

120-28.01

INFORME

ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PRIMER TRIMESTRE 2025



OFICINA SIAU

Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN	7
2.	ESTRATEGIA PARA LA MEDICIÓN	7
2.1.	OBJETIVO	7
3.	FICHA TÉCNICA	8
4.	ANÁLISIS POR GRUPO DE DERECHOS Y SERVICIOS	8
5	GRUPO 1. DERECHO A RECIBIR	10
5.1	MEDICINA GENERAL	10
5.1.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.	10
5.1.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.	11
5.1.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.	12
5.1.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	13
5.1.5	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	14
5.1.6	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	15
5.1.7	Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.	16
5.1.8	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	17
5.1.9	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	18
5.2	ODONTOLOGIA	19
5.2.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.	19
5.2.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.	20
5.2.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.	21
5.2.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	22
5.2.5	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	23
5.2.6	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	24
5.2.7	Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.	25
5.2.8	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	26
5.2.9	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	27
5.3	ENFERMERIA	28
5.3.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.	28
5.3.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.	29
5.3.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.	30
5.3.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	31
5.3.5	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	32
5.3.6	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	33

5.3.7	Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.....	34
5.3.8	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	35
5.3.9	Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?.....	36
5.4	LABORATORIO.....	37
5.4.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.	37
5.4.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.	38
5.4.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.	39
5.4.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	40
5.4.5	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	41
5.4.6	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	42
5.4.7	Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.....	¡Error! Marcador no definido.
5.4.8	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	43
5.4.9	Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?.....	44
6	GRUPO 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:	45
6.1	MEDICINA GENERAL	45
6.1.1	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención...45	
6.1.2	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.....	46
6.1.3	Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.....	47
6.1.4	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	48
6.1.5	Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.....	49
6.1.6	Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	50
6.1.7	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	51
6.1.8	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	52
6.2	ODONTOLOGIA	53
6.2.1	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención...53	
6.2.2	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.....	54
6.2.3	Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.....	55
6.2.4	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	56
6.2.5	Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.....	56
6.2.6	Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	58
6.2.7	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	59

6.2.8	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	60
6.3	ENFERMERIA	61
6.3.1	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención...	61
6.3.2	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos	62
6.3.3	Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.....	63
6.3.4	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	64
6.3.5	Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.....	65
6.3.6	Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	66
6.3.7	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	67
6.3.8	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	68
6.4	LABORATORIO.....	69
6.4.1	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención...	69
6.4.2	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos	70
6.4.3	Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.....	71
6.4.4	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	72
6.4.5	Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	73
6.4.6	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	74
6.4.7	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	75
7	GRUPO 3 DERECHO A SER PRIORIZADO.....	76
7.1	MEDICINA GENERAL	76
7.1.1	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	76
7.1.2	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).....	77
7.1.3	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	78
7.1.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	79
7.1.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	80
7.2	ENFERMERIA	81
7.2.1	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	81
7.2.2	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).....	82
7.2.3	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	83

7.2.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	84
7.2.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	85
7.3	LABORATORIO	86
7.3.1	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	86
7.3.2	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).	87
7.3.3	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	88
7.3.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	89
7.3.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	90
7.4	FARMACIA	91
7.4.1	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	91
7.4.2	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).	92
7.4.3	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	93
7.4.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	94
7.4.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	95
8	GRUPO 4 DERECHO A SER PRIORIZADO	96
8.1	URGENCIAS	96
8.1.1	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	96
8.1.2	Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas.	97
8.1.3	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	98
8.1.4	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	99
8.2	HOSPITALIZACIÓN	100
8.2.1	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	100
8.2.2	Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas.	101
8.2.3	Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas.	102
8.2.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	103
8.2.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	104
8.3	SALA DE PARTOS	105
8.3.1	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	105
8.3.2	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	107
8.3.3	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	108



1. INTRODUCCIÓN

La oficina de atención al usuario mediante los procesos y procedimientos adoptados, realiza la medición de satisfacción al usuario, definiendo y estableciendo un mecanismo de interacción para medir la satisfacción respecto a la prestación de los servicios ofrecidos, tabulando y analizando a través de las encuestas aplicadas, la calidad de los servicios, esto con el fin de hacer día a día posible el mejoramiento continuo de la misión asistencial.

2. ESTRATEGIA PARA LA MEDICIÓN

2.1. OBJETIVO

El objetivo de la encuesta sobre calidad en el servicio es medir la satisfacción de la comunidad con respecto a los servicios ofrecidos por cada uno de los centros de atención y la Unidad Intermedia del Sur, con el fin de identificar aspectos positivos y no positivos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad al usuario, así como implementar acciones administrativas tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

La cuota de encuestas aplicadas se estipulo de acuerdo a la población objeto de la ESE, atendida en la vigencia anterior y definida por cada centro de atención, sometida a revisión y aprobación mediante comité de atención centrada en el usuario y familia, definiéndose una muestra del 95% y un margen de error del 5%, como se relaciona a continuación:

AUDITORIA MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO VIG 2025			
TIPO DE AUDITORIA	AÑO	TRIMESTRE	APLICADAS TRIMESTRE
MEDICINA GENERAL	382	95	95
ODONTOLOGIA	380	95	95
ENFERMERIA	376	94	94
LABORATORIO	379	95	95
FARMACIA	379	95	95
URGENCIAS	379	95	95
HOSPITALIZACIÓN	198	50	50
PARTOS	14	3	3
TOTAL	2487	622	622

3. FICHA TÉCNICA

Título	<i>Encuesta de Satisfacción de los usuarios de RedSalud Armenia ESE</i>
Unidad de Muestreo	<i>Usuarios Red Salud Armenia ESE</i>
Tipo de Encuesta	<i>Directa, medio telefónico</i>
Sitio de Encuesta	<i>7 Centros de Atención y la Unidad Intermedia del Sur</i>
Fecha de Iniciación de Encuestas	<i>ENERO de 2025</i>
Fecha de Terminación de Encuestas	<i>MARZO de 2025</i>
Fecha de iniciación del procesamiento de datos	<i>01 ABRIL de 2025</i>
Fecha de terminación del procesamiento de datos	<i>09 ABRIL de 2025</i>
Fecha Final de entrega de informe	<i>10 ABRIL de 2025</i>

4. ANÁLISIS POR GRUPO DE DERECHOS Y SERVICIOS

GRUPO 1: DERECHO A RECIBIR

AREA	CAA DEL SUR	EL CAIMO	LA CLARITA	CORREA GRILLO	TOTAL
MEDICINA GENERAL	21	2	9	9	41
ODONTOLOGIA	18	2	9	12	41
ENFERMERIA	20	1	9		30
LABORATORIO	24		15		39
TOTAL	83	5	42	21	151

Se realizaron 151 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

GRUPO 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

AREA	CORREA GRILLO	PARAÍSO	PILOTO URIBE	SANTA RITA	UIS	TOTAL
MEDICINA GENERAL		9	18	6		33
ODONTOLOGIA		9	18	6	21	54
ENFERMERIA	10	10	19	7		46
LABORATORIO	15		18			33
TOTAL	25	28	73	19	21	166

Se realizaron 166 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

GRUPO 3 DERECHO A SER PRIORIZADO

AREA	UIS
MEDICINA GENERAL	21
ENFERMERIA	18
LABORATORIO	23
FARMACIA	95
TOTAL	157

Se realizaron 157 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

GRUPO 4 DERECHO A PARTICIPAR

AREA	UIS
URGENCIAS	95
HOSPITALIZACIÓN	50
PARTOS	3
TOTAL	148

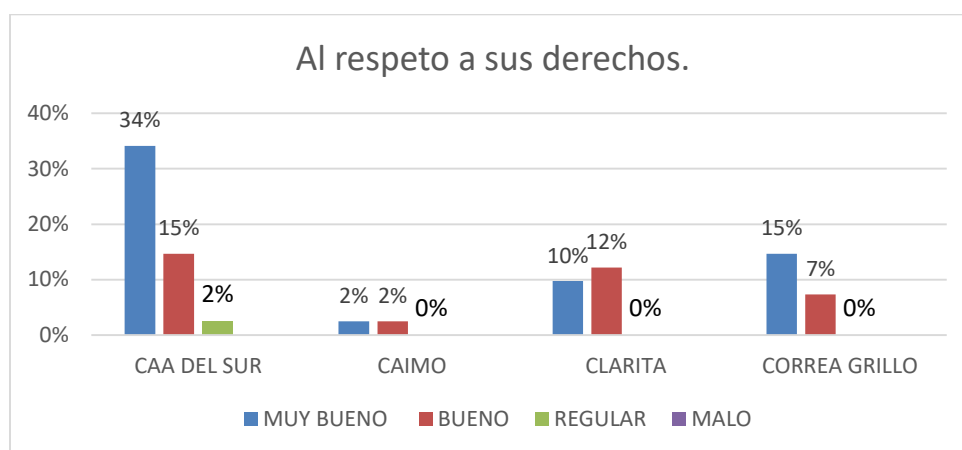
Se realizaron 148 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

5 GRUPO 1. DERECHO A RECIBIR

5.1 MEDICINA GENERAL

5.1.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.

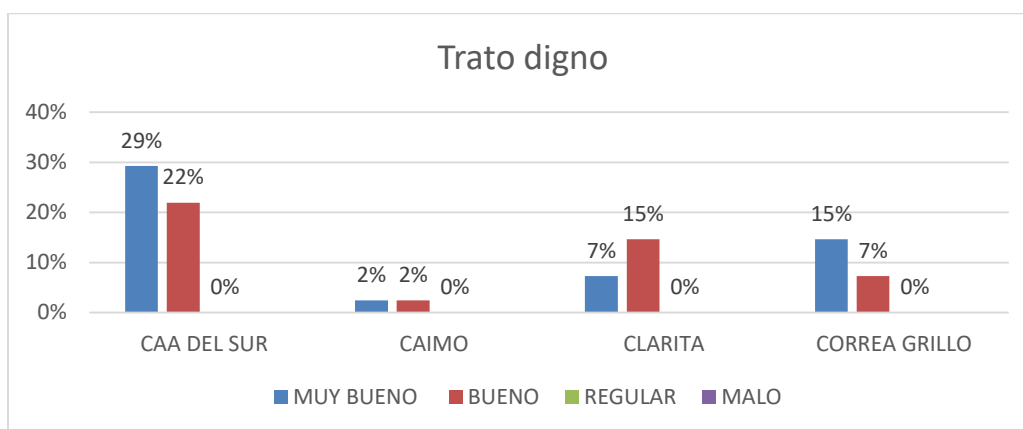
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	34%	15%	2%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	10%	12%	0%	0%
CORREA GRILLO	15%	7%	0%	0%
TOTALES	61%	37%	2%	0%



De los 41 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 98 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno. El 2% refiere que están regularmente satisfechos.

5.1.2 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.

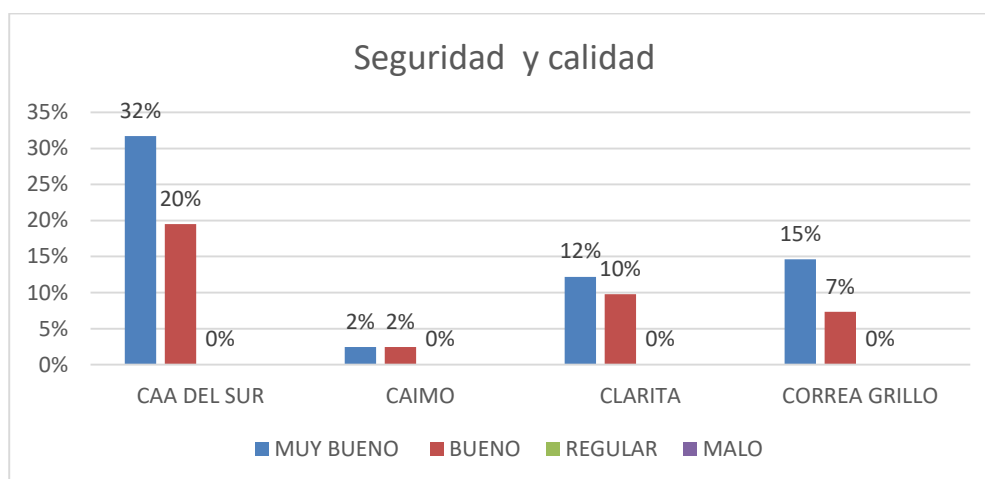
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	29%	22%	0%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	7%	15%	0%	0%
CORREA GRILLO	15%	7%	0%	0%
TOTALES	54%	46%	0%	0%



De los 41 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Trato digno**. El 100 % de los encuestados califico que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

5.1.3 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.

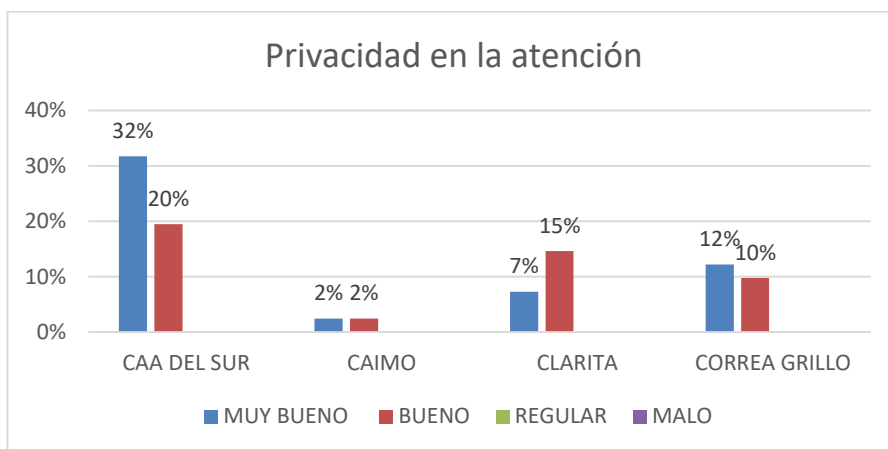
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	32%	20%	0%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	12%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	15%	7%	0%	0%
TOTALES	61%	39%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad del paciente** a 41 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura en las variables muy bueno y bueno; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

5.1.4 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.

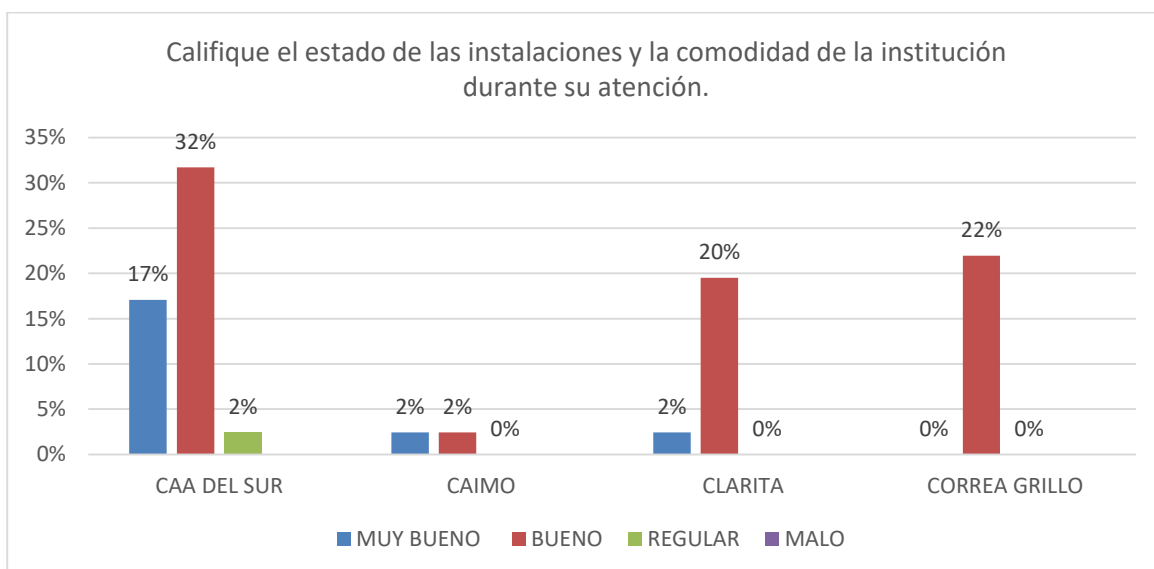
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	32%	20%	0%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	7%	15%	0%	0%
CORREA GRILLO	12%	10%	0%	0%
TOTALES	54%	46%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 41 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

5.1.5 Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.

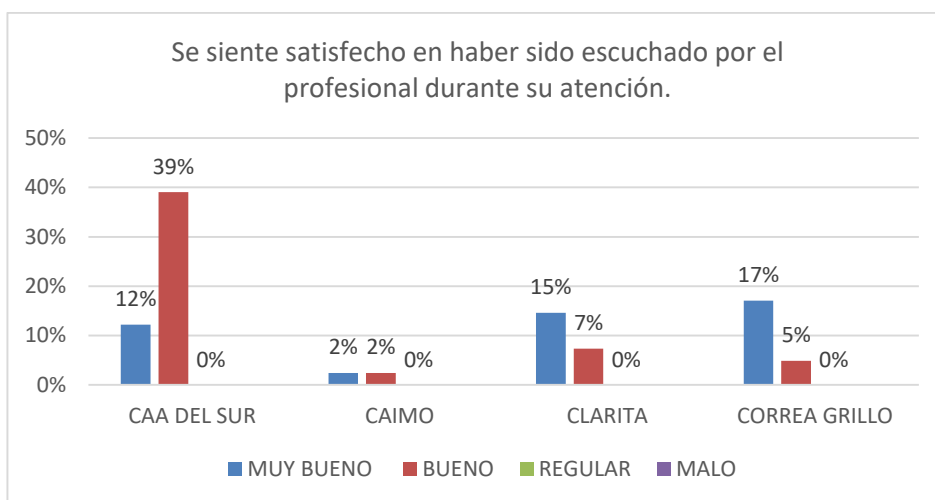
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	17%	32%	2%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	2%	20%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	22%	0%	0%
TOTALES	22%	76%	2%	0%



Con respecto a los 41 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 98%% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones, el 2% restante califico como regular la satisfacción.

5.1.6 Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.

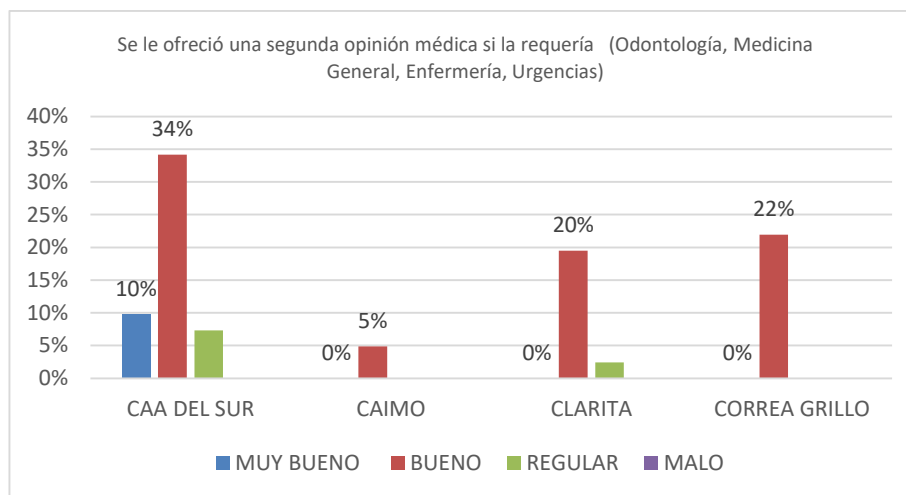
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	12%	39%	0%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	15%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	17%	5%	0%	0%
TOTALES	46%	54%	0%	0%



Con respecto a los 41 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales.

5.1.7 Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.

Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería (Odontología, Medicina General, Enfermería, Urgencias)	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	10%	34%	7%	0%
CAIMO	0%	5%	0%	0%
CLARITA	0%	20%	2%	0%
CORREA GRILLO	0%	22%	0%	0%
TOTALES	10%	80%	10%	0%



De los 41 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informo que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 90% de los encuestados califico que si se le informo que tiene derecho a una segunda opinión. El 10% de los usuarios encuestados informan fue regular.

5.1.8 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

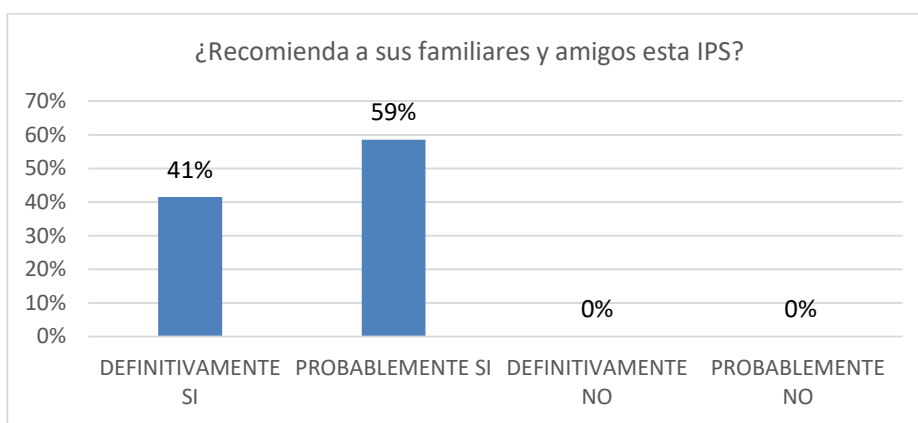
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	37%	12%	2%	0%	15	5	1	0
CAIMO	2%	2%	0%	0%	1	1	0	0
CLARITA	17%	5%	0%	0%	7	2	0	0
CORREA GRILLO	5%	15%	2%	0%	2	6	1	0
TOTALES	61%	34%	5%	0%	25	14	2	0



Se toman las opciones: muy buena (61%) y buena (34%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho, 5% corresponde a la variable Regular. La percepción general con la I.P.S en el servicio de medicina general donde se midió la satisfacción, alcanzando un 95%.

