 3: DERECHO A SER PRIORIZADO.

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

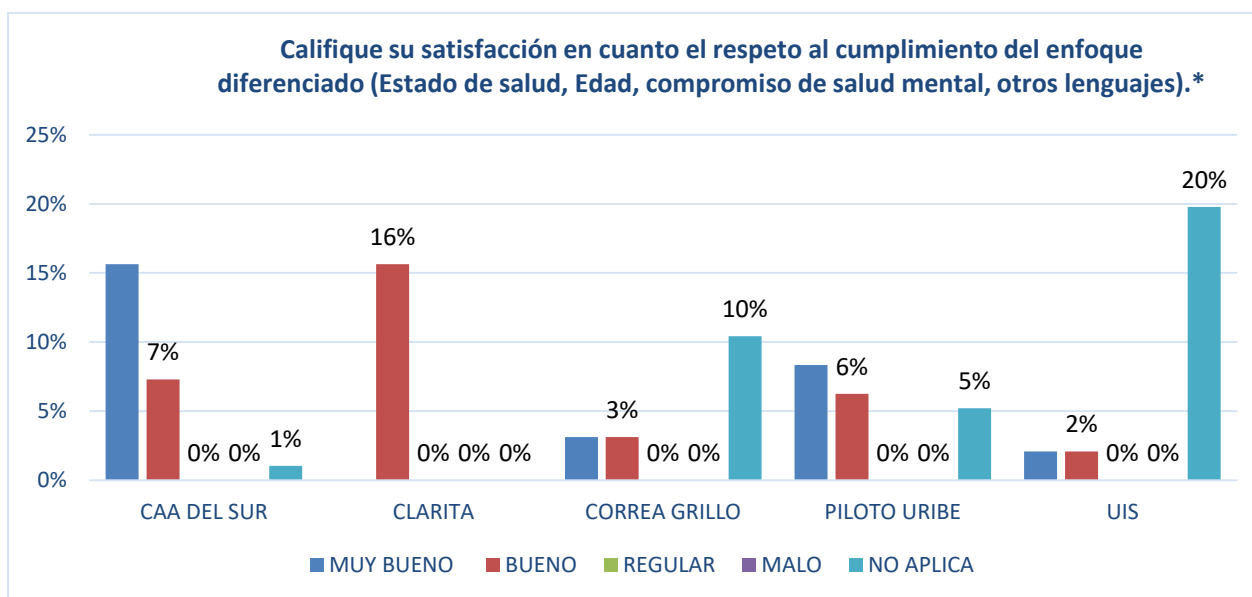
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	2%	22%	0%	0%
CLARITA	0%	16%	0%	0%
CORREA GRILLO	2%	10%	4%	0%
PILOTO URIBE	1%	19%	0%	0%
UIS	4%	20%	0%	0%
TOTALES	9%	86%	4%	0%



De los 96 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 96% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena; y el 4% están insatisfechos, encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

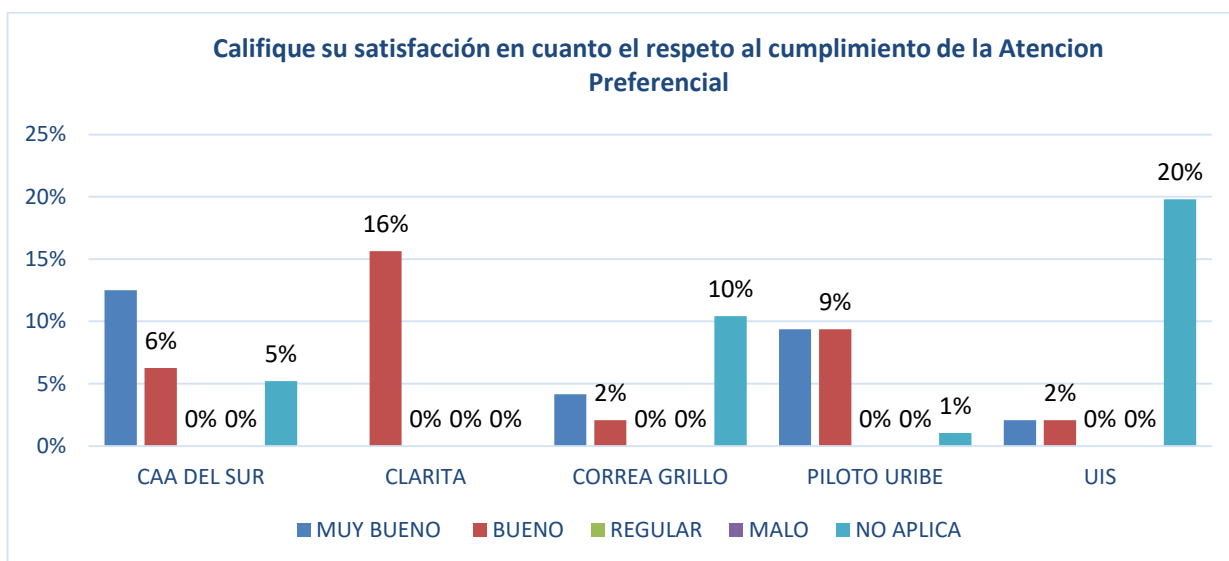
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
CAA DEL SUR	16%	7%	0%	0%	1%
CLARITA	0%	16%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	3%	0%	0%	10%
PILOTO URIBE	8%	6%	0%	0%	5%
UIS	2%	2%	0%	0%	20%
TOTALES	29%	34%	0%	0%	36%



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 36% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla el enfoque; y el 64% restante están satisfechos en cuanto al cumplimiento del enfoque diferenciado; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

4.4.13 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
CAA DEL SUR	13%	6%	0%	0%	5%
CLARITA	0%	16%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	4%	2%	0%	0%	10%
PILOTO URIBE	9%	9%	0%	0%	1%
UIS	2%	2%	0%	0%	20%
TOTALES	28%	35%	0%	0%	36%

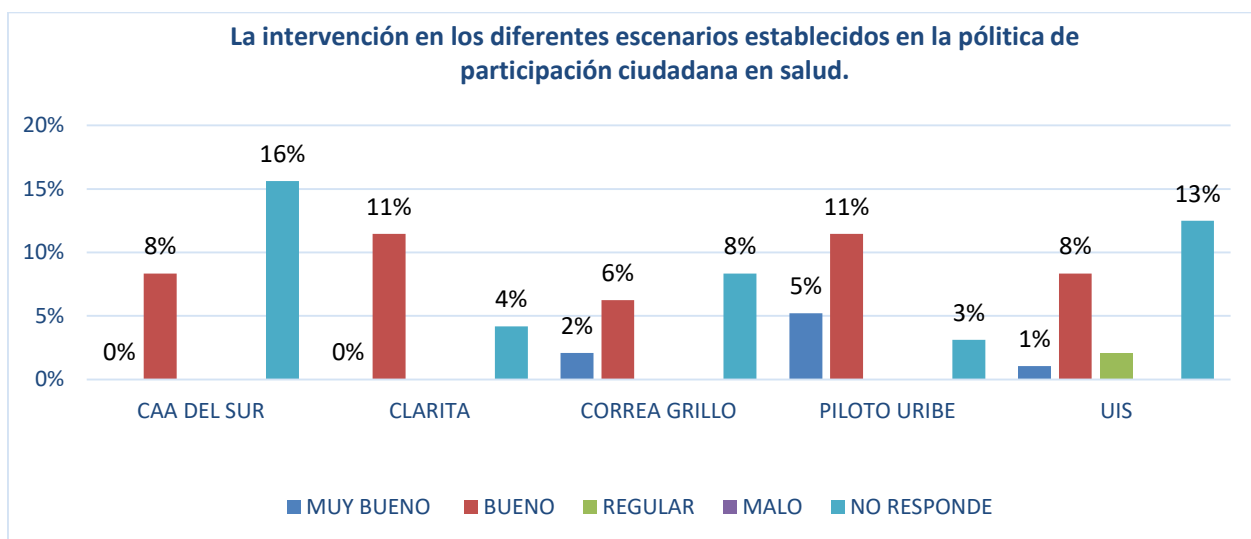


De los 96 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 36% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla la atención preferencial.; y por último el 64% restante están satisfechos; la encuesta fue aplicada en todos los Centros de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

Grupo 4: DERECHO A PARTICIPAR:

4.4.14 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	0%	8%	0%	0%	16%
CLARITA	0%	11%	0%	0%	4%
CORREA GRILLO	2%	6%	0%	0%	8%
PILOTO URIBE	5%	11%	0%	0%	3%
UIS	1%	8%	2%	0%	13%
TOTALES	8%	46%	2%	0%	44%



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 44% de los encuestados manifestó no responder ya que no tienen conocimiento del tema y el 54% saben que existen escenarios para participar como ciudadanos; y el 2% se encuentran entre las variables malo y regular, encuesta aplicada en todos los Centro de Salud y UIS.

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

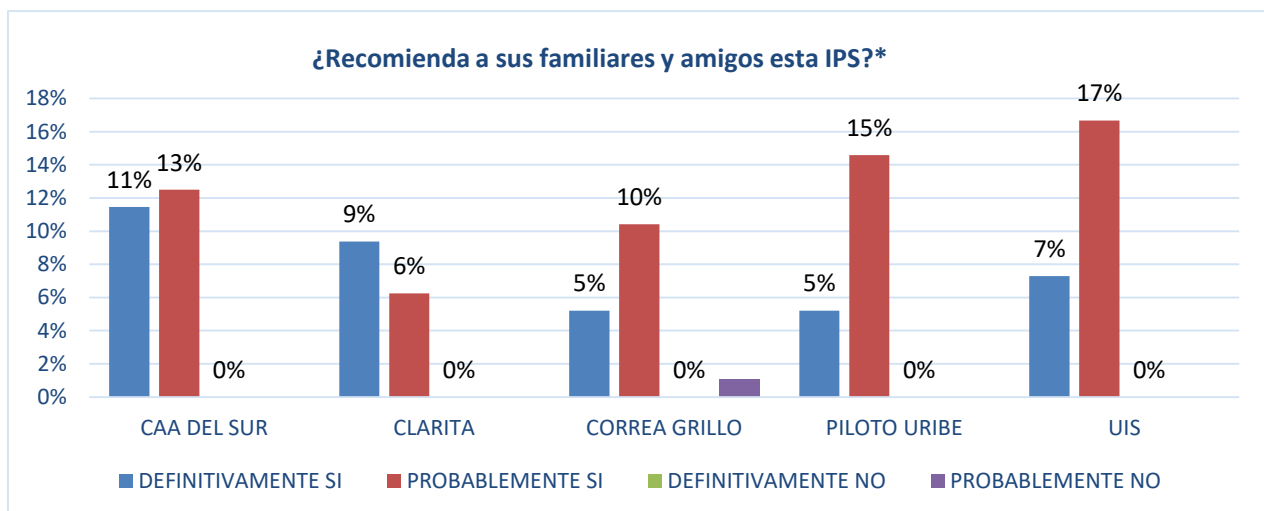
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
	CAA DEL SUR	0%	23%	1%	0%	0	22	1
CLARITA	0%	16%	0%	0%	0	15	0	0
CORREA GRILLO	2%	14%	1%	0%	2	13	1	0
PILOTO URIBE	1%	19%	0%	0%	1	18	0	0
UIS	5%	18%	1%	0%	5	17	1	0
TOTALES	8%	89%	3%	0%	8	85	3	0



Se toman las opciones: muy buena (8%) y buena (89%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y un 3% restante donde esta regularmente satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de laboratorio se midió la satisfacción, alcanzando un 97%.

4.4.16 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CAA DEL SUR	11%	13%	0%	0%
CLARITA	9%	6%	0%	0%
CORREA GRILLO	5%	10%	0%	1%
PILOTO URIBE	5%	15%	0%	0%
UIS	7%	17%	0%	0%
TOTALES	39%	60%	0%	1%



Podemos observar que del total de encuestados un 39% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 60% refiere que probablemente sí recomendarían la I.P.S. y un 1% probablemente no.

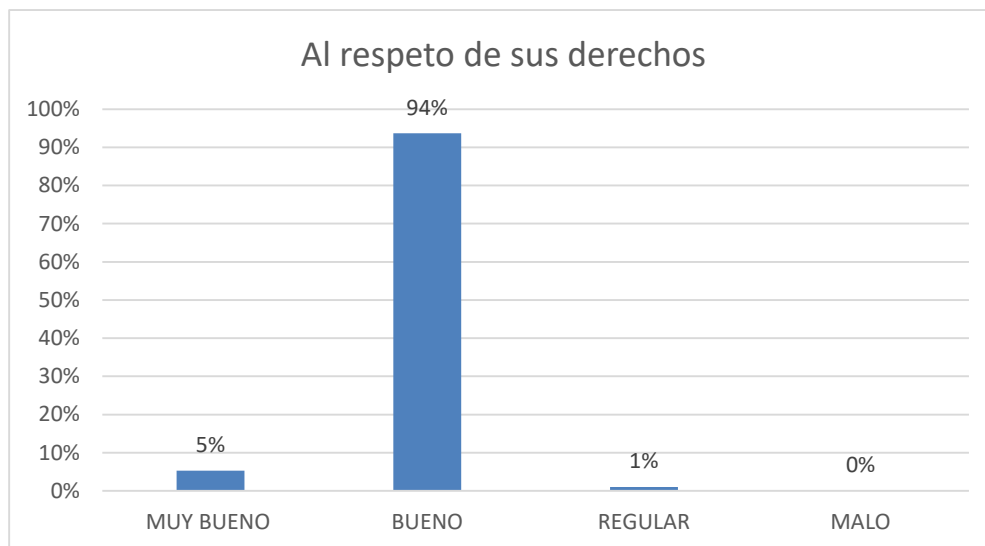
4.5 FARMACIA

Se realizaron 95 encuestas distribuidas en todos los centros de atención así:

CENTRO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS
UIS	95
TOTAL	95

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

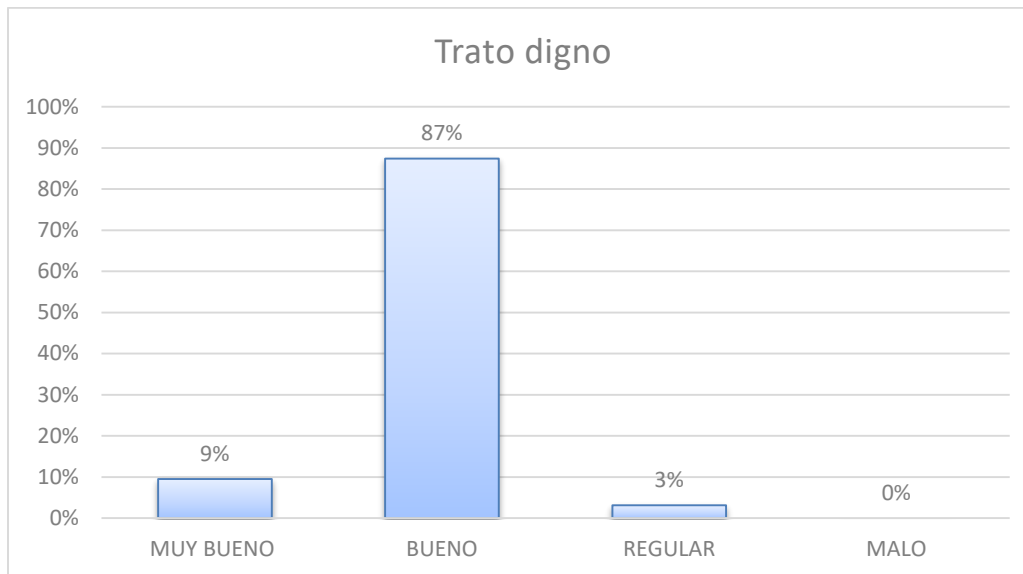
Al respeto de sus derechos	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	5%	94%	1%	0%
TOTALES	5%	94%	1%	0%



De los 95 usuarios encuestados el 99% manifestaron sentirse satisfechos con respecto a la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a los derechos de los pacientes, el 1% restante se encuentra entre las variables regular y malo encuesta aplicada en los Centros de Salud y UIS.

