



Red Salud Armenia E.S.E.

PA CUIDAR DE TODOS



COMITÉ DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO Y FAMILIA

CUARTO TRIMESTRE DE 2023
MARIA JULIANA MARIN POSADA
REFERENTE SIAU



RED SALUD ARMENIA
¡PA' CUIDAR DE TODOS!



Red Salud Armenia E.S.E.
PA' CUIDAR DE TODOS

Comité de Atención Centrada en el Usuario y Familia



Orden del día

- | |
|---|
| • Verificación del quorum y registro de asistencia |
| • Seguimiento a compromisos |
| • Presentación y aprobación del plan de trabajo para la vigencia 2024 |
| • Presentación y aprobación muestreo estadístico para la aplicación de la encuesta de satisfacción de la vigencia 2024. |
| • Presentación y aprobación de la encuesta de satisfacción |
| • Presentación de los resultados de medición de satisfacción del usuario |
| • Presentación de los resultados de las PQRSDF |
| • Presentación al seguimiento de la implementación de la Política de participación social en salud. |
| • Presentación seguimiento implementación de los deberes y derechos en la ESE. Y Ruta de Buzones. |
| • Presentación seguimiento implementación del enfoque diferenciado en la ESE. Y Atención Preferencial. |
| • Presentación y seguimiento del resultado de los indicadores del proceso de atención al usuario. |
| • Propositiones y otros. |



1. Verificación del Quórum.

Participantes	Cargo
Luis Fernando Jiménez Gómez	Subgerencia de Planificación
María Alejandra Salgado Andrade	Subgerencia Científica
Fredy Wilson Barrera Franco	Dirección Técnica Hospitalaria
Rosa Amparo Ramírez Aristizabal	Dirección Técnica Ambulatoria
Lorena Villanueva Valdés	Coordinadora Mejora Continua
Gloria Vivivana Valencia Echeverry	Líder de planeación
Gloria Isabel Figueroa Gutiérrez	Líder Programa Atención Humanizada
Maria Juliana Marin Posada	Líder del área de Atención al Usuario

2. Seguimiento a compromisos.

Compromiso 1: Notificar por correo electrónico al área de Salud Ocupacional revisar el temas de prohibiciones para ingresar a los Centros de Salud y UIS. Excepto limitar los alimentos.

Seguimiento: Se realiza envió del correo al área de salud ocupacional el cual informa que no es de su competencia. Por lo tanto, aun sigue abierto para la vigencia 2024.

Compromiso 2: Trabajar de la mano con el programa de Humanización y talento humano con el seguimiento y retroalimentación de los temas comprometidos en las Quejas con el formato descargos y un formato de asistencia con el seguimiento y compromisos adquiridos de cada mesa de trabajo.

Seguimiento: Se realizo la modificación al Formato de descargo se actualizo en la pagina 2 con retroalimentación y compromisos y la firma del jefe inmediato. Así mismo, se socializo con coordinadores de servicios y talento humano, y el personal de la parte ambulatoria, esta actividad fue desplegada en el mes de noviembre de 2023..
Además se realizo una retroalimentación virtual al personal involucrado en las quejas vigencia 2023 el día 04 de enero de 2024 en colaboración con la DTA.



Compromiso 3: Incluir la cantidad de usuarios que se les brindo la educación en la Estrategia del comparendo pedagógico a cerca de los temas de Derechos y Deberes, enfoque diferencial y Atención preferencial en un ítem parte y que estos sean contados en el punto 6 y 7 del presente informe.

Seguimiento: Se incluye en el presente informe la cantidad de usuarios que recibieron la educación en el IV trimestre de 2023, por parte del personal asistencial acerca de los derechos y deberes de los usuarios y enfoque diferencial y atención preferencial.



3. Presentación y aprobación del plan de trabajo para la vigencia 2024

[Plan de trabajo Comité de Atención Centrada en el Usuario 2024](#)

4. Presentación y aprobación muestreo estadístico para la aplicación de la encuesta de satisfacción de la vigencia 2024.

[Muestra](#)

5. Presentación y aprobación de la encuesta de satisfacción

[Encuesta de Satisfacción](#)



6. Presentación de los resultados de medición de satisfacción del usuario.



INFORME DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 4to TRIMESTRE DE 2023

Total de encuestas aplicadas por cada servicio de la E.S.E.

