



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.

COMITÉ ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA

INFORME DE PQRSDF



RED SALUD ARMENIA
¡PA 'CUIDAR DE TODOS!

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

MARIA JULIANA MARIN 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 II trimestre de 2024.

AUDITORIA MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
TIPO DE AUDITORIA	AÑO	TRIMESTRE	APLICADAS
			TRIMESTRE
MEDICINA GENERAL	381	95	95
ODONTOLOGIA	378	95	95
ENFERMERIA	376	94	94
LABORATORIO	379	95	95
FARMACIA	379	95	95
URGENCIAS	379	95	95
HOSPITALIZACIÓN	203	50	50
PARTOS	40	10	10
TOTAL	2515	629	629





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 SATISFACCIÓ N POR SERVICIO	
		NEGATIVAS			
		POSITIVAS	NEGATIVAS		
MEDICINA GENERAL	95	91	4	96%	
ODONTOLOGIA	95	91	4	96%	
ENFERMERIA	94	93	1	99%	
LABORATORIO	95	94	1	99%	
FARMACIA	95	88	7	93%	
URGENCIAS	95	90	5	95%	
HOSPITALIZACIÓN	50	48	2	96%	
PARTOS	10	10	0	100%	
TOTAL	629	605	24	96%	

Cuadro: Satisfacción global Segundo trimestre 2024

El estándar establecido de satisfacción es del 95% una vez aplicada la encuesta de satisfacción esta obtiene un porcentaje del (96%); 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 :

CAUSALES DE INSATISFACCION EXPERIENCIA GLOBAL

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

SERVICIO	CENTRO DE ATENCION	CALIFICACION VARIBALE	CAUSA
Medicina general	Caa del Sur	REGULAR	Por la entrega de medicamentos
Medicina general	Caa del Sur	REGULAR	No contesta el teléfono
Odontología	Caa del Sur	MALO	Tiempo de espera
Odontología	Clarita	REGULAR	Facturadora, aseadora maleducadas
Enfermería	Paraiso	REGULAR	Dra maleducada
Odontología	Paraiso	MALO	Mala atención e insumos
Laboratorio Clinico	Piloto Uribe	REGULAR	En facturacion son pesimas
Odontología	Piloto Uribe	MALO	Las calzas se caen muy rápido
Hospitalización	UIS	MALO	Se demoran mucho para la atención
Hospitalización	UIS	REGULAR	Mejorar en la atención, aveces se llega con tiempo y se demoran facturando y se pierden las citas
Medicina general	UIS	REGULAR	No escucha
Medicina general	UIS	REGULAR	Mala la atención a mis dolencias
Servicio Farmaceutico	UIS	MALO	Me vi en la obligación de comprarlos
Servicio Farmaceutico	UIS	MALO	Entrega de medicamentos lenta.
Servicio Farmaceutico	UIS	MALO	No contestan el teléfono
Servicio Farmaceutico	UIS	REGULAR	Muy lentos para atender
Servicio Farmaceutico	UIS	REGULAR	Mucha espera
Servicio Farmaceutico	UIS	REGULAR	Citas tarde
Servicio Farmaceutico	UIS	REGULAR	Pocas fichas
Urgencias	UIS	MALO	Personal maleducado con los pacientes.
Urgencias	UIS	REGULAR	Vine y solo me mandaron acetaminofen, no me hicieron exámenes ni nada para saber que tenia
Urgencias	UIS	REGULAR	Mucha demora para la atención
Urgencias	UIS	REGULAR	Deben de capacitar a los médicos para que sean más empaticos
Urgencias	UIS	REGULAR	Deberían de darle prioridad a los niños y bebés en atenderlos



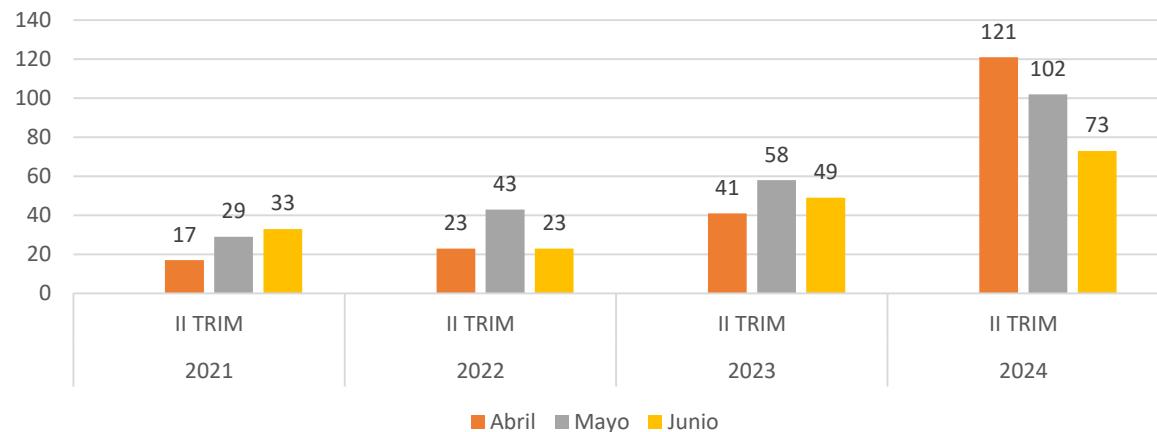


Red Salud Armenia E.S.E.