5.1.9 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CAA DEL SUR	22%	29%	0%	0%
CAIMO	0%	5%	0%	0%
CLARITA	0%	22%	0%	0%
CORREA GRILLO	20%	2%	0%	0%
TOTALES	41%	59%	0%	0%

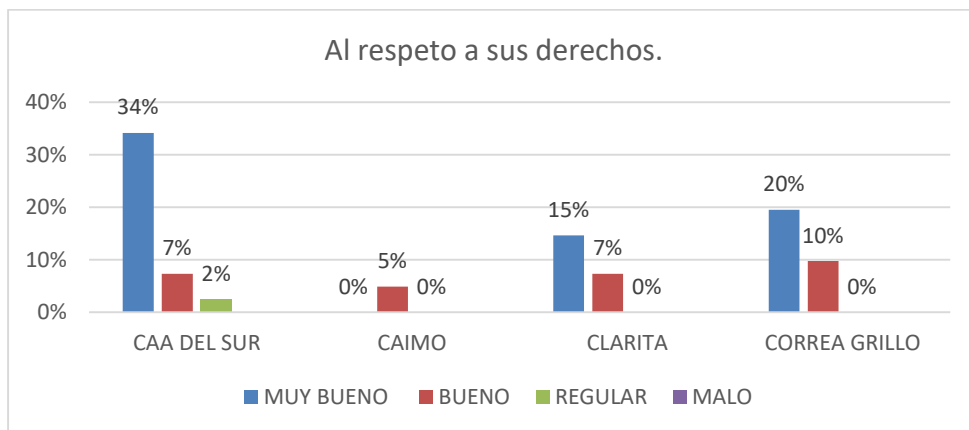


Podemos observar que del total de encuestados un 41% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 59% refiere que probablemente si.

5.2 ODONTOLOGIA

5.2.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.

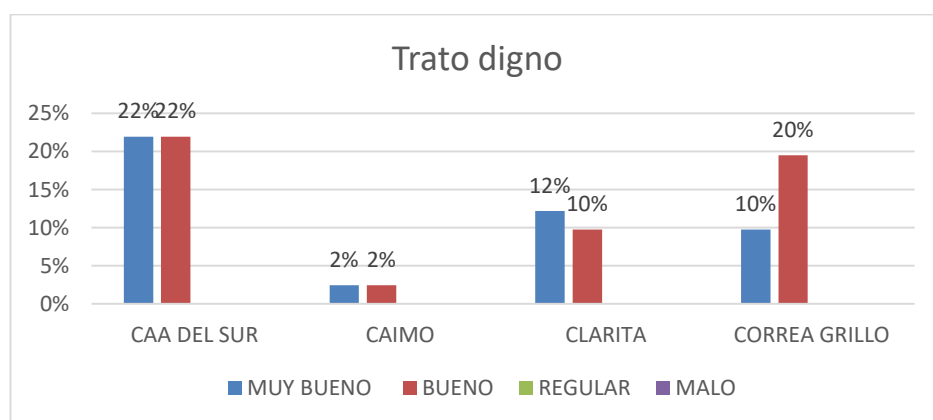
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	34%	7%	2%	0%
CAIMO	0%	5%	0%	0%
CLARITA	15%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	20%	10%	0%	0%
TOTALES	68%	29%	2%	0%



De los 41 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 98 % de los encuestados califico que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno. El 2% están regularmente satisfechos.

5.2.2 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.

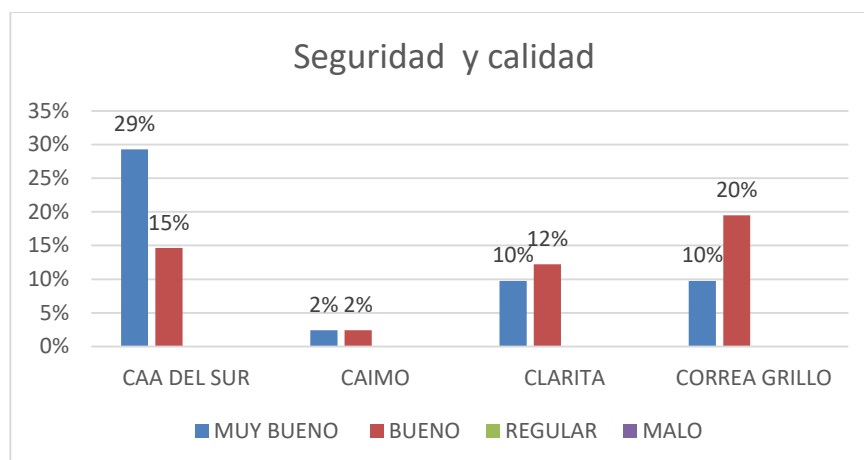
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	22%	22%	0%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	12%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	10%	20%	0%	0%
TOTALES	46%	54%	0%	0%



De los 41 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Trato digno**. El 100 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

5.2.3 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.

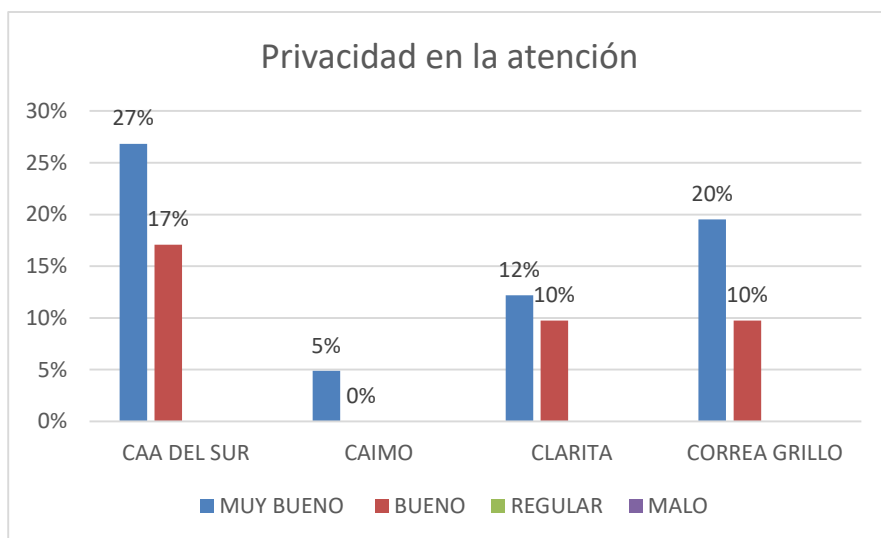
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	29%	15%	0%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	10%	12%	0%	0%
CORREA GRILLO	10%	20%	0%	0%
TOTALES	51%	49%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad del paciente** a 41 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados califico que la atención recibida fue segura en las variables muy bueno y bueno.

5.2.4 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.

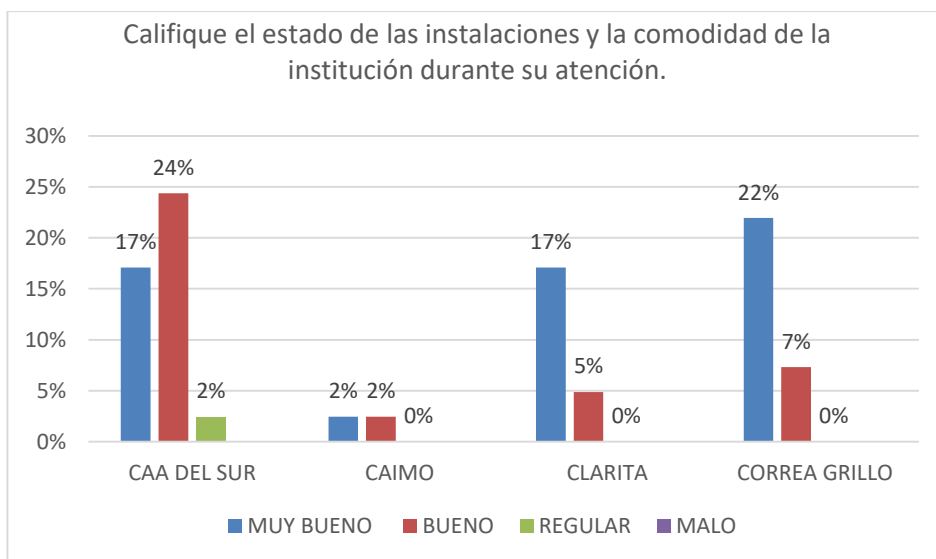
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	27%	17%	0%	0%
CAIMO	5%	0%	0%	0%
CLARITA	12%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	20%	10%	0%	0%
TOTALES	63%	37%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 41 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados califico que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

5.2.5 Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.

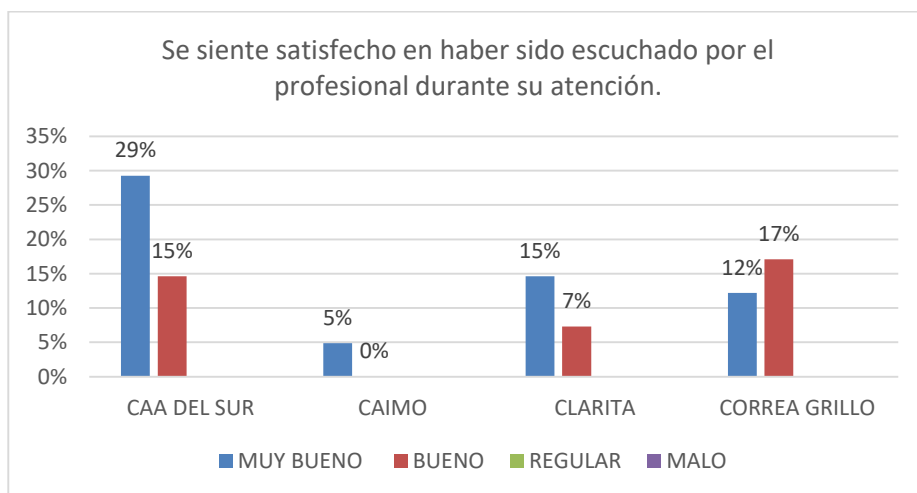
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	17%	24%	2%	0%
CAIMO	2%	2%	0%	0%
CLARITA	17%	5%	0%	0%
CORREA GRILLO	22%	7%	0%	0%
TOTALES	59%	39%	2%	0%



Con respecto a los 41 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 98%% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones, el 2% restante califico como regular la satisfacción.

5.2.6 Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.

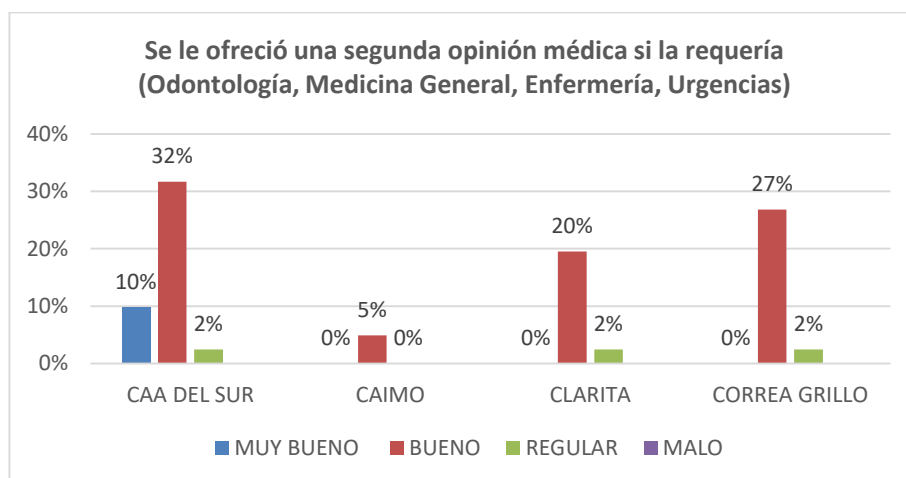
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	29%	15%	0%	0%
CAIMO	5%	0%	0%	0%
CLARITA	15%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	12%	17%	0%	0%
TOTALES	61%	39%	0%	0%



Con respecto a los 41 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales.

5.2.7 Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.

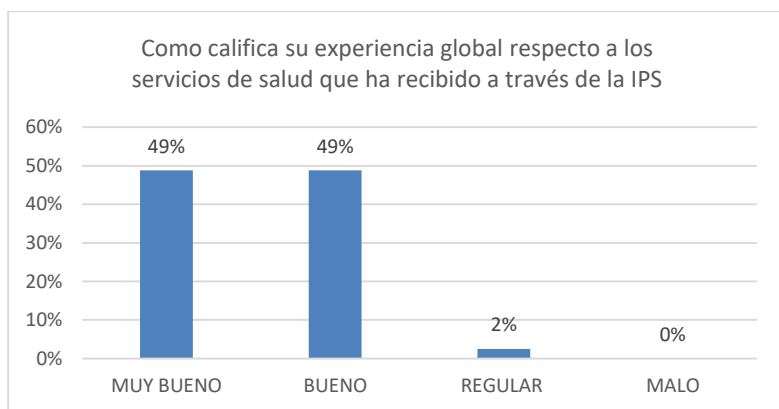
Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería (Odontología, Medicina General, Enfermería, Urgencias)	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	10%	32%	2%	0%
CAIMO	0%	5%	0%	0%
CLARITA	0%	20%	2%	0%
CORREA GRILLO	0%	27%	2%	0%
TOTALES	10%	83%	7%	0%



De los 41 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informo que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 93% de los encuestados califico que si se le informo que tiene derecho a una segunda opinión. El 7% de los usuarios encuestados informan fue regular.

5.2.8 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

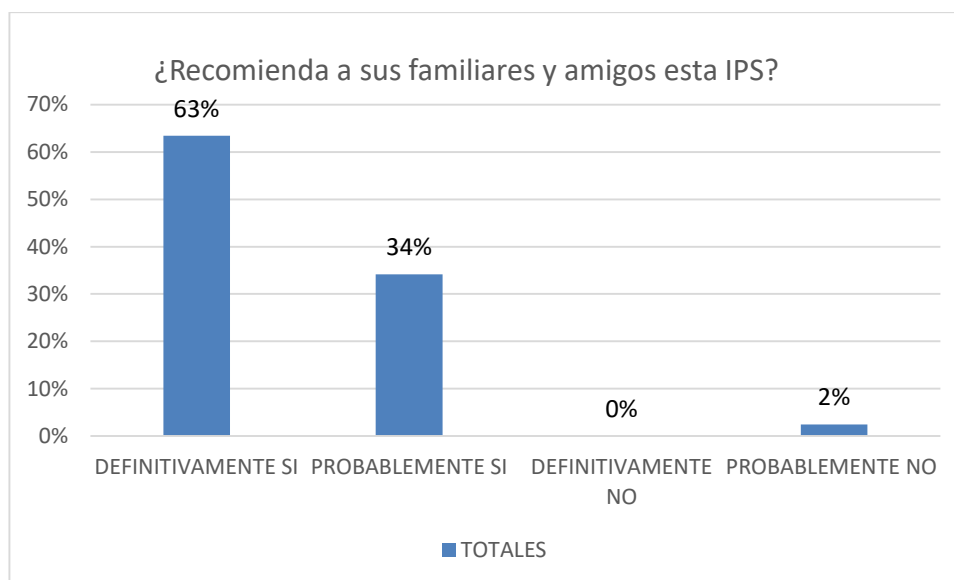
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	27%	17%	0%	0%	11	7	0	0
CAIMO	2%	2%	0%	0%	1	1	0	0
CLARITA	10%	10%	2%	0%	4	4	1	0
CORREA GRILLO	10%	20%	0%	0%	4	8	0	0
TOTALES	49%	49%	2%	0%	20	20	1	0



Se toman las opciones: muy buena (49%) y buena (49%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho, 2% corresponde a la variable Regular y (0%) Malo. La percepción general con la I.P.S en el servicio de odontología donde se midió la satisfacción, alcanzando un 98%.

5.2.9 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CAA DEL SUR	10%	34%	0%	0%
CAIMO	5%	0%	0%	0%
CLARITA	20%	0%	0%	2%
CORREA GRILLO	29%	0%	0%	0%
TOTALES	63%	34%	0%	2%

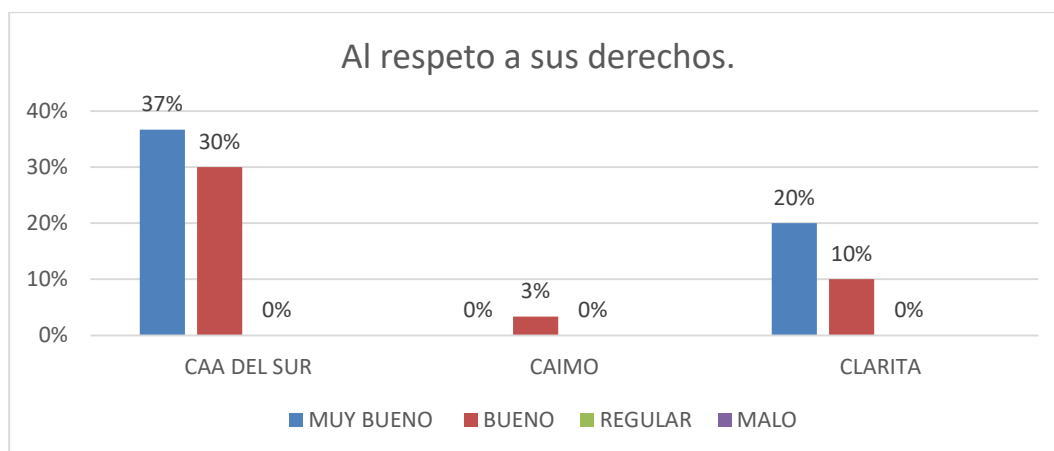


Podemos observar que del total de encuestados un 63% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 34% refiere que probablemente sí, y un 2% probablemente no.

5.3 ENFERMERIA

5.3.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.

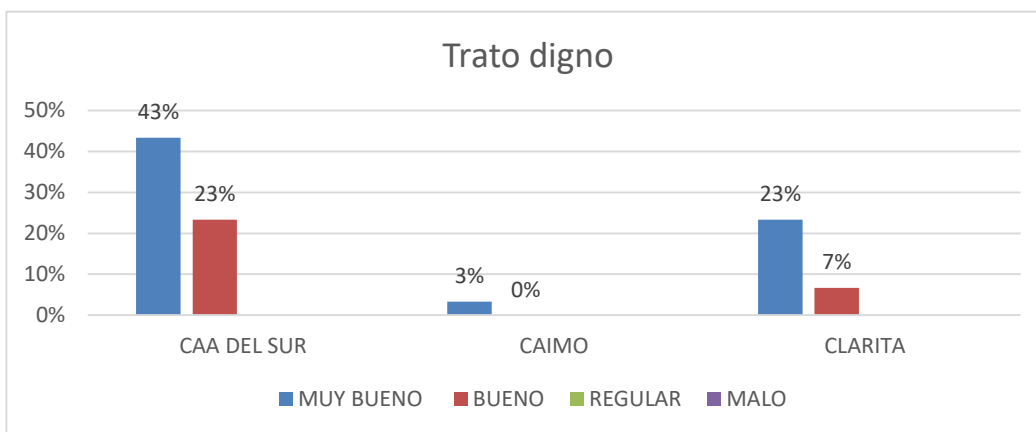
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	37%	30%	0%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	20%	10%	0%	0%
TOTALES	57%	43%	0%	0%



De los 30 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

5.3.2 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.

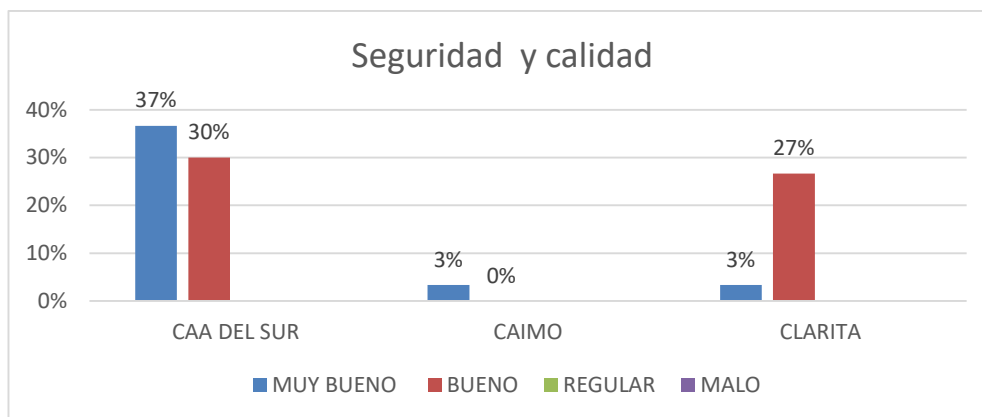
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	43%	23%	0%	0%
CAIMO	3%	0%	0%	0%
CLARITA	23%	7%	0%	0%
TOTALES	70%	30%	0%	0%



De los 30 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Trato digno**. El 100 % de los encuestados califico que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

5.3.3 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.

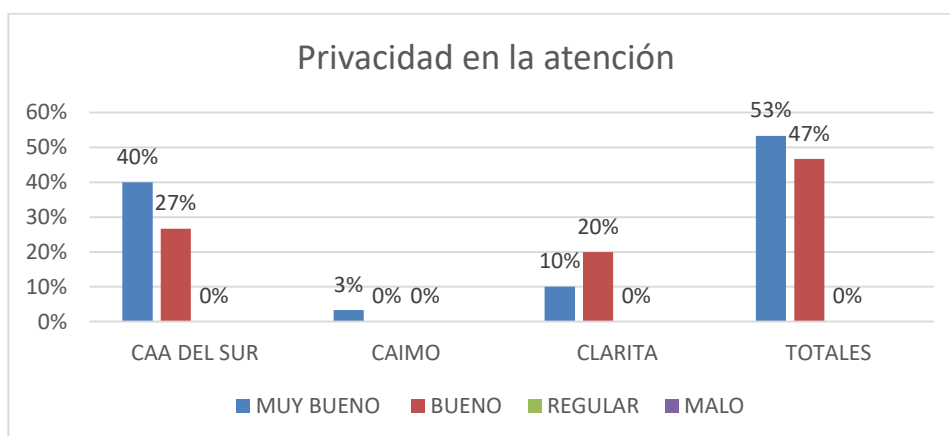
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	37%	30%	0%	0%
CAIMO	3%	0%	0%	0%
CLARITA	3%	27%	0%	0%
TOTALES	43%	57%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad del paciente** a 30 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados califico que la atención recibida fue segura en las variables muy bueno y bueno.

5.3.4 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.

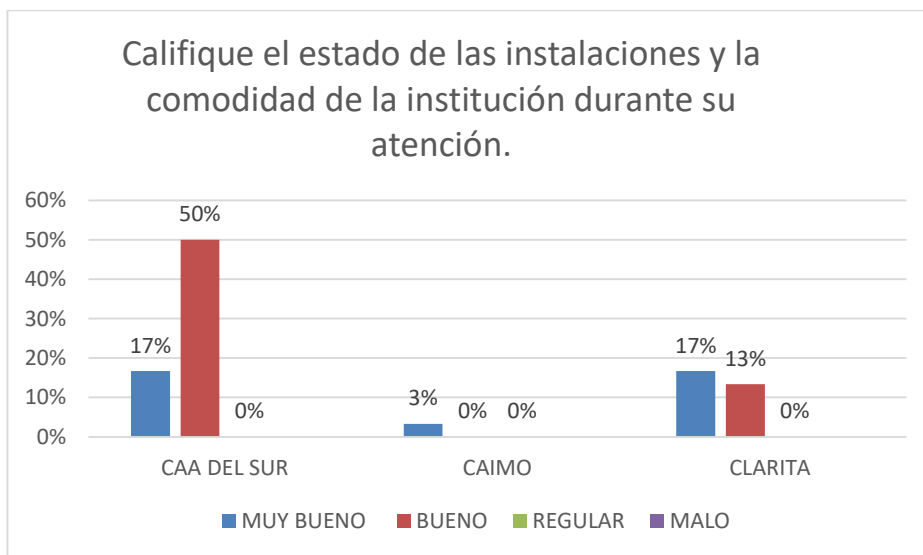
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	40%	27%	0%	0%
CAIMO	3%	0%	0%	0%
CLARITA	10%	20%	0%	0%
TOTALES	53%	47%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 30 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida muy buena y buena.

5.3.5 Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.

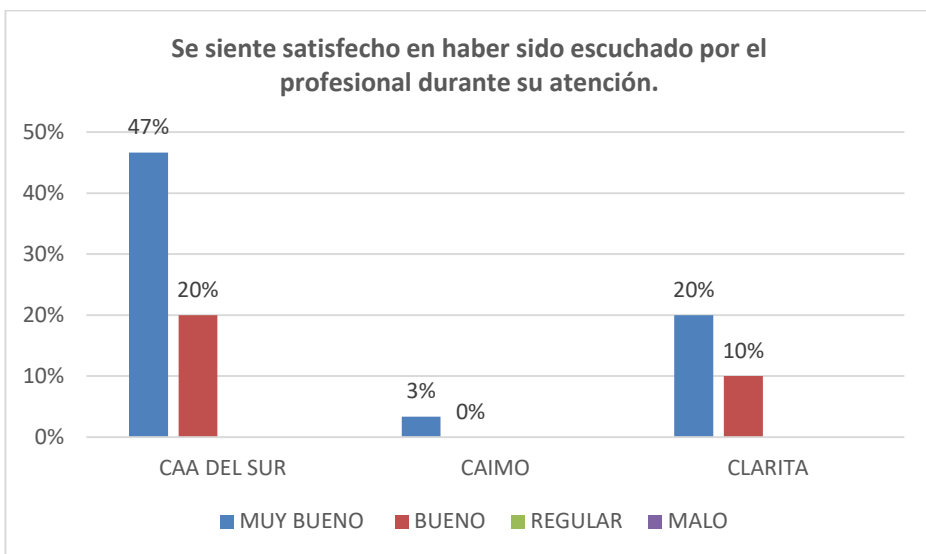
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	17%	50%	0%	0%
CAIMO	3%	0%	0%	0%
CLARITA	17%	13%	0%	0%
TOTALES	37%	63%	0%	0%



Con respecto a los 30 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 100% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones.

5.3.6 Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.

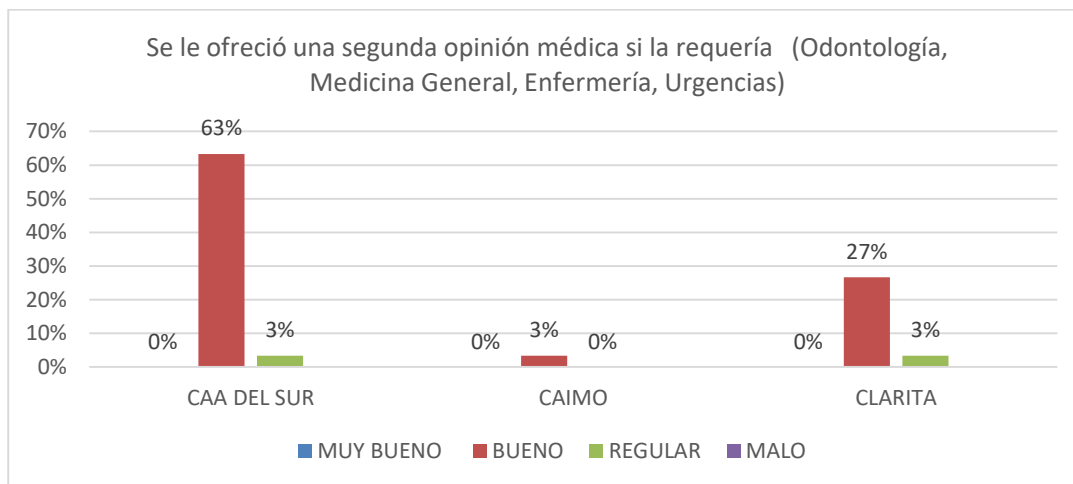
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	47%	20%	0%	0%
CAIMO	3%	0%	0%	0%
CLARITA	20%	10%	0%	0%
TOTALES	70%	30%	0%	0%



Con respecto a los 30 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales.

5.3.7 Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.

Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería (Odontología, Medicina General, Enfermería, Urgencias)	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	0%	63%	3%	0%
CAIMO	0%	3%	0%	0%
CLARITA	0%	27%	3%	0%
TOTALES	0%	93%	7%	0%



De los 30 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informo que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 93% de los encuestados califico que si se le informo que tiene derecho a una segunda opinión. Y el 7% responde que de forma regular.

5.3.8 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

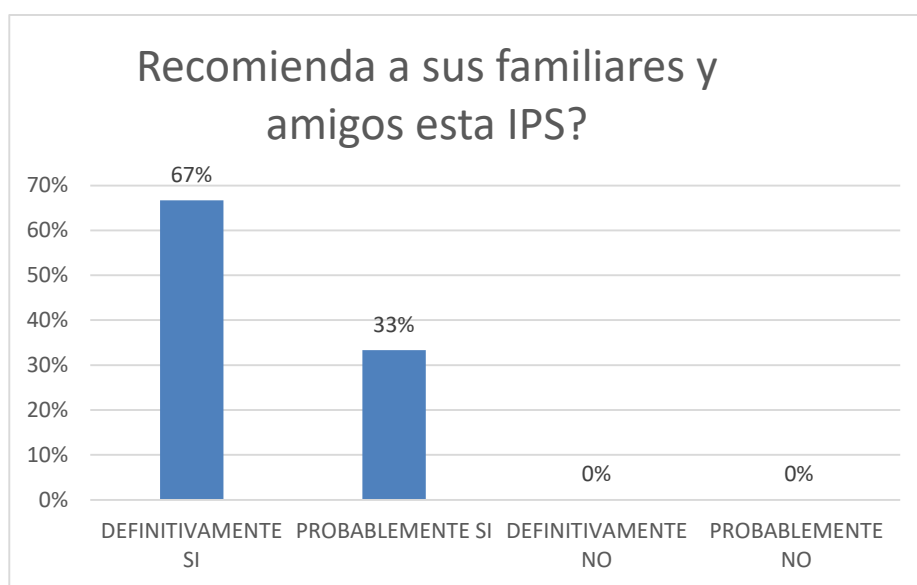
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	37%	30%	0%	0%	11	9	0	0
CAIMO	0%	3%	0%	0%	0	1	0	0
CLARITA	20%	10%	0%	0%	6	3	0	0
TOTALES	57%	43%	0%	0%	17	13	0	0



Se toman las opciones: muy buena (57%) y buena (43%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de enfermería donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

5.3.9 Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CAA DEL SUR	47%	20%	0%	0%
CAIMO	3%	0%	0%	0%
CLARITA	17%	13%	0%	0%
TOTALES	67%	33%	0%	0%

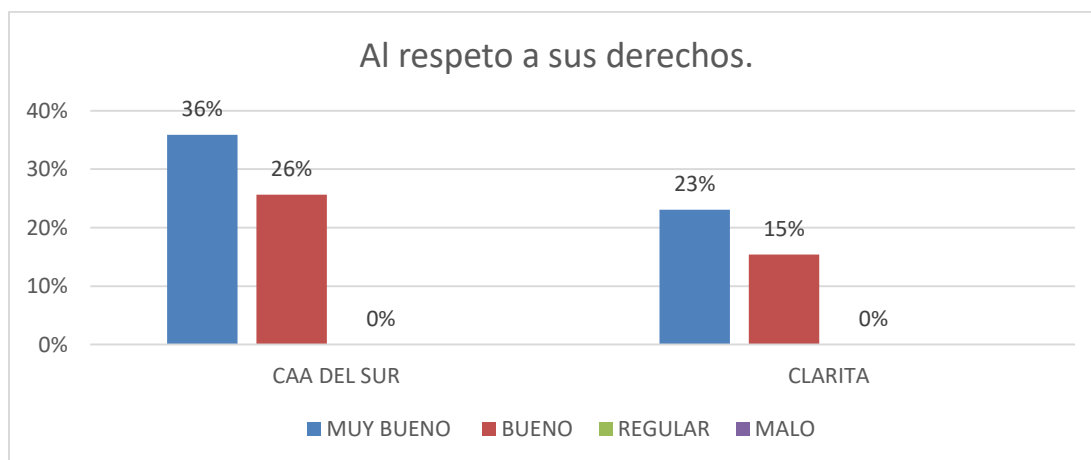


Podemos observar que del total de encuestados un 67% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 33% refiere que probablemente si.

5.4 LABORATORIO

5.4.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.

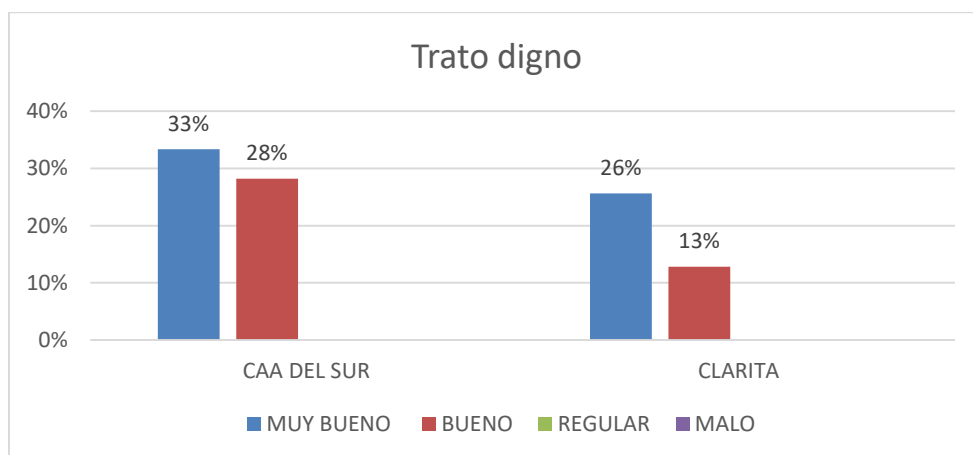
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	36%	26%	0%	0%
CLARITA	23%	15%	0%	0%
TOTALES	59%	41%	0%	0%



De los 39 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

5.4.2 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.

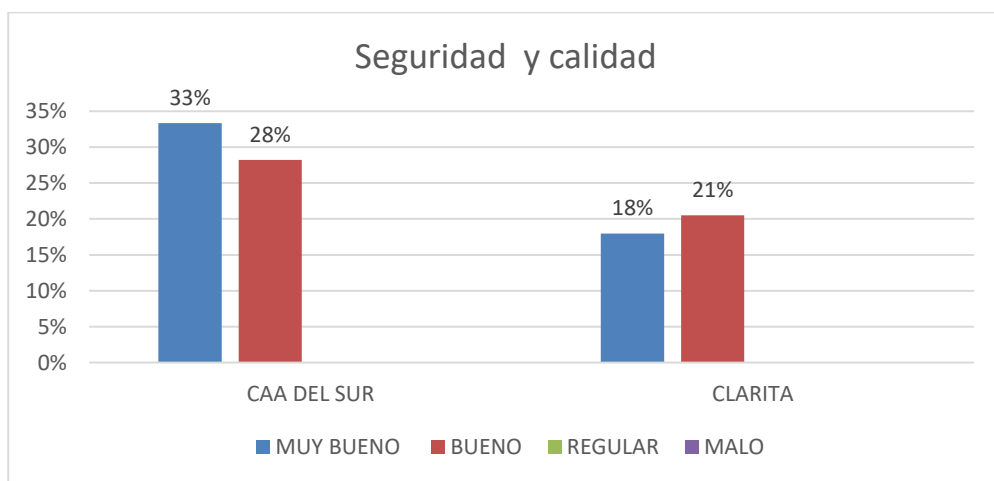
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	33%	28%	0%	0%
CLARITA	26%	13%	0%	0%
TOTALES	59%	41%	0%	0%



De los 39 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Trato digno**. El 100 % de los encuestados califico que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

5.4.3 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.

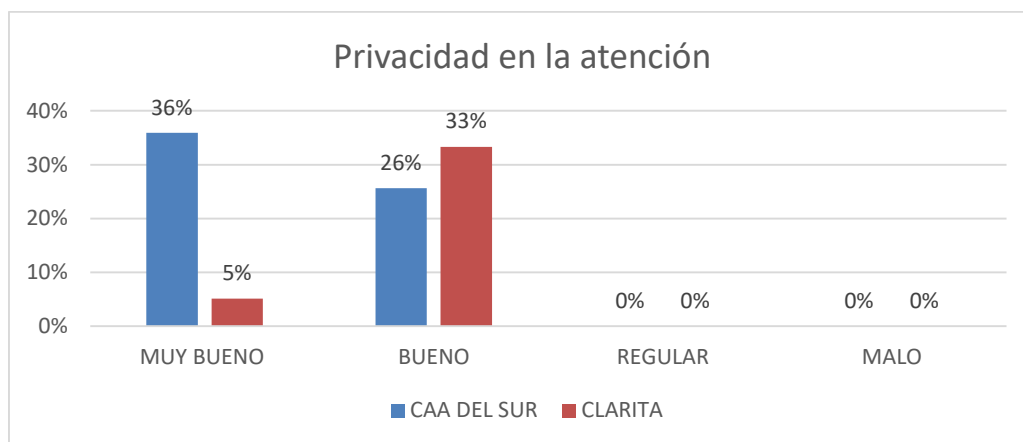
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	33%	28%	0%	0%
CLARITA	18%	21%	0%	0%
TOTALES	51%	49%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad del paciente** a 39 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados califico que la atención recibida fue segura en las variables muy bueno y bueno.

5.4.4 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.

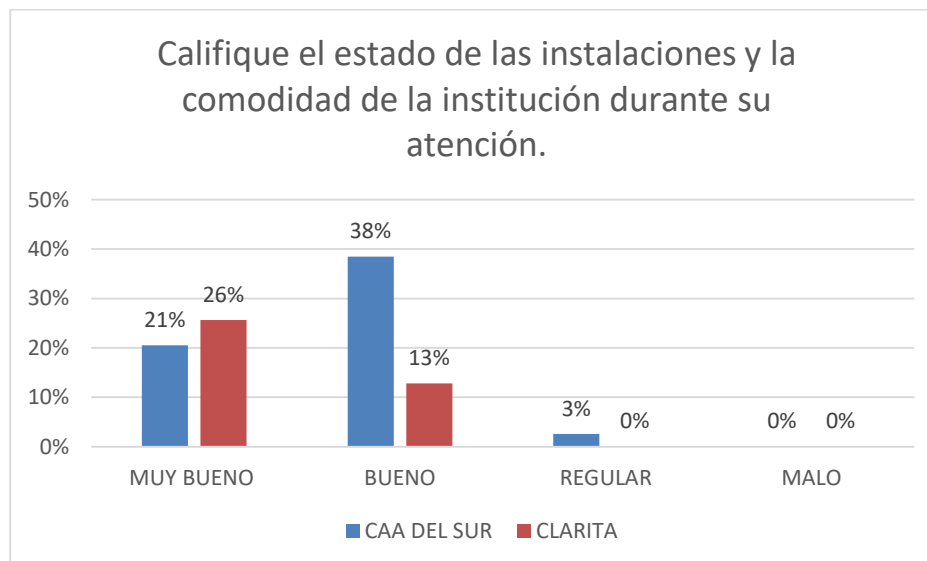
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	36%	26%	0%	0%
CLARITA	5%	33%	0%	0%
TOTALES	41%	59%	0%	0%



se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 39 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

5.4.5 Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.

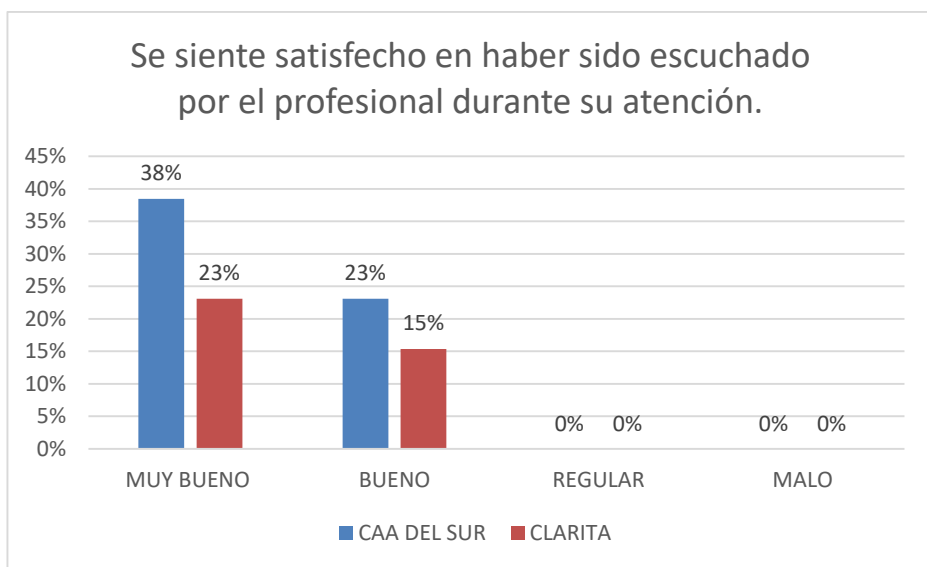
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	21%	38%	3%	0%
CLARITA	26%	13%	0%	0%
TOTALES	46%	51%	3%	0%



Con respecto a los 39 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 97% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones, el 3% restante califico como regular la satisfacción.

5.4.6 Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.

Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	38%	23%	0%	0%
CLARITA	23%	15%	0%	0%
TOTALES	62%	38%	0%	0%



Con respecto a los 39 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales.

5.4.7 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

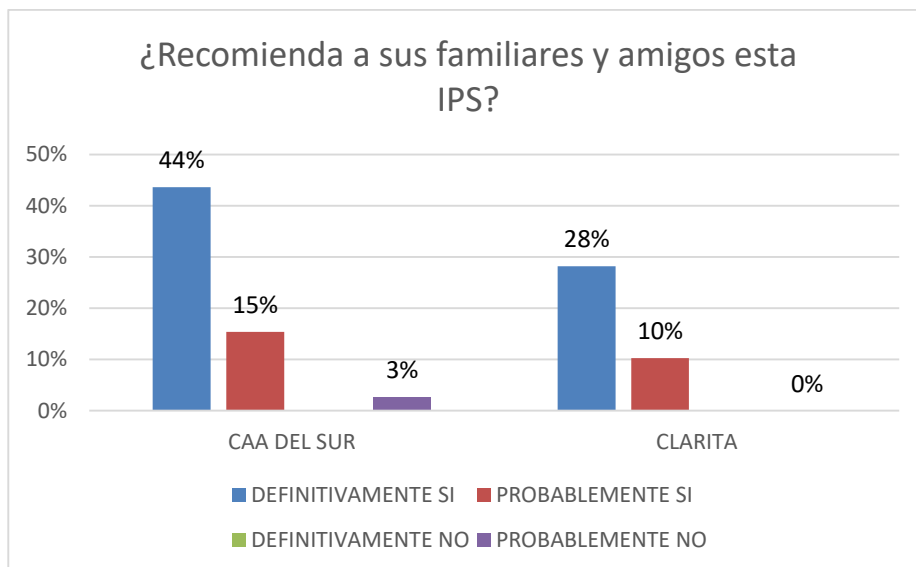
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	41%	18%	3%	0%	16	7	1	0
CLARITA	21%	18%	0%	0%	8	7	0	0
TOTALES	62%	36%	3%	0%	24	14	1	0



Se toman las opciones: muy buena (62%) y buena (36%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de laboratorio donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

5.4.8 Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CAA DEL SUR	44%	15%	0%	3%
CLARITA	28%	10%	0%	0%
TOTALES	72%	26%	0%	3%



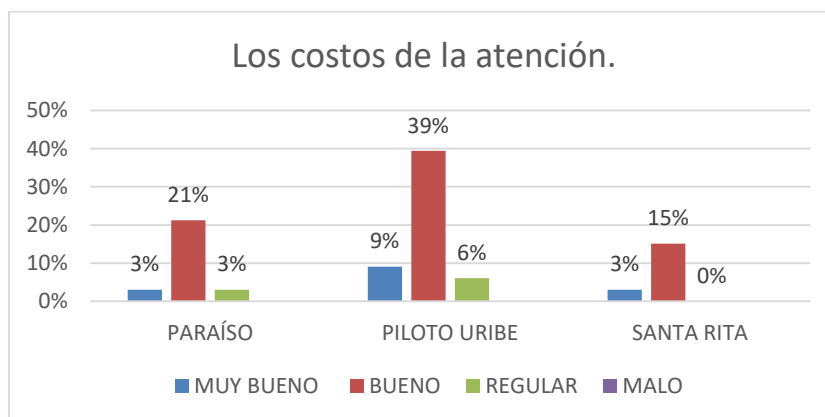
Podemos observar que del total de encuestados un 72% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 26% refiere que probablemente si. Y el 3% probablemente no.