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 IMAGENOLOGÍA	178	0	0
SERVICIO DE URGENCIAS	377	94	94
HOSPITALIZACIÓN	166	42	42
PARTOS	59	15	15
TOTAL	2670	623	623



ENCUESTA	TOTAL POR SERVICIOS RED SALUD ARMENIA E.S.E								
	MED GRAL	ODONT	ENF	LAB	FAR	URG	HOSPI	SAL PART	PROMEDIO
Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a:									
Al respeto a sus derechos.*	100%	98%	96%	98%	100%	96%	100%	100%	99%
Trato digno*	98%	97%	98%	99%	100%	99%	100%	100%	99%
Seguridad y calidad *	98%	99%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Privacidad en la atención*	98%	99%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.*	100%	100%	100%	81%	99%	99%	100%	100%	97%
Califique si durante su atención se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y urgencias).	NA	NA	NA	NA	NA	99%	99%	NA	99%
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	100%
Se sintio satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atencion.*	97%	98%	99%	99%	100%	100%	100%	100%	99%
Segunda opinión médica si la requeria*	94%	90%	90%	NA	NA	NA	NA	NA	91%
Se sintio satisfecho con la informacion recibida en cuanto a :									
Los costos de la atención.*	99%	94%	88%	94%	87%	91%	93%	80%	91%
Se entrego información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	100%	100%	92%	100%	94%	90%	93%	95%	96%
Confidencialidad durante la atención*	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	99%	96%	97%	98%	87%	93%	93%	100%	95%
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	97%	96%	100%	NA	NA	NA	NA	NA	98%
Califique el respeto durante su atencion teniendo en cuenta las prioridades de la ESE:									
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	98%	97%	97%	96%	95%	NA	98%	100%	97%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	92%	81%	92%	82%	77%	88%	86%	87%	86%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial	93%	90%	91%	91%	96%	85%	95%	87%	91%
Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las participación de la ESE:									
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	100%	80%	85%	81%	87%	94%	98%	93%	90%

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEL IV TRIMESTRE 2023 POR GRUPOS DE DERECHOS Y SUS INDICADORES

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



ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN

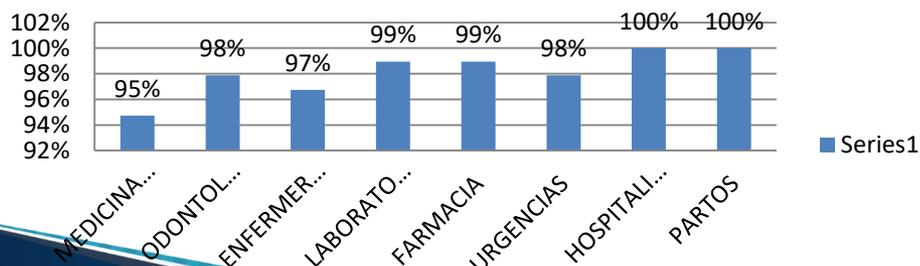


PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO INSTITUCIONAL (Porcentaje)

SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS POR SERVICIO	TOTAL, ENCUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS		% DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO
		NEGATIVAS		
		POSITIVAS	NEGATIVAS	
MEDICINA GENERAL	95	90	5	95%
ODONTOLOGIA	94	92	2	98%
ENFERMERIA	92	89	3	97%
LABORATORIO	96	95	1	99%
FARMACIA	95	94	1	99%
URGENCIAS	94	92	2	98%
HOSPITALIZACIÓN	42	42	0	100%
PARTOS	15	15	0	100%
TOTAL	623	609	14	98%

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, esta cumpliendo el estándar de satisfacción.

SATISFACCION GLOBAL 4to TRIMESTRE



AÑO 2023	% SATISFACCION
I TRIMESTRE 2023	98%
II TRIMESTRE 2023	96%
III TRIMESTRE 2023	98%
IV TRIMESTRE 2023	98%
Promedio AÑO 2023	97%

CAUSALES DE USUARIOS INSATISFECHOS



Causas de Insatisfacción en la pregunta:

(Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS)

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS

SERVICIO	SEDE	Regular	Mala	CAUSA
Enfermeria	UIS	1		Muy dificil sacar cita por telefono
	Santa Rita	1		No contestan el telefono de citas
	Caa del Sur	1		Dificil sacar citas
Laboratorio Clinico	UIS	1		Mala, es demasiada la demora para la asignación de citas
Medicina general	UIS	4		**Demasiada demora en la atención **Mala atención, difícil sacar citas, mala informacion **solicitar cita es muy complicado, dan un número de teléfono y no contestan *A veces la atención es mala
	Caa del Sur	1		Ya que se han presentado inconveniente en los mismos, como la demora en la atención, la prioridad en las consulta
Odontologia	UIS	1		** Hay mala atención y demasiado problema para que le asignen una cita. **Mala atención por parte de los funcionarios .
	UIS	1		Demora en la atencion
	UIS	2		** faltan cobijas ** hace mucho frio no hay cobijas
	UIS	2		
TOTAL		13	1	

7. Presentación de los resultados de las PQRSDf.



MES	2021	2022	2023
	I TRIM	I TRIM	I TRIM
	CANT	CANT	CANTI
Enero	12	18	39
Febrero	11	76	43
Marzo	14	38	39
TOTAL	37	132	121

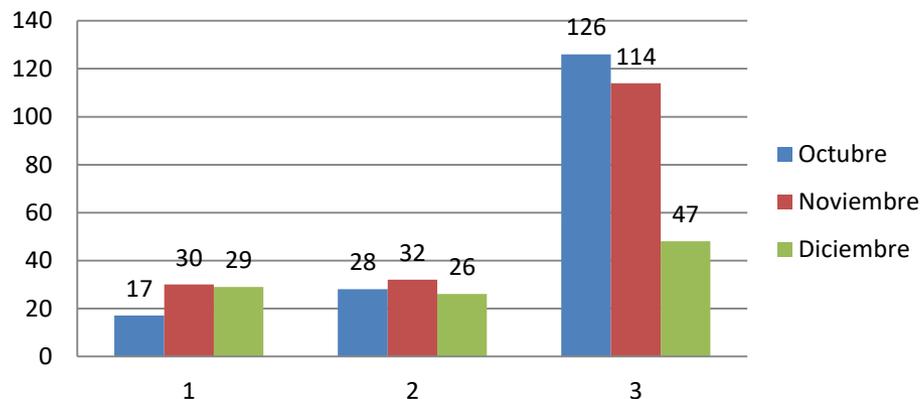
MES	2021	2022	2023
	II TRIM	II TRIM	II TRIM
	CANT	CANT	CANT
Abril	17	23	41
Mayo	29	43	58
Junio	33	23	49
TOTAL	79	89	148

MES	2021	2022	2023
	III TRIM	III TRIM	III TRIM
	CANT	CANT	CANT
Julio	20	23	46
Agosto	16	58	171
Septiembre	29	50	149
TOTAL	65	131	366

MES	2021	2022	2023
	IV TRIM	IV TRIM	IV TRIM
	CANT	CANT	CANT
Octubre	17	28	126
Noviembre	30	32	114
Diciembre	29	26	47
TOTAL	76	86	287

