



Red Salud Armenia E.S.E.



Red Salud Armenia E.S.E.



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES





Red Salud Armenia E.S.E.



ATENCIÓN CENTRADA
EN EL USUARIO Y SU FAMILIA

Informe PQRSDF y Encuesta de Satisfacción

PRIMER TRIMESTRE DE 2025

Maria Juliana Marín Posada
REFERENTE SIAU



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



ACREDITACIÓN
SOMOS TODOS
& YO, ME SUMO

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Informe de la aplicación de encuesta de satisfacción I trimestre de 2025.

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





ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN

Proporción de satisfacción global de los usuarios consolidado institucional (porcentaje)

SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS POR SERVICIO	TOTAL, ENCUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS		% DE SATISFACCI ÓN POR SERVICIO
		POSITIVAS	NEGATIVAS	
MEDICINA GENERAL	95	91	4	96%
ODONTOLOGIA	95	94	1	99%
ENFERMERIA	94	93	1	99%
LABORATORIO	95	94	1	99%
FARMACIA	95	94	1	99%
URGENCIAS	95	93	2	98%
HOSPITALIZACIÓN	50	49	1	98%
PARTOS	3	3	0	100%
TOTAL	622	611	11	98%

Cuadro: Satisfacción global I trimestre 2025



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



- Se presentan las causas por las cuales los usuarios calificaron con alguna variable entre regular y malo la pregunta de :

Servicio Evaluado	Sede	Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	OBSERVACIONES
Laboratorio Clinico	Caa del Sur	REGULAR	Le toman los exámenes a tiempo y después no hay cita médica para lectura
Medicina general	Caa del Sur	REGULAR	Falta más agenda
Odontología	Clarita	REGULAR	No contestan y si contestan no hay agenda
Medicina general	Correa Grillo	REGULAR	Falta disponibilidad de agenda
Medicina general	Paraiso	REGULAR	No hay agenda, faltan médicos
Enfermería	Paraiso	REGULAR	Faltan médicos
Medicina general	UIS	REGULAR	Falta agenda médica
Servicio Farmacéutico	UIS	REGULAR	Se necesita un ternero, no se escucha cuando llaman a los usuarios.
Hospitalización	UIS	REGULAR	La comida no tiene horario
Urgencias	UIS	REGULAR	Servicios muy lentos.
Urgencias	UIS	REGULAR	Lentos



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



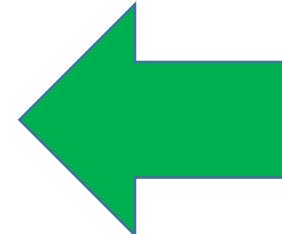
ACREDITACIÓN
SOMOS TODOS
YO, ME SUMO

Presentación de los resultados de las PQRSDF.

2025

Descripción	I TRIM - 2025			TOTAL I TRIM 2025
	ENE	FEB	MAR	
Peticiones	43	54	35	132
Quejas	13	22	10	45
Reclamos	1	24	14	39
Sugerencias	4	1	1	6
Denuncia	0	0	0	0
Felicitaciones	33	32	20	85
TOTAL PQRSDF	94	133	80	307

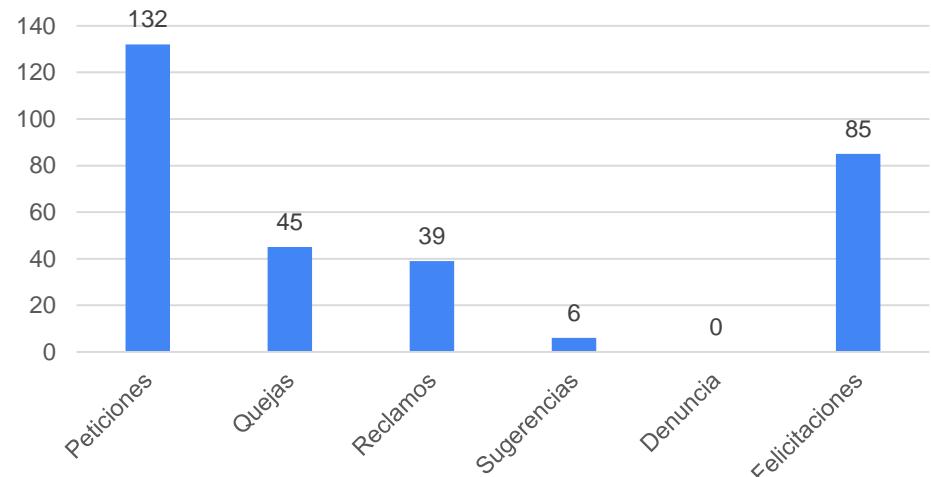
AREA	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIMESTRE
SIAU	52	63	36	151
ASIG. CITAS	22	24	24	70
JURIDICA	20	46	20	86
TOTAL	94	133	80	307



