



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 SATISFACCION Y PQRSDF

CUARTO TRIMESTRE DE 2024

MARIA JULIANA MARIN POSADA
REFERENTE SIAU



RED SALUD ARMENIA
¡PA'CUIDAR DE TODOS!



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 IV trimestre de 2024.



AUDITORIA MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
TIPO DE AUDITORIA	AÑO	TRIMESTRE	APLICADAS
MEDICINA GENERAL	381	95	95
ODONTOLOGIA	378	95	95
ENFERMERIA	376	94	94
LABORATORIO	379	95	95
FARMACIA UIS	379	95	95
FARMACIA PILOTO	156	78	78
URGENCIAS	379	95	95
HOSPITALIZACIÓN	203	50	50
PARTOS	40	10	10
TOTAL	2671	707	707



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



© YO, ME SUMO



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
		POSITIVAS	NEGATIVAS	
		NEGATIVAS	NEGATIVAS	
MEDICINA GENERAL	95	94	1	99%
ODONTOLOGIA	95	94	1	99%
ENFERMERIA	94	93	1	99%
LABORATORIO	95	95	0	100%
FARMACIA UIS	95	92	3	97%
FARMACIA PILOTO	78	74	4	95%
URGENCIAS	95	91	4	96%
HOSPITALIZACIÓN	50	50	0	100%
PARTOS	10	10	0	100%
TOTAL	707	693	14	98,02%

Cuadro: Satisfacción global - IV trimestre 2024

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, 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 :

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*	OBSERVACIONES
GRUPO 1	Servicio Farmaceutico	Piloto Uribe	2. REGULAR	Demora en la facturacion y entrega del medicamento
	Servicio Farmaceutico	Piloto Uribe	2. REGULAR	Facturadora, aseadora maleducadas
	Servicio Farmaceutico	Piloto Uribe	2. REGULAR	Falta personal para ofrecer una mejor atención.
	Servicio Farmaceutico	Piloto Uribe	2. REGULAR	Falta medicamentos.
	Servicio Farmaceutico	UIS	2. REGULAR	Falta medicamentos.
	Servicio Farmaceutico	UIS	2. REGULAR	Falta medicamentos.
	Servicio Farmaceutico	UIS	2. REGULAR	Falta medicamentos.
	Enfermeria	UIS	2. REGULAR	Demora en la facturacion
Grupo 2	Urgencias	UIS	2. REGULAR	Demora en la atención
	Urgencias	UIS	2. REGULAR	Demora en la atención
	Urgencias	UIS	2. REGULAR	No tienen paciencia
	Urgencias	UIS	1. MALO	Muy dificil que lo atienda a uno
Grupo 4	Medicina general	Caa del Sur	2. REGULAR	Demora en la Atención sistema lento
	Odontología	Correa Grillo	2. REGULAR	Poca agenda



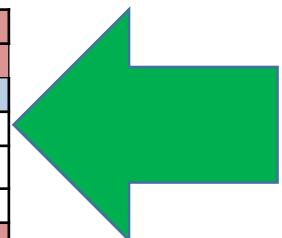
7. Presentación de los resultados de las PQRSDF.

	2021	2022	2023	2024
MES	I TRIM	I TRIM	I TRIM	I TRIM
MES	CANT	CANT	CANT	CANT
Enero	12	18	39	78
Febrero	11	76	43	82
Marzo	14	38	39	64
TOTAL	37	132	121	224

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

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

	2021	2022	2023	2024
MES	IV TRIM	IV TRIM	IV TRIM	IV TRIM
MES	CANT	CANT	CANT	CANT
Octubre	17	28	126	101
Noviembre	30	32	114	98
Diciembre	29	26	47	47
TOTAL	76	86	287	246



Descripción	Enero 2024	Febrero 2024	Marzo 2024	Abril 2024	Mayo 2024	Junio 2024	Julio 2024	Agosto 2024	Septiembre 2024	Octubre 2024	Noviembre 2024	Diciembre 2024	TOTAL	PORC %
Petición	19	12	20	12	19	26	33	34	35	50	36	16	312	30%
Queja	18	36	16	47	22	16	16	31	32	23	19	12	288	27%
Reclamo	1	3	2	1	0	1	0	2	2	1	3	0	16	2%
Solicitud	2	0	0	6	5	1	0	0	0	1	0	0	15	1%
Denuncia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Felicitaciones	38	31	26	55	56	29	31	36	36	26	40	19	423	40%
TOTAL PQRS	78	82	64	121	102	73	80	103	105	101	98	47	1054	100%

AÑO	2021	2022	2023	2024
TOTAL PQRSF POR VIGENCIA	257	438	924	1054

AREA	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRIM
SIAU	55	67	33	155
ASIG. CITAS	19	8	3	30
JURIDICA	27	23	11	61
TOTAL	101	98	47	246



ALCALDÍA DE
ARMENIA

Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES

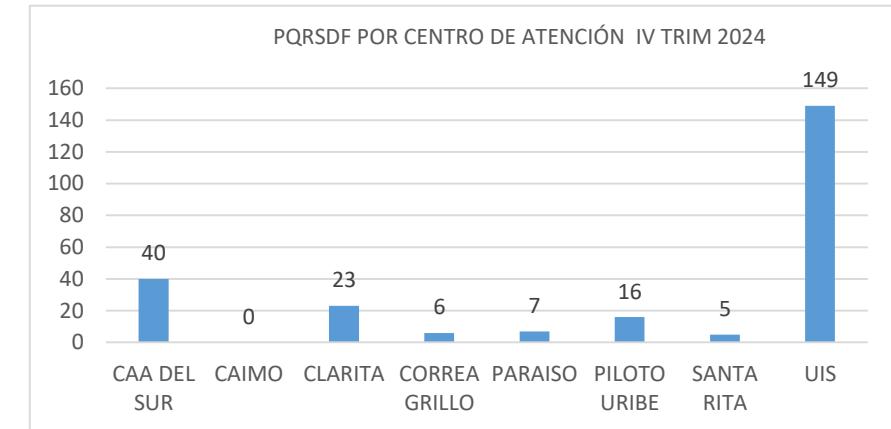


ACREDITACIÓN
SOMOS TODOS
y YO, ME SUMO

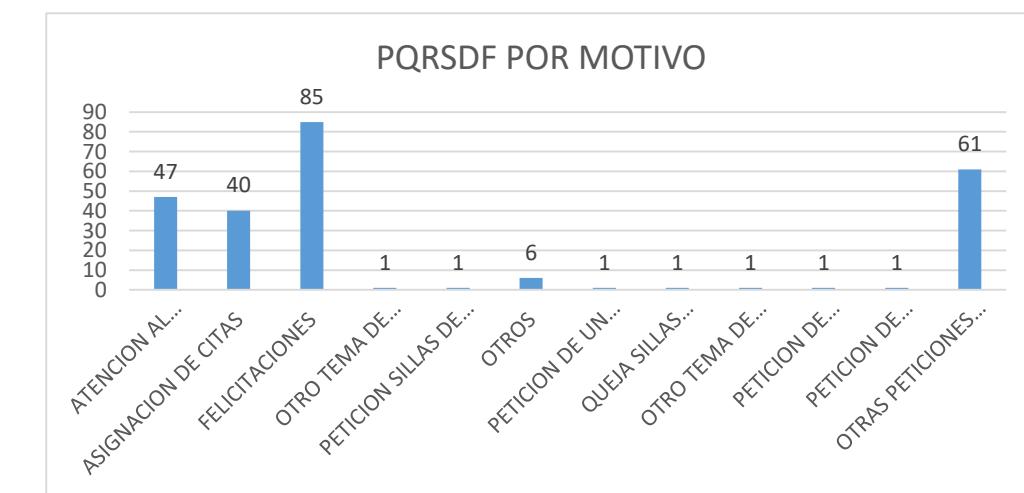
Presentación de los resultados de las PQRSDF.

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

PQRSDF POR CENTRO DE ATENCIÓN IV TRIM 2024	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORC. %
CAA DEL SUR	13	14	13	40	16%
CAIMO	0	0	0	0	0%
CLARITA	8	12	3	23	9%
CORREA GRILLO	0	3	3	6	2%
PARAISO	3	1	3	7	3%
PILOTO URIBE	5	8	3	16	7%
SANTA RITA	1	2	2	5	2%
UIS	71	58	20	149	61%
TOTAL	101	98	47	246	100%



PQRSDF POR MOTIVO	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porc %
ATENCION AL USUARIO	24	15	8	47	19%
ASIGNACION DE CITAS	20	12	8	40	16%
FELICITACIONES	26	40	19	85	35%
OTRO TEMA DE ADQUISION DE VENTILADORES		1		1	0%
PETICION SILLAS DE RUEDAS- CE	1			1	0%
OTROS		5	1	6	2%
PETICION DE UN CARNET DE COVID	1			1	0%
QUEJA SILLAS FARMACIA - UIS	1			1	0%
OTRO TEMA DE ORIENTACION ENTREGA DE EXAMANES		1		1	0%
PETICION DE INFROMACION IVE		1		1	0%
PETICION DE CAMBIO HORARIO PASRED	1			1	0%
OTRAS PETICIONES JURIDICA	27	23	11	61	25%
TOTALES	101	98	47	246	100%



ALCALDÍA DE
ARMENIA





Red Salud Armenia E.S.E.

Gracias



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



ACREDITACIÓN
SOMOS TODOS
YO, ME SUMO