



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

COMITÉ DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO Y FAMILIA

PRIMER 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

1. Verificación del quorum
2. Seguimiento a compromisos
3. Presentación de los resultados de medición de satisfacción del usuario
4. Presentación de los resultados de las PQRS
5. Presentación al seguimiento de la implementación de la Política de participación social en salud.
6. Presentación seguimiento implementación de los deberes y derechos en la ESE. Y Ruta de Buzones.
7. Presentación seguimiento implementación del enfoque diferenciado en la ESE. Y Atención Preferencial.
8. Presentación y seguimiento del resultado de los indicadores del proceso de atención al usuario.
9. Proposiciones y varios.



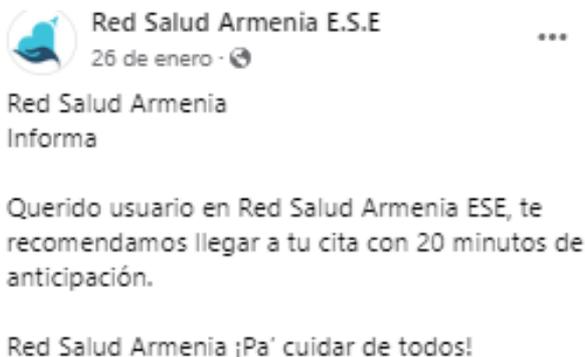
1. Verificación del Quórum.

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



Punto 2. Seguimiento a compromisos.

COMPROMISO 1. En relación con la Estrategia del Comparendo Pedagógico, se desplegará la estrategia de sensibilización al cliente externo para que asistan con el tiempo de 30 minutos de anticipación a las citas asignadas. Esta acción de mejora nos permitirá disminuir la causa de "llegue tarde" a la cita.
COMPROMISO A CARGO DE LA DTA.

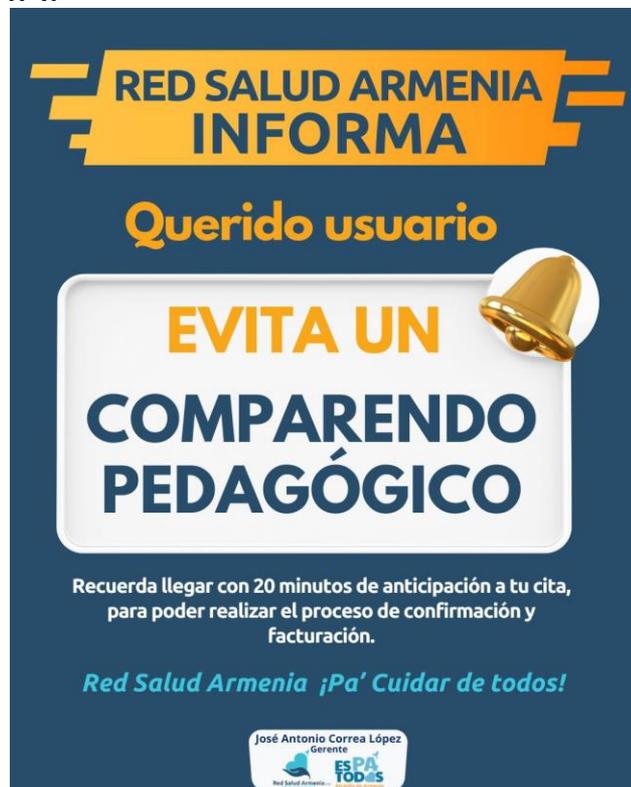


Red Salud Armenia E.S.E
26 de enero · 🌐

Red Salud Armenia
Informa

Querido usuario en Red Salud Armenia ESE, te recomendamos llegar a tu cita con 20 minutos de anticipación.

Red Salud Armenia ¡Pa' cuidar de todos!



**RED SALUD ARMENIA
INFORMA**

Querido usuario

**EVITA UN
COMPARENDO
PEDAGÓGICO**

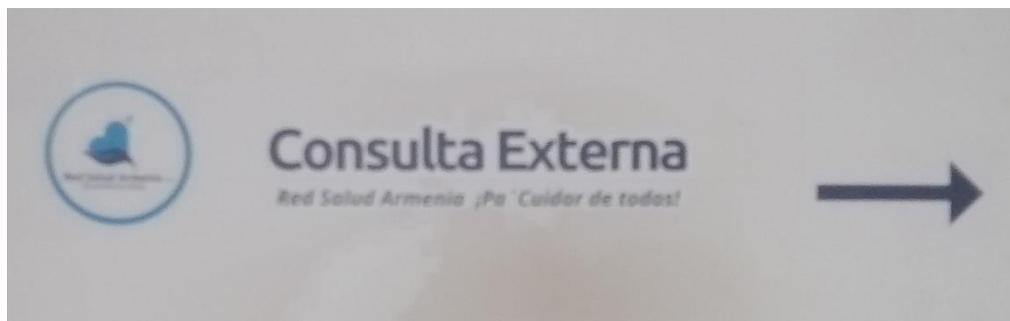
Recuerda llegar con 20 minutos de anticipación a tu cita, para poder realizar el proceso de confirmación y facturación.

Red Salud Armenia ¡Pa' Cuidar de todos!

José Antonio Correa López
Gerente
ESPA
TODOS

Publicación por torresoft sobre el flujograma de la Estrategia del Comparendo Pedagógico.

COMPROMISO 2. Realizar señalización en el segundo piso por el área administrativa, donde guíe hacia donde dirigirse para consulta externa en la UIS. Compromiso a cargo de SIAU y Comunicaciones.



Afiches ubicados en el segundo piso de la UIS.



COMPROMISO 3. Realizar una mesa de trabajo con Mundo Salud Medica, para tratar temas sobre derecho a informar sobre: los costos de atención y escoger el profesional de su preferencia y la disponibilidad de los profesionales y de agenda.

El día 09 de Marzo de 2023, se realiza una mesa de trabajo con Mundo Salud Medica, donde se tratan los temas los costos de atención y escoger el profesional de su preferencia y la disponibilidad de los profesionales y de agenda.



**RED SALUD ARMENIA
INFORMA**

- ♥ Recuerda asistir 20 minutos antes a la cita programada.
- ♥ Debes presentar tu documento de identidad.
- ♥ Las actividades de promoción y detección de enfermedades **son gratuitas**.
- ♥ Cumple con las recomendaciones brindadas por el laboratorio, así recibirás una atención oportuna.
- ♥ Actualiza tus datos al momento de asistir a tu cita, así podremos contactarte oportunamente.

*Red Salud Armenia
¡Pa' Cuidar de todos!*

José Antonio Correa López
Gerente

Red Salud Armenia
ES PA' TODOS

The infographic features a dark blue background with a light blue circular inset showing a female healthcare worker in a blue uniform and mask talking to a patient. The text is in white and yellow, with a list of five key reminders for patients. At the bottom, there is a signature block for the manager and the organization's logo.

Mediante torresoft por pausas activas está publicada la misma información.

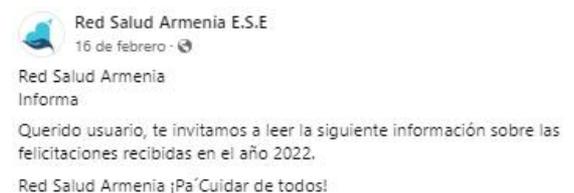
COMPROMISO 4. Capsula informativa de las felicitaciones recibidas en la E.S.E.



El día 13 de Febrero de 2023, mediante Torresoft, se realiza publicación de agradecimiento al cliente interno por todas las felicitaciones recibidas en el año 2022.



El día 16 de Febrero de 2023, mediante Redes sociales se realiza publicación de agradecimiento al cliente externo por todas las felicitaciones interpuestas en el año 2022.



COMPROMISO 5. Se requieren de capacitaciones e intervenciones en Humanización para subir la satisfacción y evitar las quejas de los usuarios. Se envió correo a la Subgerencia Científica

La subgerencia Científica informa que ya hay funcionaria contratada para realizar todas intervenciones pertinentes en la institución en relación con la Humanización de los servicios.

COMPROMISO 6. Se propone como estrategia habilitar Televisores en las salas de espera para realizar publicaciones de temas de interés y así sensibilizar a los usuarios. Esta estrategia queda a cargo para que la Subgerencia Científica sea quien decida y delegue.

La subgerencia Científica delega a Comunicaciones y Sistemas, y el SIAU realizó pedido de una USB para proyectar, esta pendiente que esta sea entregada para grabar la información.

COMPROMISO 7. Solicitar mediante correo a la Subgerencia de Planificación Institucional, como se va realizar el proceso de dispensador de papel higiénico y jabón antibacterial para los usuarios de la E.S.E.

Una vez enviado el correo a la subgerencia de planificación institucional, a la fecha no se ha obtenido respuesta.



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

INFORME DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 1ER 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	355	89	89
SERVICIO DE URGENCIAS	377	94	94
HOSPITALIZACIÓN	166	42	42
PARTOS	59	15	15
TOTAL	2847	712	712



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

GRUPO 1

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

III TRIMESTRE 2022

77% GRUPO 1

IV TRIMESTRE 2022

98 % GRUPO 1

I TRIMESTRE 2023

98 % GRUPO 1

TOTAL POR SERVICIOS RED SALUD ARMENIA E.S.E

	MED GRAL	ODONT	ENF	LAB	FAR	URG	HOSPI	SAL PART	IMAG
<i>Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a:</i>									
Al respeto a sus derechos.*	91%	98%	95%	100%	91%	100%	100%	100%	97%
Trato digno*	91%	98%	93%	100%	100%	100%	100%	93%	99%
Seguridad y calidad *	90%	98%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Privacidad en la atención*	92%	96%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.*	89%	96%	93%	99%	99%	96%	95%	100%	100%
Califique si durante su atención se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y urgencias).	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	NA	NA
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA
Se sintio satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atencion.*	93%	97%	93%	100%	99%	100%	100%	100%	100%
Segunda opinión médica si la requeria*	88%	69%	88%	NA	NA	NA	NA	NA	NA



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

GRUPO 2

III TRIMESTRE 2022

IV TRIMESTRE 2022

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

42% GRUPO 2

83 % GRUPO 2

I TRIMESTRE 2023

86 % GRUPO 2

	TOTAL POR SERVICIOS RED SALUD ARMENIA E.S.E								
	MED GRAL	ODONT	ENF	LAB	FAR	URG	HOSPI	SAL PART	IMAG
<i>Se sintio satisfecho con la informacion recibida en cuanto a :</i>									
Los costos de la atención.*	64%	69%	62%	35%	84%	51%	76%	40%	65%
Se entrego información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	77%	86%	65%	92%	85%	98%	100%	100%	96%
Confidencialidad durante la atención*	93%	98%	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	86%	89%	85%	99%	87%	85%	83%	80%	99%
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	67%	79%	65%	NA	NA	NA	NA	NA	NA



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

GRUPO 3

III TRIMESTRE 2022

IV TRIMESTRE 2022

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

81% GRUPO 3

86% GRUPO 3

I TRIMESTRE 2023

94 % GRUPO 3

	TOTAL POR SERVICIOS RED SALUD ARMENIA E.S.E								
	MED GRAL	ODONT	ENF	LAB	FAR	URG	HOSPI	SAL PART	IMAG
<i>Califique el respeto durante su atencion teniendo en cuenta las prioridades de la ESE:</i>									
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	91%	95%	86%	100%	100%	NA	100%	100%	66%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	85%	95%	53%	92%	83%	33%	71%	53%	93%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial	69%	81%	72%	72%	82%	34%	90%	67%	85%



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

GRUPO 4

RESOLUCIÓN 256 DE 2016

III TRIMESTRE 2022

IV TRIMESTRE 2022

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

12% GRUPO 4

86% GRUPO 4

I TRIMESTRE 2023

86 % GRUPO 4

		TOTAL POR SERVICIOS RED SALUD ARMENIA E.S.E								
<i>Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las participación de la ESE:</i>		MED GRAL	ODONT	ENF	LAB	FAR	URG	HOSPI	SAL PART	IMAG
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.		83%	85%	73%	88%	93%	91%	79%	100%	85%



ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN

SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS POR SERVICIO	TOTAL, ENCUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS		% DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO
		NEGATIVAS		
		POSITIVAS	NEGATIVAS	
MEDICINA GENERAL	95	93	2	98%
ODONTOLOGIA	94	92	2	98%
ENFERMERIA	92	89	3	97%
LABORATORIO	96	96	0	100%
FARMACIA	95	93	2	98%
IMAGENOLOGIA	89	82	7	92%
URGENCIAS	94	94	0	100%
HOSPITALIZACIÓN	42	42	0	100%
PARTOS	15	15	0	100%
TOTAL	712	696	16	98%

El estándar establecido de satisfacción es del (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, esta cumpliendo el estándar de satisfacción.



