



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 DE PQRSDF Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025

Maria Juliana Marín Posada
REFERENTE SIAU



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES





Red Salud Armenia E.S.E.

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	90	5	95%
ODONTOLOGIA	95	94	1	99%
ENFERMERIA	94	92	2	98%
LABORATORIO	95	92	3	97%
FARMACIA	95	90	5	95%
URGENCIAS	95	92	3	97%
HOSPITALIZACIÓN	50	49	1	98%
PARTOS	3	3	0	100%
TOTAL	622	602	20	97%

Cuadro: Satisfacción global segundo 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.



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



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

GRUPO	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* (variable)	OBSERVACIONES
GRUPO 1	Enfermería	Piloto Uribe	2. REGULAR	Dificil conseguir cita por telefono
	Odontologia	UIS	2. REGULAR	Muy dificil obtener cita por telefono siempre ocupado
GRUPO 2	Enfermería	Caa del Sur	2. REGULAR	Call center no sirve
	Medicina general	Caa del Sur	2. REGULAR	Mas agenda medica
	Medicina general	Clarita	2. REGULAR	Faltan mas medicos
GRUPO 3	Hospitalización	UIS	2. REGULAR	Falta mas auxiliares aveces solo hay una y se ocupua
	Urgencias	UIS	2. REGULAR	A veces hay demora atencion
	Urgencias	UIS	2. REGULAR	los fucnionarios usan mucho el telefono
	Urgencias	UIS	2. REGULAR	lentos en la atencion
GRUPO 4	Laboratorio Clinico	UIS	2. REGULAR	demoradas las citas
	Laboratorio Clinico	UIS	2. REGULAR	las citas son muy demoradas
	Laboratorio Clinico	UIS	2. REGULAR	Aveces cuando uno llama a pedir citas q no hay agenda q hay q esperar
	Medicina general	UIS	1. MALO	Por q toca madrugar para q lo atiendan en el servicio por que el telefono de citas no sirve
	Medicina general	UIS	2. REGULAR	Por q no en dan todos los medicamentos
	Medicina general	UIS	2. REGULAR	Hace mucho tiempo no me dan la medicina para la presión arterial
	Servicio Farmaceutico	Piloto Uribe	2. REGULAR	A VECES NO HAY MEDICAMNETOS
	Servicio Farmaceutico	UIS	2. REGULAR	Hace viene uno y le hacen falta medicamentos
	Servicio Farmaceutico	UIS	2. REGULAR	Por q ya no entregan todos los medicamentos y los dejan pendientes y pendientes se quedaron
	Servicio Farmaceutico	UIS	2. REGULAR	Problema para la entrega de medicamentos y cada rato q están pendientes q me llaman y no me llaman y no me entregan nada
	Servicio Farmaceutico	UIS	1. MALO	Hace 2 meses traje a mi mamá por urgencias y le hicieron firmar un retiro voluntario



ALCALDÍA DE
ARMENIA



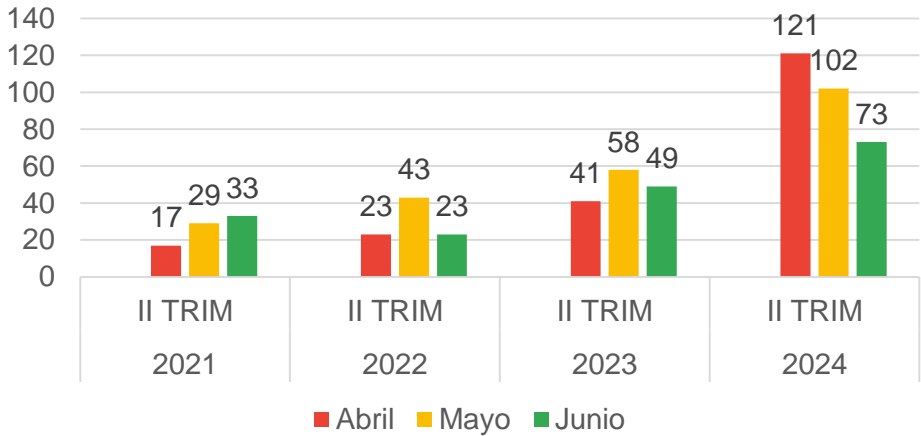
Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



4. Presentación de los resultados de las PQRSDf.

	2021	2022	2023	2024	2025
	II TRIM	II TRIM	II TRIM	II TRIM	II TRIM
MES	CANT	CANT	CANT	CANT	CANT
Abril	17	23	41	121	114
Mayo	29	43	58	102	148
Junio	33	23	49	73	99
TOTAL	79	89	148	296	361

PQRSDF COMPARATIVO
II TRIMESTRE AÑOS 2021-2025



AREA	2025			TOTAL TRIMESTRE
	ABRIL	MAYO	JUNIO	
SIAU	60	61	48	169
ASIG. CITAS	22	45	36	103
JURIDICA	32	42	15	89
TOTAL	114	148	99	361

Descripción	II TRIM - 2025			TOTAL II TRIM 2025
	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Peticiones	49	71	38	158
Quejas	13	17	9	39
Reclamos	9	22	26	57
Sugerencias	6	2	0	8
Denuncia	0	0	0	0
Felicitaciones	35	36	26	97
Traslado por competencia	2	0	0	2
TOTAL PQRSDF	114	148	99	361

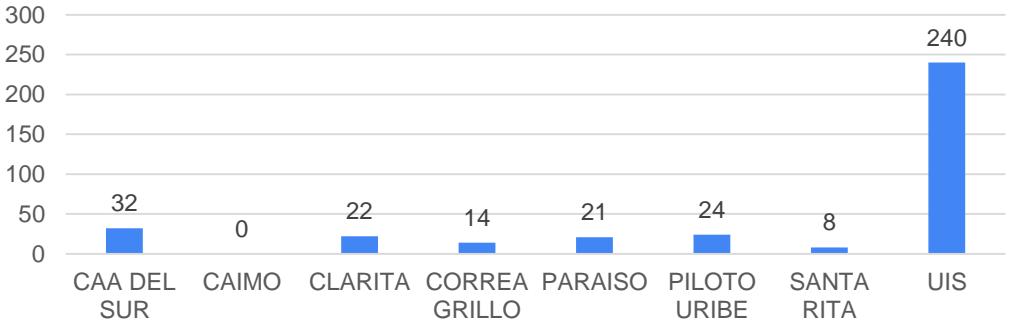


Presentación de los resultados de las PQRSDF.

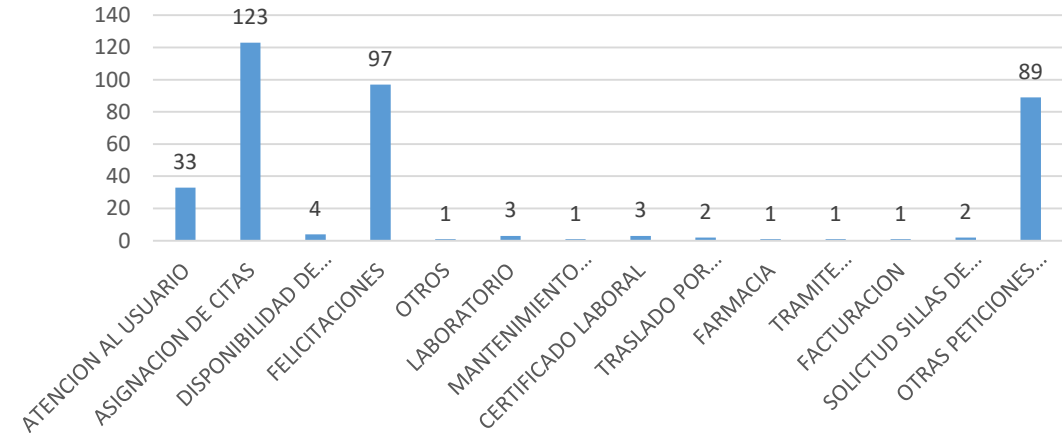
La distribución de PQRSDF recibidas de acuerdo al centro de atención y por motivo, se presenta así:

PQRSF POR CENTRO DE ATENCIÓN	SIAU	ASIG. CITAS	JURIDICA	TOTAL	PORCENT UAL
CAA DEL SUR	32			32	9%
CAIMO	0			0	0%
CLARITA	22			22	6%
CORREA GRILLO	14			14	4%
PARAISO	21			21	6%
PILOTO URIBE	24			24	7%
SANTA RITA	8			8	2%
UIS	48	103	89	240	66%
TOTAL	169	103	89	361	100%

PQRSDF POR CENTROS DE ATENCION II TRIMESTRE 2025



PQRS POR MOTIVO II TRIMESTRE 2025



PQRSDF POR MOTIVO	SIAU	ASIG. CITAS	JURIDICA	TOTAL	PORCENTUA L
ATENCION AL USUARIO	33			33	9%
ASIGNACION DE CITAS	20	103		123	34%
DISPONIBILIDAD DE AGENDA	4			4	1%
FELICITACIONES	97			97	27%
OTROS	1			1	0%
LABORATORIO	3			3	1%
MANTENIMIENTO LOCATIVO	1			1	0%
CERTIFICADO LABORAL	3			3	1%
TRASLADO POR COMPETENCIA	2			2	1%
FARMACIA	1			1	0%
TRAMITE ADMINISTRATIVO	1			1	0%
FACTURACION	1			1	0%
SOLICITUD SILLAS DE RUEDAS	2			2	1%
OTRAS PETICIONES JURIDICA			89	89	25%
TOTALES	169	103	89	361	100%





Red Salud Armenia E.S.E.



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES