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

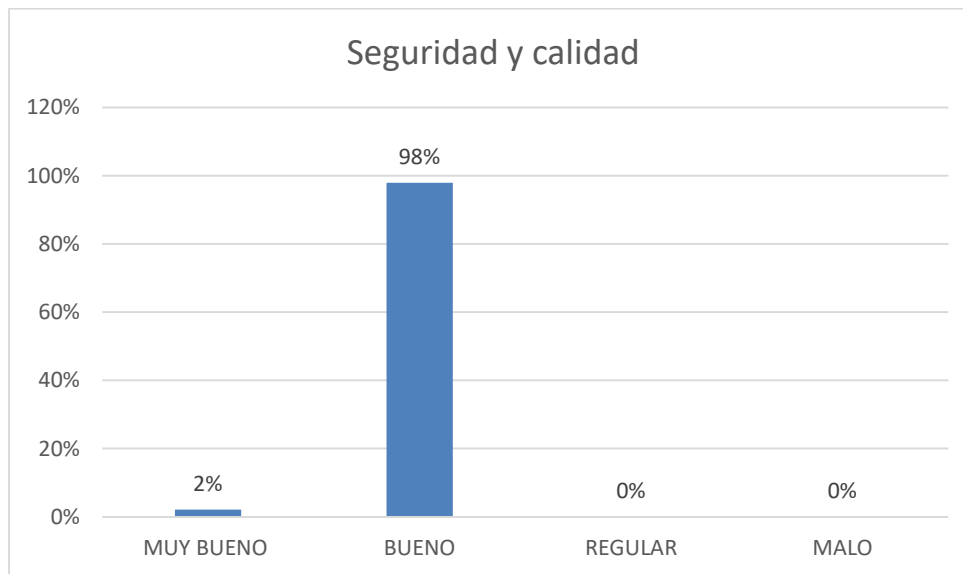
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	9%	87%	3%	0%
TOTALES	9%	87%	3%	0%



De los 95 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 entre las variables muy buena y buena el 3% restante está regularmente satisfecho, la encuesta fue aplicada en la UIS.

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

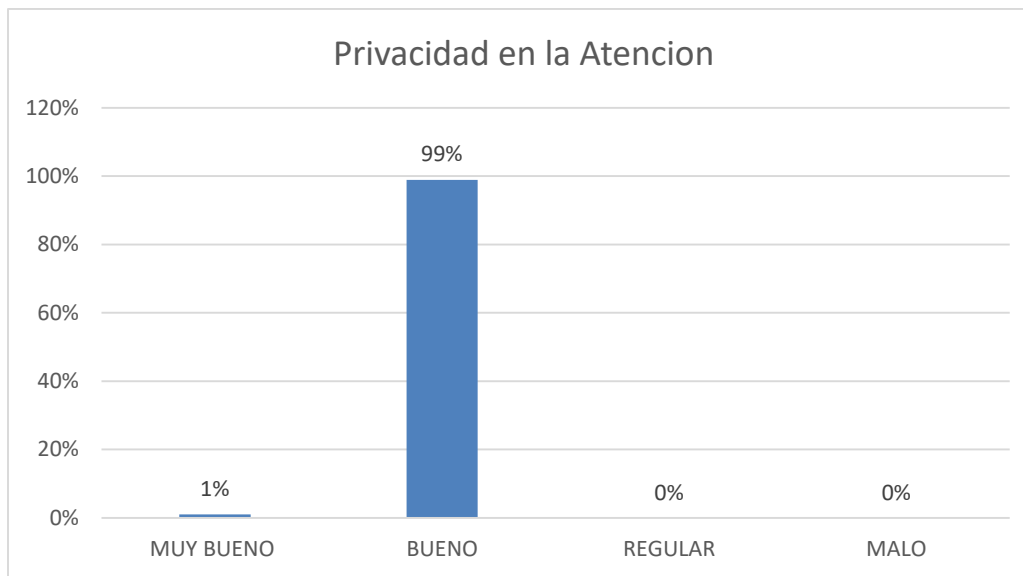
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	2%	98%	0%	0%
TOTALES	2%	98%	0%	0%



Se calificó si recibió atención bajo **Seguridad y calidad del paciente** a 95 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.

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

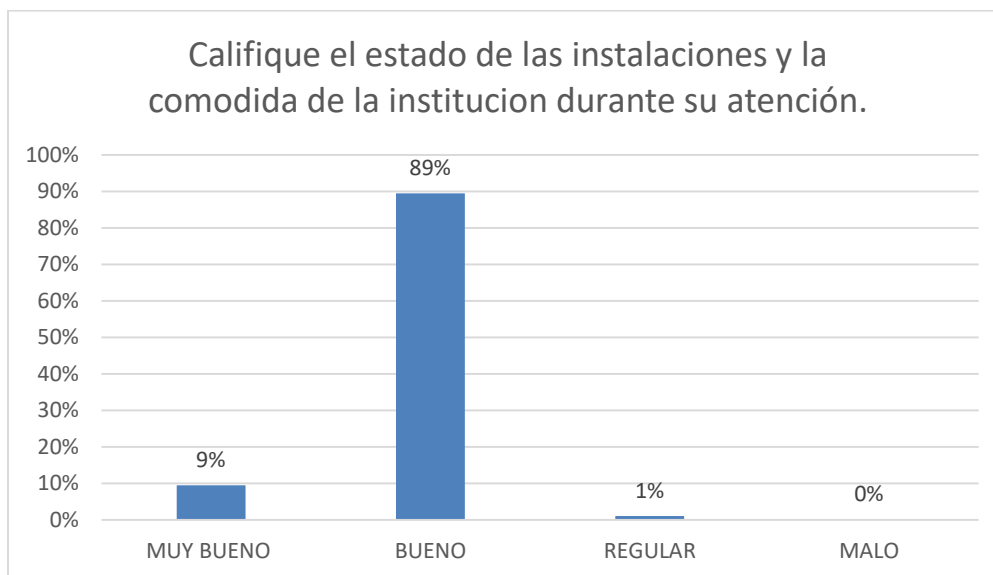
Privacidad en la Atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	1%	99%	0%	0%
TOTALES	1%	99%	0%	0%



Se calificó recibió la atención bajo el derecho de la: **privacidad en la atención** a 95 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.

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

Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	9%	89%	1%	0%
TOTALES	9%	89%	1%	0%



Se calificó la satisfacción en cuanto a si fue escuchado por el profesional durante la atención: El 99% de los encuestados califico que se sintió satisfecho, el 1% restante esta regularmente satisfechos, en la atención recibida fue muy buena y buena, la encuesta fue aplicada en la UIS.

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

Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	1%	95%	4%	0%
TOTALES	1%	95%	4%	0%

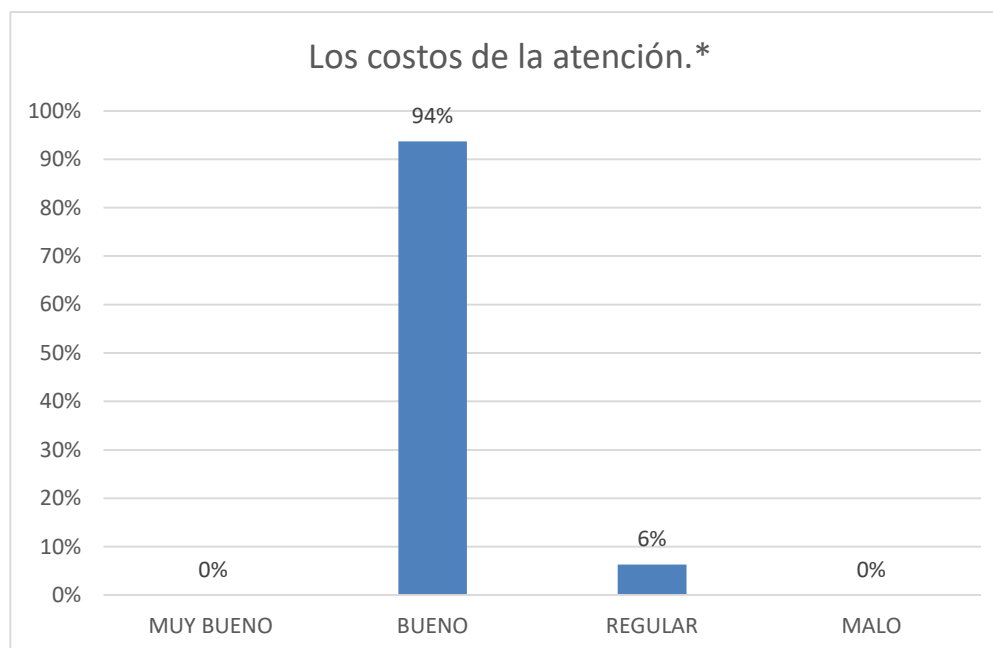


Con respecto a los 95 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: El 96% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones; y el 4% restante califico regular la encuesta fue aplicada en la UIS.

Grupo 2: DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

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

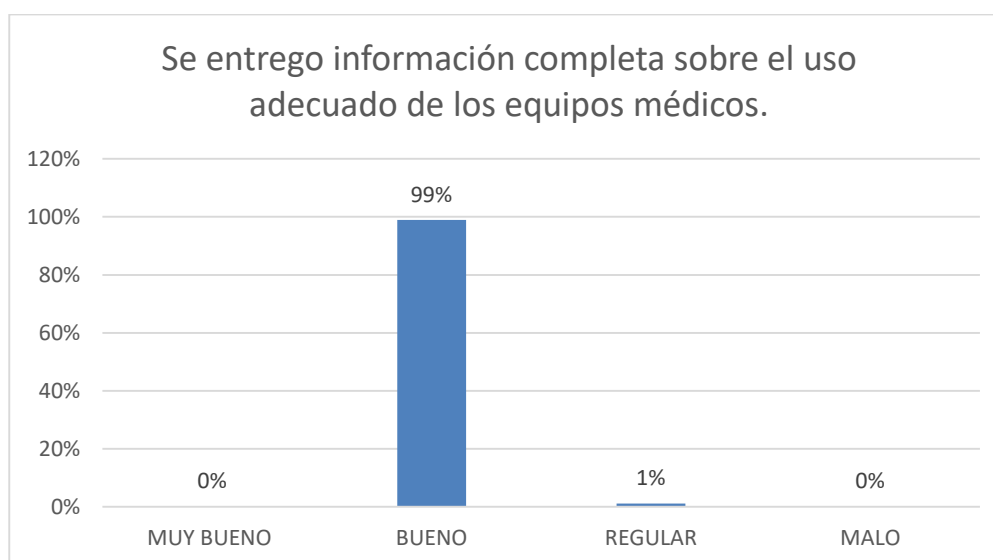
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	0%	94%	6%	0%
TOTALES	0%	94%	6%	0%



De los 95 usuarios encuestados el 6% están regularmente insatisfechos con la información sobre los costos de la atención. El 94% restante corresponde a usuarios quienes manifestaron satisfacción. La encuesta fue aplicada en la UIS.

4.5.8 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.

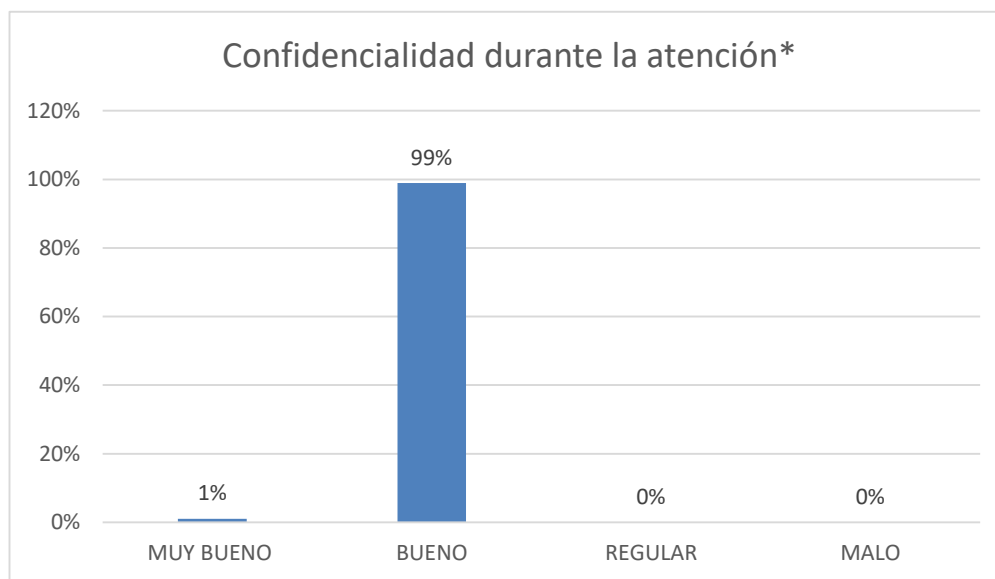
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	0%	99%	1%	0%
TOTALES	0%	99%	1%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos**, El 1% informaron que es regular la información brindada y el 99% restante están satisfechos con la información recibida; encuesta aplicada en la UIS.

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

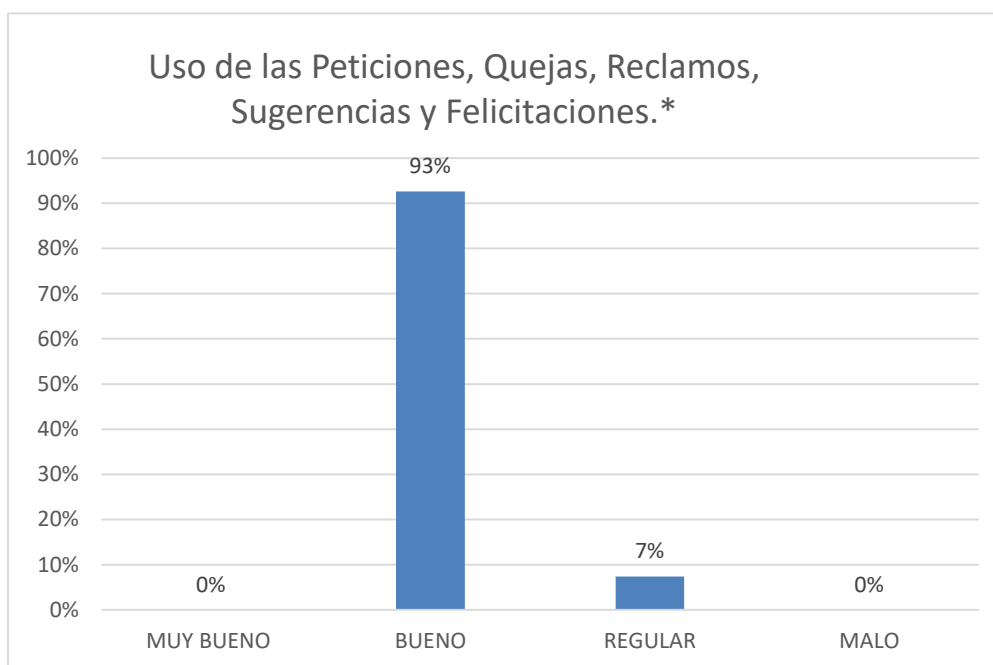
Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	1%	99%	0%	0%
TOTALES	1%	99%	0%	0%



De los 95 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad durante la atención**. El 100% de los encuestados calificó la confidencialidad en la atención entre muy buena y buena, encuesta aplicada la UIS.

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

Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	0%	93%	7%	0%
TOTALES	0%	93%	7%	0%

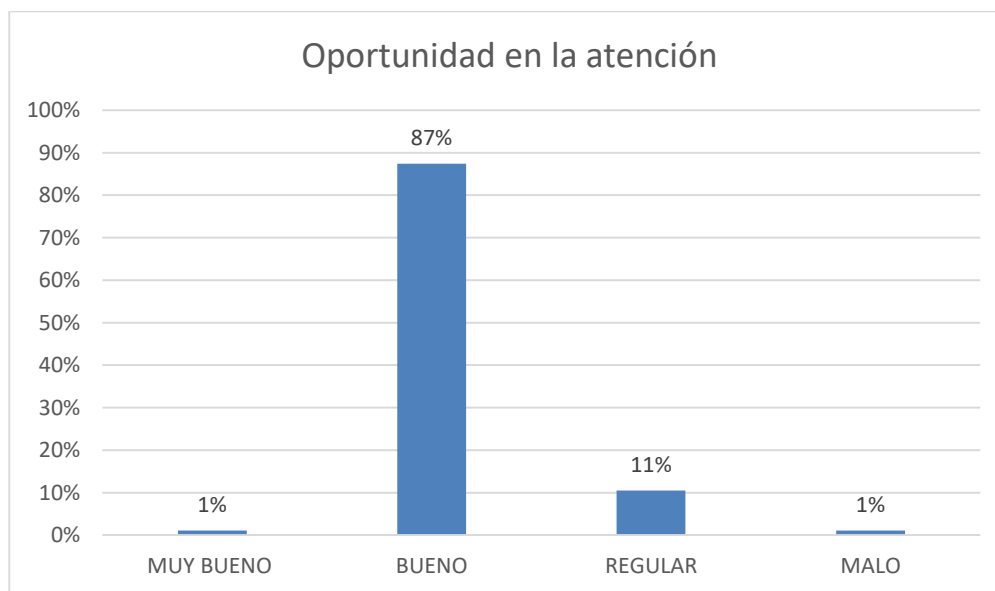


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades.** El 93% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF, el 7% restante corresponde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

Grupo 3: DERECHO A SER PRIORIZADO

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

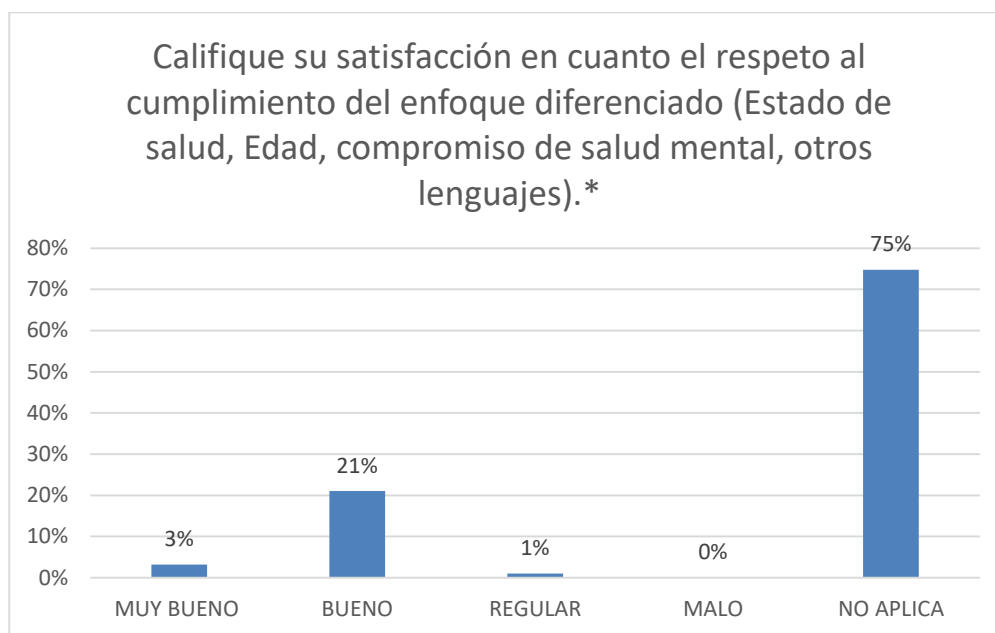
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	1%	87%	11%	1%
TOTALES	1%	87%	11%	1%



De los 95 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 88% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena; y el 12% calificó entre las variables regulares y malas. La encuesta aplicada en la UIS.