6 GRUPO 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

6.1 MEDICINA GENERAL

6.1.1 Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.

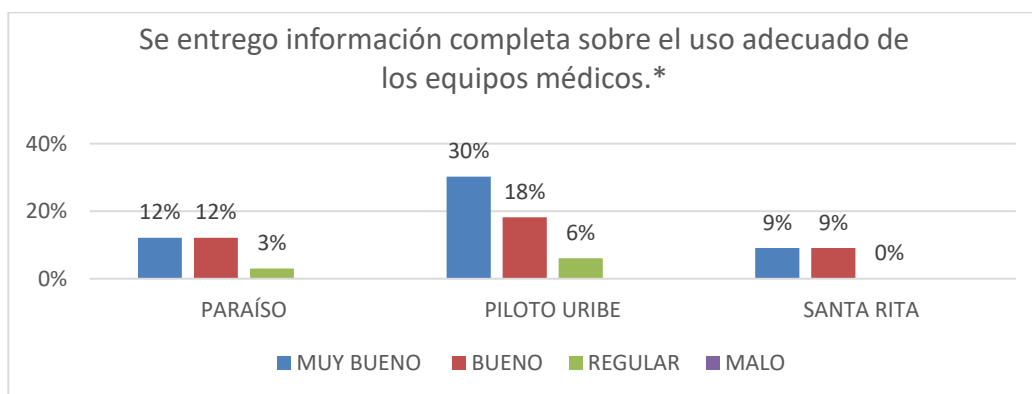
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	3%	21%	3%	0%
PILOTO URIBE	9%	39%	6%	0%
SANTA RITA	3%	15%	0%	0%
TOTALES	15%	76%	9%	0%



De los 33 usuarios encuestados el 9% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención. El 91% restante manifestaron satisfacción.

6.1.2 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.

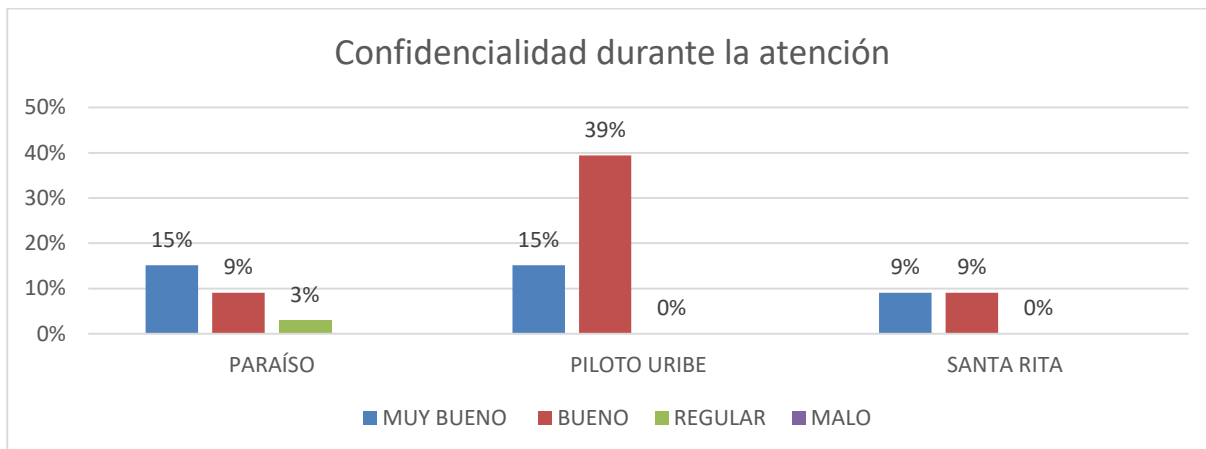
Se entrego información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	12%	12%	3%	0%
PILOTO URIBE	30%	18%	6%	0%
SANTA RITA	9%	9%	0%	0%
TOTALES	52%	39%	9%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 91% están satisfechos con la información recibida, y el 9% restante están regularmente satisfechos.

6.1.3 Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad durante la atención.**

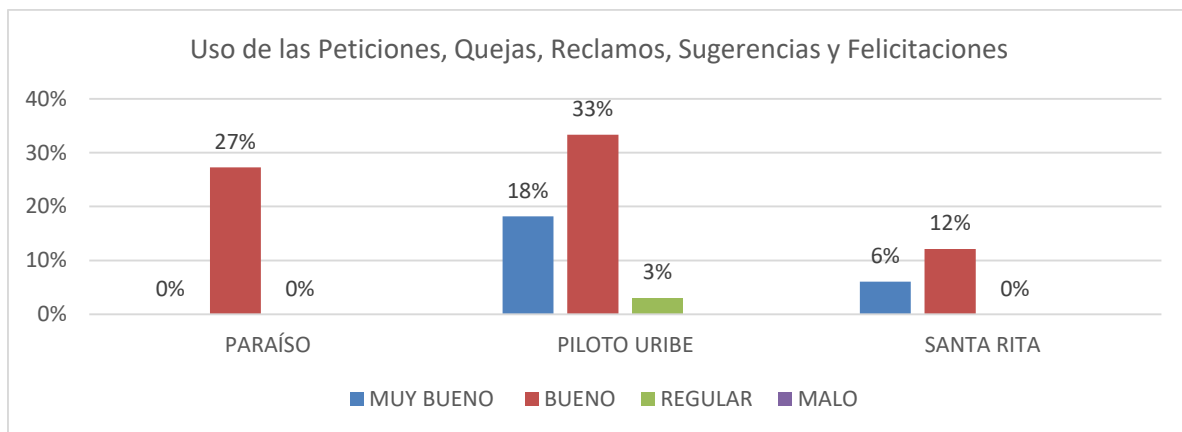
Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	15%	9%	3%	0%
PILOTO URIBE	15%	39%	0%	0%
SANTA RITA	9%	9%	0%	0%
TOTALES	39%	58%	3%	0%



De los 33 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad** durante la atención el 97% están satisfechos con la información recibida, y el 3% restante están regularmente satisfechos.

6.1.4 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

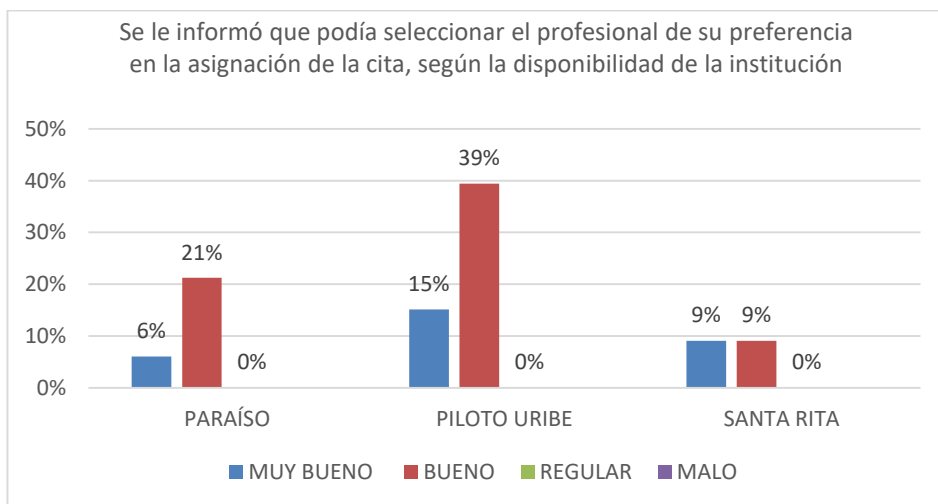
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	0%	27%	0%	0%
PILOTO URIBE	18%	33%	3%	0%
SANTA RITA	6%	12%	0%	0%
TOTALES	24%	73%	3%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.** El 97% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF. El 3% están regularmente satisfechos con la información recibida.

6.1.5 Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.

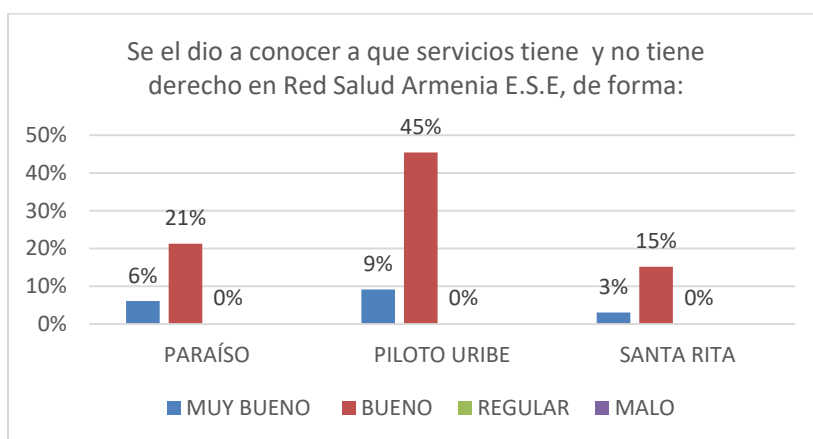
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	6%	21%	0%	0%
PILOTO URIBE	15%	39%	0%	0%
SANTA RITA	9%	9%	0%	0%
TOTALES	30%	70%	0%	0%



De los 33 usuarios encuestados se calificó si **se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución** donde: El 100% de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia.

6.1.6 Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:

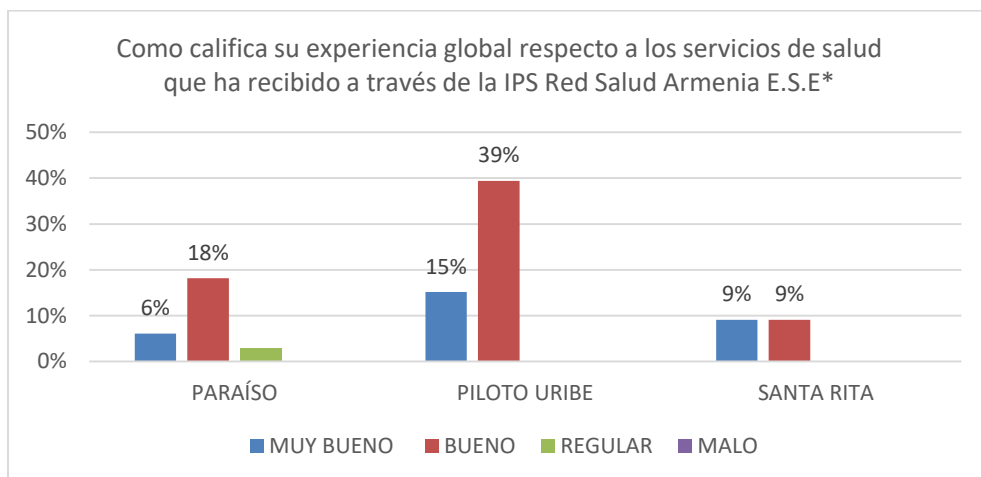
Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	6%	21%	0%	0%
PILOTO URIBE	9%	45%	0%	0%
SANTA RITA	3%	15%	0%	0%
TOTALES	18%	82%	0%	0%



De los 33 usuarios encuestados se calificó si **Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:** El 100% de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia.

6.1.7 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

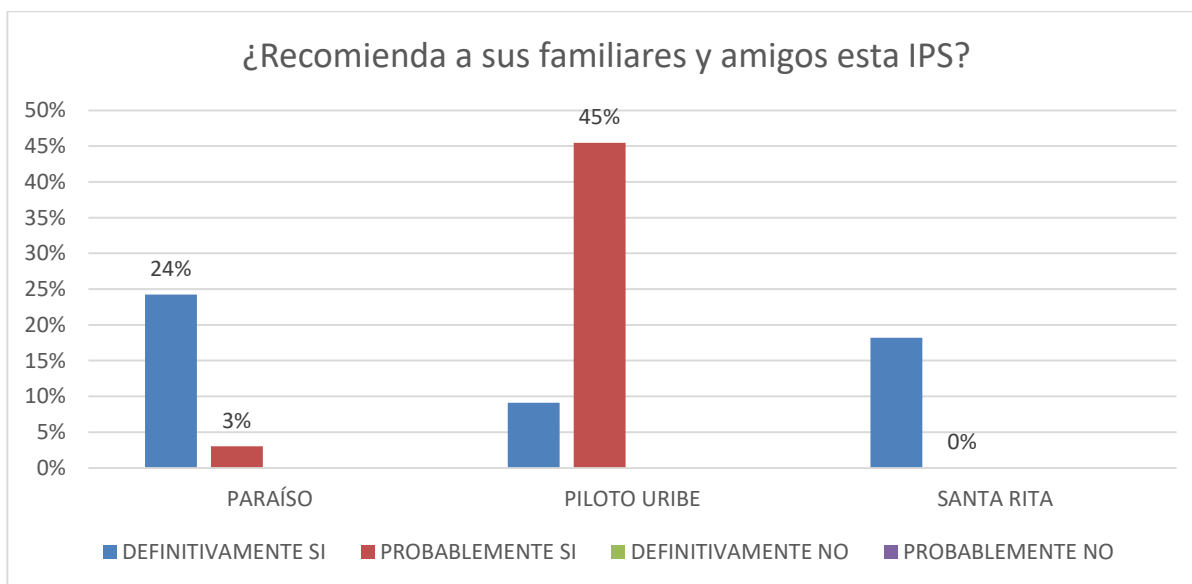
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	6%	18%	3%	0%	2	6	1	0
PILOTO URIBE	15%	39%	0%	0%	5	13	0	0
SANTA RITA	9%	9%	0%	0%	3	3	0	0
TOTALES	30%	67%	3%	0%	10	22	1	0



Se toman las opciones: muy buena (30%) y buena (67%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y regular(3%). La percepción general con la I.P.S en el servicio de Medicina General donde se midió la satisfacción, alcanzando un 97%.

6.1.8 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
PARAÍSO	24%	3%	0%	0%
PILOTO URIBE	9%	45%	0%	0%
SANTA RITA	18%	0%	0%	0%
TOTALES	52%	48%	0%	0%

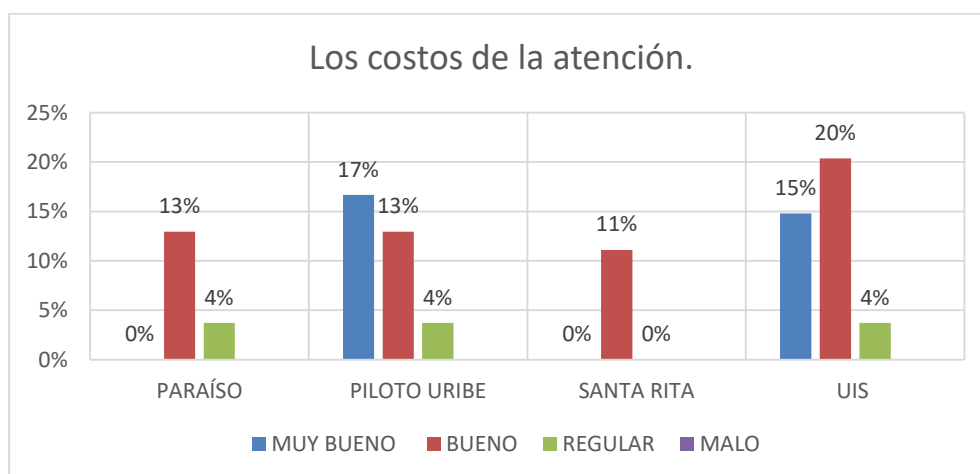


Podemos observar que del total de encuestados un 52% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 48% refiere que probablemente si.

6.2 ODONTOLOGIA

6.2.1 Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.

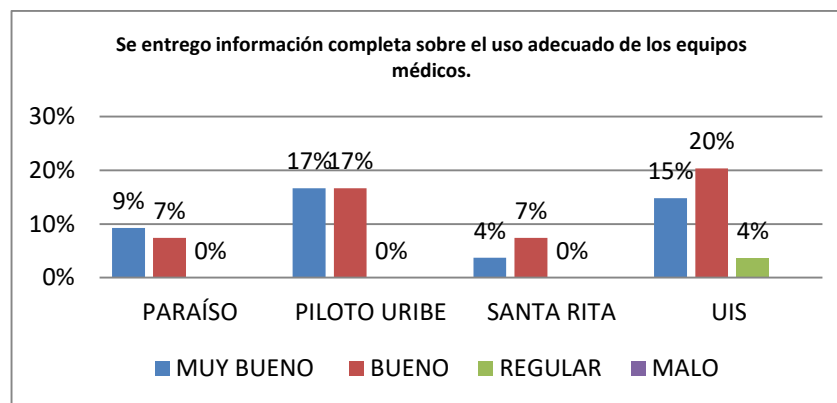
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	0%	13%	4%	0%
PILOTO URIBE	17%	13%	4%	0%
SANTA RITA	0%	11%	0%	0%
UIS	15%	20%	4%	0%
TOTALES	31%	57%	12%	0%



De los 54 usuarios encuestados el 12% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron **sobre los costos de la atención**. El 88% restante manifestaron satisfacción.

6.2.2 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.

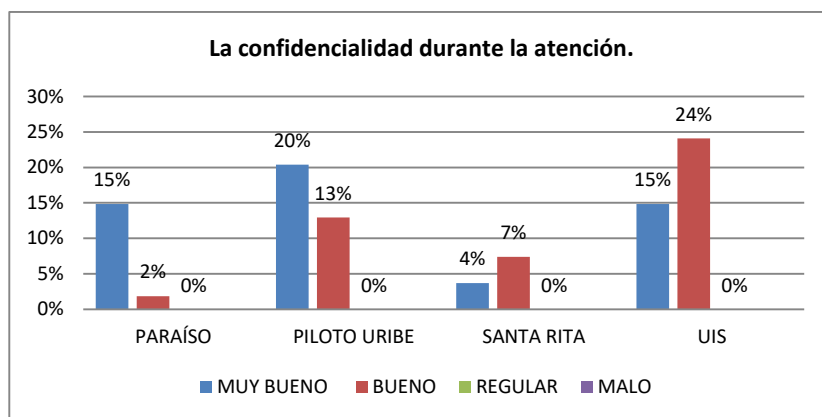
Se entrego información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	9%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	17%	17%	0%	0%
SANTA RITA	4%	7%	0%	0%
UIS	15%	20%	4%	0%
TOTALES	44%	52%	4%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 96% están satisfechos con la información recibida, y el 4% restante están regularmente satisfechos.

6.2.3 Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad durante la atención.**

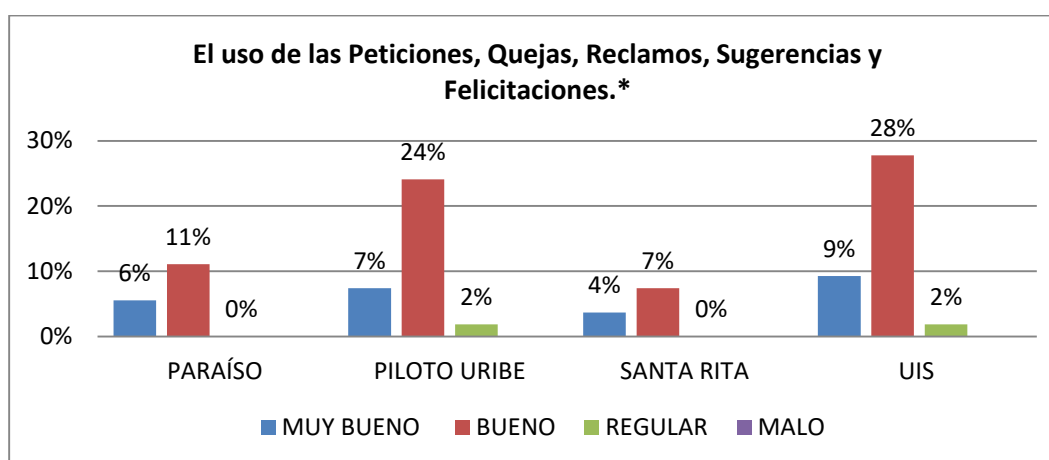
La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	15%	2%	0%	0%
PILOTO URIBE	20%	13%	0%	0%
SANTA RITA	4%	7%	0%	0%
UIS	15%	24%	0%	0%
TOTALES	54%	46%	0%	0%



De los 54 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad** durante la atención el 100% están satisfechos con la información recibida.

6.2.4 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

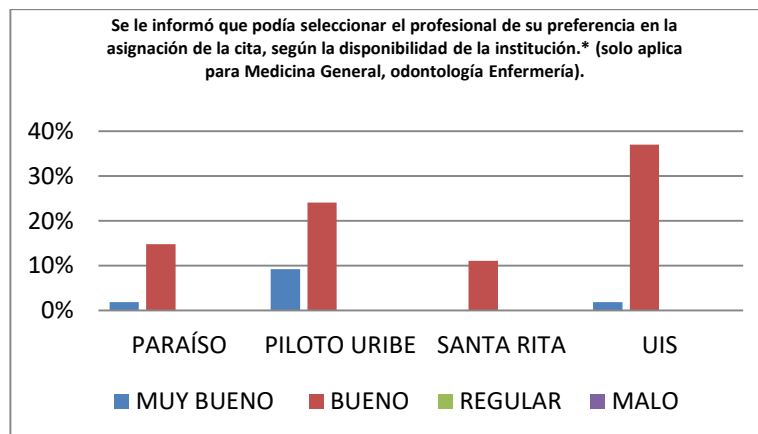
El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	6%	11%	0%	0%
PILOTO URIBE	7%	24%	2%	0%
SANTA RITA	4%	7%	0%	0%
UIS	9%	28%	2%	0%
TOTALES	26%	70%	4%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.** El 96% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF. El 4% están regularmente satisfechos con la información recibida.

6.2.5 Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.