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)

CAUSALES DE INSATISFACCION EXPERIENCIA GLOBAL					
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	CAUSA
ENFERMERIA			3		** NO CONTESTAN EL TELEFONO DE CITAS ** NO HAY AGENDA
IMAGENOLOGIA			7		** RECEPCIONAN Y SE DEMORAN MUCHO PARA LA CITA ** NO HAY AGENDA ** NO LLAMAN RAPIDO
ODONTOLOGIA			2		**EL TELEFONO DE CITAS NO CONTESTAN
FARMACIA			2		** MUCHA DEMORA EN LA ATENCION ** SE REQUIERE MAS PERSONAL PARA ATENDER
MEDICINA GENERAL			2		** NO HAY AGENDA
TOTAL			16		

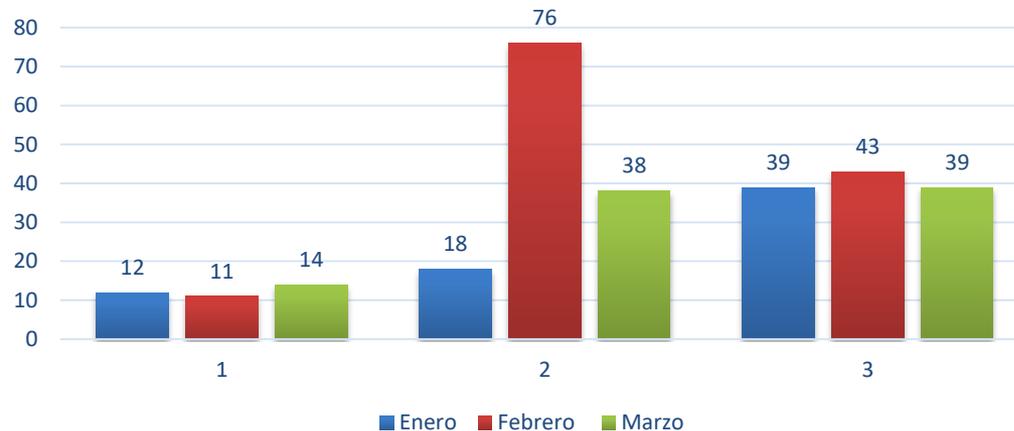


4. Presentación de los resultados de las PQRSF.

PQRSF RECEPCIONADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2023

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

COMPARATIVO DE PQRSF DEL 1ER TRIMESTRE DESDE EL 2021-2023

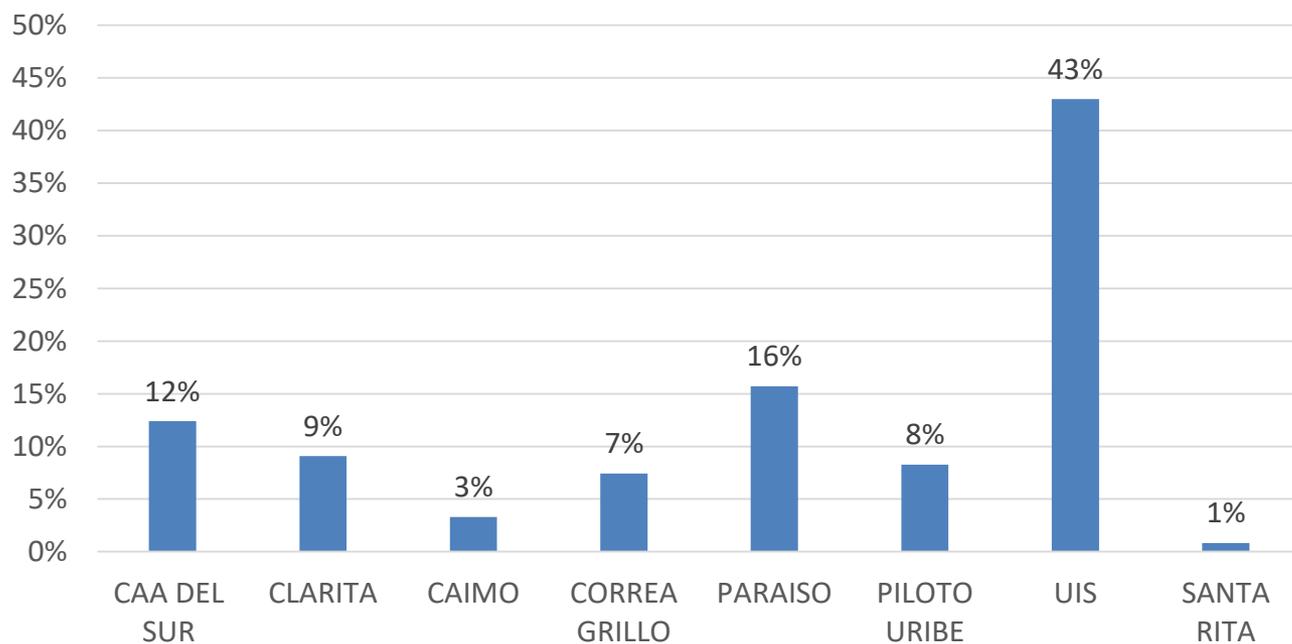


Descripción	I TRIM 2021	I TRIM 2022	I TRIM 2023
Peticiones	0	2	4
Quejas	33	100	73
Reclamos	0	1	0
Sugerencias/ Solicitudes	0	9	5
Felicitaciones	4	20	39
TOTAL PQRSF	37	132	121



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

PQRSF POR CENTRO DE ATENCION

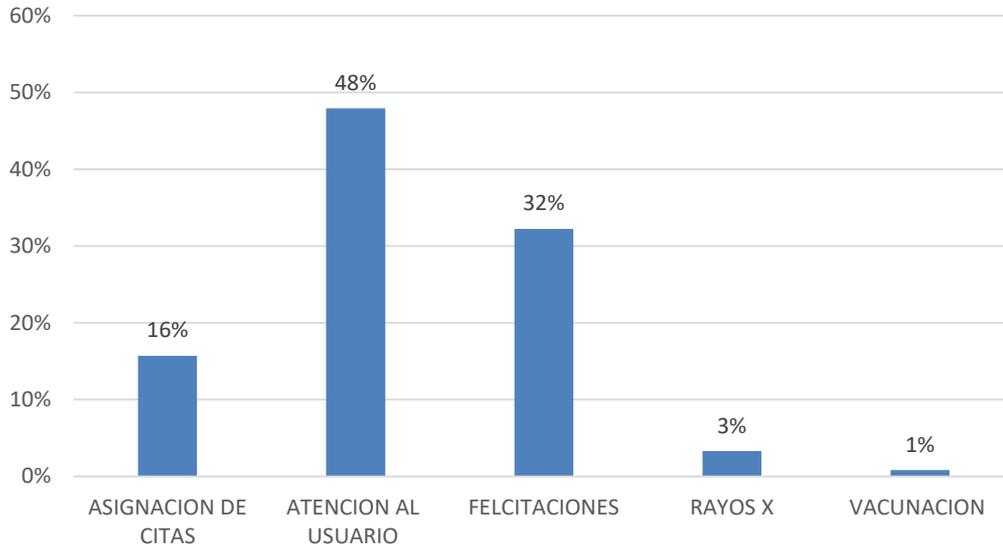


CENTRO DE ATENCION	CANTIDAD
CAA DEL SUR	15
CLARITA	11
CAIMO	4
CORREA GRILLO	9
PARAISO	19
PILOTO URIBE	10
UIS	52
SANTA RITA	1
TOTAL	121



La distribución de PQRSF recibidas por motivo

MOTIVO DE PQRSF



MOTIVO DE PQRSF	PORCENTUAL	CANTIDAD
ASIGNACION DE CITAS	16%	19
ATENCION AL USUARIO	48%	58
FELCITACIONES	32%	39
RAYOS X	3%	4
VACUNACION	1%	1
TOTAL	100%	121

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

No. de días mínimo	2
No. de días máximo	15
Promedio de Respuesta	8



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

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

- Desde el mes de Enero se esta ejecutando el Plan de Comunicaciones mediante redes sociales y pagina web
- Se esta ejecutando el Plan educativo para la vigencia 2023 desde el mes Enero.
- El Seguimiento a la PPSS con todas las evidencias que la soportan, ya se rindió mediante SISPR, vigencia 2022.
- La programación de la PPSS para la vigencia 2023 ya se rindió mediante SISPRO.
- La GT004 se rindió el 06 de febrero de 2023.



6. Presentación seguimiento implementación de los deberes y derechos en la ESE. y Ruta de Buzones.

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.

- En el Primer Trimestre de 2023, se realizaron socializaciones entre clientes internos y externos que fueron capacitados en derechos y deberes y ruta de buzones.

DERECHOS Y DEBERES Y RUTA DE BUZONES.	I TRIM
Cliente interno y externo	Ene 113
	Feb 240
	Mar 204
TOTAL	557

7. Presentación seguimiento implementación del enfoque diferenciado en la ESE. Y Atención Preferencial.

- Se realizó socialización de enfoque diferencial en el primer trimestre de 2023, tanto a cliente interno como externo.

ENFOQUE DIFERENCIAL Y ATENCIÓN PREFERENCIAL.	I TRIM
Cliente interno y externo	Ene 112
	Feb 112
	Mar 178
TOTAL	402

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

INDICADORES SIAU



NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS (PORCENTAJE)

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

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).



NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS

FELICITACIONES				
MES	2021	2022	2023	2023 PORCENTUAL
ENERO	2	3	14	36%
FEBRERO	1	10	12	31%
MARZO	1	7	13	33%
TOTAL	4	20	39	100%

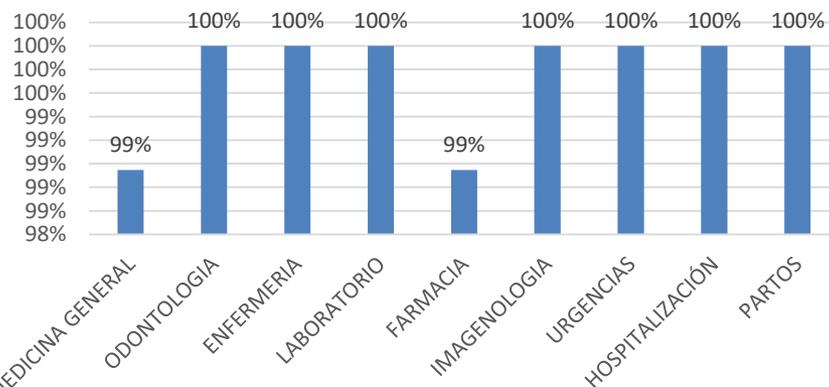
FELICITACIONES AÑOS 2021, 2022 Y 2023



¿RECOMIENDA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?

SERVICIO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	SUMA DE DEF SI Y PROBA SI
MEDICINA GENERAL	27%	72%	99%
ODONTOLOGIA	20%	80%	100%
ENFERMERIA	11%	89%	100%
LABORATORIO	6%	94%	100%
FARMACIA	71%	28%	99%
IMAGENOLOGIA	44%	56%	100%
URGENCIAS	28%	72%	100%
HOSPITALIZACIÓN	69%	31%	100%
PARTOS	27%	73%	100%

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?



Análisis de indicadores SIAU

Quejas (Número)

MES/ AÑO	2022	2023
Enero	18	20
Febrero	76	28
Marzo	38	23
TOTAL	132	71

MESES	Motivo x Mes	Cant
ENERO	Asignación de citas	4
	Atención al usuario	16
		20
FEBRERO	Asignación de citas	11
	Atención al usuario	14
	Rayos X	3
		28
MARZO	Asignación de citas	4
	Atención al usuario	17
	Rayos X	1
	Vacunación	1
		23

Atención al usuario:

- Inconformidad con la atención de los profesionales y auxiliares.

Asignación de citas :

- Dificultad conseguir citas.
- No contestan teléfono de citas

Rayos X

- Incumplimiento la asignación de citas.

Vacunación

- Disponibilidad de biológico fiebre amarilla

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

Año 2023- Quejas antes de 15 días Enero, febrero y marzo = 71 quejas

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

Promedio respuesta 2023 Enero, febrero y marzo = 8 días

Porcentaje de satisfacción a la respuesta obtenida en las PQRS

Enero 2023 =100% SATISFECHOS
 Febrero 2023=80% SATISFECHOS
 Marzo 2023 = 100% SATISFECHOS
PROMEDIO DEL TRIM I 93 % DE SATISFACCION



9. Proposiciones y varios.

- Asignación de citas por parte del SIAU

SIAU	Enero 2023	Febrero 2023	Marzo 2023	TOTAL
Citas agendadas	35	42	24	101

- Correspondencia
- Impresora
- Estrategia Comparendo Pedagógico





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
Gerente



OFICINA DEL SIAU

MUCHAS GRACIAS



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