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

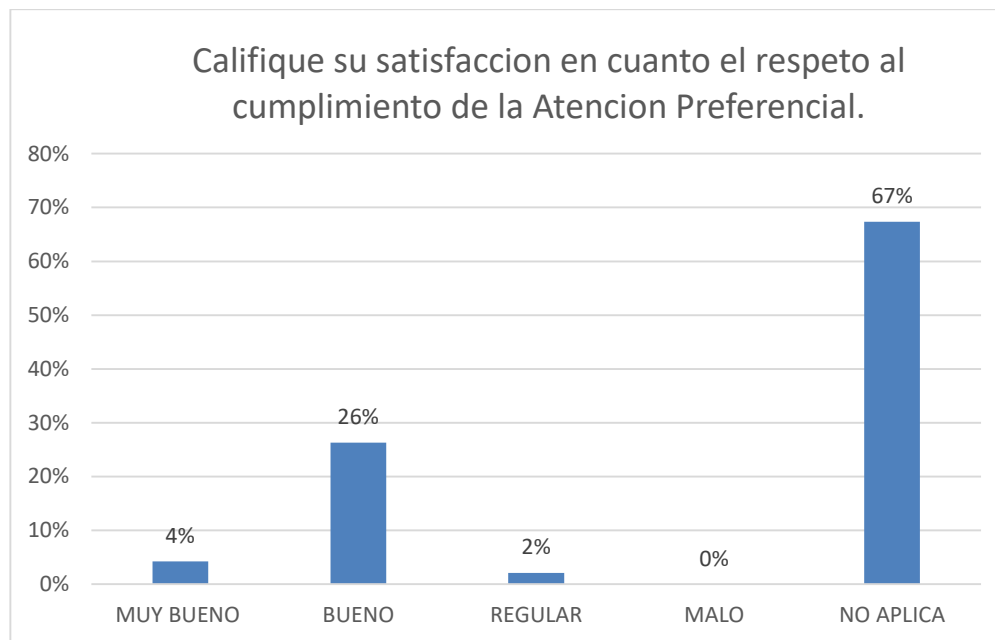
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	3%	21%	1%	0%	75%
TOTALES	3%	21%	1%	0%	75%



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 75% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla el enfoque y el 24% restante están satisfechos en cuanto al cumplimiento del enfoque diferenciado; el 1% restante están regularmente satisfechos; la encuesta fue aplicada en la UIS.

4.5.13 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	4%	26%	2%	0%	67%
TOTALES	4%	26%	2%	0%	67%

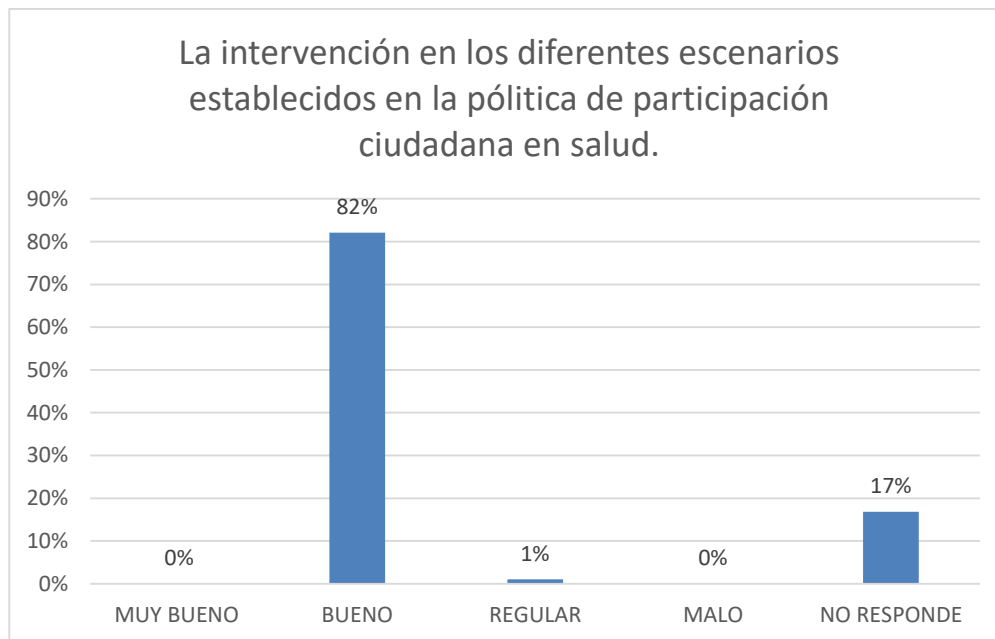


De 95 usuarios encuestados sobre la satisfacción en cuanto al cumplimiento de la atención preferencial: El 30% refieren que están satisfechos, el 2% están regularmente insatisfechos. El 67% restante no aplica no está dentro de las categorías; Encuesta aplicada en la UIS.

Grupo 4: DERECHO A PARTICIPAR:

4.5.14 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.

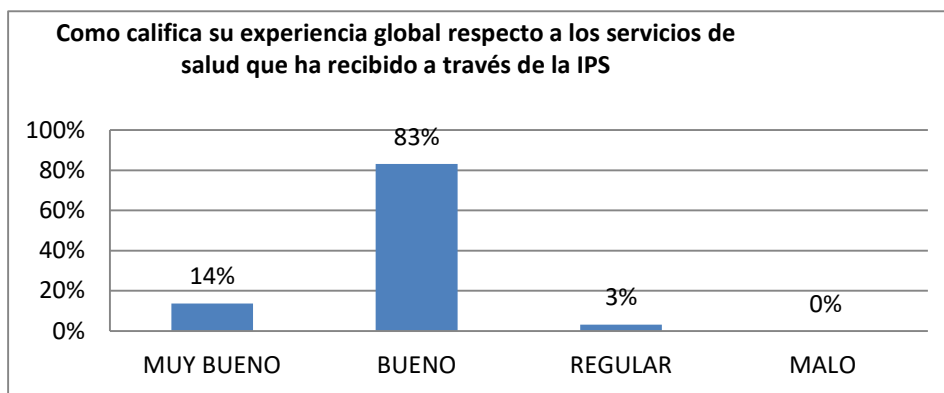
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO RESPONDE
UIS	0%	82%	1%	0%	17%
TOTALES	0%	82%	1%	0%	17%



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 17% no responde la pregunta no tiene conocimiento acerca del tema para calificarlo y el 82% saben que existen escenarios para participar como ciudadanos; el 1% restante la califico entre las variables malo y regular, la encuesta fue aplicada en la UIS.

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

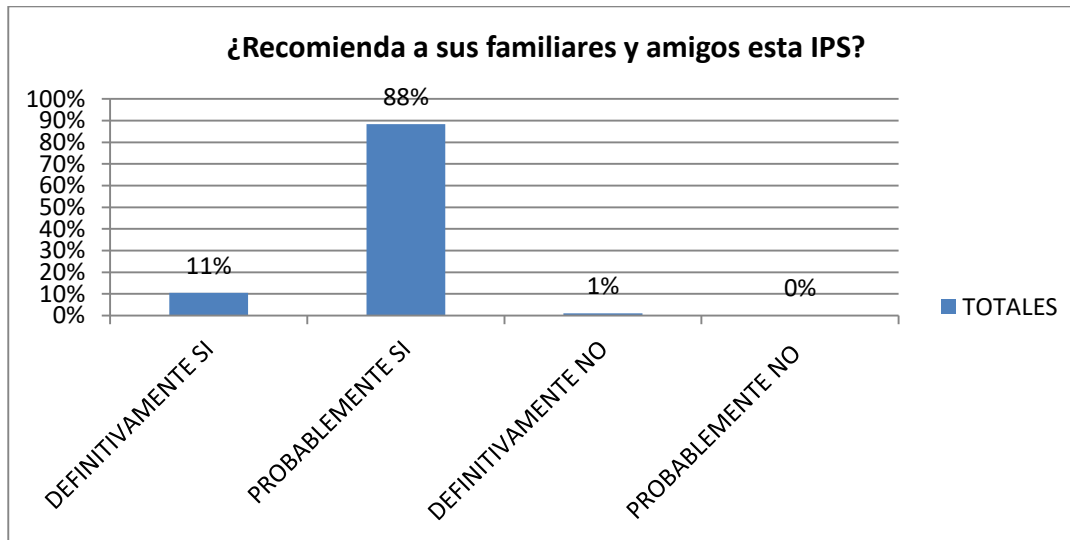
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	14%	83%	3%	0%	13	79	3	0
TOTALES	14%	83%	3%	0%	13	79	3	0



Se toman las opciones: muy buena (14%) y buena (83%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y un 3% donde expresa que están regularmente satisfechos. La percepción general con la I.P.S en el servicio de farmacia se midió la satisfacción, alcanzando un 97%.

4.5.16 ¿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	11%	88%	1%	0%
TOTALES	11%	88%	1%	0%



Podemos observar que del total de encuestados un 11% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S.; 88% refiere que probablemente sí recomendarían la I.P.S. y por ultimo un 1% restante que definitivamente no recomendaría a familiares y amigos esta I.P.S.

4.6 URGENCIAS

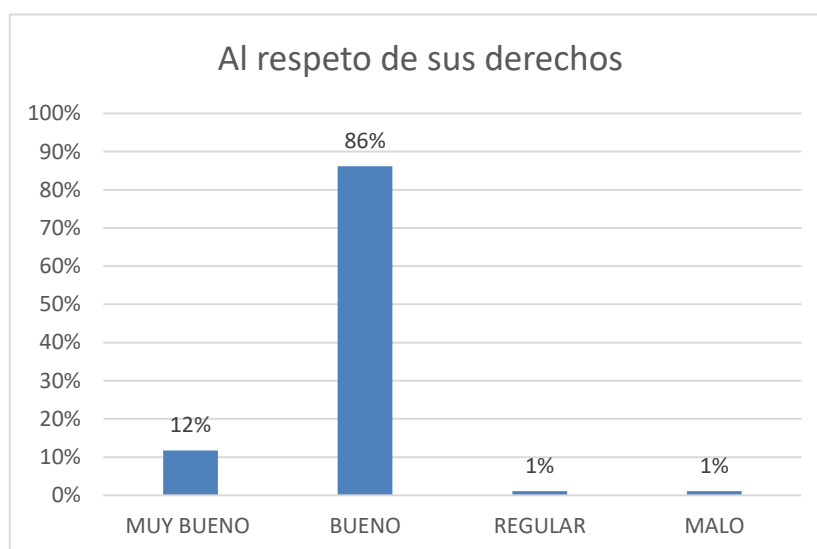
Se realizaron 94 encuestas distribuidas en todos los centros de atención así:

CENTRO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS
UIS	94
TOTAL	94

Grupo 1: DERECHO A RECIBIR:

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

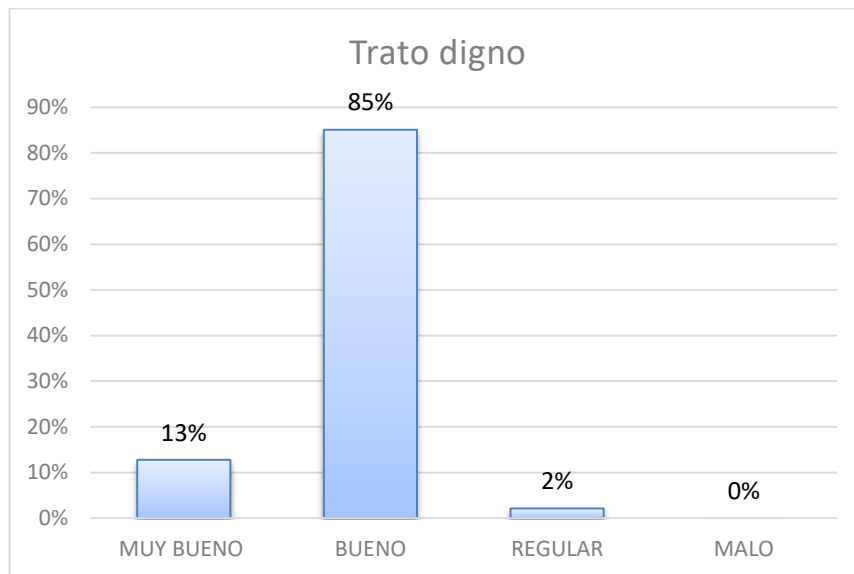
Al respeto de sus derechos	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	12%	86%	1%	1%
TOTALES	12%	86%	1%	1%



De los 94 usuarios encuestados en el servicio de Urgencias el 98% informaron insatisfacción con la Información no recibida en la UIS por el servicio de urgencias con respecto a la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto al respeto de sus derechos. El 2% restante están insatisfechos.

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

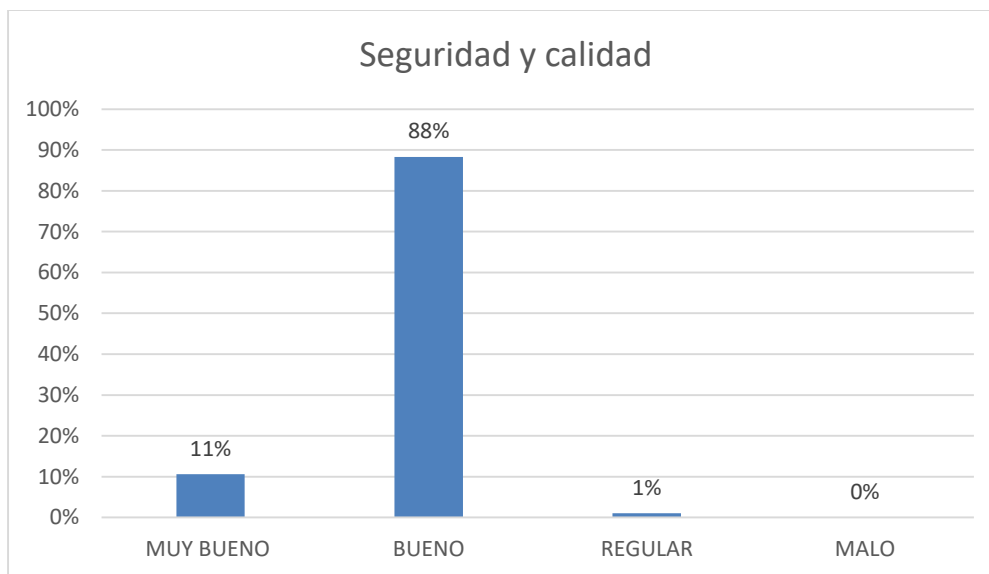
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	13%	85%	2%	0%
TOTALES	13%	85%	2%	0%



De los 94 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Trato digno**. El 98% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno; el 2% restante la calificó como regular. La encuesta fue aplicada en el servicio de urgencias en la Unidad Intermedia del Sur.