PQRSF RECEPCIONADOS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2023

COMPARATIVO PQRSDF IV TRIM 2021-2022-2023



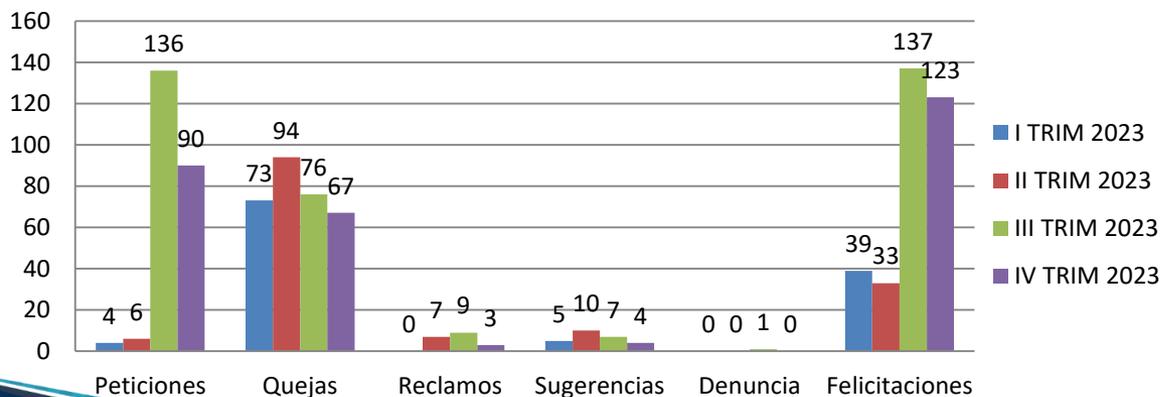
AÑO	2021	2022	2023
TOTAL PQRSF POR VIGENCIA	257	438	924

TOTAL PQRSDF EN LA VIGENCIA 2023



Descripción	I TRIM 2021	I TRIM 2022	I TRIM 2023	II TRIM 2021	II TRIM 2022	II TRIM 2023	III TRIM 2021	III TRIM 2022	III TRIM 2023	IV TRIM 2021	IV TRIM 2022	IV TRIM 2023	TOTAL VIGENCIA 2023
Peticiones	0	2	4	9	3	6	1	0	136	2	6	90	236
Quejas	33	100	73	43	41	94	46	32	76	51	50	67	310
Reclamos	0	1	0	0	1	7	0	0	9	1	2	3	19
Sugerencias	0	9	5	3	6	10	6	2	7	3	3	4	26
Denuncia	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Felicitaciones	4	20	39	24	38	33	12	16	137	20	25	123	332
TOTAL PQRSF	37	132	121	79	89	150	65	50	366	77	86	287	924

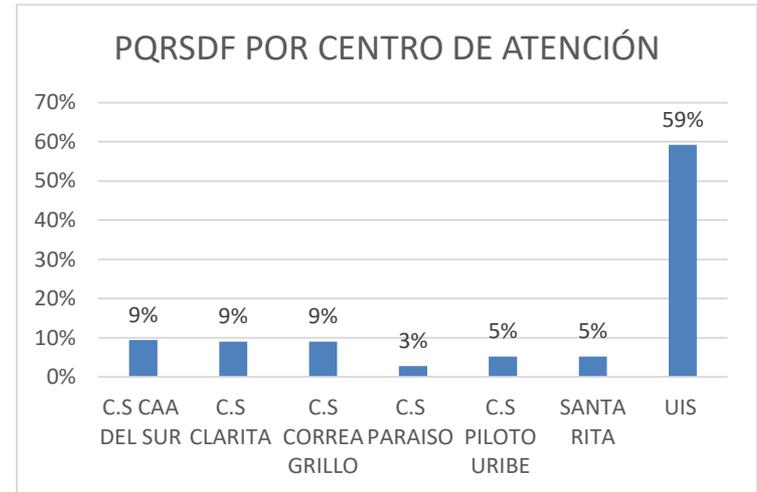
TOTAL PQRSDF EN LA VIGENCIA 2023



La distribución de PQRSDf recibidas de acuerdo al centro de atención se presenta así:



PQRSF POR CENTRO DE ATENCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE	PORCENTUAL
C.S CAA DEL SUR	14	12	1	27	9%
C.S CLARITA	16	8	2	26	9%
C.S CORREA GRILLO	15	11	0	26	9%
C.S PARAISO	3	3	2	8	3%
C.S PILOTO URIBE	8	6	1	15	5%
SANTA RITA	9	3	3	15	5%
UIS	61	71	38	170	59%
TOTALES	126	114	47	287	100%

