



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



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



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 | 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: Satisfaccion 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 difícil 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 |



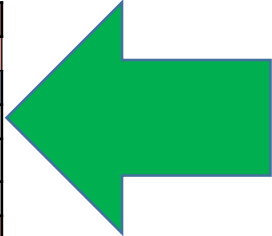
7. Presentación de los resultados de las PQRSDF.

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------|--------|--------|--------|--------|
| | 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 |
|-------|---------|---------|---------|---------|
| | 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 |
|------------|----------|----------|----------|----------|
| | 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 |
|-----------|---------|---------|---------|---------|
| | 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 |

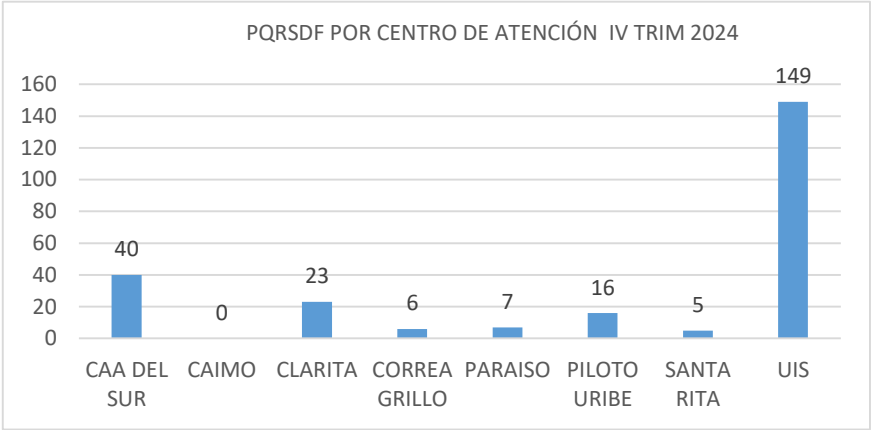
| AREA | OCT | NOV | DIC | TOTAL TRIM |
|-------------|-----|-----|-----|------------|
| SIAU | 55 | 67 | 33 | 155 |
| ASIG. CITAS | 19 | 8 | 3 | 30 |
| JURIDICA | 27 | 23 | 11 | 61 |
| TOTAL | 101 | 98 | 47 | 246 |



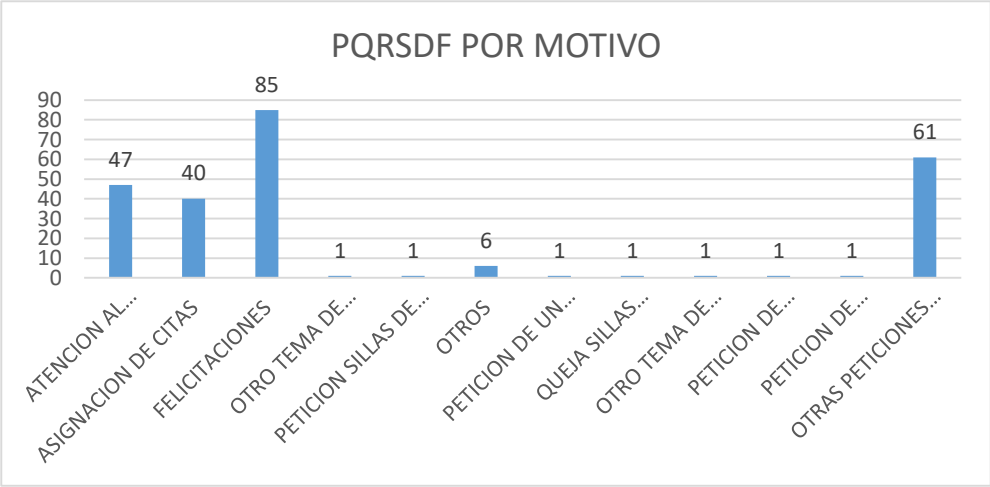
Presentación de los resultados de las PQRSDf.

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 ADQUISICION 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% |





Red Salud Armenia E.S.E.



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES