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

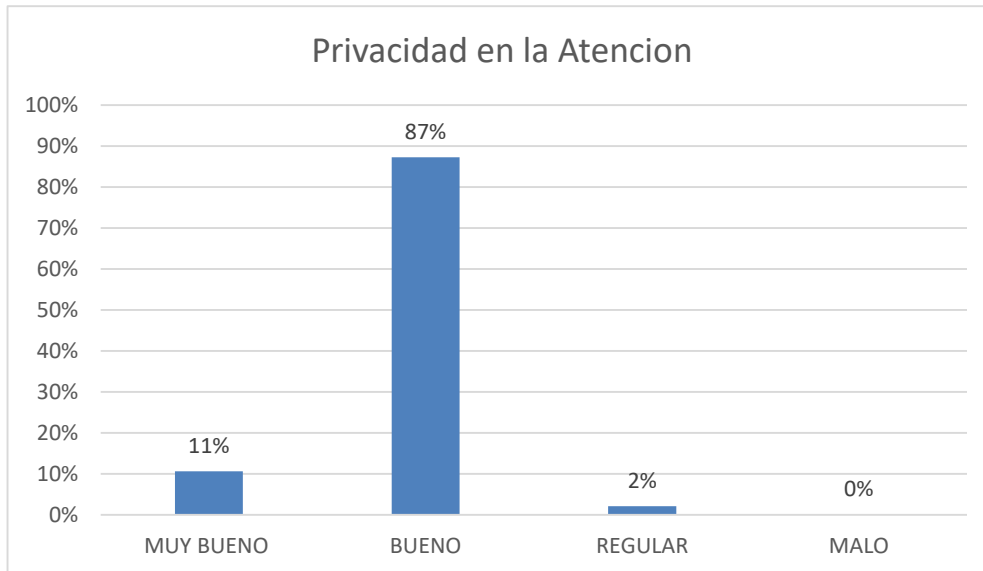
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	11%	88%	1%	0%
TOTALES	11%	88%	1%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad del paciente** a 94 usuarios encuestados donde: El 99% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura; 1% restante corresponden a las variables regular y malo la encuesta fue aplicada en el servicio de urgencias de la Unidad Intermedia del Sur.

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

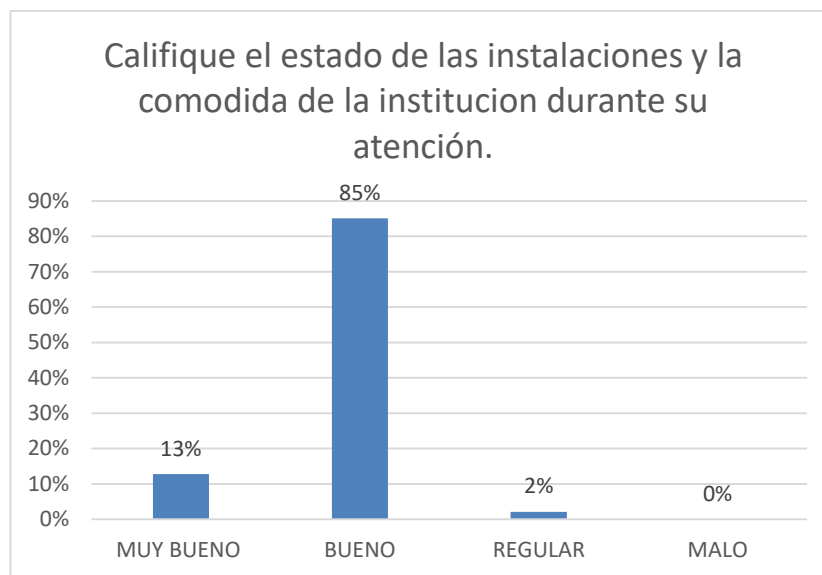
Privacidad en la Atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	11%	87%	2%	0%
TOTALES	11%	87%	2%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **privacidad en la atención** 94 usuarios encuestados donde: El 99% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena; el 1% restante está insatisfecho, la encuesta fue aplicada en la Unidad intermedia del Sur.

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

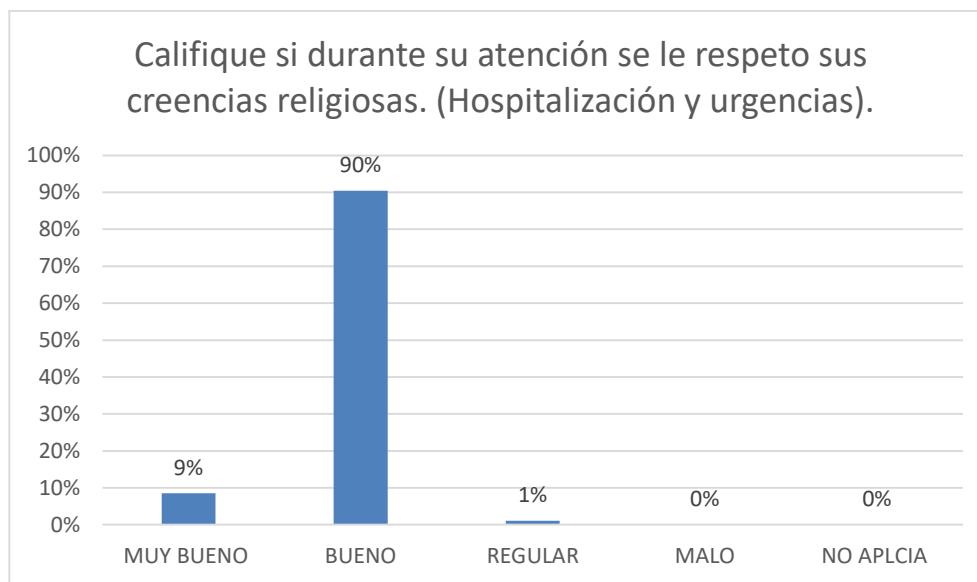
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	13%	85%	2%	0%
TOTALES	13%	85%	2%	0%



Con respecto a los 94 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: El 98% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones. El 2% de los usuarios encuestados informan que las instalaciones están de forma regular, la encuesta fue aplicada en el la Unidad Intermedia del Sur.

4.6.6 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	9%	90%	1%	0%
TOTALES	9%	90%	1%	0%



Se calificó **si durante su atención se le respeto sus creencias religiosas**, donde: El 99% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno durante su atención el respeto a sus creencias religiosas; el 1% restante la califica como regular. La encuesta fue aplicada en la UIS.

4.6.7 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	9%	90%	1%	0%
TOTALES	9%	90%	1%	0%

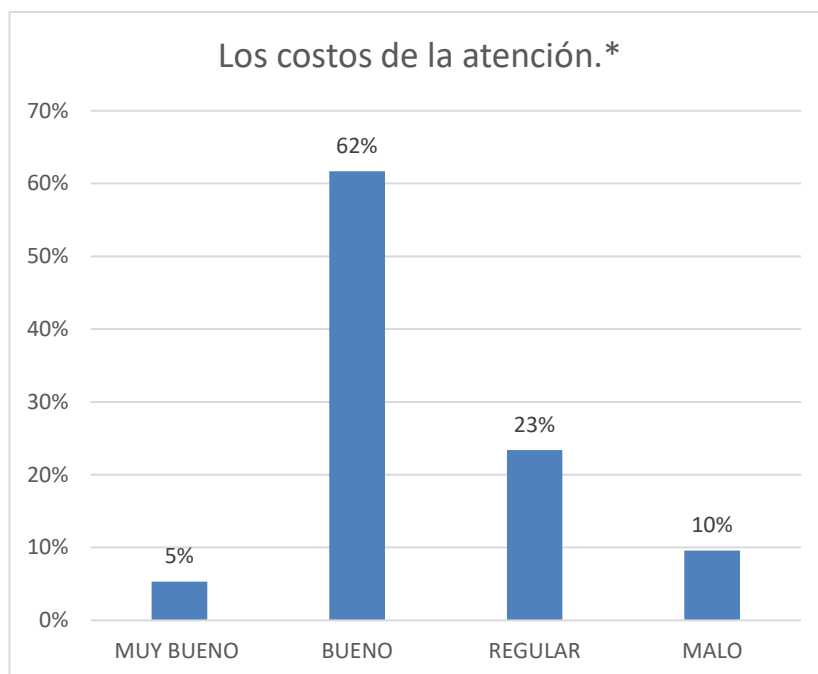


Se calificó si Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención, donde: El 99% de los encuestados califico que, si se le escucho durante la atención, el 1% refiere que fue de forma regular. La encuesta fue aplicada en la UIS.

Grupo 2: DERECHO A SER INFORMADO:

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

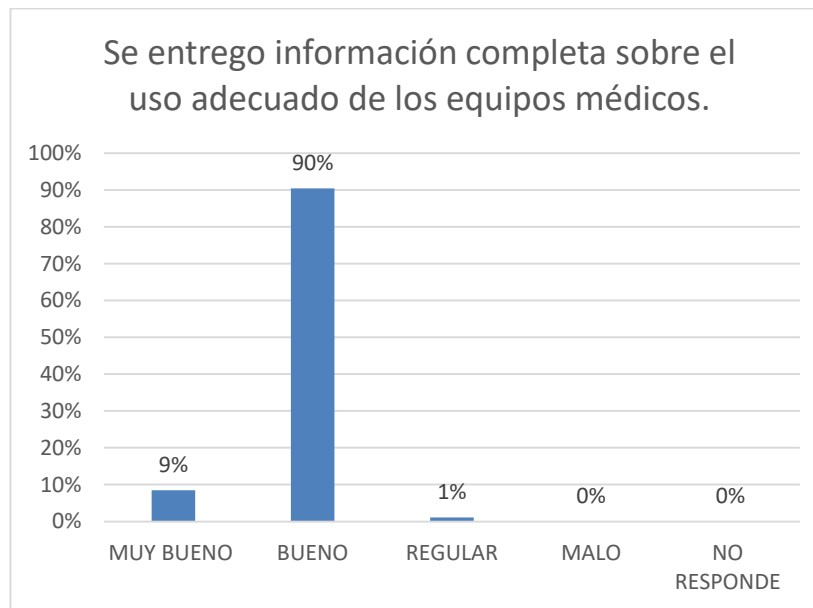
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	5%	62%	23%	10%
TOTALES	5%	62%	23%	10%



De los 94 usuarios encuestados el 33% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención. El 97% está satisfecho, encuesta aplicada en la UIS.

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

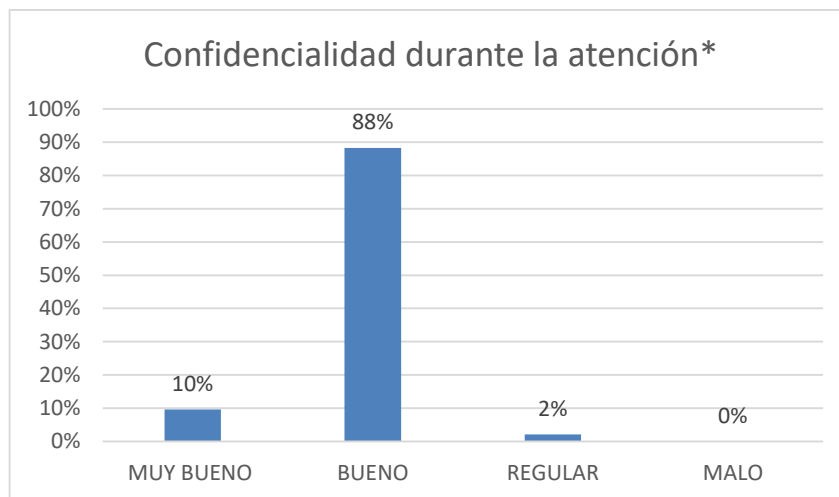
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	9%	90%	1%	0%
TOTALES	9%	90%	1%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 1% de los encuestados manifestó han recibido de forma regular información sobre el uso de equipos médicos en esta institución. El 99% restante están satisfechos con la información recibida; encuesta aplicada en urgencias en la UIS.

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

Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	10%	88%	2%	0%
TOTALES	10%	88%	2%	0%



De los 94 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 98% de los encuestados calificó la confidencialidad en la atención entre muy buena y buena; el 2% refiere regular. La encuesta fue aplicada en la UIS.

4.6.11 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	9%	87%	4%	0%
TOTALES	9%	87%	4%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones**. El 96% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF. El 4% esta regularmente insatisfechos con la información recibida; encuesta aplicada en urgencias en la UIS.

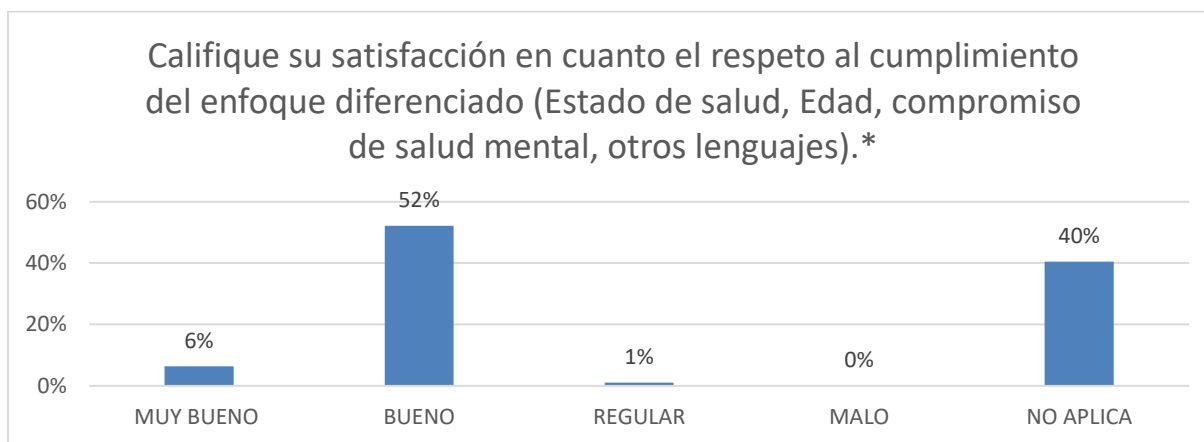
Grupo 3: DERECHO A SER PRIORIZADO

4.6.12 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.

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

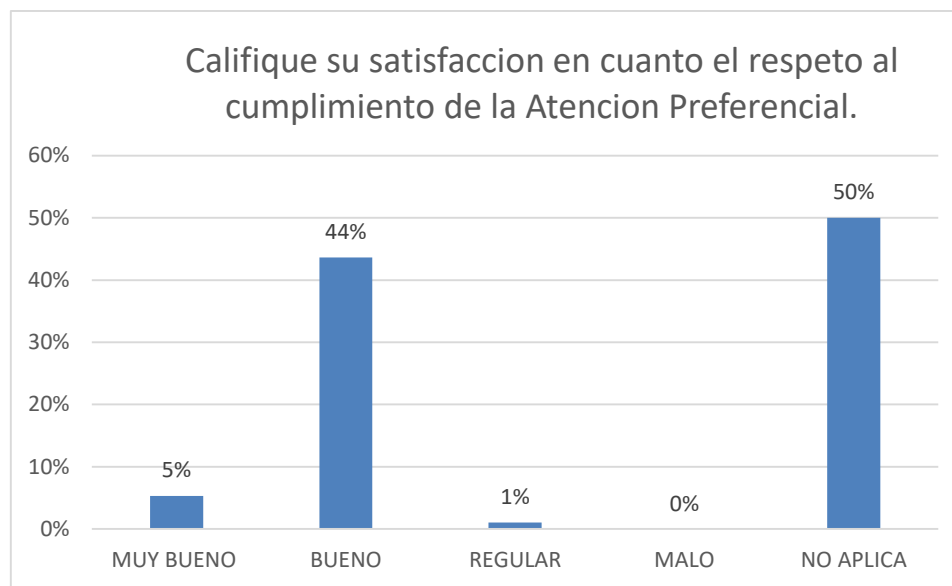
califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	6%	52%	1%	0%	40%
TOTALES	6%	52%	1%	0%	40%



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 40% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla el enfoque. El 1% esta regularmente satisfecho. El 58% restante están satisfechos en cuanto al cumplimiento del enfoque diferenciado; la encuesta fue aplicada en la UIS.

4.6.14 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	5%	44%	1%	0%	50%
TOTALES	5%	44%	1%	0%	50%

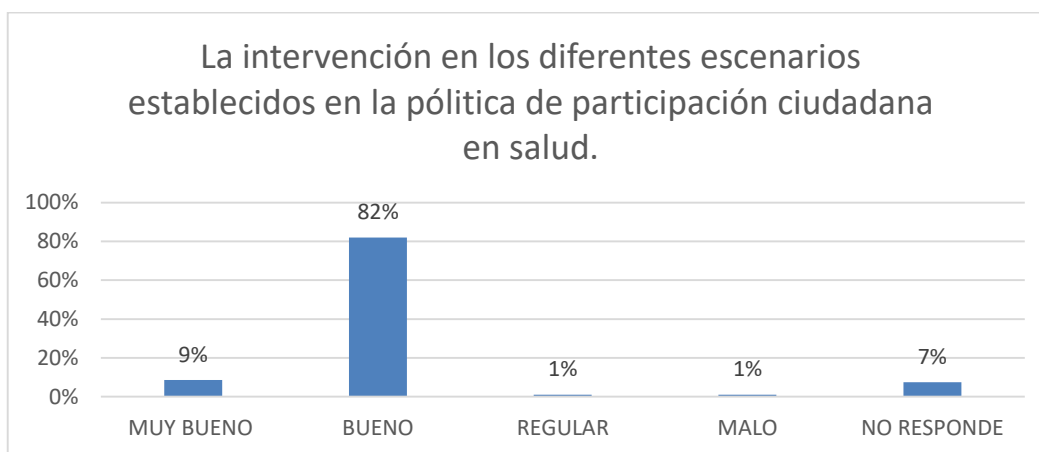


Con respecto a que se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la atención preferencial**: El 50% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla el enfoque. El 49% restante están satisfechos en cuanto al cumplimiento de la atención preferencial; el 1 % restante esta regularmente satisfecho, la encuesta fue aplicada en la UIS.

Grupo 4: DERECHO A PARTICIPAR:

4.6.15 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.

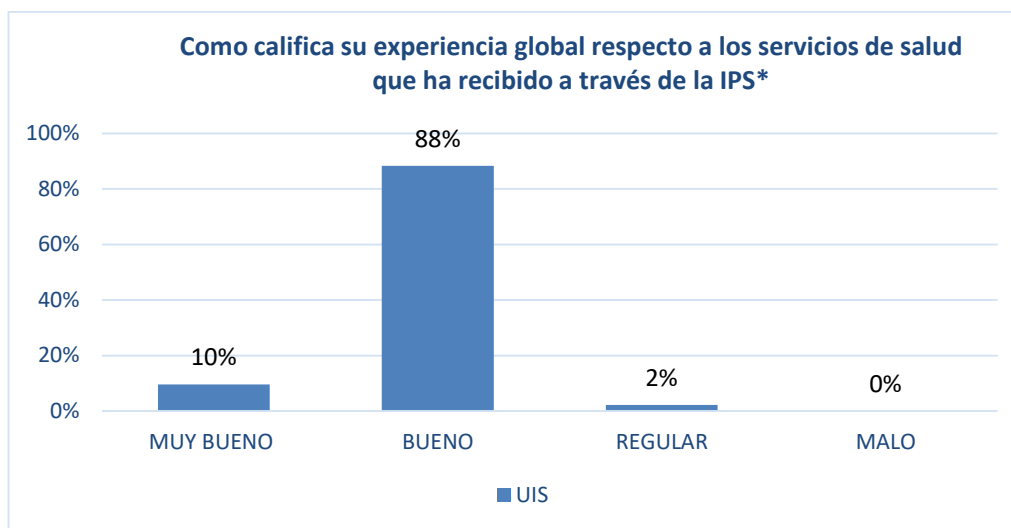
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO RESPONDE
UIS	9%	82%	1%	1%	7%
TOTALES	9%	82%	1%	1%	7%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud**, el 90% saben que existen escenarios para participar como ciudadanos; el 2% están entre las variables malo y regular, el 7% no califica no tiene conocimiento sobre el tema, encuesta en la UIS.

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

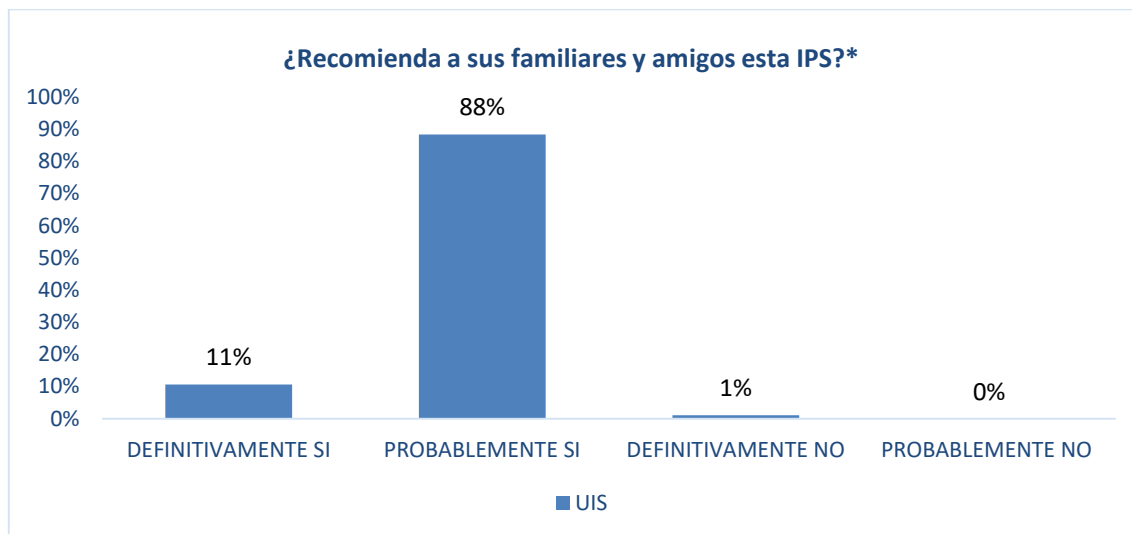
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	10%	88%	2%	0%
TOTALES	10%	88%	2%	0%



Se toman las opciones: muy buena (10%) y buena (88%) 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 98%.

4.6.17 ¿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	11%	88%	1%	0%
TOTALES	11%	88%	1%	0%



Podemos observar que del total de encuestados un 11% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 88% refiere que probablemente si, recomendarían la I.P.S.y 1% definitivamente no.

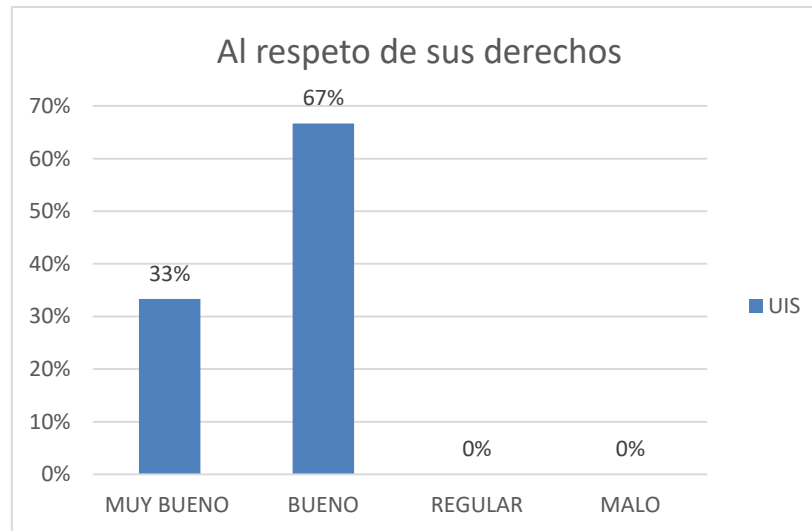
4.7 HOSPITALIZACION

Se realizaron 42 encuestas distribuidas en todos los centros de atención así:

CENTRO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS
UIS	42
TOTAL	42

4.7.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto de sus derechos

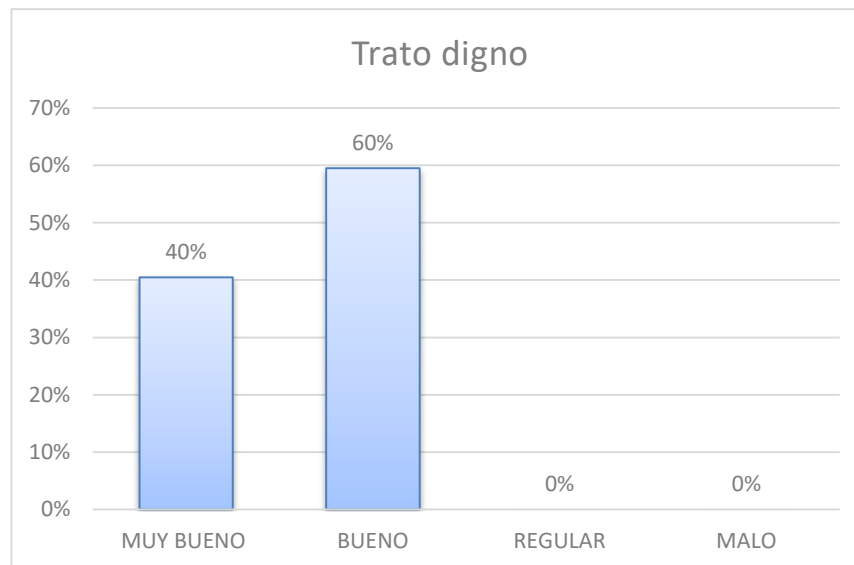
Al respeto de sus derechos	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	33%	67%	0%	0%
TOTALES	33%	67%	0%	0%



De los 42 usuarios encuestados en el servicio el 100% restante informaron insatisfacción con la Información no recibida en la UIS.

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

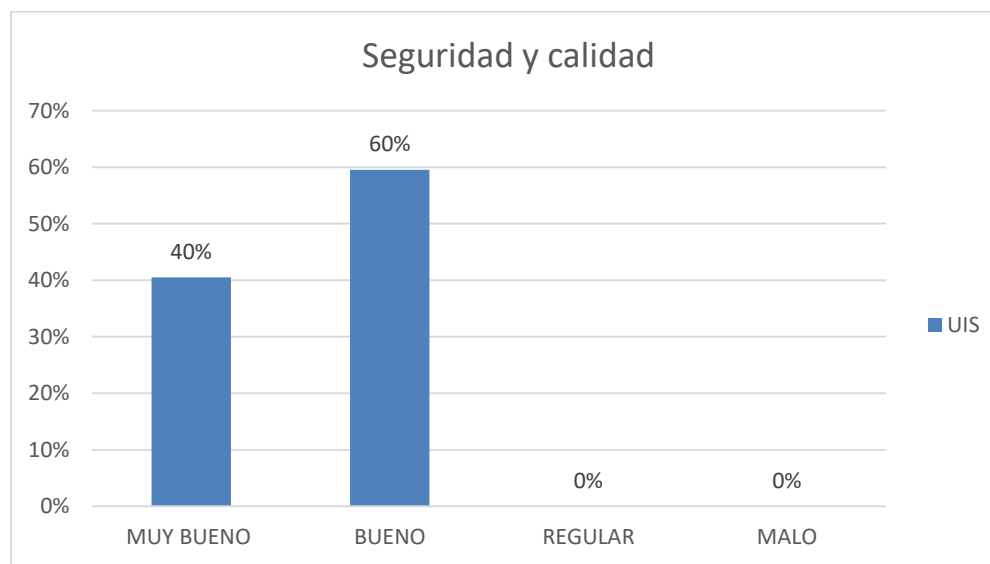
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	40%	60%	0%	0%
TOTALES	40%	60%	0%	0%



De los 42 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.

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

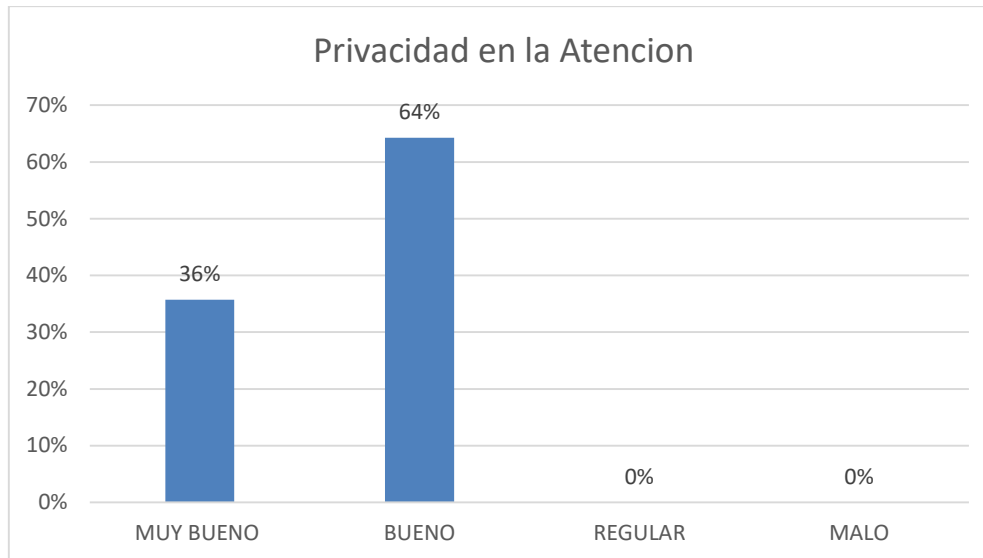
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	40%	60%	0%	0%
TOTALES	40%	60%	0%	0%



Se calificó se sintió satisfecho con la atención recibida en salud en cuanto a: **Seguridad y calidad** a 42 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados califico 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.

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

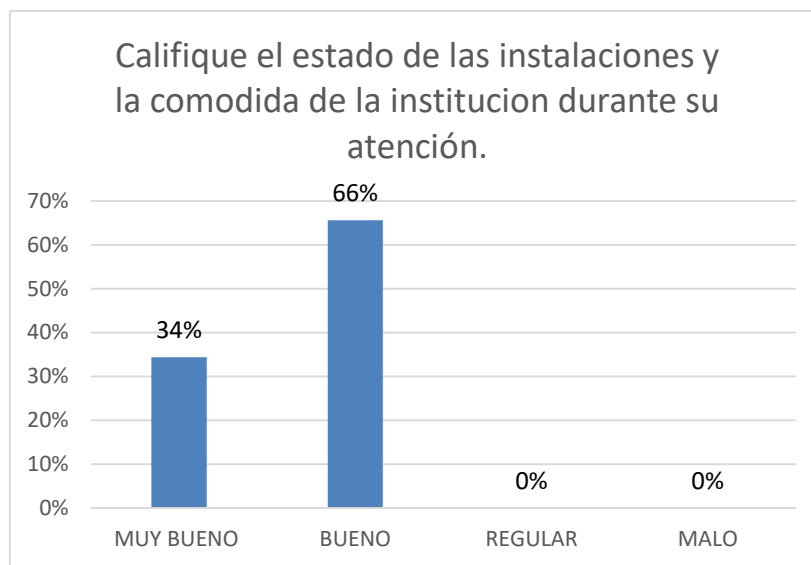
Privacidad en la Atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	36%	64%	0%	0%
TOTALES	36%	64%	0%	0%



Se calificó la satisfacción en recibir los servicios de salud en condiciones de: **Privacidad en la atención** 42 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.

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

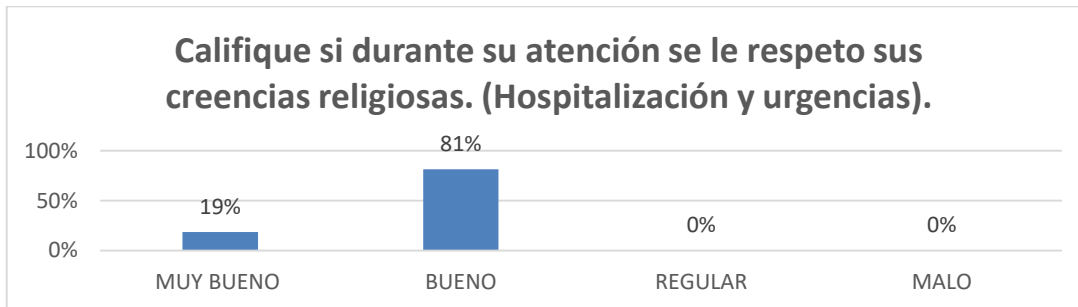
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	34%	66%	0%	0%
TOTALES	34%	66%	0%	0%



Con respecto a los 42 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 con la comodidad y estado de las instalaciones; la encuesta fue aplicada en la UIS.

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

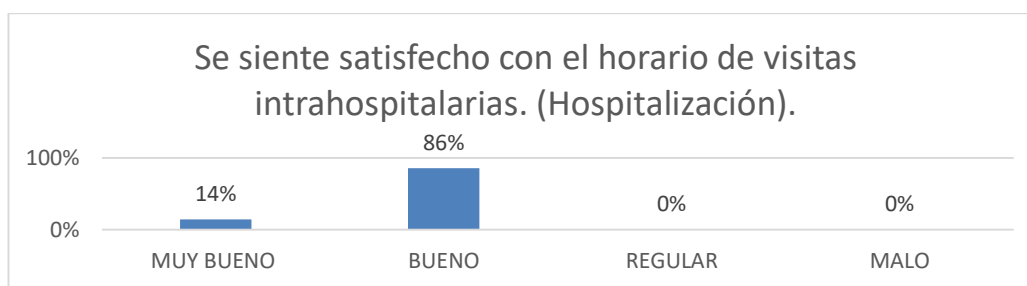
Califique si durante su atención se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y urgencias).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	19%	81%	0%	0%
TOTALES	19%	81%	0%	0%



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.

