



Red Salud Armenia E.S.E.



Red Salud Armenia E.S.E.



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



ACREDITACIÓN
SOMOS TODOS
YO, ME SUMO



Red Salud Armenia E.S.E.

INFORME DE PQRSDF



RED SALUD ARMENIA
¡PA'CUIDAR DE TODOS!

TERCER TRIMESTRE DE 2024

MARIA JULIANA MARIN POSADA
REFERENTE SIAU



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES





ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN

Proporción de satisfacción global de los usuarios consolidado institucional (porcentaje)

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.

SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS POR SERVICIO	TOTAL, ENCUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS		% DE SATISFACCI ÓN POR SERVICIO
		POSITIVAS	NEGATIVAS	
		POSITIVAS	NEGATIVAS	
MEDICINA GENERAL	95	93	2	98%
ODONTOLOGIA	95	90	5	95%
ENFERMERIA	94	91	3	97%
LABORATORIO	95	94	1	99%
FARMACIA UIS	95	85	10	89%
FARMACIA PILOTO	78	73	5	94%
URGENCIAS	95	90	5	95%
HOSPITALIZACIÓN	50	50	0	100%
PARTOS	10	10	0	100%
TOTAL	707	676	31	96%

Cuadro: Satisfacción global tercer trimestre 2024

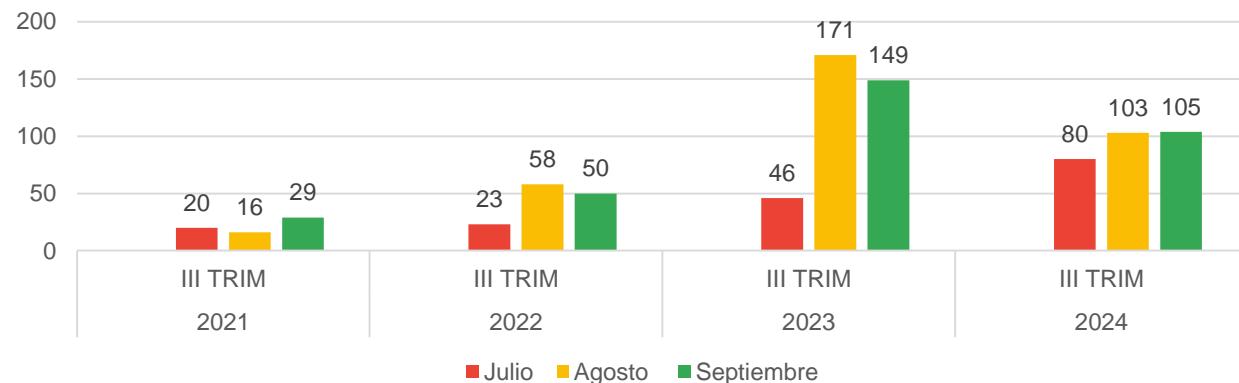




4. Presentación de los resultados de las PQRSDF.

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

PQRSDF COMPARATIVO 2021-2024 III TRIMESTRE



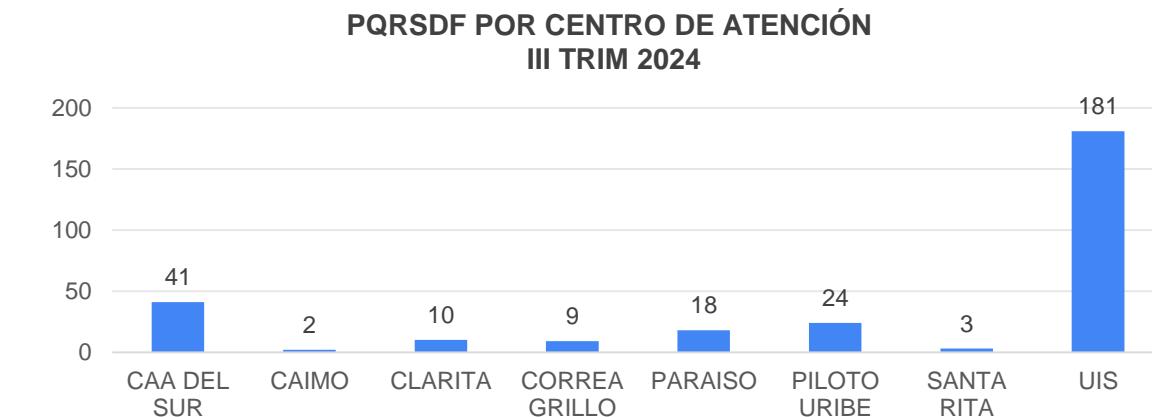
Descripción	III TRIM 2021	III TRIM 2022	III TRIM 2023	III TRIM 2024
Peticiones	1	0	136	102
Quejas	46	32	76	79
Reclamos	0	0	9	4
Sugerencias	6	2	7	0
Denuncia			1	0
Felicitaciones	12	16	137	103
TOTAL PQRSF	65	50	366	288

Descripción	III TRIM - 2024			TOTAL III TRIM 2024
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
Peticiones	33	34	35	102
Quejas	16	31	32	79
Reclamos	0	2	2	4
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Felicitaciones	31	36	36	103
TOTAL PQRSF	80	103	105	288



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

PQRSDF POR CENTRO DE ATENCIÓN III TRIM 2024	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORC. %
CAA DEL SUR	8	10	23	41	14%
CAIMO	2	0	0	2	1%
CLARITA	2	4	4	10	3%
CORREA GRILLO	4	4	1	9	3%
PARAISO	3	11	4	18	6%
PILOTO URIBE	8	8	8	24	8%
SANTA RITA	1	1	1	3	1%
UIS	52	65	64	181	63%
TOTAL	80	103	105	288	100%



PQRSF POR MOTIVO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORC. %
ASIGNACION DE CITAS	16	27	30	73	25%
ATENCION AL USUARIO	14	19	19	52	18%
INSTALACIONES LOCATIVAS	0	3	1	4	1%
FELICITACIONES	31	36	36	103	36%
OTRO	19	13	19	51	18%
FARMACIA		5		5	2%
TOTALES	80	103	105	288	100%



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

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

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



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Lecciones aprendidas a partir de las quejas y felicitaciones



Comunicado externo La ESE te cuenta

Desde el programa del Sistema de Información y Atención al Usuario **SIAU**, queremos socializar el trabajo articulado realizado para disminuir las quejas y reclamos mediante la ampliación en los horarios de los canales no presenciales, las capacitaciones en humanización a nuestro personal y el manejo de un lenguaje claro en los derechos y deberes de los usuarios.

ALCALDÍA DE ARMENIA **Red Salud Armenia**

Dar a conocer al personal las mejoras obtenidas en los diferentes procesos que se identiquen como lecciones aprendidas (Quejas o Felicitaciones).



Comunicado externo La ESE te cuenta

Desde nuestra Red día a día trabajamos por la mejora continua, por eso hoy exaltamos las felicitaciones dadas por parte de los usuarios al doctor Luis Ignacio Padilla Rodríguez, por su **excelente atención en consulta médica, mediante un trato amable, humano y cálido.**

¡Felicitaciones!

ALCALDÍA DE ARMENIA **Red Salud Armenia**



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES





Red Salud Armenia E.S.E.

Gracias



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES