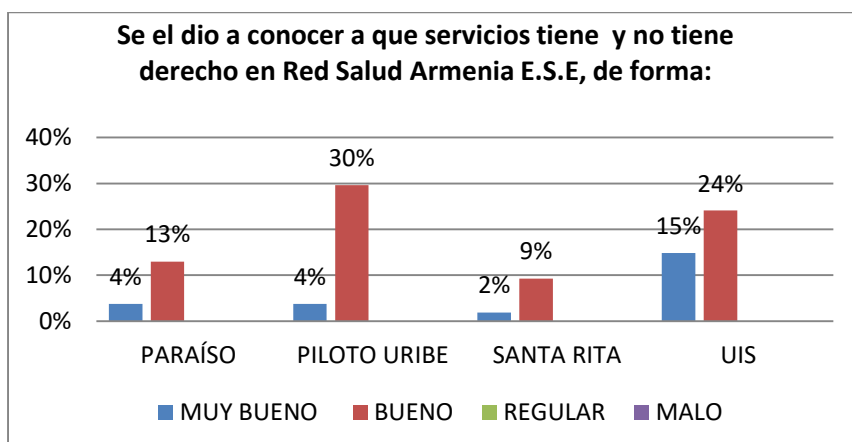
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.* (solo aplica para Medicina General, odontología Enfermería).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	2%	15%	0%	0%
PILOTO URIBE	9%	24%	0%	0%
SANTA RITA	0%	11%	0%	0%
UIS	2%	37%	0%	0%
TOTALES	13%	87%	0%	0%



De los 54 usuarios encuestados se calificó si **se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución** donde: El 100% de los encuestados calificó que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia.

6.2.6 Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:

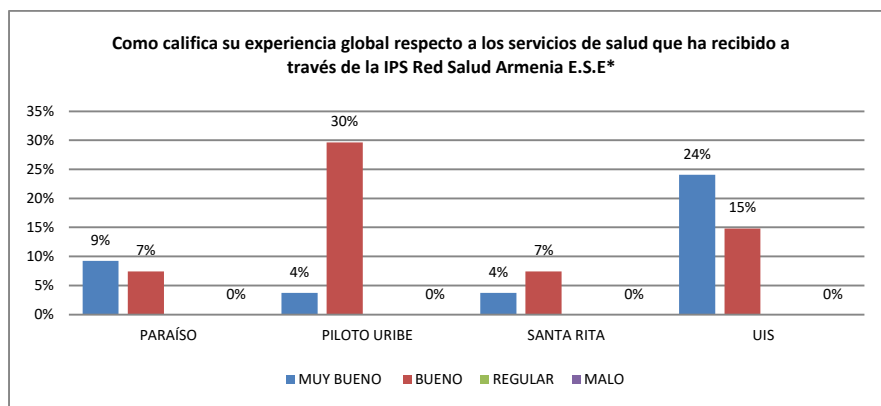
Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	4%	13%	0%	0%
PILOTO URIBE	4%	30%	0%	0%
SANTA RITA	2%	9%	0%	0%
UIS	15%	24%	0%	0%
TOTALES	24%	76%	0%	0%



De los 54 usuarios encuestados se calificó si: **Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:** El 100% de los encuestados califico que si se le dio a conocer a que tiene derecho.

6.2.7 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

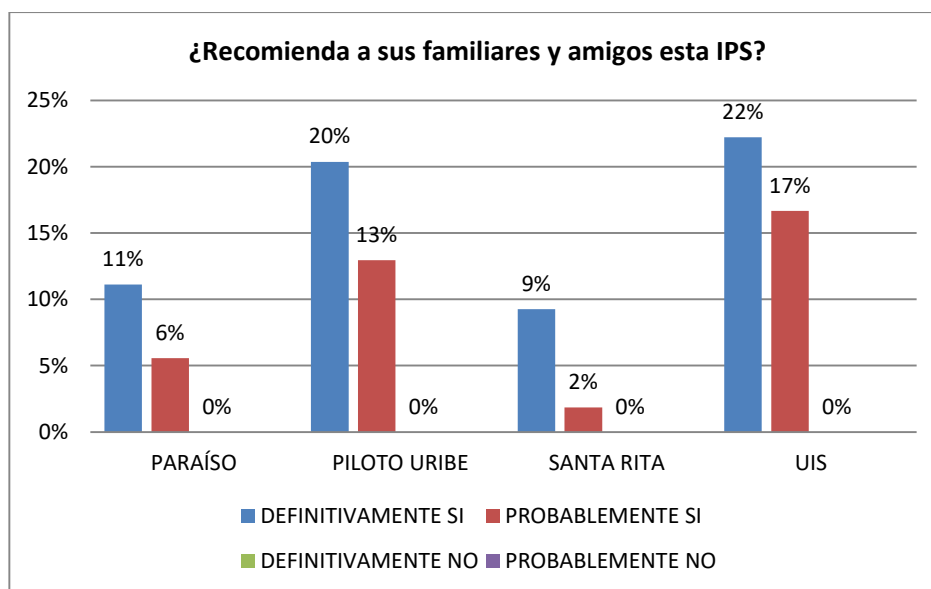
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	9%	7%	0%	0%	5	4	0	0
PILOTO URIBE	4%	30%	0%	0%	2	16	0	0
SANTA RITA	4%	7%	0%	0%	2	4	0	0
UIS	24%	15%	0%	0%	13	8	0	0
TOTALES	41%	59%	0%	0%	22	32	0	0



Se toman las opciones: muy buena (41%) y buena (59%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de odontología donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

6.2.8 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
PARAÍSO	11%	6%	0%	0%
PILOTO URIBE	20%	13%	0%	0%
SANTA RITA	9%	2%	0%	0%
UIS	22%	17%	0%	0%
TOTALES	63%	37%	0%	0%

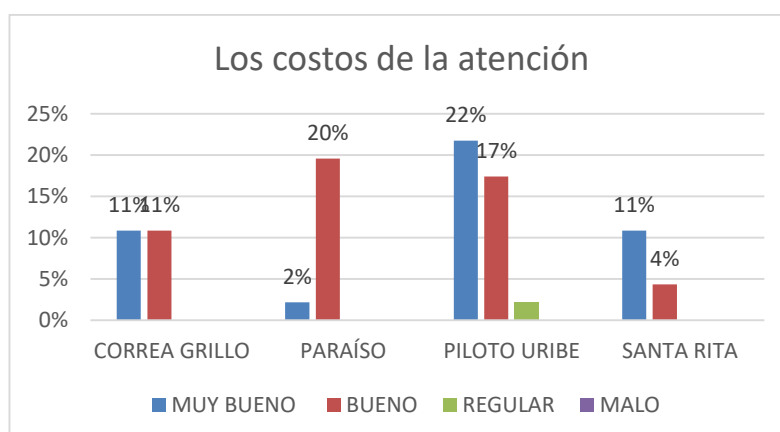


Podemos observar que del total de encuestados un 63% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 37% refiere que probablemente sí.

6.3 ENFERMERIA

6.3.1 Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.

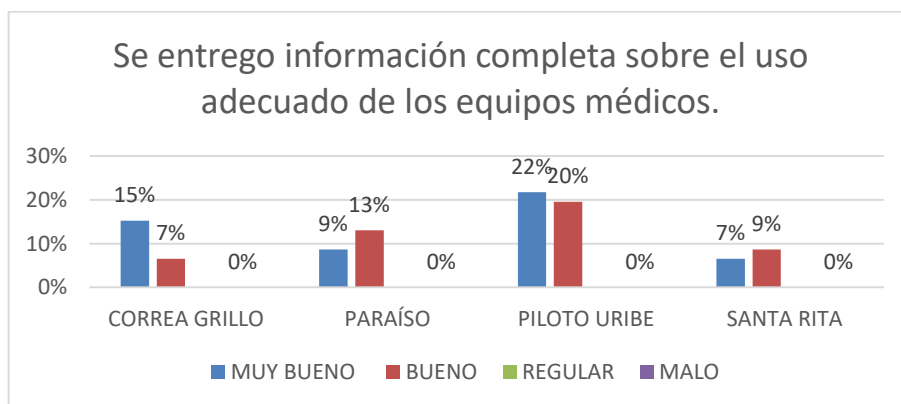
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	11%	11%	0%	0%
PARAÍSO	2%	20%	0%	0%
PILOTO URIBE	22%	17%	2%	0%
SANTA RITA	11%	4%	0%	0%
TOTALES	46%	52%	2%	0%



De los 46 usuarios encuestados el 2% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron **sobre los costos de la atención**. El 98% restante manifestaron satisfacción.

6.3.2 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.

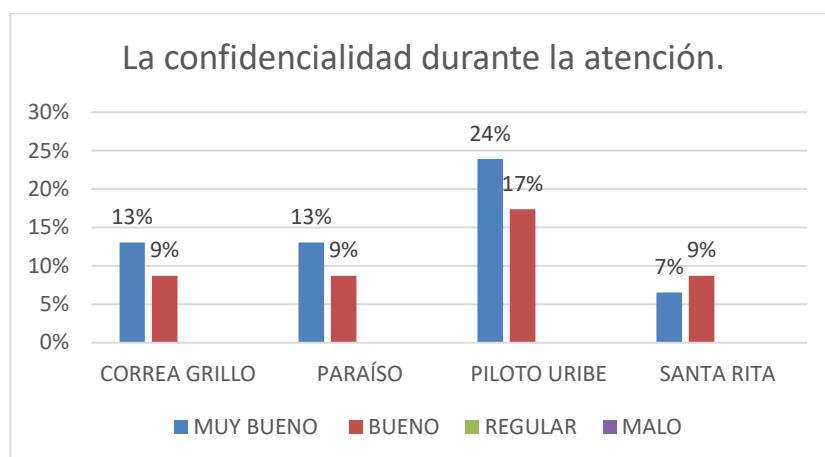
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	15%	7%	0%	0%
PARAÍSO	9%	13%	0%	0%
PILOTO URIBE	22%	20%	0%	0%
SANTA RITA	7%	9%	0%	0%
TOTALES	52%	48%	0%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 100% están satisfechos con la información recibida.

6.3.3 Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad durante la atención.**

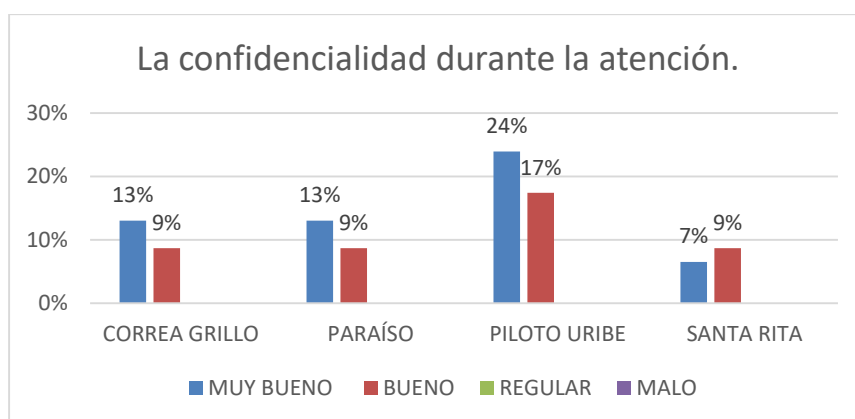
La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	13%	9%	0%	0%
PARAÍSO	13%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	24%	17%	0%	0%
SANTA RITA	7%	9%	0%	0%
TOTALES	57%	43%	0%	0%



De los 46 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad** durante la atención el 100% están satisfechos con la información recibida.

6.3.4 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

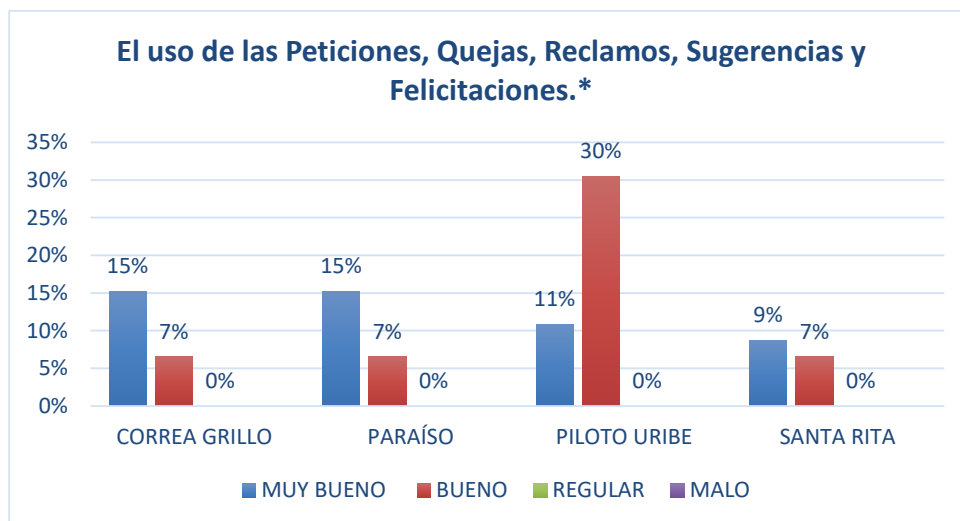
La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	13%	9%	0%	0%
PARAÍSO	13%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	24%	17%	0%	0%
SANTA RITA	7%	9%	0%	0%
TOTALES	57%	43%	0%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.** El 100% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF.

6.3.5 Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.

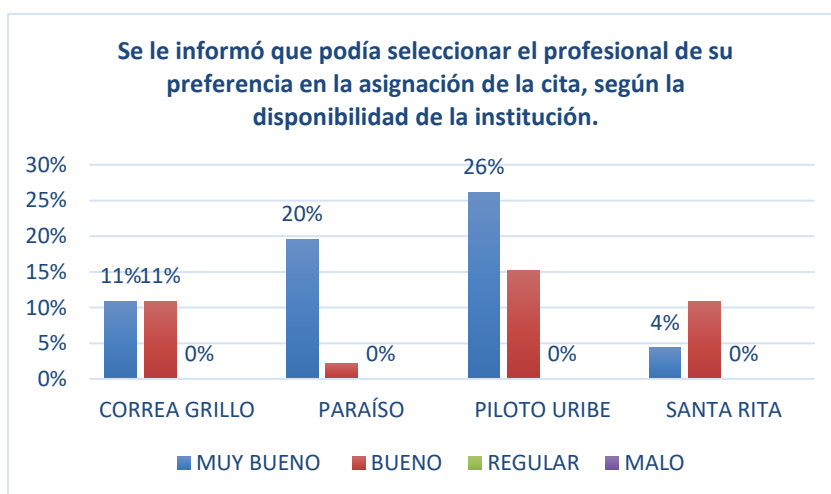
El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	15%	7%	0%	0%
PARAÍSO	15%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	11%	30%	0%	0%
SANTA RITA	9%	7%	0%	0%
TOTALES	50%	50%	0%	0%



De los 46 usuarios encuestados se calificó si **se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución** donde: El 100% de los encuestados calificó que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia.

6.3.6 Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:

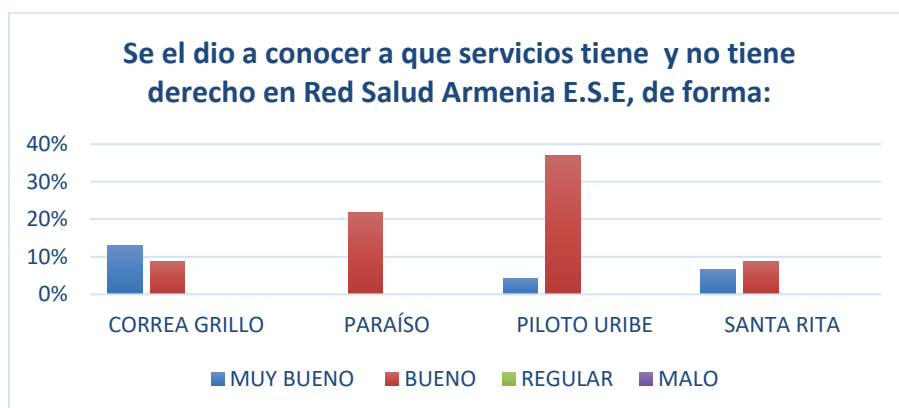
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.* (solo aplica para Medicina General, odontología Enfermería).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	11%	11%	0%	0%
PARAÍSO	20%	2%	0%	0%
PILOTO URIBE	26%	15%	0%	0%
SANTA RITA	4%	11%	0%	0%
TOTALES	61%	39%	0%	0%



De los 46 usuarios encuestados se calificó si: **Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:** El 100% de los encuestados calificó que si se le dio a conocer los servicios a los que tiene derecho.

6.3.7 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

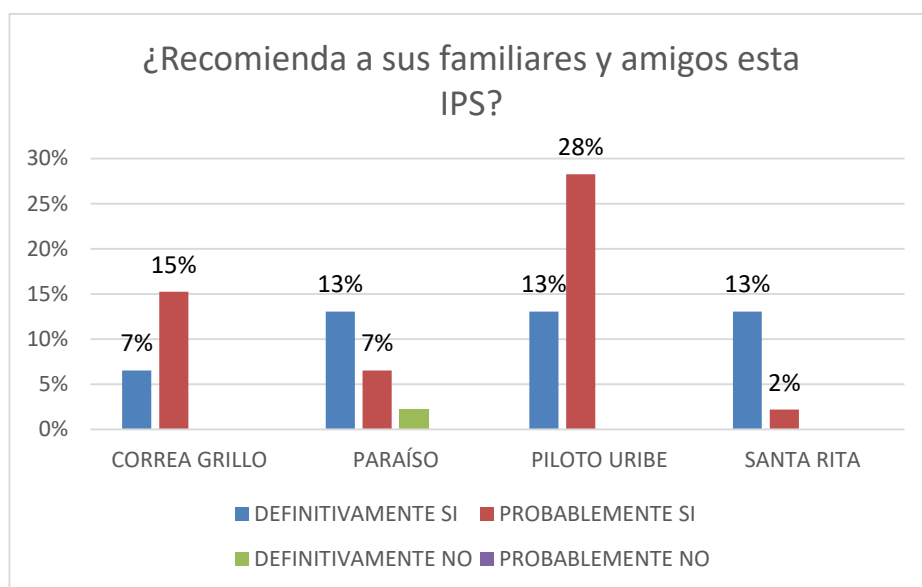
Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	13%	9%	0%	0%	6	4	0	0
PARAÍSO	0%	22%	0%	0%	0	10	0	0
PILOTO URIBE	4%	37%	0%	0%	2	17	0	0
SANTA RITA	7%	9%	0%	0%	3	4	0	0
TOTALES	24%	76%	0%	0%	11	35	0	0



Se toman las opciones: muy buena (24%) y buena (76%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de enfermería donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

6.3.8 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CORREA GRILLO	7%	15%	0%	0%
PARAÍSO	13%	7%	2%	0%
PILOTO URIBE	13%	28%	0%	0%
SANTA RITA	13%	2%	0%	0%
TOTALES	46%	52%	2%	0%

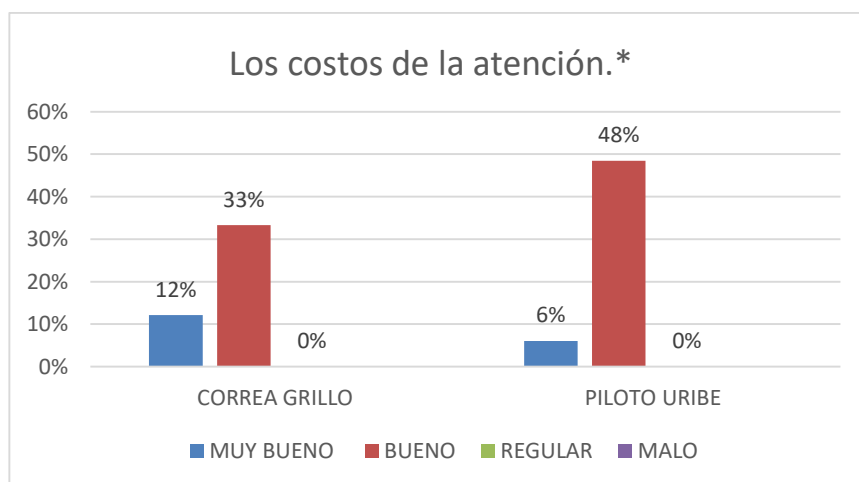


Podemos observar que del total de encuestados un 46% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 52% refiere que probablemente si, y 2% definitivamente no.

6.4 LABORATORIO

6.4.1 Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.

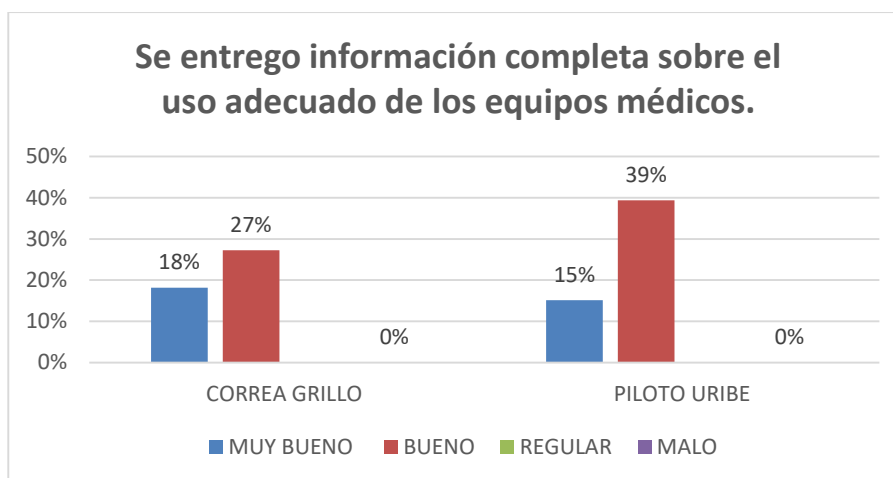
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	12%	33%	0%	0%
PILOTO URIBE	6%	48%	0%	0%
TOTALES	18%	82%	0%	0%



De los 33 usuarios encuestados el 9% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron **sobre los costos de la atención**. El 100% restante manifestaron satisfacción.

6.4.2 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.