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

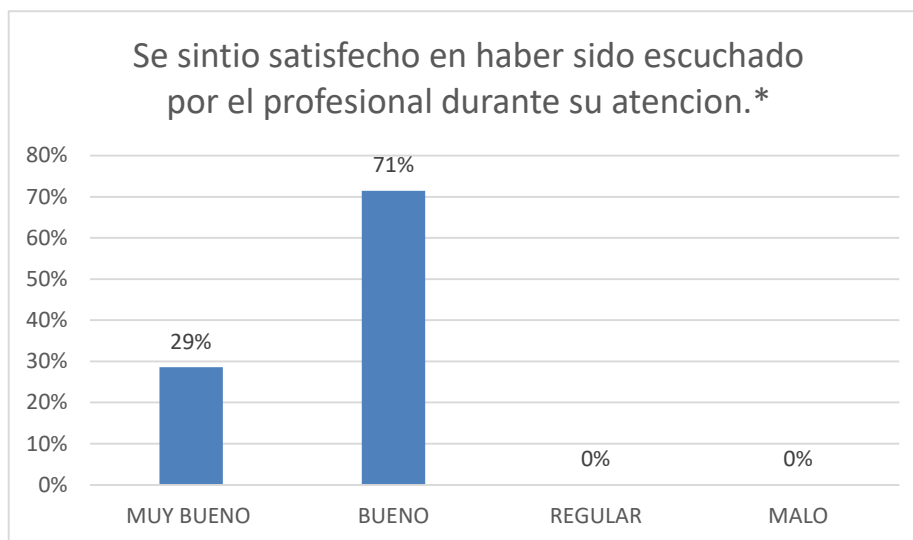
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	14%	86%	0%	0%
TOTALES	14%	86%	0%	0%



Se calificó, **Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias**, dónde: 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.

4.7.8 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	29%	71%	0%	0%
TOTALES	29%	71%	0%	0%

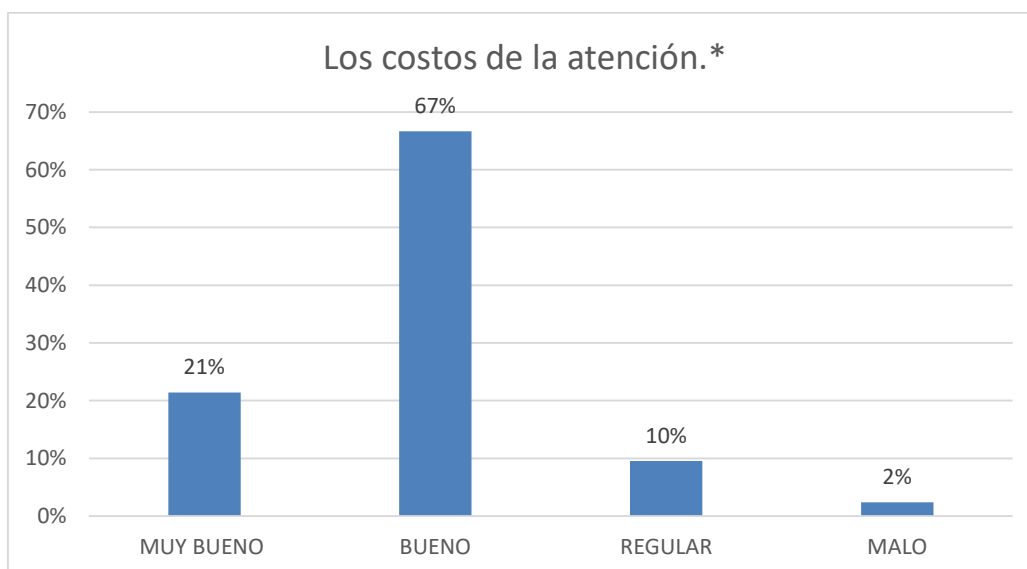


De 42 usuarios encuestados el 100% calificaron la pregunta de que se encuentran satisfechos en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.

Grupo 2: DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

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

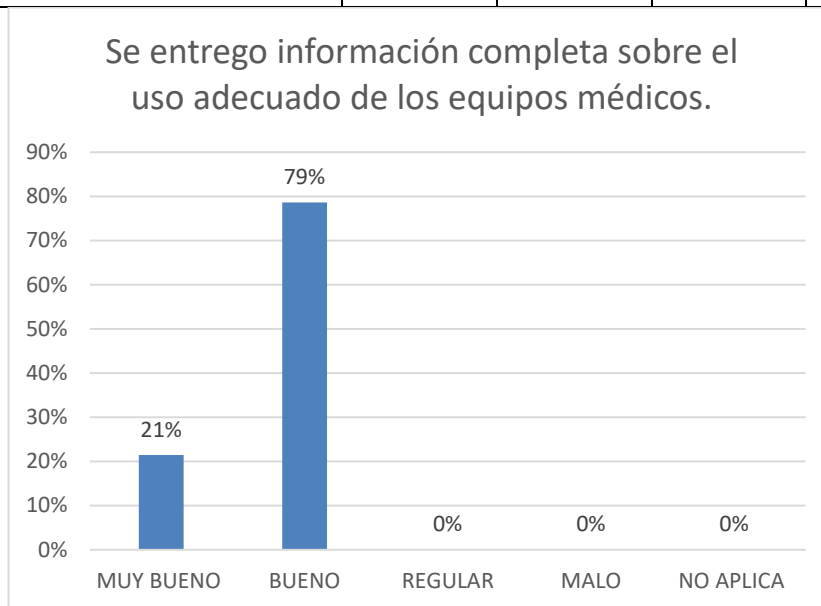
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	21%	67%	10%	2%
TOTALES	21%	67%	10%	2%



De los 42 usuarios encuestados el 12% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención. El otro 88% corresponde a usuarios que se encuentran satisfechos con la información recibida.

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

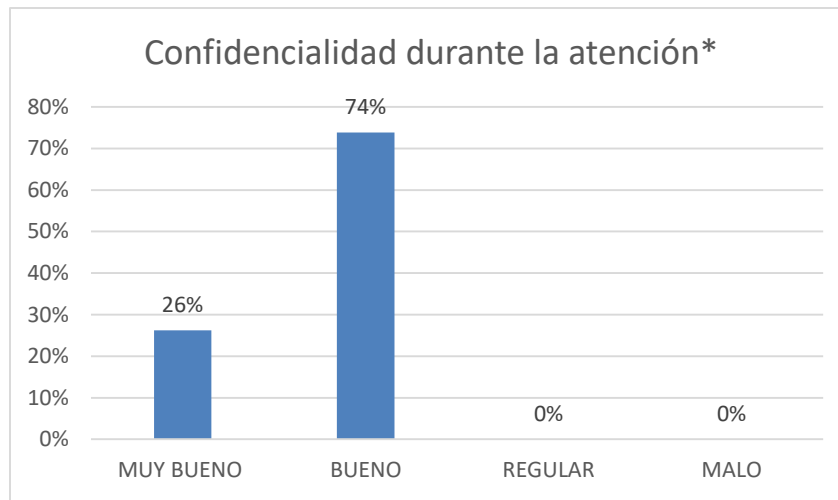
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	21%	79%	0%	0%	0%
TOTALES	21%	79%	0%	0%	0%



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

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

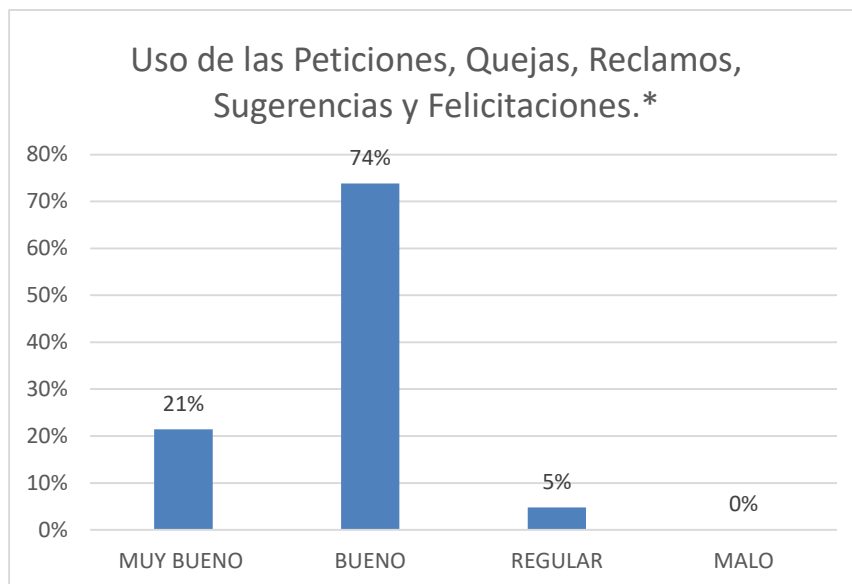
Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	26%	74%	0%	0%
TOTALES	26%	74%	0%	0%



De los 42 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.

4.7.12 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	24%	71%	5%	0%
TOTALES	24%	71%	5%	0%

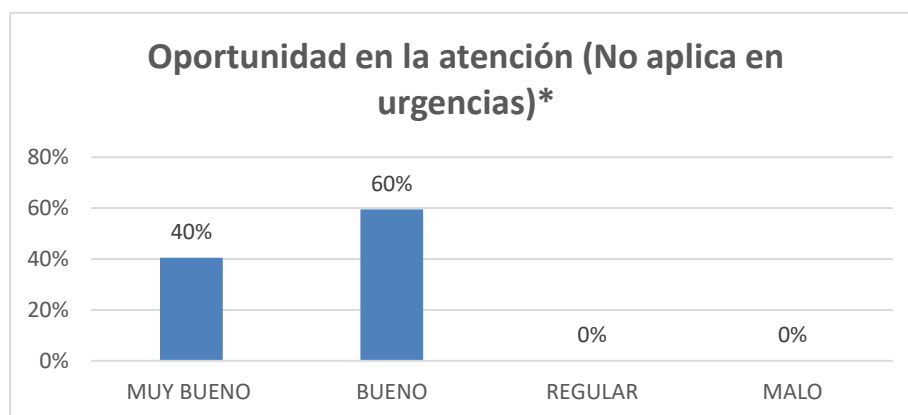


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones**. El 95% están satisfechos con la información recibida; el 5% están regularmente satisfechos, encuesta aplicada en la UIS.

Grupo 3: DERECHO A SER PRIORIZADO:

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

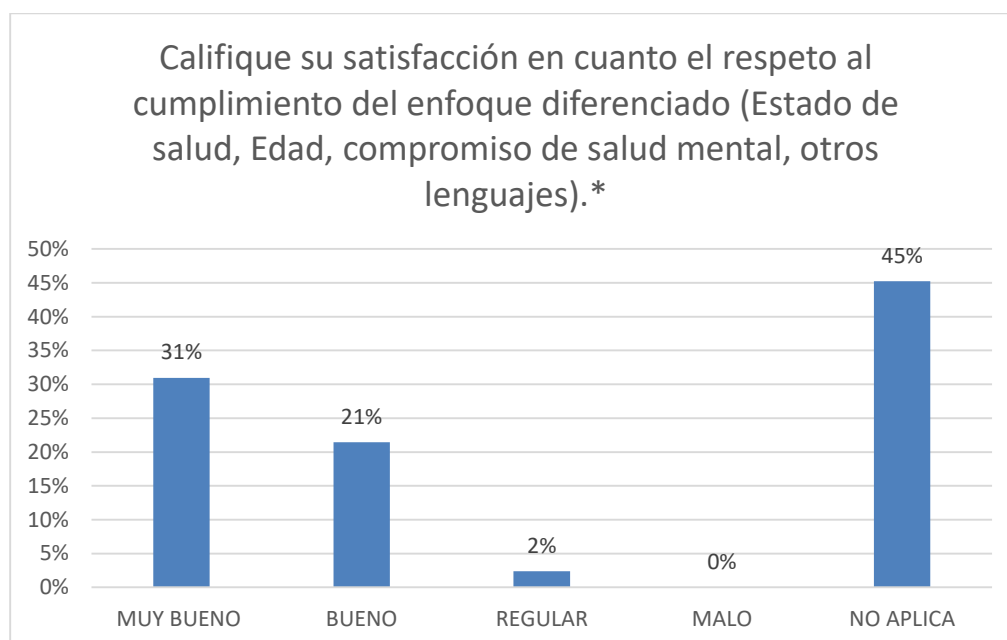
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	40%	60%	0%	0%
TOTALES	40%	60%	0%	0%



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.

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

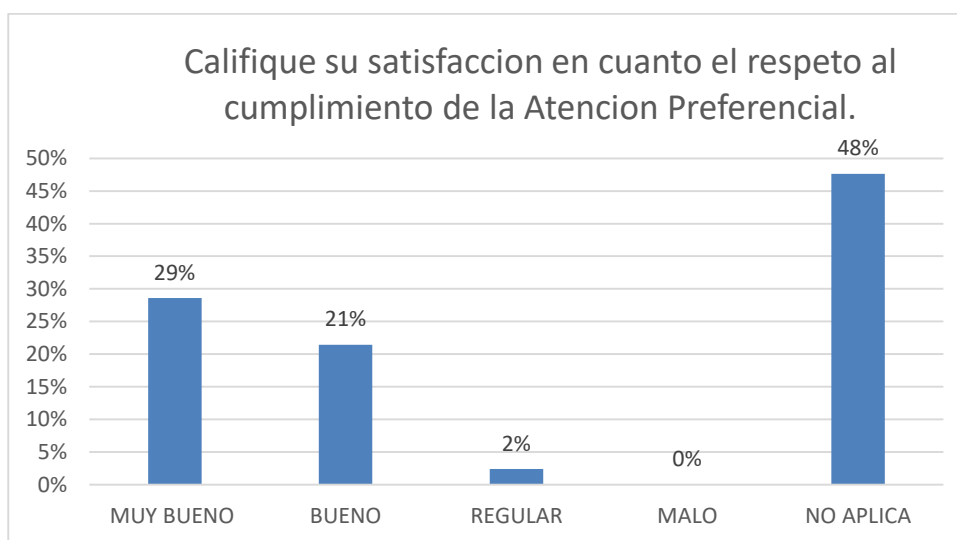
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	31%	21%	2%	0%	45%
TOTALES	31%	21%	2%	0%	45%



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 45% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla el enfoque, el 52% están satisfechos con el cumplimiento del enfoque; 2% están regularmente satisfechos la encuesta fue aplicada en la UIS.

4.7.15 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	29%	21%	2%	0%	48%
TOTALES	29%	21%	2%	0%	48%

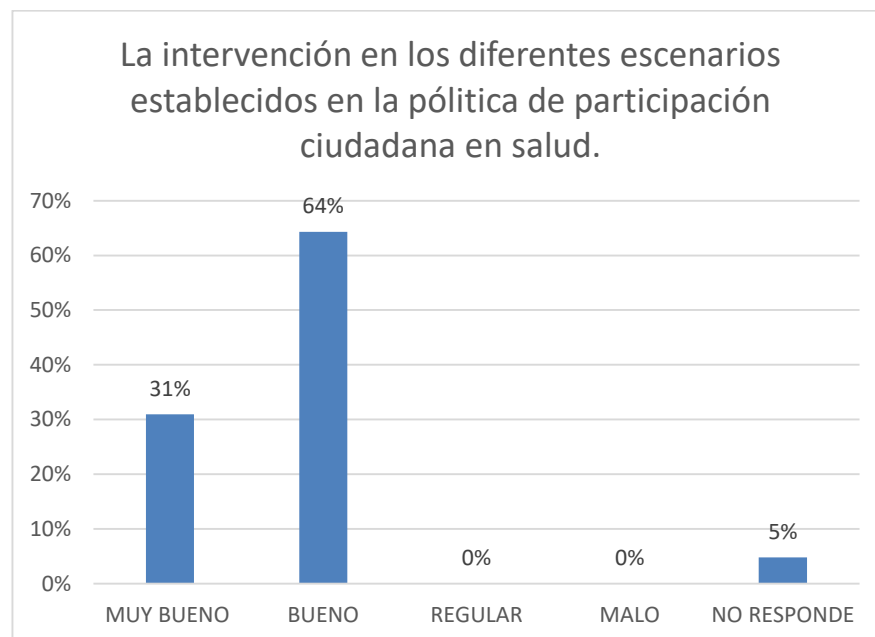


De 42 usuarios encuestados se pregunta si sintió satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial donde: el 50% califico entre muy bueno y bueno la satisfacción y el 2% califico regular y un 48% restante donde no aplica dentro de los grupos de atención preferencial.