Presentación de los resultados de las PQRSDF.

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

PQRSDF COMPARATIVO 2021-2024 II TRIMESTRE



Descripción	II TRIM 2021	II TRIM 2022	II TRIM 2023	II TRIM 2024
Peticiones	9	3	6	57
Quejas	43	41	94	85
Reclamos	0	1	7	2
Sugerencias/ Solicitudes	3	6	10	12
Denuncias				0
Felicitaciones	24	38	33	140
TOTAL PQRSDF	79	89	150	296

Descripción	II TRIM - 2024			TOTAL II TRIM 2024
	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Peticiones	12	19	26	57
Quejas	47	22	16	85
Reclamos	1	0	1	2
Sugerencias	6	5	1	12
Denuncia	0	0	0	0
Felicitaciones	55	56	29	140
TOTAL PQRSF	121	102	73	296



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES

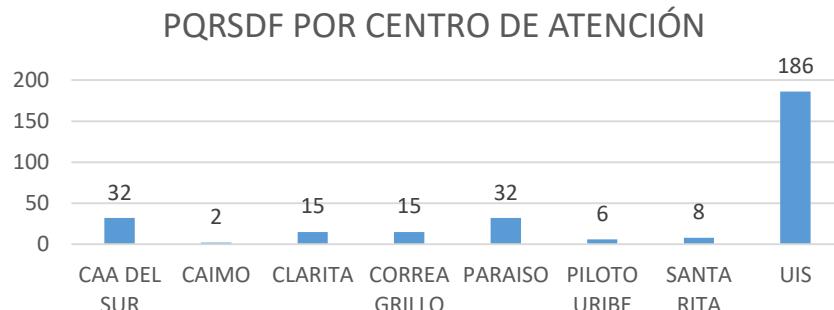


ACREDITACIÓN
SOMOS TODOS
& YO, ME SUMO

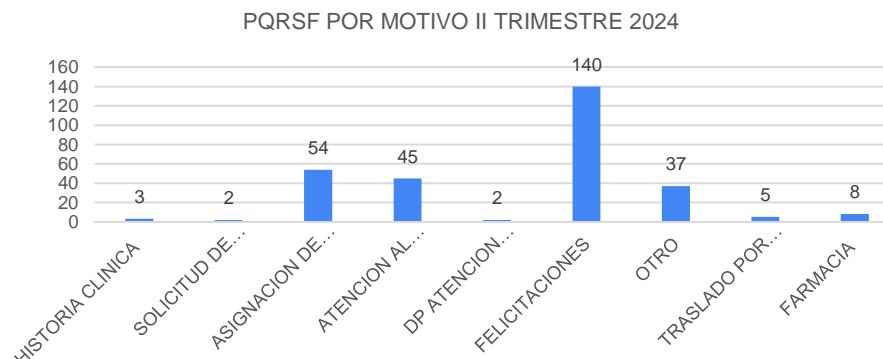


La distribución de PQRSDF recibidas de acuerdo al centro de atención y por motivo, se presenta así:

PQRSDF POR CENTRO DE ATENCIÓN 2024	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORC. %
CAA DEL SUR	17	10	5	32	11%
CAIMO	1	0	1	2	1%
CLARITA	5	6	4	15	5%
CORREA GRILLO	9	3	3	15	5%
PARAISO	13	19	0	32	11%
PILOTO URIBE	2	2	2	6	2%
SANTA RITA	3	5	0	8	3%
UIS	71	57	58	186	63%
TOTAL	121	102	73	296	100%



PQRSF POR MOTIVO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORC. %
HISTORIA CLINICA	3	0	0	3	1%
SOLICITUD DE INFORMACION CERT LABORAL	0	1	1	2	1%
ASIGNACION DE CITAS	32	11	11	54	18%
ATENCION AL USUARIO	21	12	12	45	15%
DP ATENCION PREFERENCIA	1	1	0	2	1%
FELICITACIONES	55	56	29	140	47%
OTRO	2	15	20	37	13%
TRASLADO POR COMPETENCIA	4	1	0	5	2%
FARMACIA	3	5	0	8	3%
TOTALES	121	102	73	296	100%



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

No. de días mínimo	1
No. de días Maximo	15

OPORTUNIDAD	SIAU	ASIG. CITAS	JURIDICA	Total PROMEDIO
PQRS	8	3	8	6 días





Red Salud Armenia E.S.E.

Gracias



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES