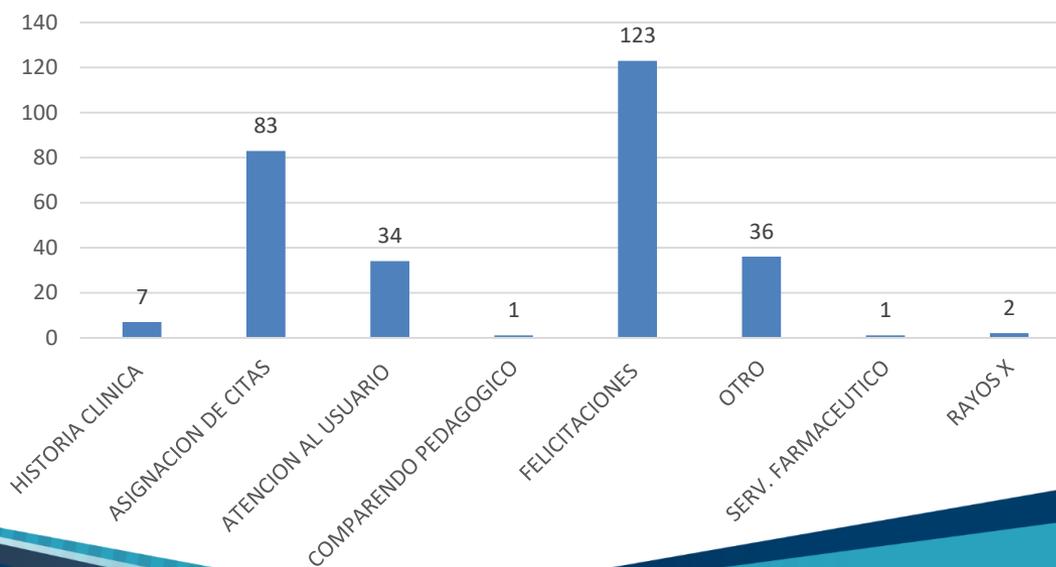


Días de oportunidad en las que se emiten las respuestas de las PQRSDf:

No. de días mínimo	1
No. de días Máximo	15
Promedio de Respuesta en el trimestre iv (oct, nov, dic)	Siau 8 días Citas 2 días

PQRSF POR MOTIVO	OCT-23	NOV-23	DIC-23	TOTAL IV TRIM 2023	PORCENTUAL
HISTORIA CLINICA	6	1	0	7	2%
ASIGNACION DE CITAS	28	41	14	83	29%
ATENCION AL USUARIO	17	12	5	34	12%
COMPARENDO PEDAGOGICO	1	0	0	1	0%
FELICITACIONES	68	37	18	123	43%
OTRO	4	22	10	36	13%
SERV. FARMACEUTICO	1	0	0	1	0%
RAYOS X	1	1	0	2	1%
TOTALES	126	114	47	287	100%

PQRSDF POR MOTIVO



8. Presentación al seguimiento de la implementación de la Política de participación.

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

- Desde el mes de Enero a diciembre de 2023 ejecuto el Plan de Comunicaciones mediante redes sociales y pagina web, se ha ido alimentando mes a mes cada una de las líneas.
- Se ejecuto el Plan educativo para la vigencia 2023. Cumpliendo con el plan de Capacitaciones.
- Así mismo, se informa que para la próxima semana se estará rindiendo mediante SISPRO la PPSS seguimiento de la vigencia 2023. Plazo máximo 10 de febrero de 2024.
- Se iniciara con el nuevo Plan de acción de PPSS y cargue de la programación 2024.



9 y 10. Presentación seguimiento implementación de los deberes y derechos en la ESE. Ruta de Buzones, enfoque diferencial y atención preferencial.

DERECHOS Y DEBERES Y RUTA DE BUZONES. Cliente interno y externo	IV TRIM 2023	EST. COMPARENDO PEDAGOGICO IV TRIM 2023	TOTAL
OCTUBRE	155	335	490
NOVIEMBRE	92	265	357
DICIEMBRE	37	172	209
TOTAL	284	772	1056

[Plan de trabajo DYD 2024](#)

Mediante los canales de comunicación se realizan publicaciones en relación con los derechos y deberes de los usuarios, enfoque diferencial, atención preferencial y ruta de buzones, temas que van de la mano con el servicio al ciudadano.

ENFOQUE DIFERENCIAL Y ATENCIÓN PREFERENCIAL. Cliente interno y externo	IV TRIM 2023	EST. COMPARENDO PEDAGOGICO IV TRIM 2023	TOTAL
OCTUBRE	80	335	415
NOVIEMBRE	56	265	321
DICIEMBRE	62	172	234
TOTAL	198	772	970

[Plan de trabajo ED Y AP 2024](#)

11. Presentación y seguimiento del resultado de los indicadores del proceso de atención al usuario.



INDICADORES SIAU

PORCENTAJE DE PACIENTES QUE REFIEREN FUERON INFORMADOS SOBRE LOS DERECHOS DURANTE SU ATENCIÓN.

PORCENTAJE DE PACIENTES QUE REFIEREN RECIBIERON SATISFACTORIAMENTE LOS DERECHOS DURANTE SU ATENCIÓN.

PORCENTAJE DE PACIENTES QUE REFIEREN SE RESPETO EL DERECHO A PARTICIPAR LIBREMENTE DE LOS ESCENARIOS INSTITUCIONALES.

PORCENTAJE DE PACIENTES QUE REFIEREN SE RESPETO SU ATENCIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS PRIORIDADES DEFINIDAS EN LA ESE.

PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO INSTITUCIONAL

PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS

NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS (PORCENTAJE)

QUEJAS (NÚMERO)

QUEJAS EN LAS CUALES SE ADOPTAN LOS CORRECTIVOS REQUERIDOS ANTES DE 15 DÍAS (NÚMERO)

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A QUEJAS DE LOS USUARIOS (NÚMERO).

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN A LA RESPUESTA OBTENIDA EN LAS PQRS

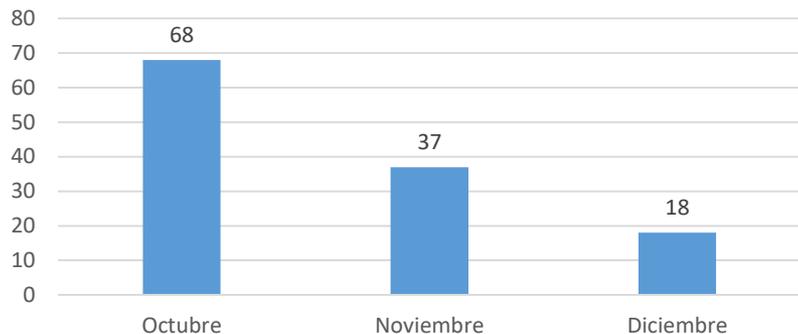


NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS



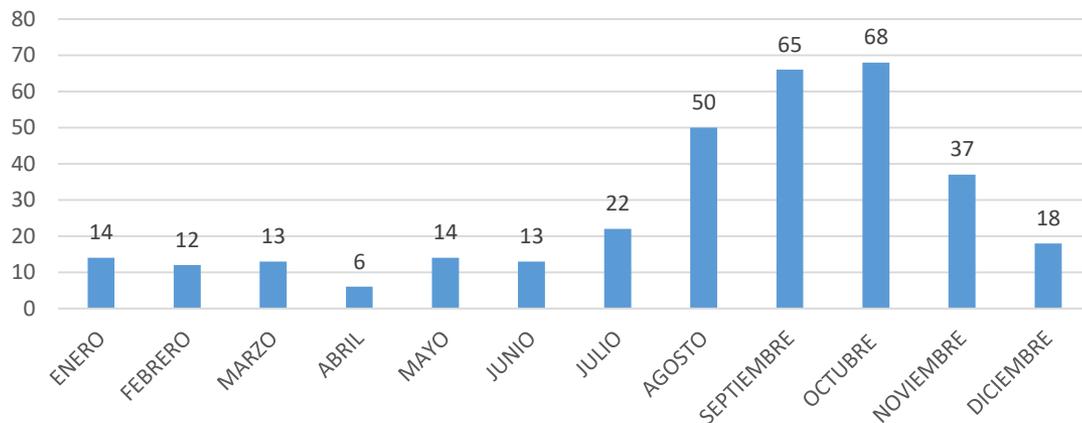
FELICITACIONES				
MES	2021	2022	2023	PORCENTUAL
Octubre	3	9	68	55%
Noviembre	6	8	37	30%
Diciembre	11	8	18	15%
TOTAL	20	25	123	100%

FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2023



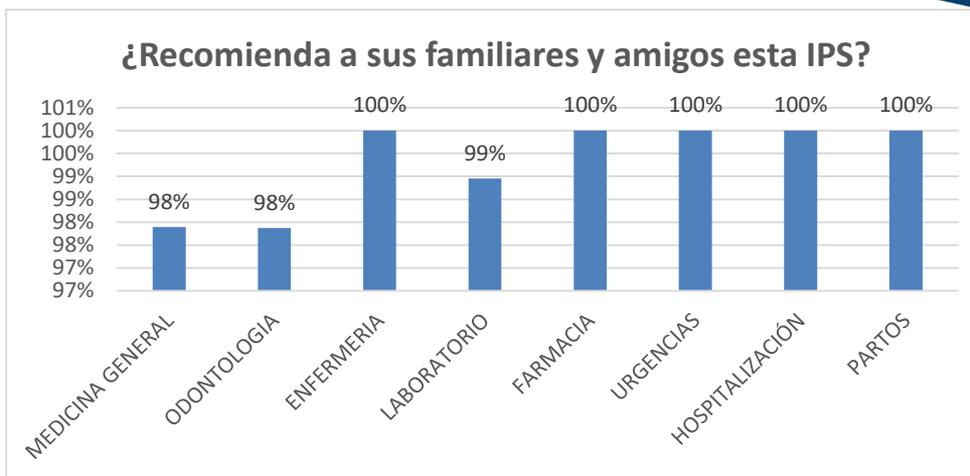
FELICITACIONES	CANTIDAD	PORCENTUAL
ENERO	14	4%
FEBRERO	12	4%
MARZO	13	4%
ABRIL	6	2%
MAYO	14	4%
JUNIO	13	4%
JULIO	22	7%
AGOSTO	50	15%
SEPTIEMBRE	65	20%
OCTUBRE	68	20%
NOVIEMBRE	37	11%
DICIEMBRE	18	5%
TOTAL	332	100%

FELICITACIONES



¿RECOMIENDA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?

SERVICIO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	SUMA DE DEF SI Y PROBA SI
MEDICINA GENERAL	24%	74%	98%
ODONTOLOGIA	23%	74%	98%
ENFERMERIA	23%	77%	100%
LABORATORIO	21%	78%	99%
FARMACIA	57%	43%	100%
URGENCIAS	78%	22%	100%
HOSPITALIZACIÓN	100%	0%	100%
PARTOS	27%	73%	100%
			99%



AÑO 2023	RECOMIENDA A FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS
I TRIMESTRE 2023	99%
II TRIMESTRE 2023	99%
III TRIMESTRE 2023	99%
IV TRIMESTRE 2023	99%
Promedio AÑO 2023	99%

Quejas (Número)

MES/ AÑO	2022	2023
OCTUBRE	16	25
NOVIEMBRE	20	31
DICIEMBRE	14	11
TOTAL	50	67

Atención al usuario:

- Inconformidad con la atención
- de los profesionales y auxiliares.

Asignación de citas :

- Dificultad conseguir citas.
- No contestan teléfono de citas
- Inconformidad por el canal de cancelación de citas.

Servicio farmacéutico:

- Demora en la atención

Tiempo promedio de respuesta a quejas de los usuarios (Número).

Promedio respuesta 2023 = 8 días

Porcentaje de satisfacción a la respuesta obtenida en las PQRS

Octubre 2023 = 90% SATISFECHOS
 Noviembre 2023= 90% SATISFECHOS
 Diciembre2023 = 90 % SATISFECHOS
**PROMEDIO DEL TRIM IV 2023 =
 90 % DE SATISFACCION**

Quejas en las cuales se adoptan los correctivos requeridos antes de 15 días (Número)

