



Red Salud Armenia E.S.E.



Red Salud Armenia E.S.E.



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



ACREDITACIÓN
SOMOS TODOS
YO, ME SUMO



Red Salud Armenia E.S.E.



ATENCIÓN CENTRADA
EN EL USUARIO Y SU FAMILIA

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCION Y PQRSDF

TERCER TRIMESTRE DE 2025

Maria Juliana Marín Posada
REFERENTE SIAU



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



	TOTAL POR SERVICIOS RED SALUD ARMENIA E.S.E										
	MED GRAL	ODONT	ENF	LAB	FAR	URG	HOSPI	SAL PART	PROMEDIO X PREG III TRIMESTRE 2025	PROMEDIO X PREG II TRIMESTRE 2025	PROMEDIO X PREG I TRIMESTRE 2025
Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a:											
Al respeto a sus derechos.*	NA	NA	NA	NA	NA	97%	100%	100%	98%	0%	99%
Trato digno*	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Seguridad y calidad *	NA	NA	NA	NA	NA	99%	98%	100%	99%	100%	100%
Privacidad en la atención*	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.*	NA	NA	NA	NA	NA	86%	98%	100%	89%	98%	98%
Califique si durante su atención se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y urgencias).	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	100%	100%	100%
Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	NA	NA	NA	NA	NA	99%	100%	100%	99%	100%	100%
Segunda opinión médica si la requería*	NA	NA	NA	NA	NA	97%	NA	NA	97%	95%	92%
Considera que la atención recibida por parte de todos los funcionarios con los que tuvo contacto fue humanizada.*	NA	NA	NA	NA	NA	97%	98%	100%	97%	NUEVO	NUEVO
Considera que accedio de manera facil a los servicios de Red Salud Armenia E.S.E	NA	NA	NA	NA	NA	98%	98%	100%	98%	NUEVO	NUEVO
Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a :											
Los costos de la atención.*	95%	NA	100%	96%	96%	NA	NA	NA	96%	93%	94%
Se entrega información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	95%	NA	100%	92%	96%	NA	NA	NA	96%	97%	97%
Confidencialidad durante la atención*	100%	NA	100%	92%	99%	NA	NA	NA	99%	100%	99%
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	95%	NA	100%	88%	98%	NA	NA	NA	97%	97%	96%
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	95%	NA	100%	NA	NA	NA	NA	NA	97%	97%	100%
Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	100%	NA	100%	92%	98%	NA	NA	NA	98%	100%	100%
Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE:											
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	98%	95%	97%	95%	NA	NA	NA	NA	96%	100%	97%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	100%	100%	100%	90%	NA	NA	NA	NA	97%	99%	100%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial	100%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	100%	97%	98%
Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las participacion de la ESE:											
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	97%	100%	100%	97%	NA	NA	NA	NA	98%	95%	94%

DE LA PREGUNTA DE ATENCION PREFERENCIAL 19 PERSONAS NO APLICA PARA ESTA ATENCION PREFERENCIAL DE LAS 151 ENCUESTADAS

DE LA PREGUNTA DE ENFOQUE DIFERENCIAL 11 PERSONAS NO APLICA PARA SER ATENDIDO CON ENFOQUE DE LOS 151 ENCUESTADOS

DE LA PREGUNTA DE ESCENARIOS DE PARTICIPACION, 69 PERSONAS NO RESPONDEN A LA PREGUNTA PORQUE NO TIENE CONOCIMIENTO DEL TEMA DE LOS 166 ENCUESTADOS.



PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES

GRUPOS DE DERECHOS

A continuación se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción del III trimestre 2025, por grupos de derechos con sus respectivos indicadores:

GRUPO	INDICADOR	III trim 2022	IV trim 2022	I trim 2023	II trim 2023	III trim 2023	IV trim 2023	I trim 2024	II trim 2024	III trim 2024	IV trim 2024	I trim 2025	II trim 2025	III trim 2025
1	PORCENTAJE DE PACIENTES QUE REFIEREN RECIBIERON SATISFACTORIAMENTE LOS DERECHOS DURANTE SU ATENCIÓN.	77%	98%	98%	96%	98%	99%	95%	96%	98%	98%	98%	98%	97%
2	PORCENTAJE DE PACIENTES QUE REFIEREN FUERON INFORMADOS SOBRE LOS DERECHOS DURANTE SU ATENCIÓN.	42%	83%	86%	89%	93%	96%	94%	97%	97%	97%	97%	97%	97%
3	PORCENTAJE DE PACIENTES QUE REFIEREN SE RESPETO SU ATENCIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS PRIORIDADES DEFINIDAS EN LA ESE.	81%	86%	94%	91%	97%	98%	96%	89%	96%	96%	98%	98%	97%
4	PORCENTAJE DE PACIENTES QUE REFIEREN SE RESPETO EL DERECHO A PARTICIPAR LIBREMENTE DE LOS ESCENARIOS INSTITUCIONALES.	12%	86%	86%	78%	74%	87%	94%	93%	98%	98%	98%	97%	94%
														98%





ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN

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

SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS POR SERVICIO	TOTAL, ENCUESTAS POSITIVAS Y		% DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO	
		NEGATIVAS			
		POSITIVAS	NEGATIVAS		
MEDICINA GENERAL	95	91	4	96%	
ODONTOLOGIA	95	92	3	97%	
ENFERMERIA	94	93	1	99%	
LABORATORIO	95	95	0	100%	
FARMACIA	95	93	2	98%	
URGENCIAS	95	90	5	95%	
HOSPITALIZACIÓN	50	48	2	96%	
PARTOS	3	3	0	100%	
TOTAL	622	605	17	97%	

Cuadro: Satisfacción global tercer trimestre 2025



El estándar establecido de satisfacción es del 95% una vez aplicada la encuesta de satisfacción esta obtiene un porcentaje del (97%); de acuerdo a los resultados obtenidos, se determina que la satisfacción del servicio en general de Red Salud Armenia ESE, está cumpliendo el estándar de satisfacción.





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

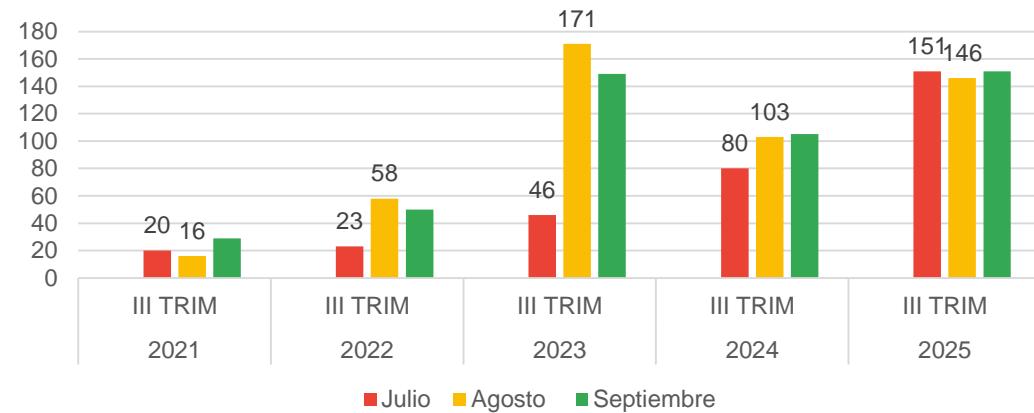
GRUPOS	Servicio Evaluado	Sede	Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	OBSERVACION
GRUPO 1	Urgencias	UIS	REGULAR	Demora en la atención
	Urgencias	UIS	REGULAR	No explican lo de triage
	Hospitalización	UIS	REGULAR	Incomodidad con la construcción
	Hospitalización	UIS	REGULAR	Mucho polvo
	Urgencias	UIS	REGULAR	Demora en la atención
	Urgencias	UIS	REGULAR	Usan mucho el teléfono y charlan mucho
	Urgencias	UIS	REGULAR	Las auxiliares no son amables
GRUPO 2	Servicio Farmaceutico	Piloto Uribe	REGULAR	Falta otra persona para atender
	Enfermería	UIS	REGULAR	Difícil conseguir citas
	Medicina General	UIS	REGULAR	Difícil conseguir cita un lunes no hay agenda
	Servicio Farmaceutico	UIS	REGULAR	Falta embellecer mas las instalaciones sillas
GRUPO 3	Medicina general	Caa del Sur	REGULAR	difícil comunicarse por el teléfono
	Odontología	Caa del Sur	REGULAR	no contestan teléfono citas
	Medicina general	Clarita	REGULAR	No hay agenda
GRUPO 4	Medicina general	Paraiso	REGULAR	falta agenda
	Odontología	UIS	REGULAR	No hay agenda, se demora uno mucho para acabar un tratamiento
	Odontología	Piloto Uribe	REGULAR	no contestan ese teléfono de citas y si lo contestan nunca hay agenda



4. Presentación de los resultados de las PQRSDF.

MES	2021	2022	2023	2024	2025
	III TRIM	III TRIM	III TRIM	III TRIM	III TRIM
MES	CANT	CANT	CANT	CANT	CANT
Julio	20	23	46	80	151
Agosto	16	58	171	103	146
Septiembre	29	50	149	105	151
TOTAL	65	131	366	288	448

COMPARATIVO PQRSDF III TRIMESTRE
2021 VS 2025



Descripción	III TRIM 2021	III TRIM 2022	III TRIM 2023	III TRIM 2024	III TRIM 2025
Peticiones	1	0	136	102	187
Quejas	46	32	76	79	50
Reclamos	0	0	9	4	86
Sugerencias	6	2	7	0	4
Denuncia			1	0	0
Felicitaciones	12	16	137	103	120
Otros (TC)					1
TOTAL PQRSF	65	50	366	288	448