2024

Descripción	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
	2024	2024	2024	
Petición	19	12	20	51
Queja	18	36	16	70
Reclamo	1	3	2	6
Solicitud	2	0	0	2
Denuncia	0	0	0	0
Felicitaciones	38	31	26	95
TOTAL PQRS	78	82	64	224

PQRSDF I TRIMESTRE 2025



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



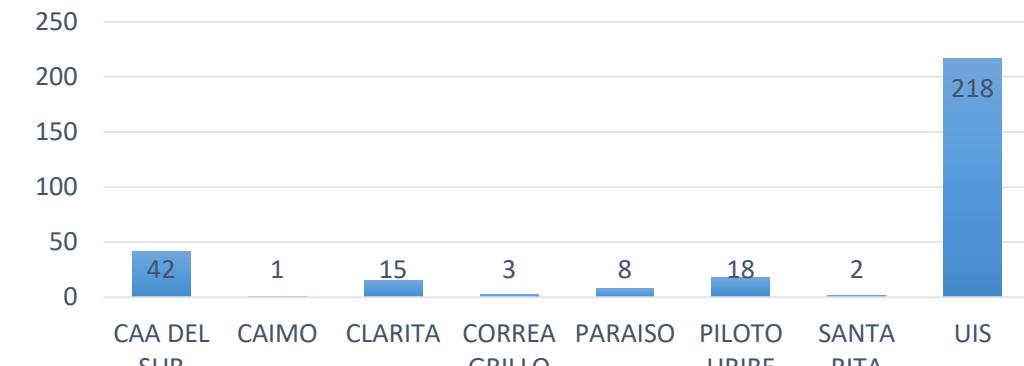
ACREDITACIÓN
SOMOS TODOS
& YO, ME SUMO

Presentación de los resultados de las PQRSDF.

La distribución de PQRSDF recibidas de acuerdo al centro de atención y por motivo, se presenta así:

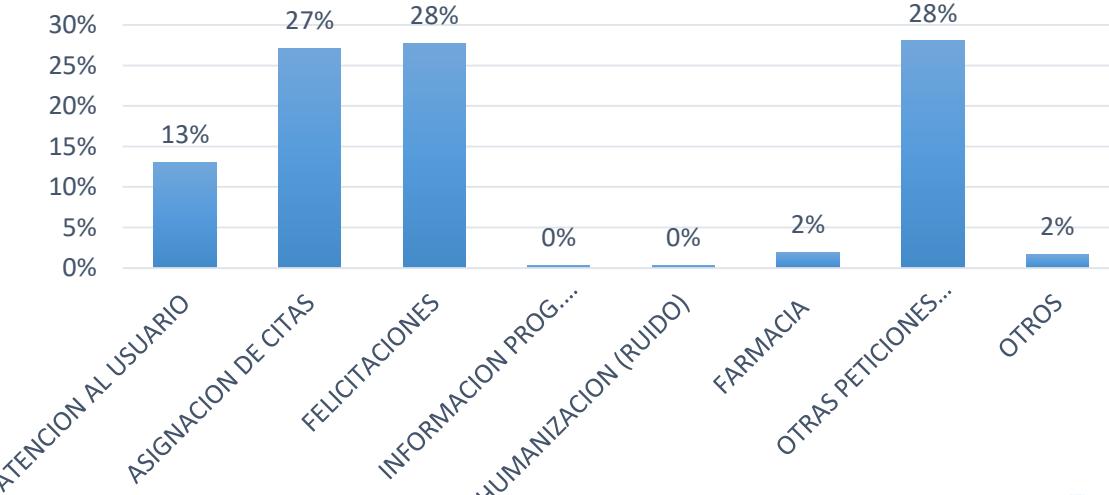
PQRSDF POR CENTRO DE ATENCIÓN I TRIM 2025	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORC. %
CAA DEL SUR	17	19	6	42	14%
CAIMO	0	0	1	1	0%
CLARITA	6	7	2	15	9%
CORREA GRILLO	1	2	0	3	2%
PARAISO	4	0	4	8	3%
PILOTO URIBE	11	2	5	18	7%
SANTA RITA	0	2		2	2%
UIS	55	101	62	218	61%
TOTAL	94	133	80	307	100%

PQRSDF POR CENTRO DE ATENCIÓN I TRIM 2025



PQRSDF POR MOTIVO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORC%
ATENCION AL USUARIO	12	19	9	40	13%
ASIGNACION DE CITAS	26	28	29	83	27%
FELICITACIONES	33	32	20	85	28%
INFORMACION PROG. INFECCIONES	1	0		1	0%
HUMANIZACION (RUIDO)	1	0		1	0%
FARMACIA	1	4	1	6	2%
OTRAS PETICIONES JURIDICA	20	46	20	86	28%
OTROS		4	1	5	2%
TOTALES	94	133	80	307	100%

PQRSDF POR MOTIVO



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES





Red Salud Armenia E.S.E.

Gracias



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



ACREDITACIÓN
SOMOS TODOS
& YO, ME SUMO