Grupo 4: DERECHO A PARTICIPAR

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

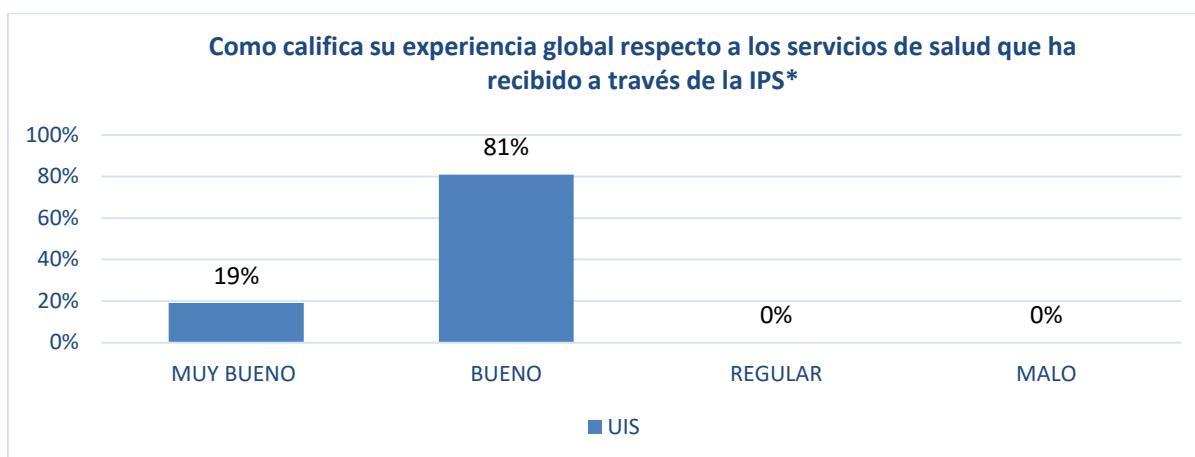
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO RESPONDE
UIS	31%	64%	0%	0%	5%
TOTALES	31%	64%	0%	0%	5%



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 95% de los encuestados manifestó estar satisfechos, y el 5% no responde a esta pregunta; encuesta aplicada en la UIS.

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

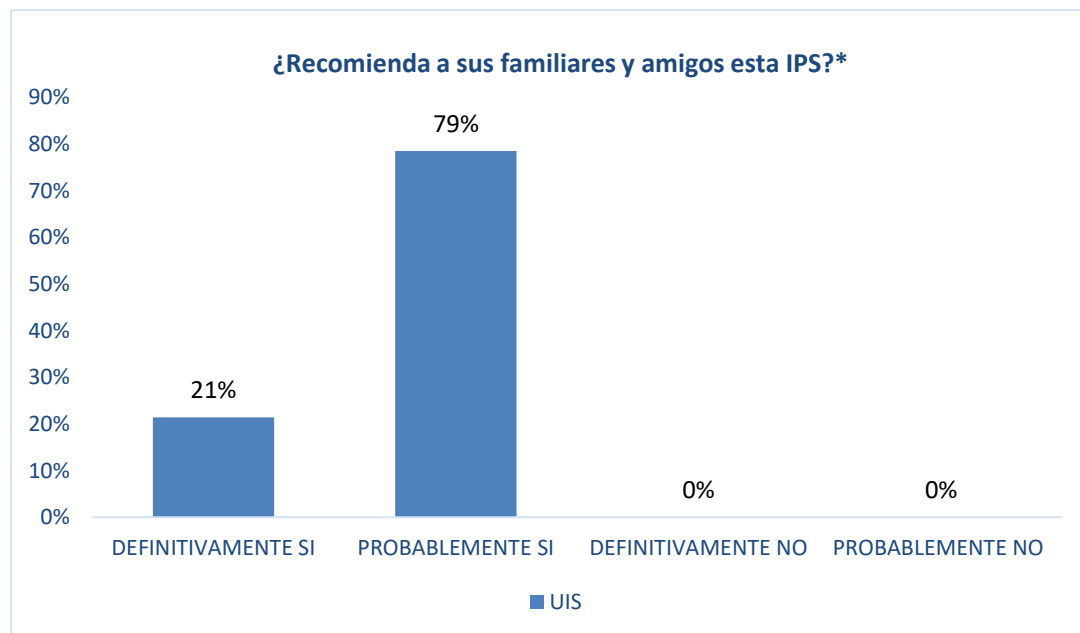
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	19%	81%	0%	0%
TOTALES	19%	81%	0%	0%



Se toman las opciones: muy buena (19%) y buena (81%) 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%.

4.7.18 ¿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	21%	79%	0%	0%
TOTALES	21%	79%	0%	0%



Podemos observar que del total de encuestados un 21% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 79% refiere que probablemente recomienda la IPS a familiares y amigos.

4.8 SALA DE PARTOS

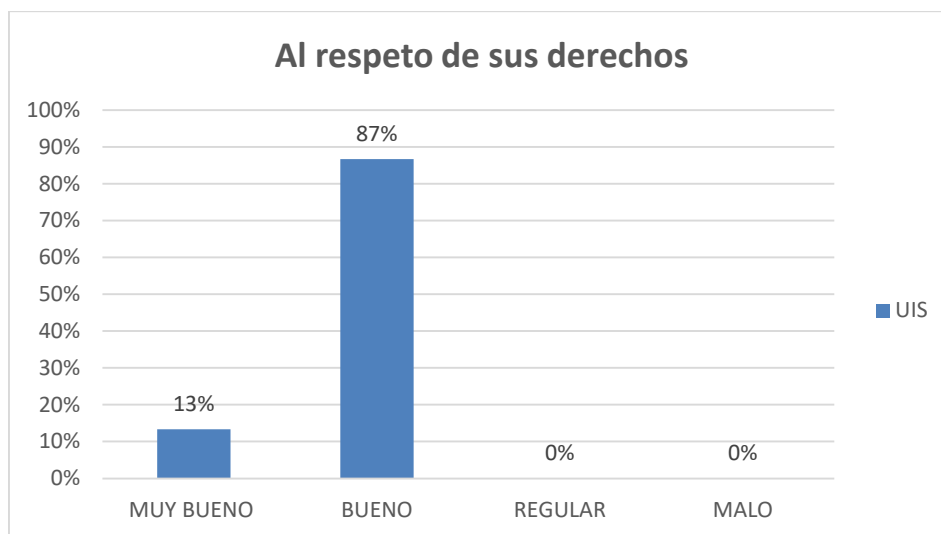
Se realizaron 15 encuestas distribuidas en todos los centros de atención así:

CENTRO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS
UIS	15
TOTAL	15

Grupo 1: DERECHO A RECIBIR

4.8.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Los derechos de los pacientes.

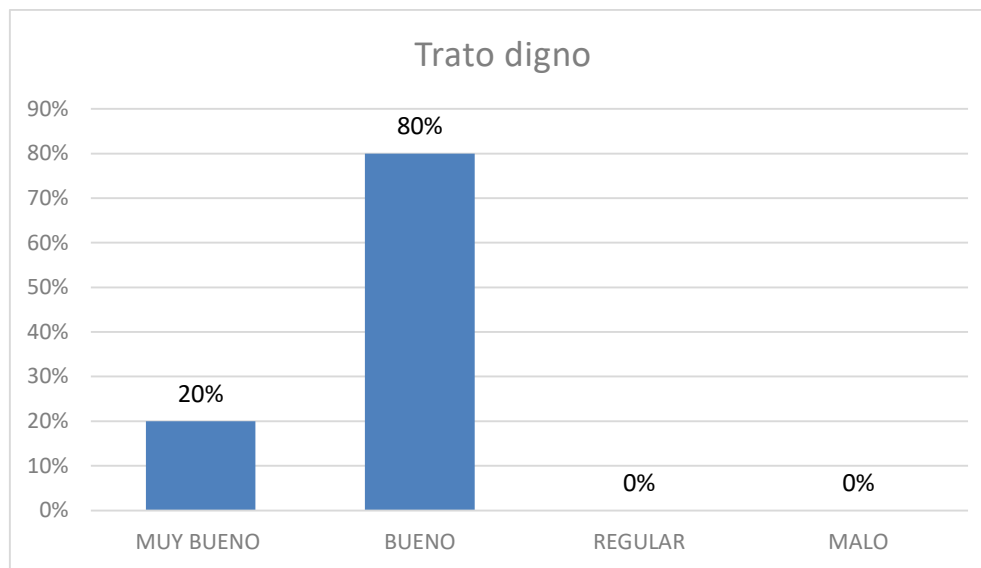
Al respeto de sus derechos	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	13%	87%	0%	0%
TOTALES	13%	87%	0%	0%



De los 15 usuarios encuestados en el servicio el 100% informaron insatisfacción con la Información no recibida de los derechos de los pacientes en la UIS.

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

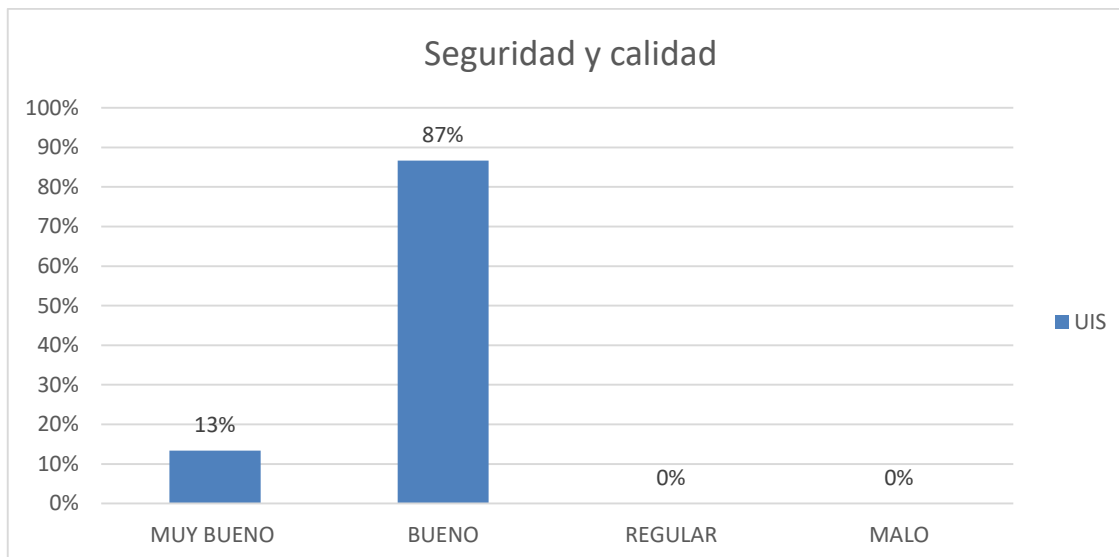
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	20%	80%	0%	0%
TOTALES	20%	80%	0%	0%



De los 15 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.

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

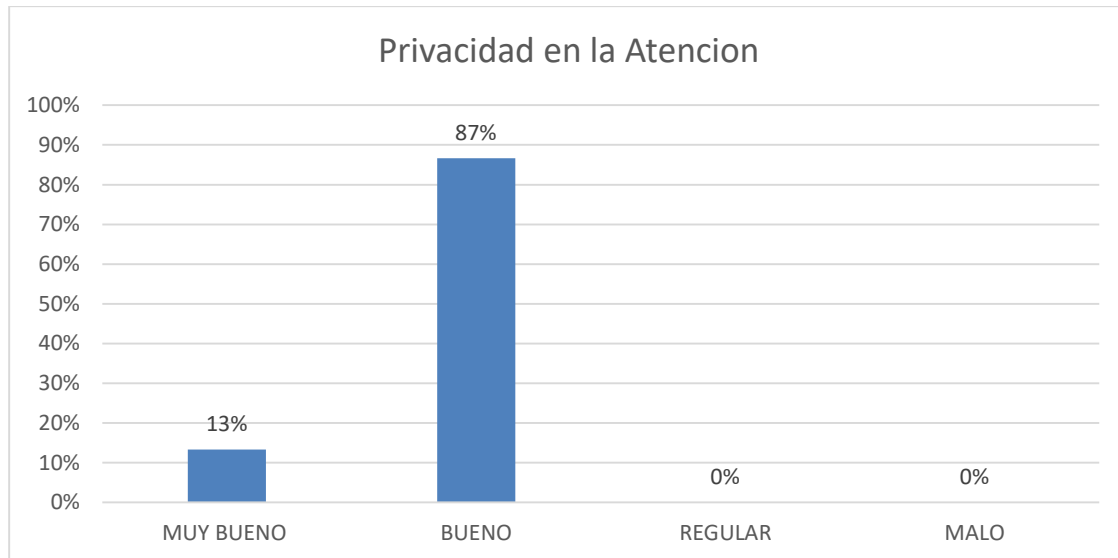
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	13%	87%	0%	0%
TOTALES	13%	87%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad del paciente** a 15 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.

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

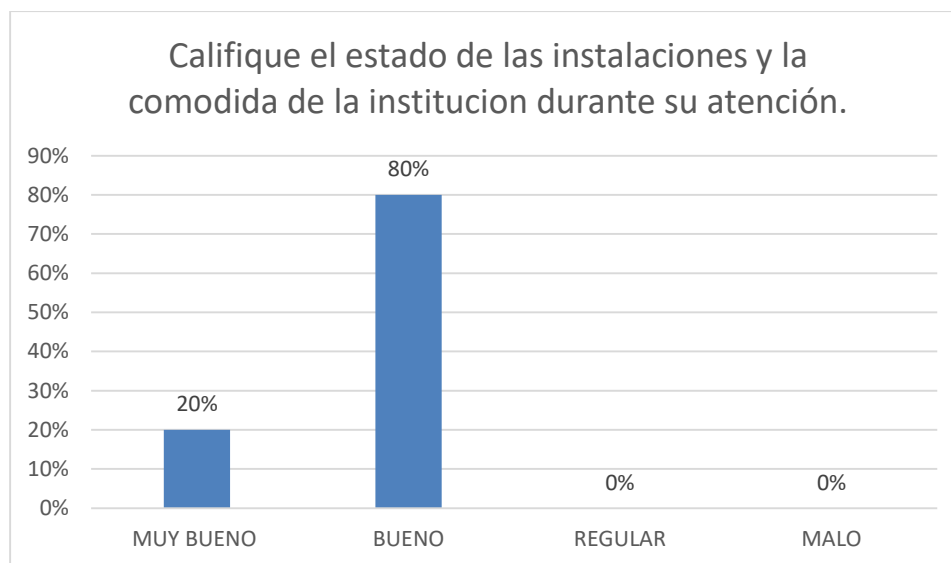
Privacidad en la Atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	13%	87%	0%	0%
TOTALES	13%	87%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **privacidad en la atención** 15 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.

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

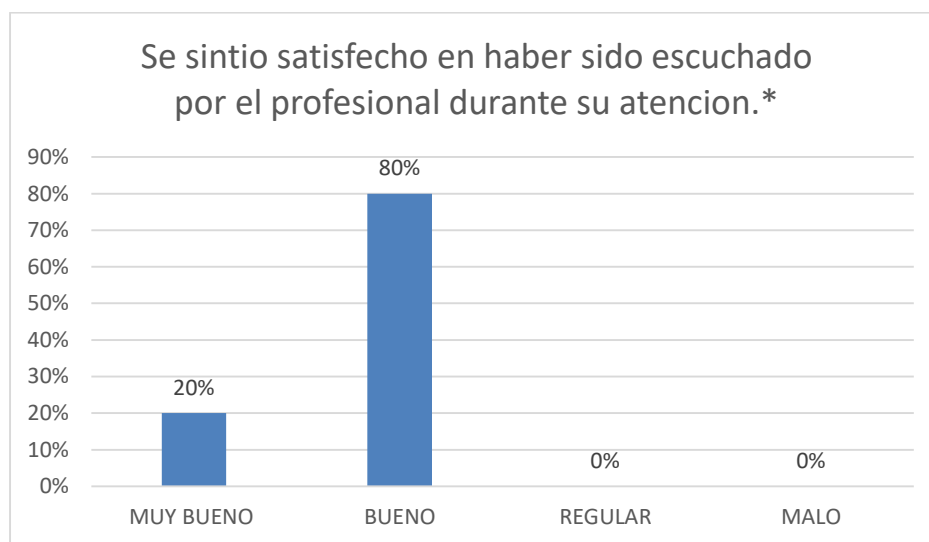
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	20%	80%	0%	0%
TOTALES	20%	80%	0%	0%



Con respecto a los 15 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 entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones con la comodidad y estado de las instalaciones, la encuesta fue aplicada en la UIS.

4.8.6 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	20%	80%	0%	0%
TOTALES	20%	80%	0%	0%

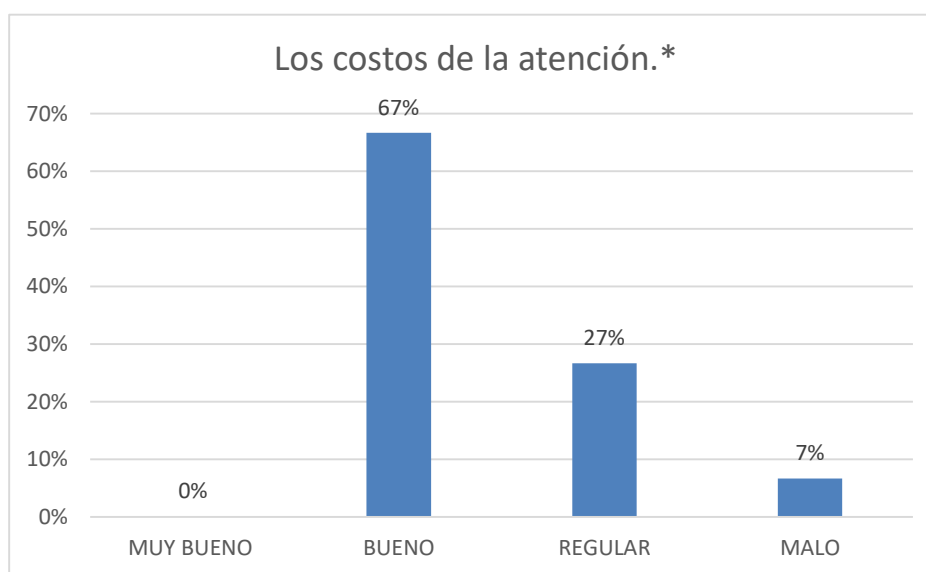


De los 15 usuarios encuestados el 100% se sintió satisfecho con haber sido escuchado por el profesional durante su atención.

Grupo 2: DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

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

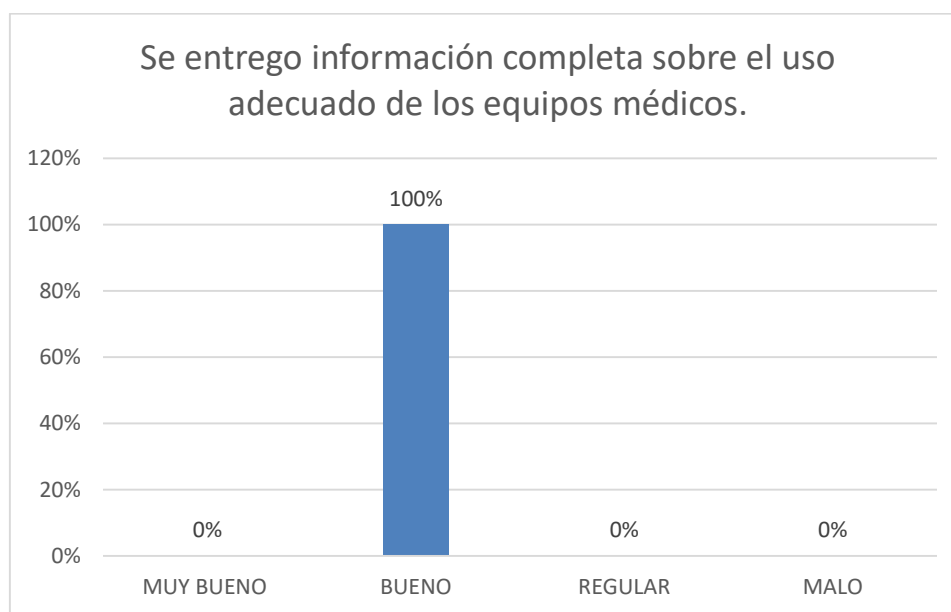
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	0%	67%	27%	7%
TOTALES	0%	67%	27%	7%



De los 15 usuarios encuestados el 33% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención. El 67% restante están satisfechos.

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

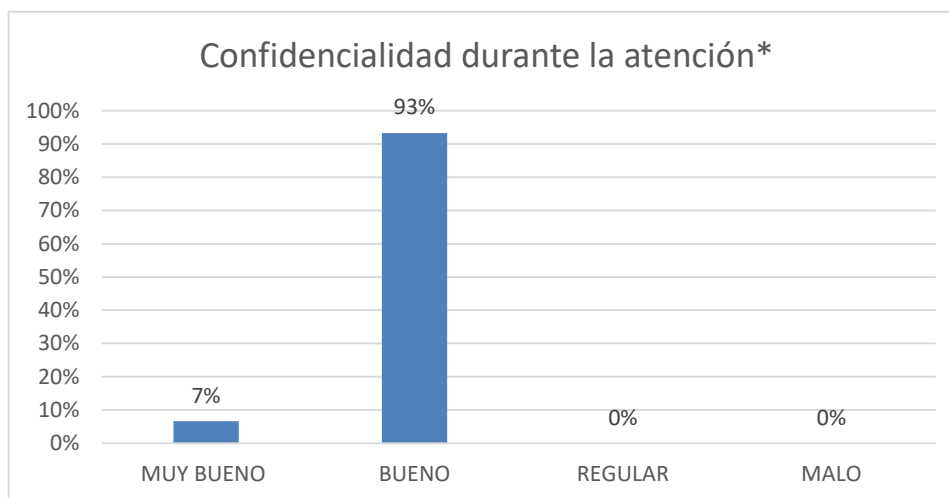
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	0%	100%	0%	0%
TOTALES	0%	100%	0%	0%



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.

4.8.9 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
UIS	7%	93%	0%	0%
TOTALES	7%	93%	0%	0%



De los 15 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.

4.8.10 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	0%	100%	0%	0%
TOTALES	0%	100%	0%	0%

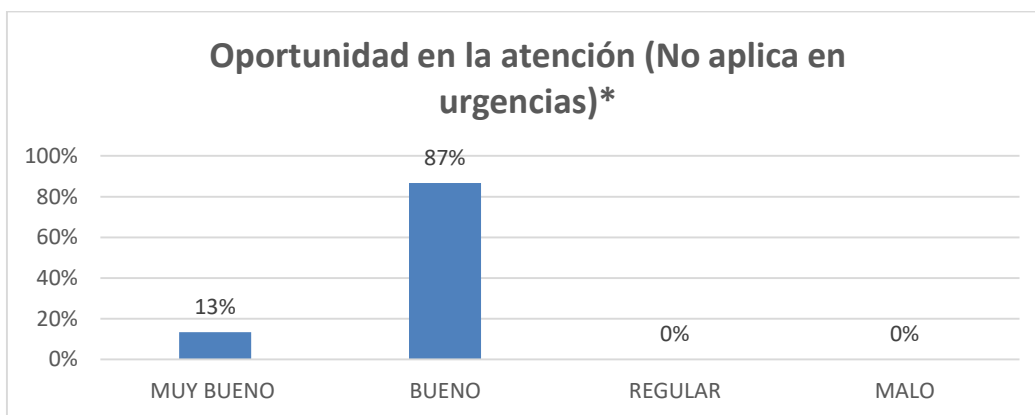


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.** El 100% están satisfechos con la información recibida, encuesta aplicada en la UIS.

GRUPO 3: DERECHO A SER PRIORIZADO

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

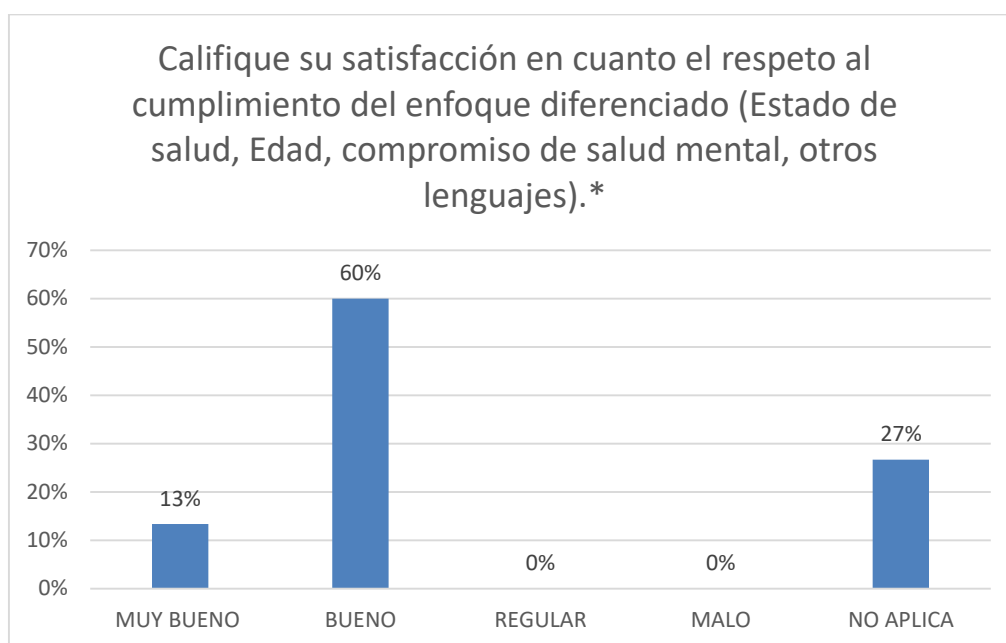
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	13%	87%	0%	0%
TOTALES	13%	87%	0%	0%



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 en la UIS.

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

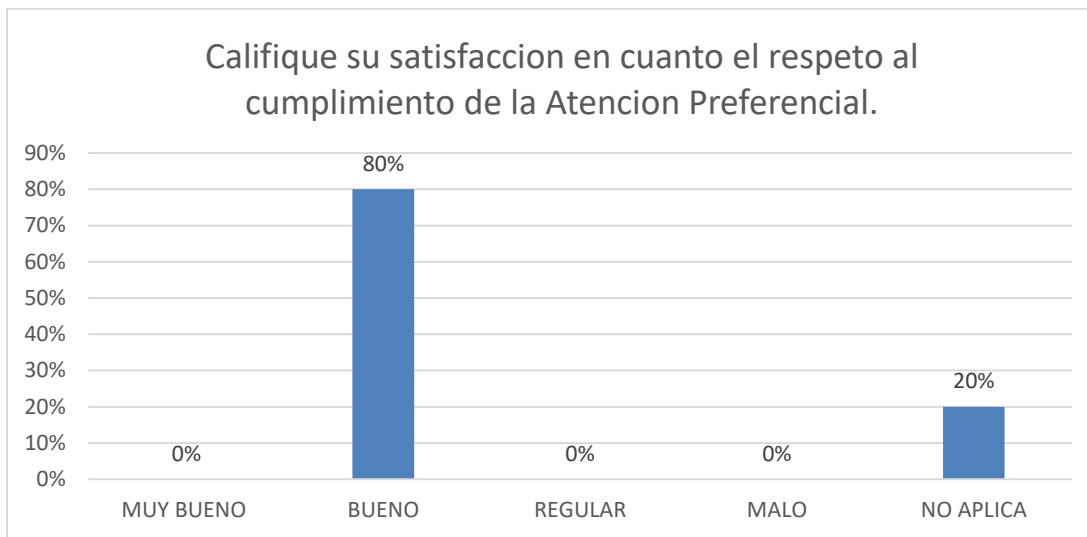
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	13%	60%	0%	0%	27%
TOTALES	13%	60%	0%	0%	27%



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 73% están satisfechos en cuanto al cumplimiento del enfoque diferenciado; el 27% restante, la encuesta fue aplicada en la UIS.

4.8.13 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	0%	80%	0%	0%	20%
TOTALES	0%	80%	0%	0%	20%

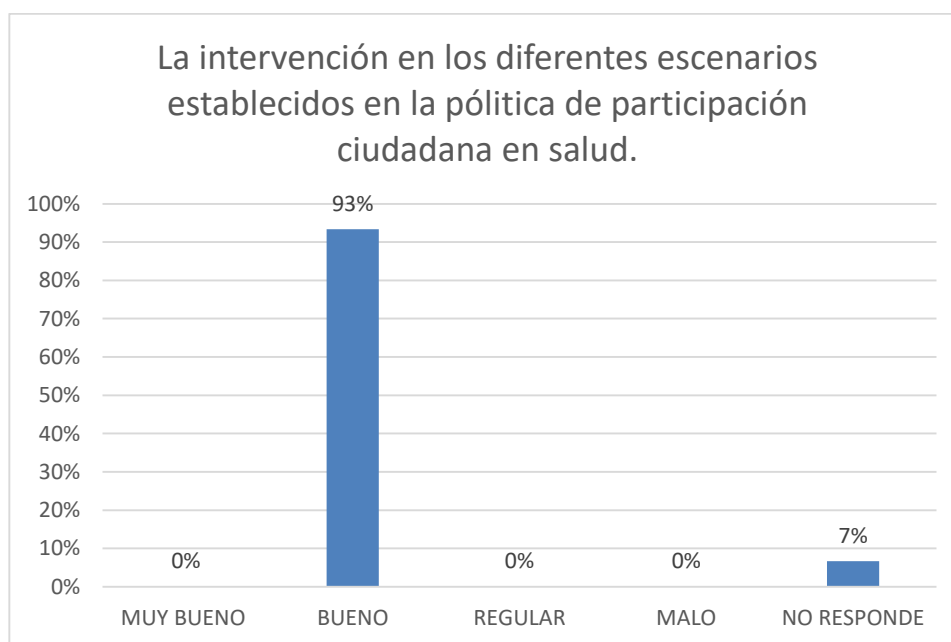


Con respecto a que se calificó la **satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial**. El 80% están satisfechos en cuanto al cumplimiento de la Atención, el 20% refiere no responder no aplica a la categoría; la encuesta fue aplicada en la UIS.

Grupo 4: DERECHO A PARTICIPAR

4.8.14 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.

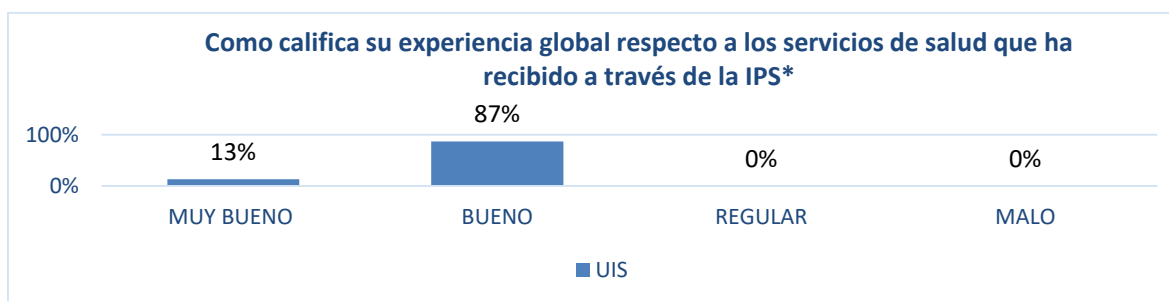
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO RESPONDE
UIS	0%	93%	0%	0%	7%
TOTALES	0%	93%	0%	0%	7%



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% de los encuestados manifestó estar satisfechos, el 7% no responde no tiene conocimiento, encuesta aplicada en la UIS.

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

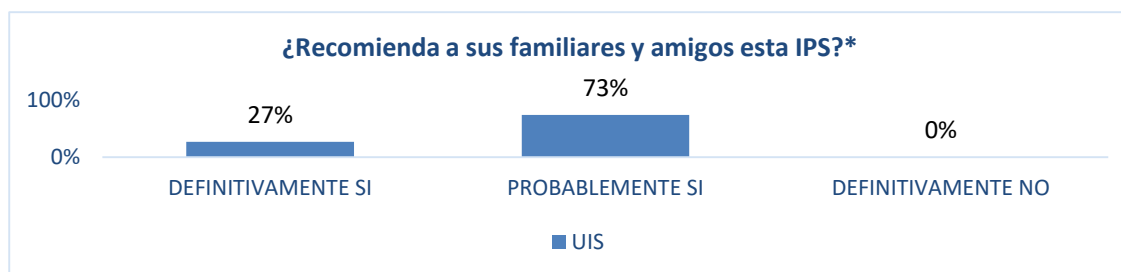
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	13%	87%	0%	0%
TOTALES	13%	87%	0%	0%



Se toman las opciones: muy buena (13%) y buena (87%) 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%.

4.8.16 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	27%	73%	0%	0%
TOTALES	27%	73%	0%	0%



Podemos observar que del total de encuestados un 27% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 73% 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		% DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO
		NEGATIVAS		
		POSITIVAS	NEGATIVAS	
MEDICINA GENERAL	95	91	4	96%
ODONTOLOGIA	94	92	2	98%
ENFERMERIA	92	91	1	99%
LABORATORIO	96	93	3	97%
FARMACIA	95	92	3	97%
URGENCIAS	94	92	2	98%
HOSPITALIZACIÓN	42	42	0	100%
PARTOS	15	15	0	100%
TOTAL	623	608	15	98%

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, se determina que la satisfacción del servicio en general de Red Salud Armenia ESE, se ubicó en un 98 % en el tercer trimestre de la vigencia 2023.

Atentamente,

Maria Juliana Marin P.
MARIA JULIANA MARIN P.
 Líder SIAU