Año 2023- Quejas antes de 15 días = 67 quejas



12. Proposiciones y varios.

- Asignación de citas por parte del SIAU

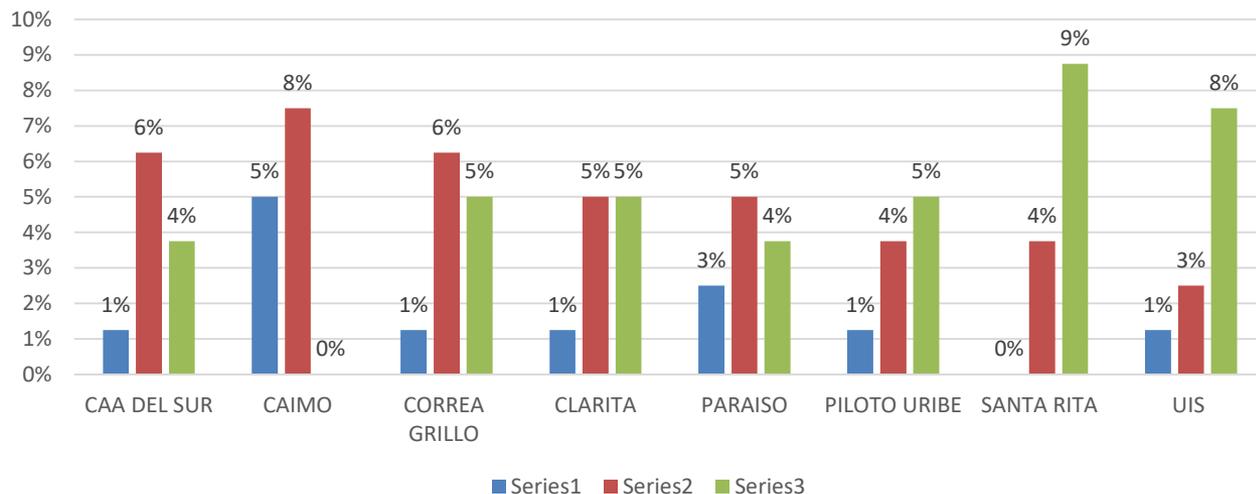
SIAU	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL
Citas agenda das	35	42	24	19	34	85	32	19	23	24	27	16	380

- Informe de satisfacción Asignación de Citas

SATISFACCION GLOBAL POR ASIGNACION DE CITAS								
CENTRO DE ATENCION	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
CAA DEL SUR	1	1	5	3	1%	1%	6%	4%
CAIMO	0	4	6	0	0%	5%	8%	0%
CORREA GRILLO	0	1	5	4	0%	1%	6%	5%
CLARITA	1	1	4	4	1%	1%	5%	5%
PARAISO	1	2	4	3	1%	3%	5%	4%
PILOTO URIBE	2	1	3	4	3%	1%	4%	5%
SANTA RITA	0	0	3	7	0%	0%	4%	9%
UIS	1	1	2	6	1%	1%	3%	8%
TOTAL	6	11	32	31	8%	14%	40%	39%

El 79% de los usuarios encuestados están satisfechos

SATISFACCION GLOBAL POR ASIGNACION DE CITAS



CENTRO DE ATENCION	CAUSAS
PARAISO	NO CONTESTAN EL TELEFONO
	NO SIEMPRE BRINDAN LA INFORMACION COMPLETA
CAIMO	DIFICIL CONSEGUIR CITA POR TELEFONO
CLARITA	SON MUY DEMORADOS PARA DAR CITA POR FALTA DE AGENDA
PILOTO URIBE	ATENCION DEMORADA
UIS	NO SIEMPRE HAY FICHAS PARA ASIGNACION DE CITA MEDICA
CAA DEL SUR	NO CONTESTAN EL TELEFONO
	FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA
CORREA GRILLO	A VECES NO HAY AGENDA





RED SALUD ARMENIA
¡PA' CUIDAR DE TODOS!

RED SALUD ARMENIA E.S.E. INFORMA:

QUERIDO USUARIO RECUERDE QUE PUEDE HACER:

SUGERENCIAS
QUEJAS
RECLAMOS
PETICIONES



A través de nuestra página web
redsaludarmenia.gov.co / Link: Servicio al ciudadano

José Antonio Correa López



OFICINA DEL SIAU

MUCHAS GRACIAS



Red Salud Armenia E.S.E.
PA' CUIDAR DE TODOS