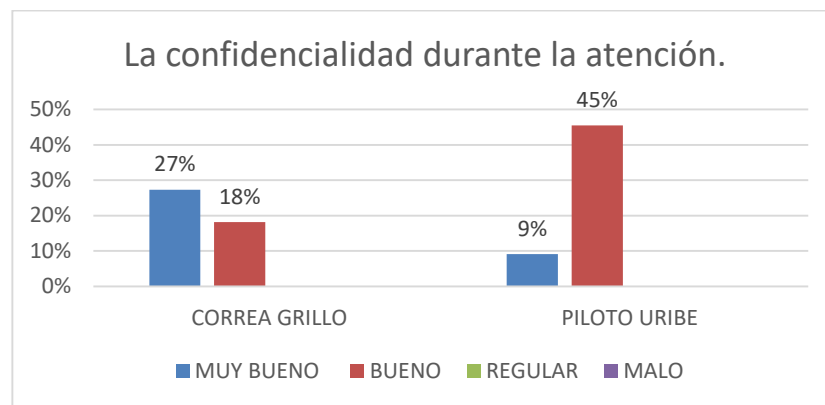
Se entrego información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	18%	27%	0%	0%
PILOTO URIBE	15%	39%	0%	0%
TOTALES	33%	67%	0%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 100% están satisfechos con la información recibida.

6.4.3 Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad durante la atención.**

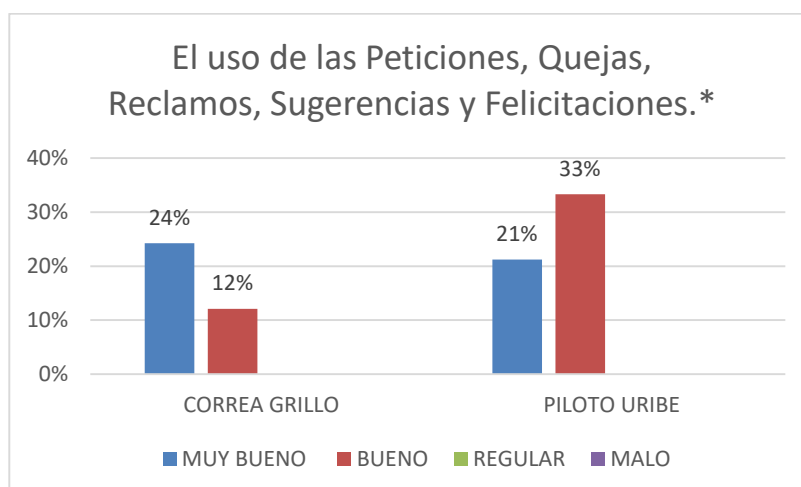
La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	27%	18%	0%	0%
PILOTO URIBE	9%	45%	0%	0%
TOTALES	36%	64%	0%	0%



De los 33 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad** durante la atención el 100% están satisfechos con la información recibida.

6.4.4 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

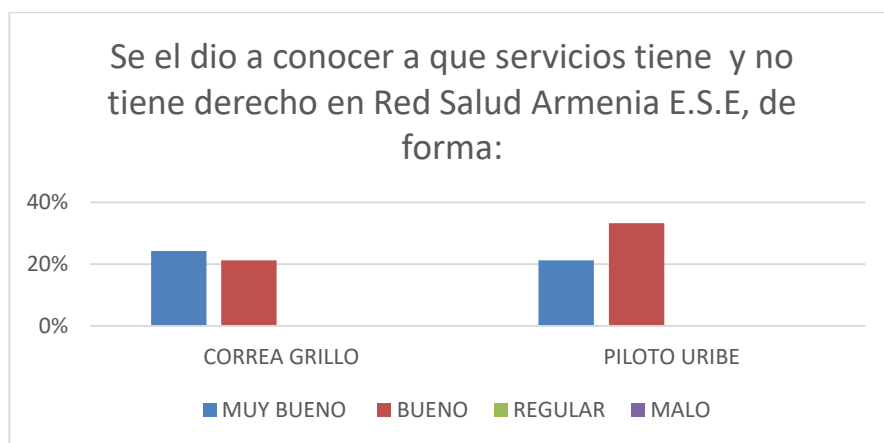
El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	24%	12%	0%	0%
PILOTO URIBE	21%	33%	0%	0%
TOTALES	45%	45%	0%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.** El 100% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF

6.4.5 Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:

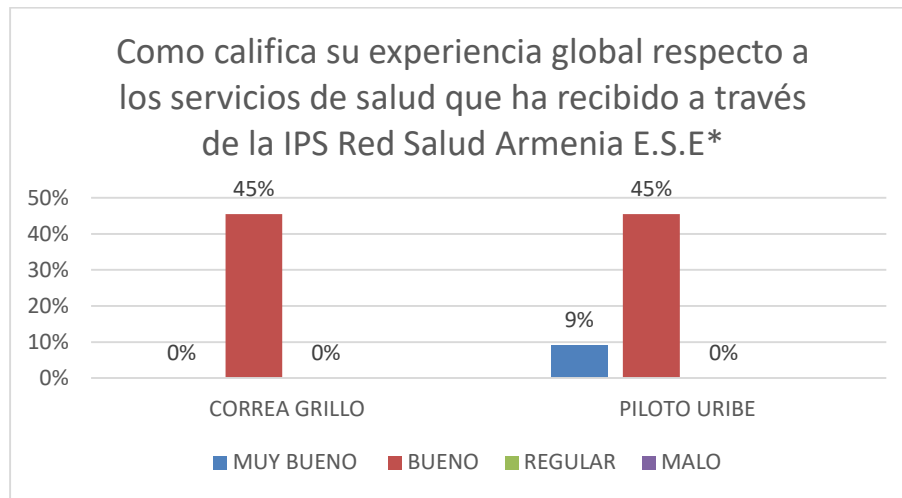
Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	24%	21%	0%	0%
PILOTO URIBE	21%	33%	0%	0%
TOTALES	45%	55%	0%	0%



De los 43 usuarios encuestados se calificó si: **Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:** El 100% de los encuestados califico que si se le dio a conocer los servicios a los que tiene derecho.

6.4.6 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

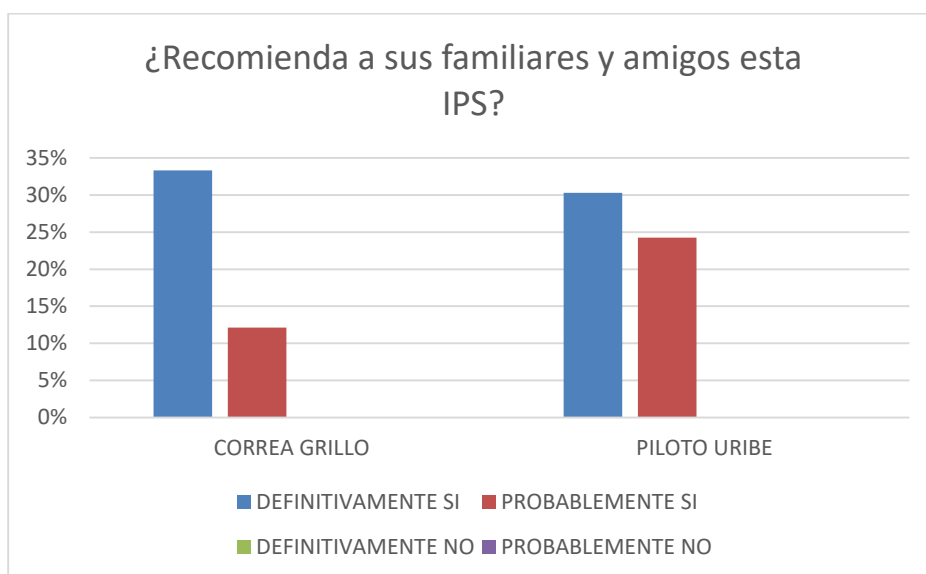
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	0%	45%	0%	0%	0	15	0	0
PILOTO URIBE	9%	45%	0%	0%	3	15	0	0
TOTALES	9%	91%	0%	0%	3	30	0	0



Se toman las opciones: muy buena (9%) y buena (91%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Laboratorio donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

6.4.7 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CORREA GRILLO	33%	12%	0%	0%
PILOTO URIBE	30%	24%	0%	0%
TOTALES	64%	36%	0%	0%



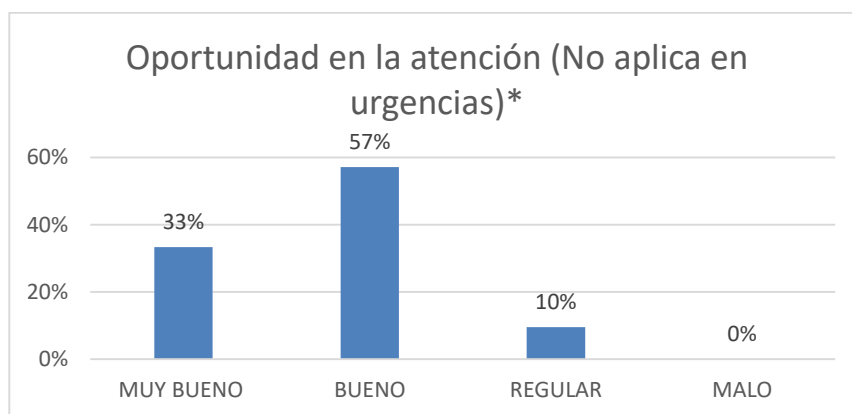
Podemos observar que del total de encuestados un 64% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 36% refiere que probablemente si.

7 GRUPO 3 DERECHO A SER PRIORIZADO

7.1 MEDICINA GENERAL

7.1.1 Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.

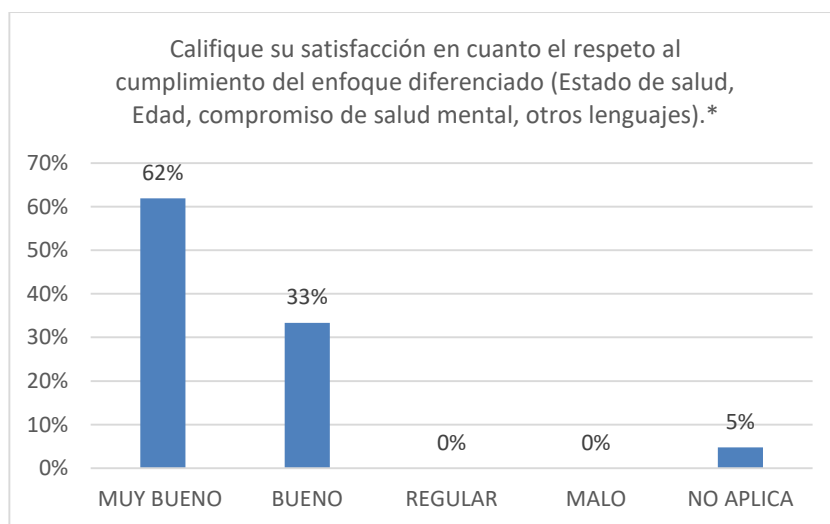
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	33%	57%	10%	0%
TOTALES	33%	57%	10%	0%



De los 21 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Oportunidad en la atención**. El 90% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena; el 10% restante calificó la pregunta como regular.

7.1.2 Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).

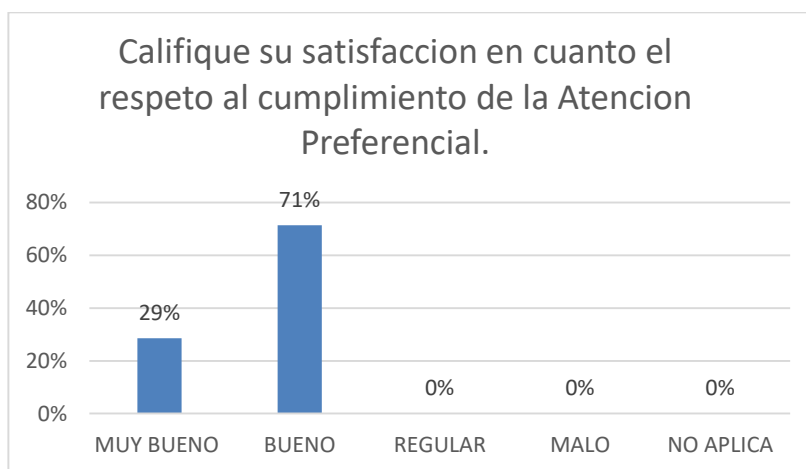
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	62%	33%	0%	0%	5%
TOTALES	62%	33%	0%	0%	5%



De los 21 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, dónde: El 5% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla la atención; el 95% restante están satisfechos.

7.1.3 Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.

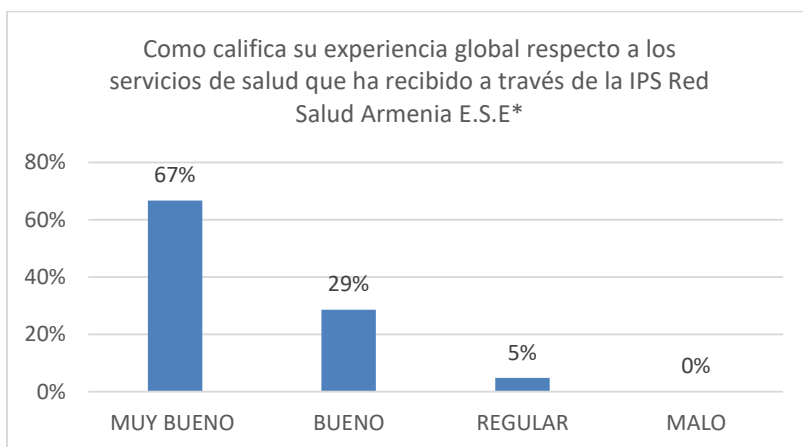
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	29%	71%	0%	0%	0%
TOTALES	29%	71%	0%	0%	0%



De los 21 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 100% están satisfechos para las categorías de la atención preferencial.

7.1.4 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

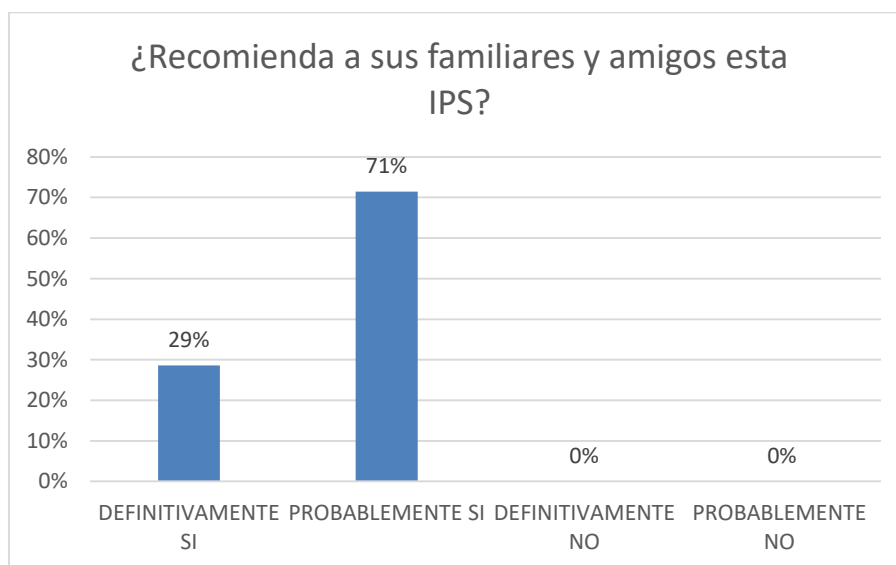
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	67%	29%	5%	0%	14	6	1	0
TOTALES	67%	29%	5%	0%	14	6	1	0



Se toman las opciones: muy buena (67%) y buena (29%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y regular un (5%). La percepción general con la I.P.S en el servicio de medicina general donde se midió la satisfacción, alcanzando un 95%.

7.1.5 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	29%	71%	0%	0%
TOTALES	29%	71%	0%	0%

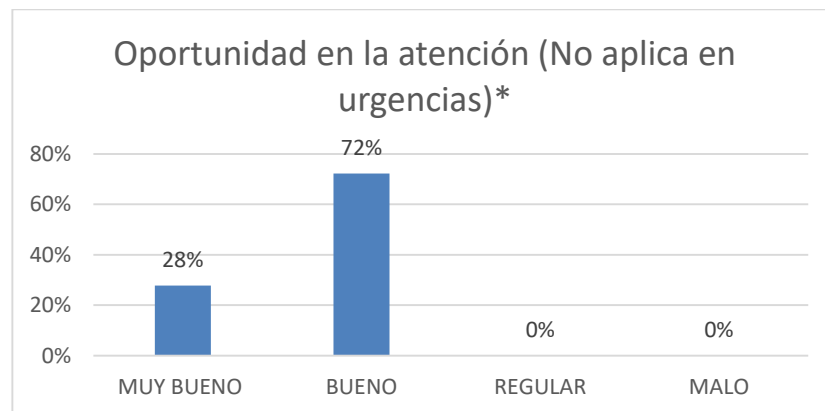


Podemos observar que del total de encuestados un 29% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 71% refiere que probablemente si.

7.2 ENFERMERIA

7.2.1 Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.

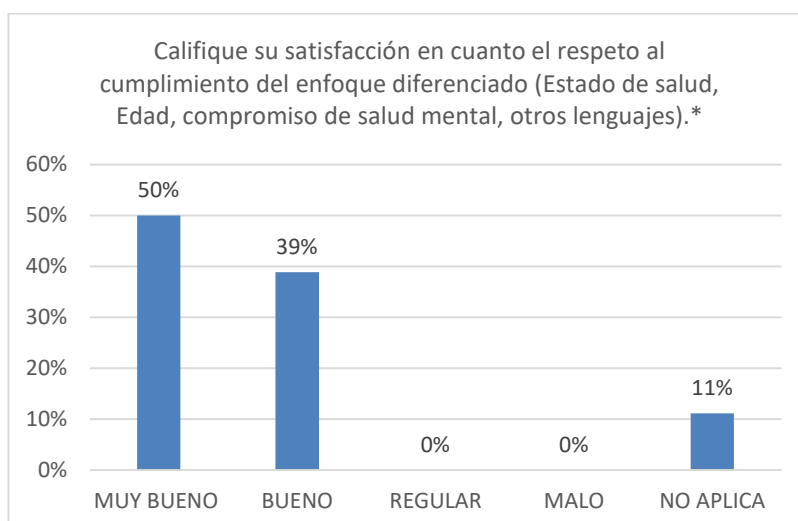
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	28%	72%	0%	0%
TOTALES	28%	72%	0%	0%



De los 18 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Oportunidad en la atención**. El 100% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena.

7.2.2 Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).

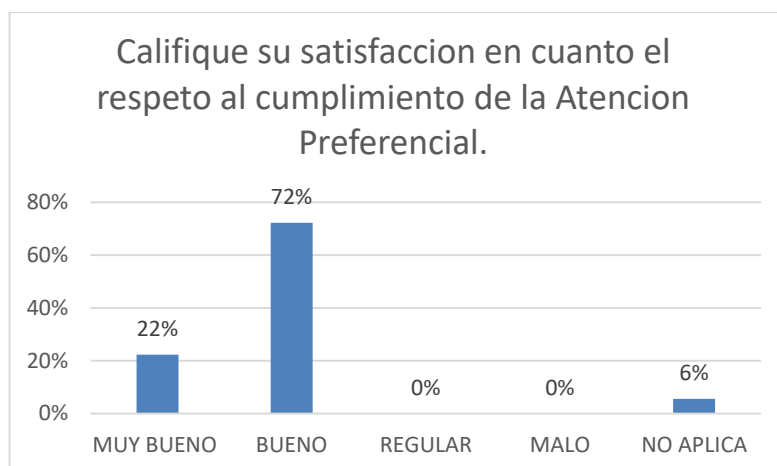
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	50%	39%	0%	0%	11%
TOTALES	50%	39%	0%	0%	11%



De los 18 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, dónde: El 89% están satisfechos. El 11% no aplica y que no está contemplado dentro de los grupos.

7.2.3 Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.

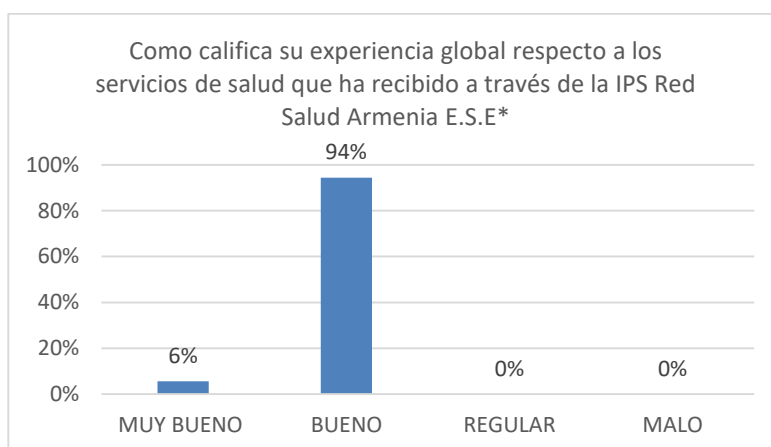
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	22%	72%	0%	0%	6%
TOTALES	22%	72%	0%	0%	6%



De los 18 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 94% están satisfechos y el 6% no aplica para atención preferencial.

7.2.4 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

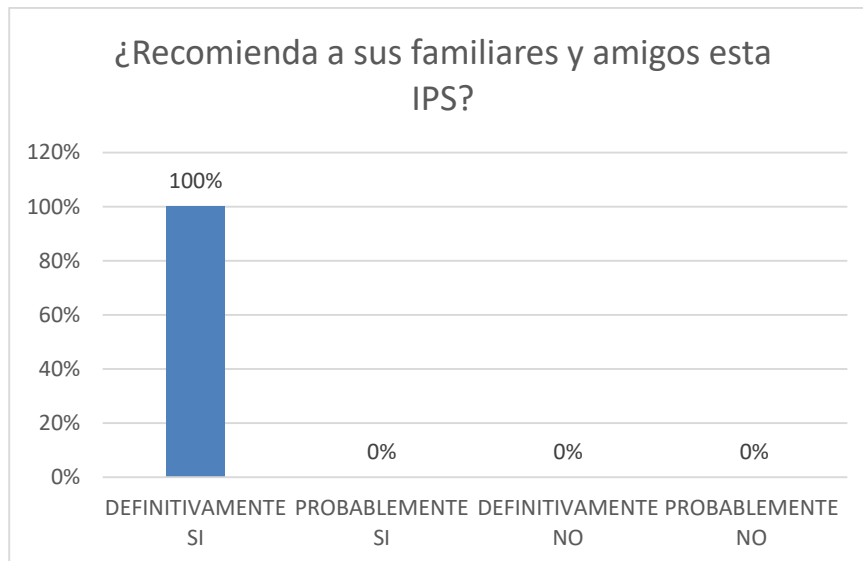
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	6%	94%	0%	0%	1	17	0	0
TOTALES	6%	94%	0%	0%	1	17	0	0



Se toman las opciones: muy buena (6%) y buena (94%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de ENFERMERIA donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

7.2.5 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	100%	0%	0%	0%
TOTALES	100%	0%	0%	0%

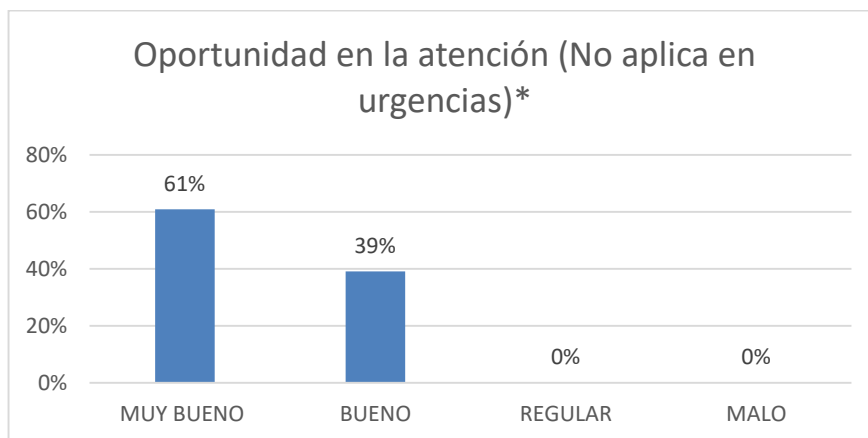


Podemos observar que del total de encuestados un 100% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S.

7.3 LABORATORIO

7.3.1 Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.

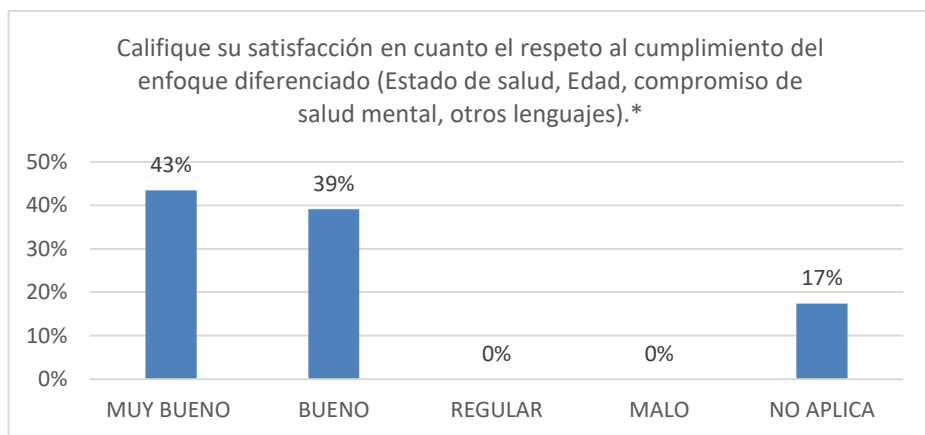
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	61%	39%	0%	0%
TOTALES	61%	39%	0%	0%



De los 23 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Oportunidad en la atención**. El 100% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena.

7.3.2 Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).

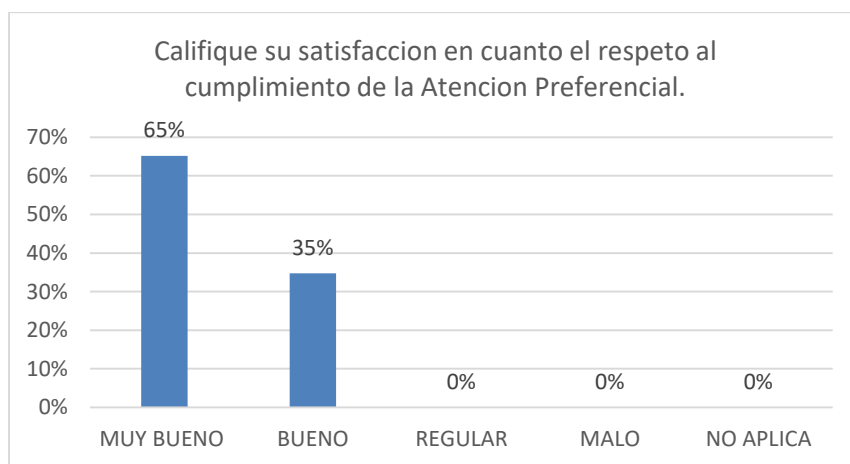
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	43%	39%	0%	0%	17%
TOTALES	43%	39%	0%	0%	17%



De los 23 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, dónde: El 83% están satisfechos, y el 17% restante no aplican dentro de las categorías que contemplan el enfoque.

7.3.3 Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.

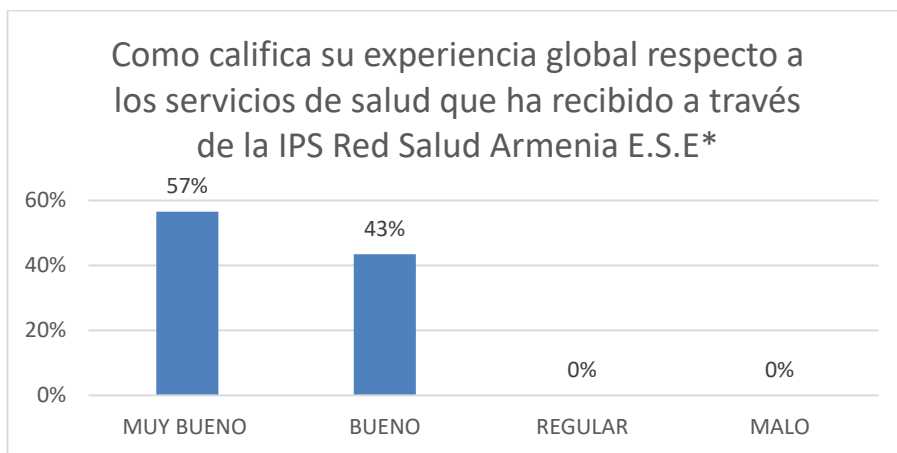
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	65%	35%	0%	0%	0%
TOTALES	65%	35%	0%	0%	0%



De los 23 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 100 % están satisfechos.

7.3.4 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

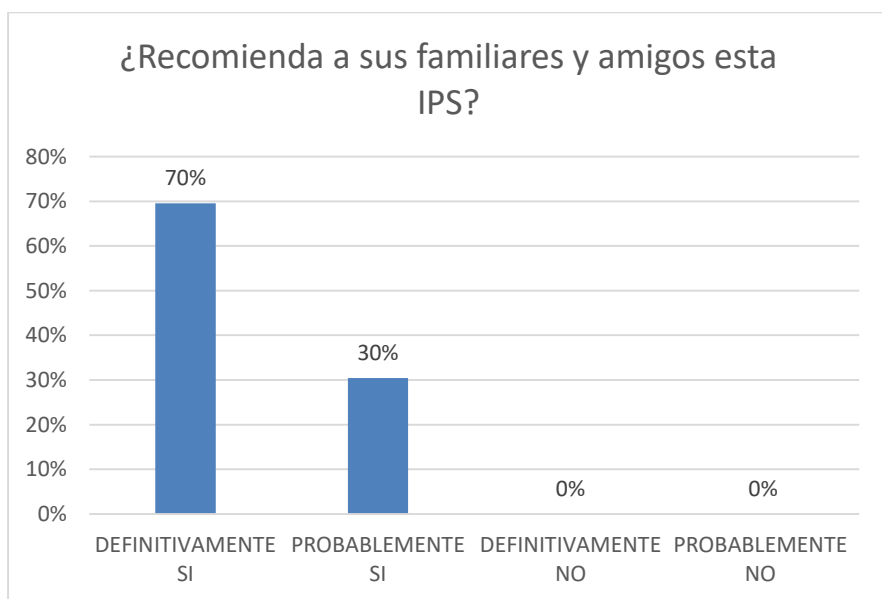
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	57%	43%	0%	0%	13	10	0	0
TOTALES	57%	43%	0%	0%	13	10	0	0



Se toman las opciones: muy buena (57%) y buena (43%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de laboratorio, donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

7.3.5 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	70%	30%	0%	0%
TOTALES	70%	30%	0%	0%

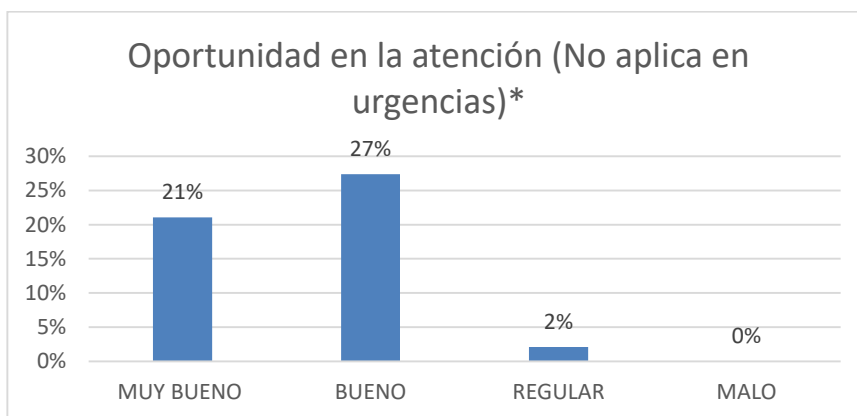


Podemos observar que del total de encuestados un 70% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 30% refiere que probablemente si.

7.4 FARMACIA

7.4.1 Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.

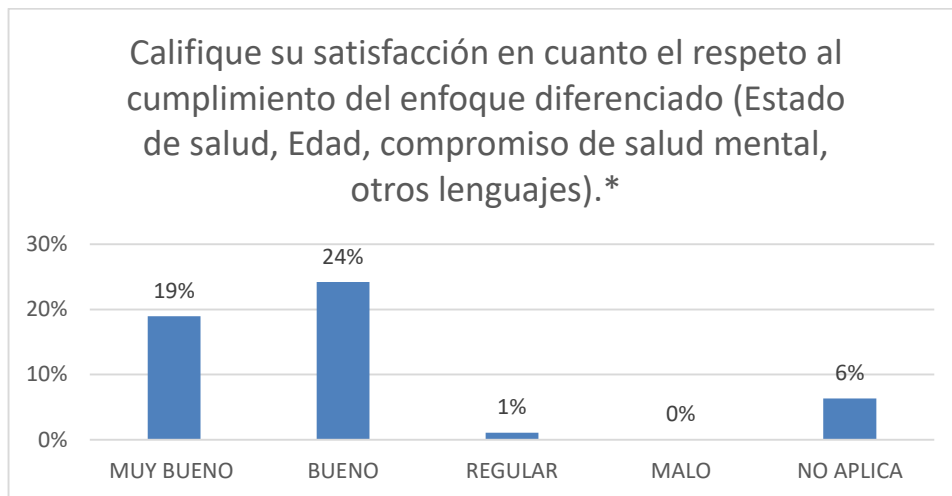
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	21%	27%	2%	0%
PILOTO URIBE	20%	29%	0%	0%
TOTALES	41%	57%	2%	0%



De los 95 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Oportunidad en la atención**. El 98% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena. El 2% restante calificó la oportunidad entre las variables regular y malo en el servicio de la farmacia.

7.4.2 Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).

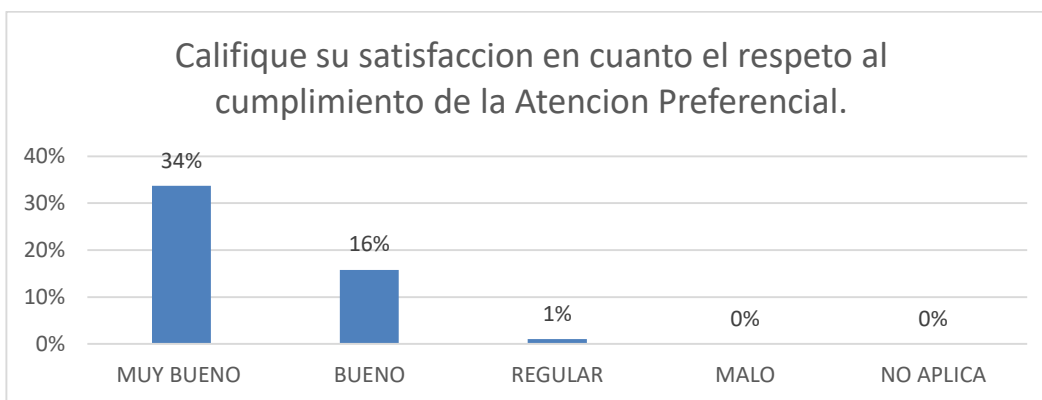
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	19%	24%	1%	0%	6%
PILOTO URIBE	16%	19%	0%	0%	15%
TOTALES	35%	43%	1%	0%	21%



De los 95 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, dónde: El 78% están satisfechos, y el 1% restante están dentro de las variables regular, por último el 21% no aplica para las categorías que contemplan el enfoque.

7.4.3 Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.

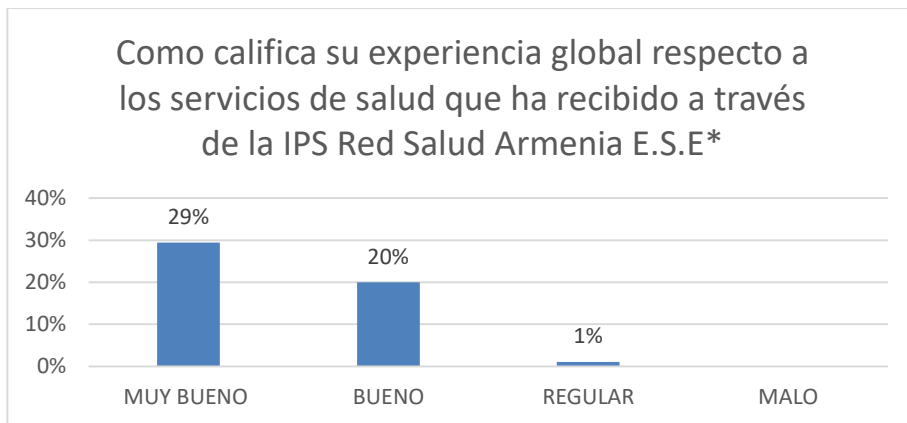
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	34%	16%	1%	0%	0%
PILOTO URIBE	29%	17%	0%	0%	3%
TOTALES	63%	33%	1%	0%	3%



De los 95 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 96 % están satisfechos. Y el 3% restante no aplica para las categorías de la atención preferencial. Y el otro 1% están insatisfechos con la atención preferencial.

7.4.4 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

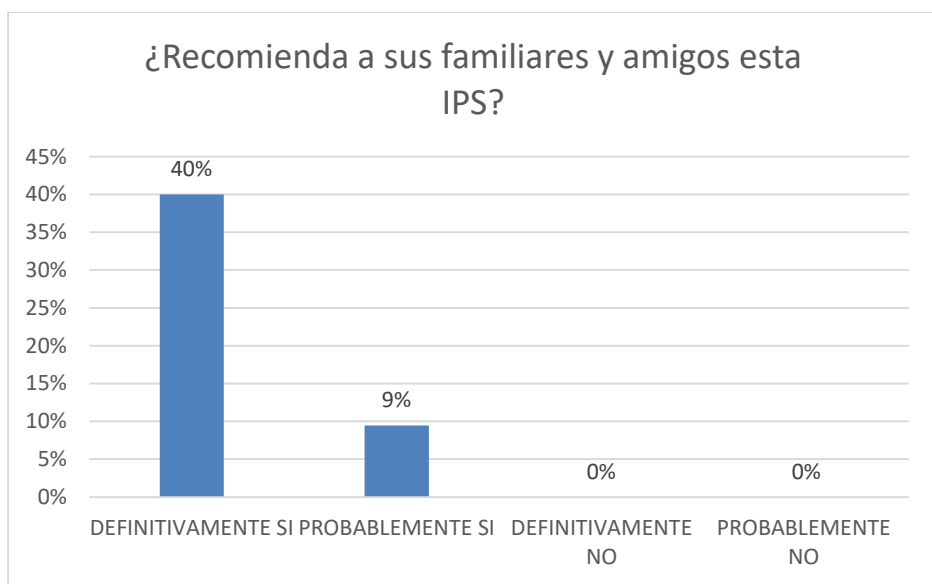
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	29%	20%	1%	0%
PILOTO URIBE	0%	49%	0%	0%
TOTALES	29%	69%	1%	0%



Se toman las opciones: muy buena (29%) y buena (69%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de farmacia, donde se midió la satisfacción, alcanzando un 99%.

7.4.5 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	35%	16%	0%	0%
PILOTO URIBE	40%	9%	0%	0%
TOTALES	75%	25%	0%	0%



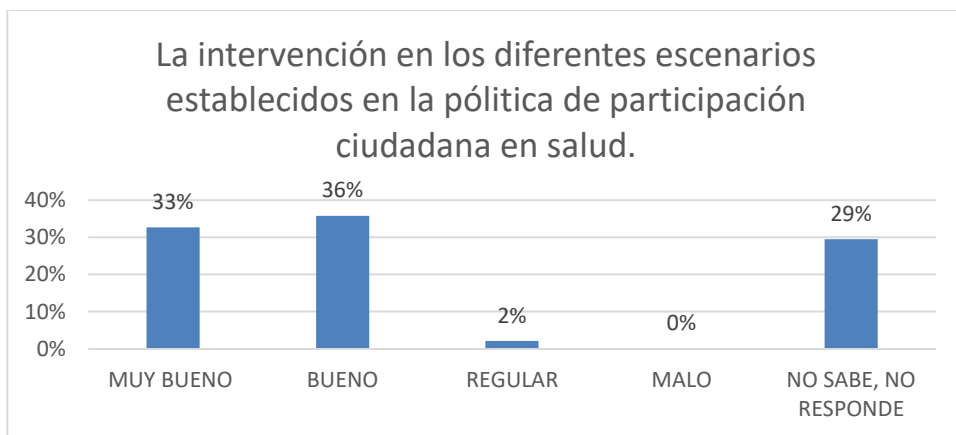
Podemos observar que del total de encuestados un 75% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 25% refiere que probablemente si.

8 GRUPO 4 DERECHO A SER PRIORIZADO

8.1 URGENCIAS

8.1.1 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.

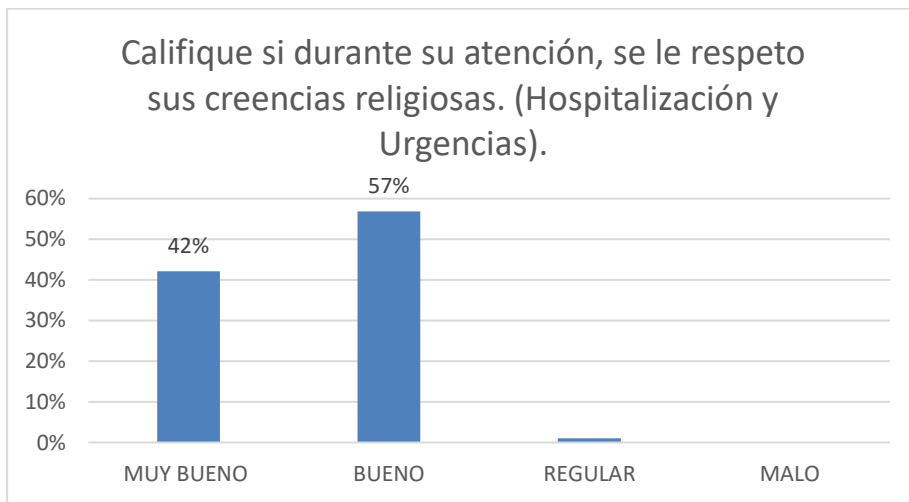
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
UIS	33%	36%	2%	0%	29%
TOTALES	33%	36%	2%	0%	29%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud. El 2% están regularmente satisfechos; el 68% restante califico la pregunta entre buena y muy buena, y el 29% no califica la pregunta entre las variables no saben.

8.1.2 Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas.

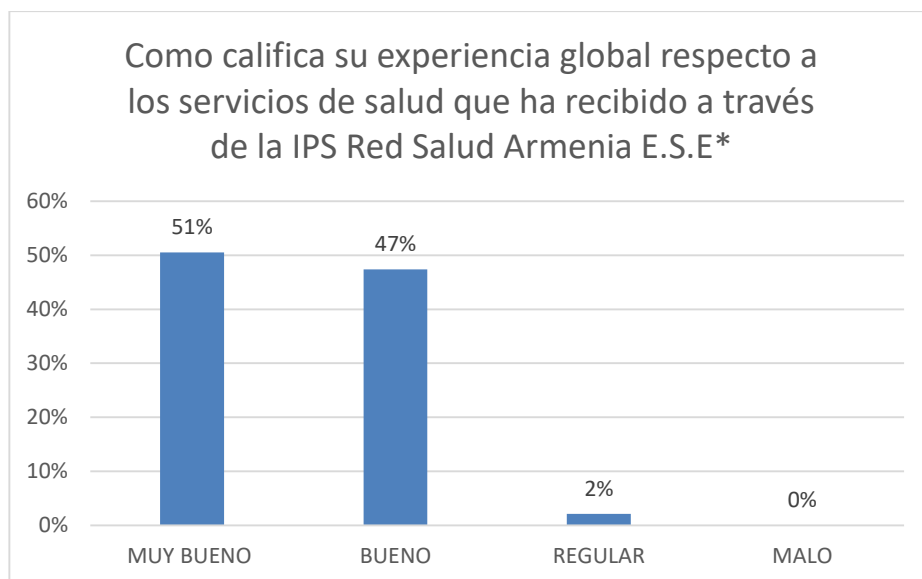
Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	42%	57%	1%	0%
TOTALES	42%	57%	1%	0%



De 95 personas a las que se le aplicó la encuesta sobre la pregunta: **Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas**, el 99% calificó entre las variables muy bueno y bueno el respeto a sus creencias, el 1% restante calificó entre las variables regular.

8.1.3 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

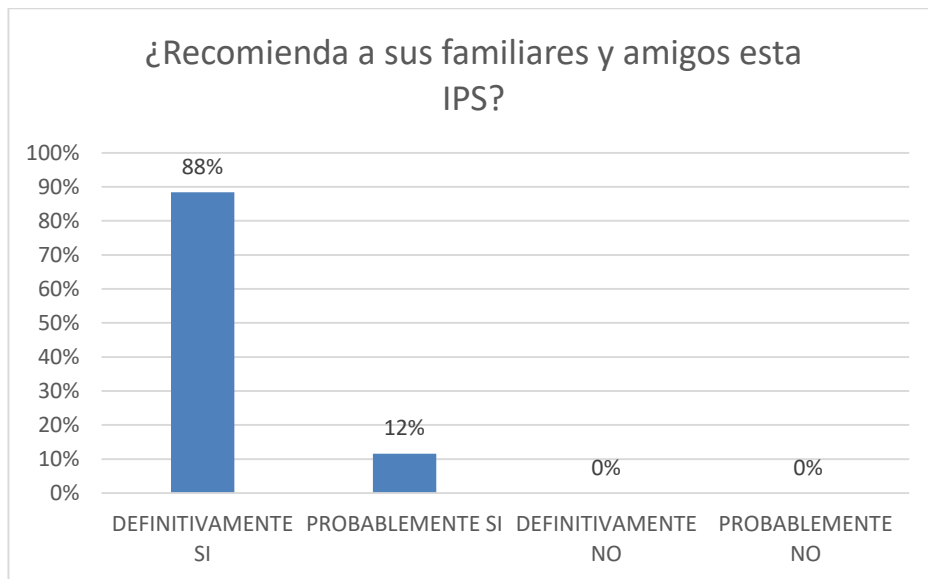
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	51%	47%	2%	0%	48	45	2	0
TOTALES	51%	47%	2%	0%	48	45	2	0



Se toman las opciones: muy buena (51%) y buena (47%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y las opciones regular (2%) para evidenciar insatisfacción. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Medicina General se midió sobre el 95% de la satisfacción, y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 98%.

8.1.4 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	88%	12%	0%	0%
TOTALES	88%	12%	0%	0%

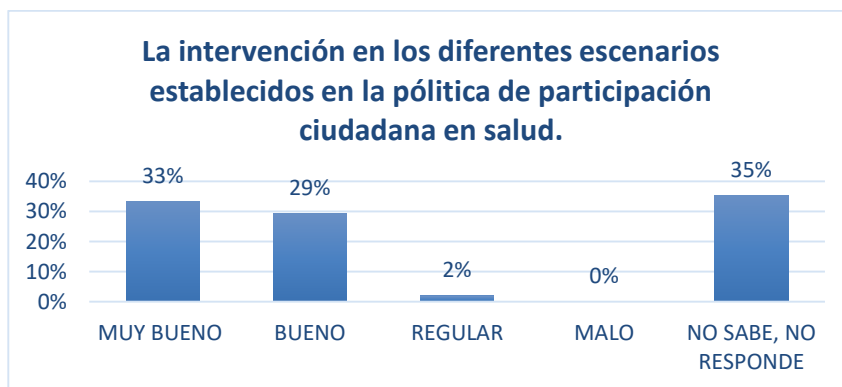


Podemos observar que del total de encuestados un 69% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 29% refiere que probablemente sí, y un 1% que probablemente no.

8.2 HOSPITALIZACIÓN

8.2.1 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.

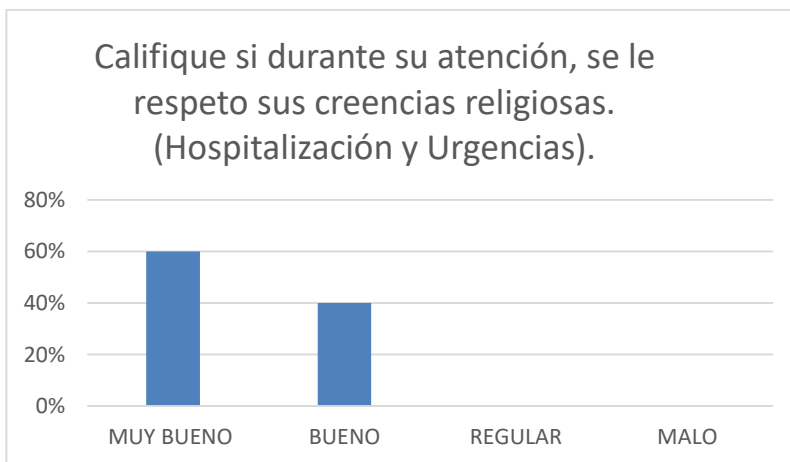
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
UIS	33%	29%	2%	0%	35%
TOTALES	33%	29%	2%	0%	35%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud. El 63% califico la pregunta entre buena y muy buena, y el 35% no califica la pregunta entre las variables no saben del tema. Y un 2% están regularmente satisfechos.

8.2.2 Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas.

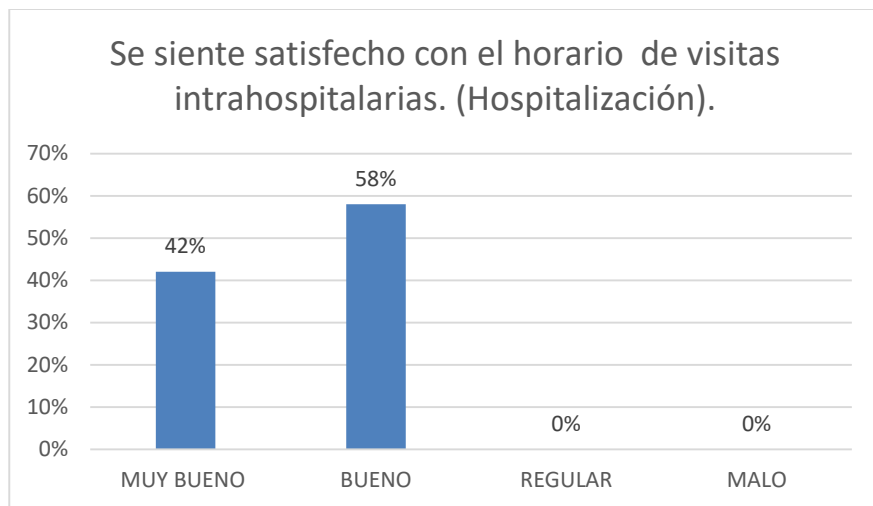
Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	60%	40%	0%	0%
TOTALES	60%	40%	0%	0%



De 50 personas a las que se le aplicó la encuesta sobre la pregunta: **Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas**, el 100% calificó entre las variables muy bueno y bueno el respeto a sus creencias.

8.2.3 Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas.

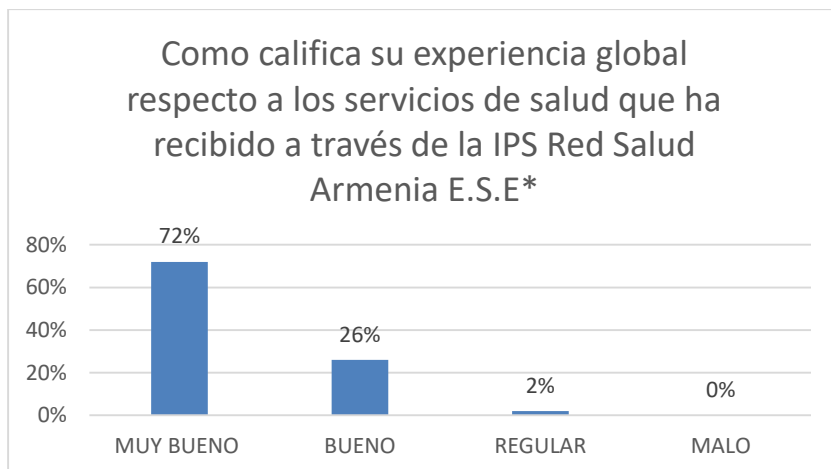
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	42%	58%	0%	0%
TOTALES	42%	58%	0%	0%



De 50 usuarios encuestados se le aplicó la pregunta: **Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias**; donde el 100% de los usuarios calificaron la pregunta entre las variables Muy bueno y bueno.

8.2.4 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

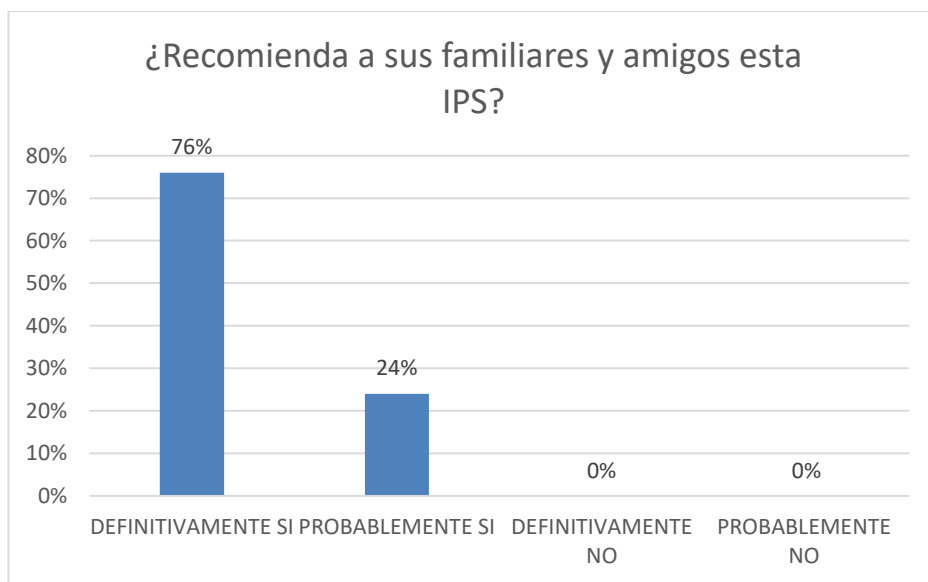
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	72%	26%	2%	0%	36	13	1	0
TOTALES	72%	26%	2%	0%	36	13	1	0



Se toman las opciones: muy buena (72%) y buena (26%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y las opciones regular (2%) para evidenciar insatisfacción. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Medicina General se midió sobre el 95% de la satisfacción, y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 98%.

8.2.5 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	76%	24%	0%	0%
TOTALES	76%	24%	0%	0%

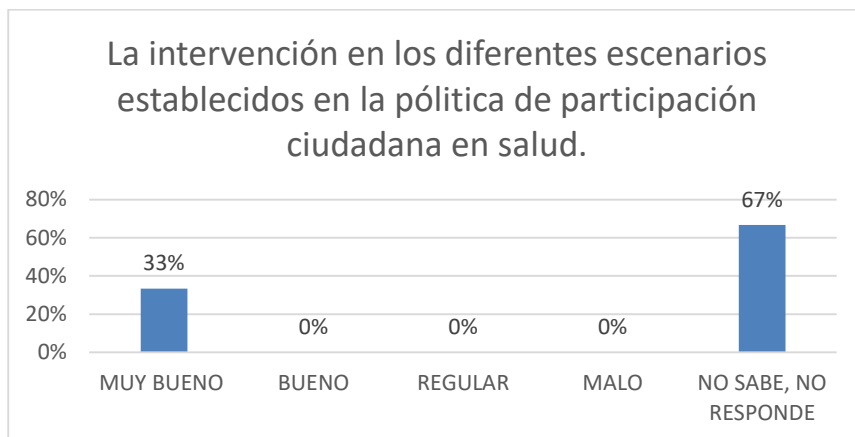


Podemos observar que del total de encuestados un 76% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; un 24% refiere que probablemente sí.

8.3 SALA DE PARTOS

8.3.1 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.

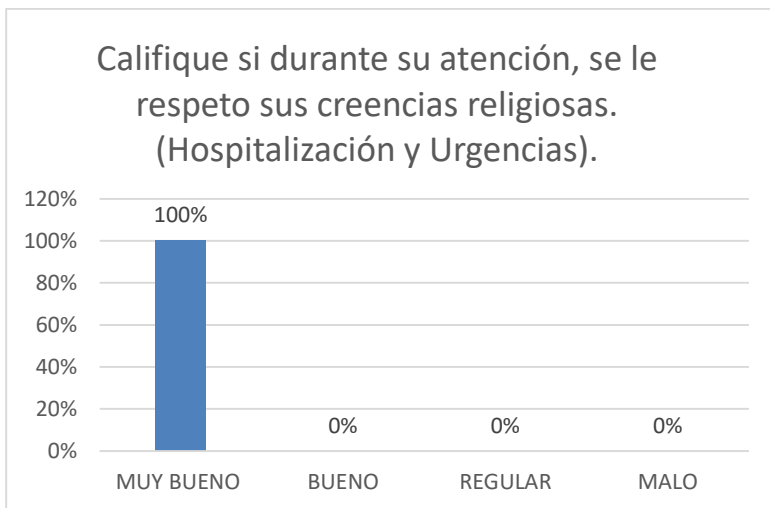
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
UIS	33%	0%	0%	0%	67%
TOTALES	33%	0%	0%	0%	67%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud. El 60% califico la pregunta entre buena y muy buena, y el 40% no califica la pregunta entre las variables no saben del tema.

8.3.2 Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas.

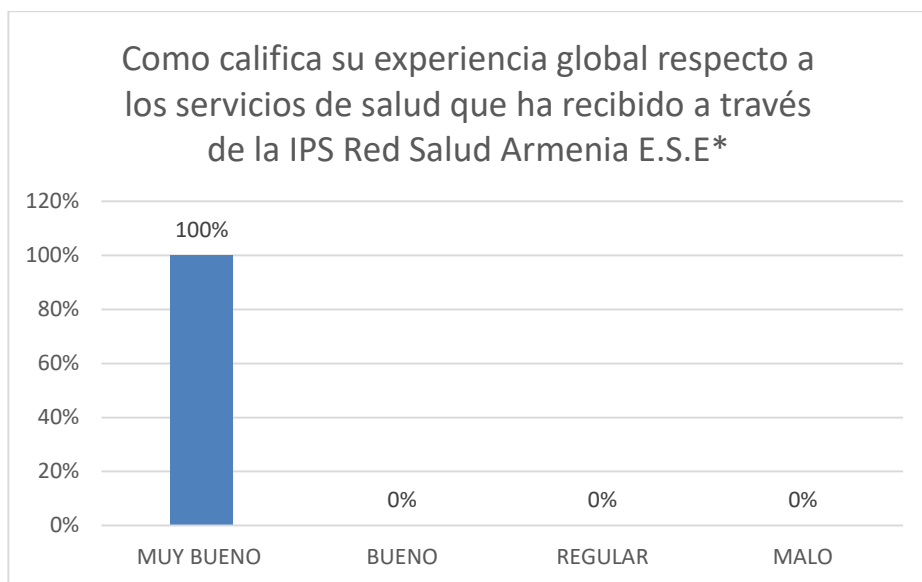
Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	100%	0%	0%	0%
TOTALES	100%	0%	0%	0%



De 50 personas a las que se le aplicó la encuesta sobre la pregunta: **Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas**, el 100% calificó entre las variables muy bueno y bueno el respeto a sus creencias.

8.3.3 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

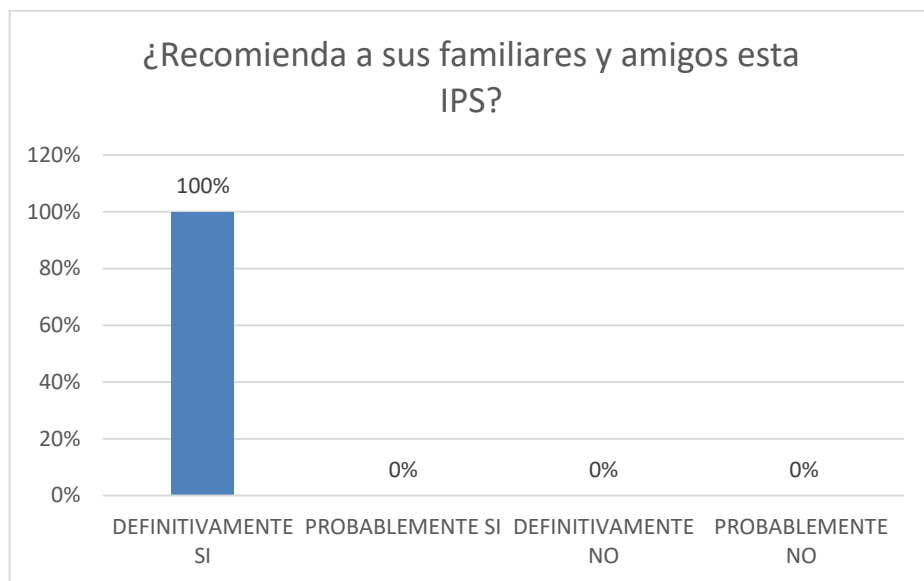
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	100%	0%	0%	0%	3	0	0	0
TOTALES	100%	0%	0%	0%	3	0	0	0



Se toman las opciones: muy buena (100%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Sala de partos se midió sobre el 95% de la satisfacción, y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 100%.

8.3.4 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	100%	0%	0%	0%
TOTALES	100%	0%	0%	0%

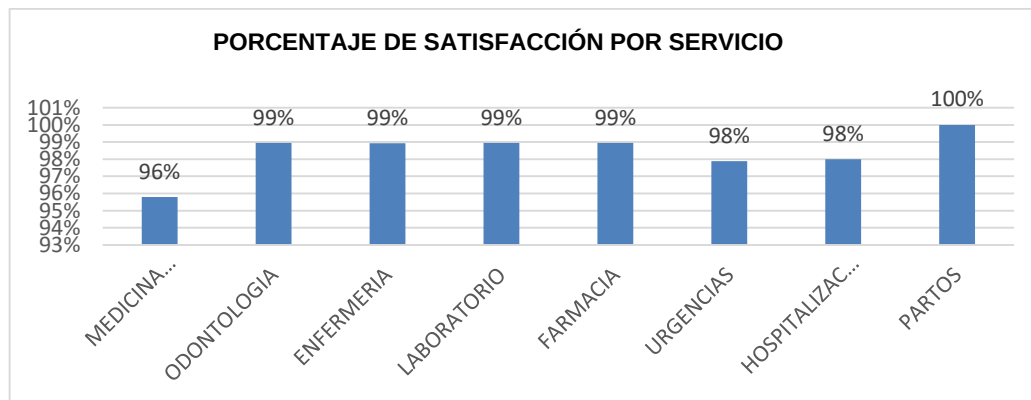


Podemos observar que del total de encuestados un 100% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S.

9 ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN

SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS POR SERVICIO	TOTAL, ENCUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS		% DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO
		POSITIVAS	NEGATIVAS	
MEDICINA GENERAL	95	91	4	96%
ODONTOLOGIA	95	94	1	99%
ENFERMERIA	94	93	1	99%
LABORATORIO	95	94	1	99%
FARMACIA	95	94	1	99%
URGENCIAS	95	93	2	98%
HOSPITALIZACIÓN	50	49	1	98%
PARTOS	3	3	0	100%
TOTAL	622	611	11	98%

Cuadro: Satisfacción global I trimestre 2025



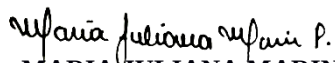
El estándar establecido de satisfacción es del 95% una vez aplicada la encuesta de satisfacción esta obtiene un porcentaje del (98%); de acuerdo a los resultados obtenidos, se determina que la satisfacción del servicio en general de Red Salud Armenia ESE, está cumpliendo el estándar de satisfacción.

TOTAL POR SERVICIOS RED SALUD ARMENIA E.S.E									
	MED GRAL	ODONT	ENF	LAB	FAR	URG	HOSPI	SAL PART	PROMEDIO X PREG I TRIMESTRE 2025
Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a:									
Al respeto a sus derechos.*	98%	98%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	99%
Trato digno*	100%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	100%
Seguridad y calidad *	100%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	100%
Privacidad en la atención*	100%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	100%
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.*	98%	98%	100%	97%	NA	NA	NA	NA	98%
Califique si durante su atención se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y urgencias).	NA	NA	NA	NA	NA	99%	100%	100%	99%
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	100%
Se sintio satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atencion.*	100%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	100%
Segunda opinión médica si la requería *	90%	93%	93%	NA	NA	NA	NA	NA	92%
Se sintio satisfecho con la informacion recibida en cuanto a :									
Los costos de la atención.*	91%	89%	98%	100%	NA	NA	NA	NA	94%
Se entrego información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	91%	96%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	97%
Confidencialidad durante la atención*	97%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	99%
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	97%	96%	100%	91%	NA	NA	NA	NA	96%
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	NA	100%
Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	100%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	100%
Califique el respeto durante su atencion teniendo en cuenta las prioridades de la ESE:									
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	90%	NA	100%	100%	98%	NA	NA	NA	97%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	100%	NA	100%	100%	90%	NA	NA	NA	100%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atencion Preferencial	95%	NA	100%	100%	99%	NA	NA	NA	98%
Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las participación de la ESE:									
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	NA	NA	NA	NA	NA	98%	98%	100%	99%

NOTA:

DE LA PREGUNTA DE ATENCION PREFERENCIAL 4 PERSONAS DE LAS NO APLICA PARA ESTA ATENCION DE LAS 157 ENCUESTADAS
DE LA PREGUNTA DE ENFOQUE DIFERENCIAL 27 PERSONAS NO APLICA PARA SER ATENDIDO CON ENFOQUE DE LOS 157 ENCUESTADOS
DE LA PREGUNTA DE ESCENARIOS DE PARTICIPACION, 48 PERSONAS NO RESPONDEN A LA PREGUNTA PORQUE NO TIENE CONOCIMIENTO DEL TEMA DE LOS 148 ENCUESTADOS.

Atentamente,


MARIA JULIANA MARIN P.

Líder SIAU