Descripción	III TRIM 2025			TOTAL III TRIM 2025
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
Peticiones	46	70	71	187
Quejas	11	22	17	50
Reclamos	44	19	23	86
Sugerencias	1	1	2	4
Denuncia	0	0	0	0
Felicitaciones	49	33	38	120
Otros (TC)	0	1	0	1
TOTAL PQRSF	151	146	151	448



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



ACREDITACIÓN
SOMOS TODOS
y YO, ME SUMO

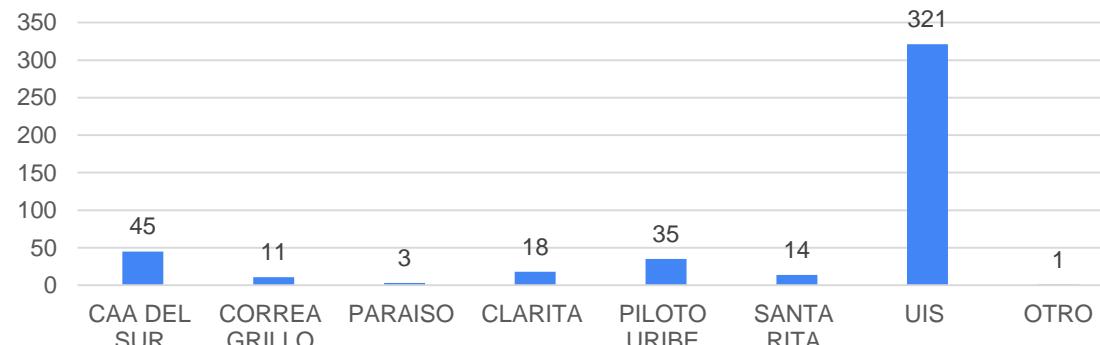


Presentación de los resultados de las PQRSDF.

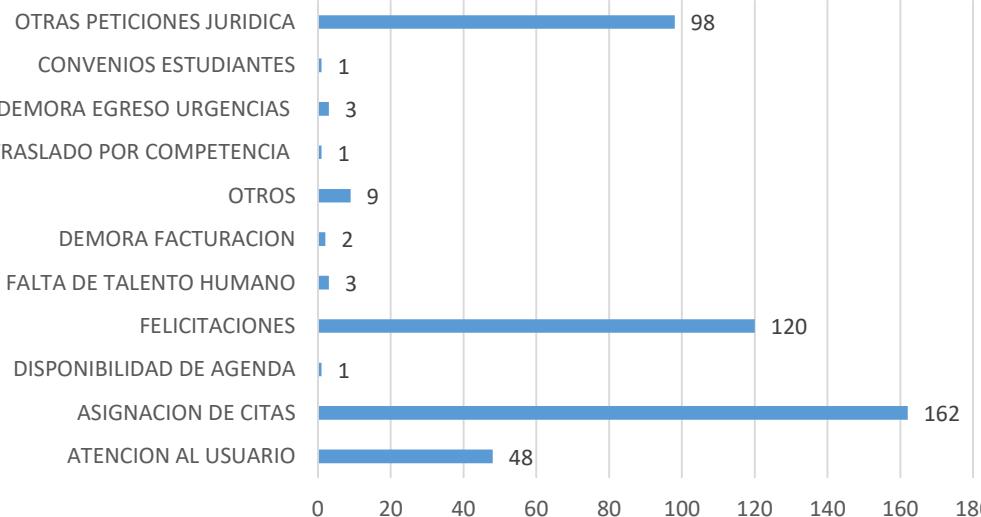
La distribución de PQRSDF recibidas de acuerdo al centro de atención y por motivo, se presenta así:

PQRSDF POR CENTRO DE ATENCIÓN	TOTAL	PORCENTUAL
CAA DEL SUR	45	10%
CORREA GRILLO	11	2%
PARAISO	3	1%
CLARITA	18	4%
PILOTO URIBE	35	8%
SANTA RITA	14	3%
UIS	321	72%
OTRO	1	0%
TOTAL	448	100%

PQRSDF POR CENTROS DE ATENCIÓN III TRIMESTRE 2025



PQRSDF POR MOTIVO



PQRSDF POR MOTIVO-{.....}	SIAU	ASIG. CITAS	JURIDICA	TOTAL	PORCENTUA L
ATENCION AL USUARIO	48			48	11%
ASIGNACION DE CITAS	31	131		162	36%
DISPONIBILIDAD DE AGENDA	1			1	0%
FELICITACIONES	120			120	27%
FALTA DE TALENTO HUMANO	3			3	1%
DEMORA FACTURACION	2			2	0%
OTROS	9			9	2%
TRASLADO POR COMPETENCIA	1			1	0%
DEMORA EGRESO URGENCIAS	3			3	1%
CONVENIOS ESTUDIANTES	1			1	0%
OTRAS PETICIONES JURIDICA			98	98	22%
TOTALES	219	131	98	448	100%





Red Salud Armenia E.S.E.

Gracias



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES

