PUBLICACIÓN OFICIAL DE INDICADORES DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN

Medivalle SF S.A.S

Rendición de Cuentas a Usuarios y Entes Reguladores | Cumplimiento Resolución 1809 de 2025

Comprometidos con una atención segura, oportuna y de calidad.

Periodo evaluado
Mayo - Junio - Julio 2026

Fecha de publicación
Agosto de 2026

Alcance
Red de Puntos de Dispensación y Canales Digitales de Atención

En cumplimiento de la Resolución 1809 de 2025 del Ministerio de Salud y Protección Social, la cual establece los lineamientos de transparencia, capacidad técnico-administrativa y seguimiento a la calidad en la gestión de los Gestores Farmacéuticos, Medivalle pone a disposición del público, usuarios, EPS y entes de control el reporte consolidado del comportamiento de sus indicadores de Proceso (PQRSF) y Resultado (Satisfacción y Entrega) correspondientes al trimestre comprendido entre Mayo, Junio y Julio de 2026

Nota metodológica
MEDIVALLE SF S.A.S. presenta los resultados de los indicadores de estructura establecidos en la Resolución 1809 de 2025, correspondientes a la operación de dispensación para la población durante el período evaluado. Las fichas técnicas de los indicadores constituyen el soporte metodológico interno. El presente documento presenta los resultados y su análisis para efectos de publicación

Resultados en un vistazo

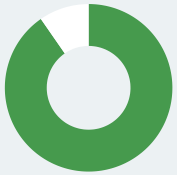
Indicador	Tipo	Resultado	Unidad
Disponibilidad de puntos de dispensación	Estructura	**93,58%**	Porcentaje
Capacidad instalada para dispensación	Estructura	**62**	puntos / 100.000 usuarios

Indicadores de estructura

a. Disponibilidad de puntos de dispensación

¿Qué medimos?

La disponibilidad de los puntos de dispensación que hacen parte de la red destinada a la atención de la población objeto del acuerdo de voluntades.



93,58%

Resultados

102 puntos destinados a FOMAG / 109 establecimientos considerados en el universo de medición.

Análisis

Durante el período evaluado, MEDIVALLE SF S.A.S. contó con 102 puntos de dispensación destinados a la atención de la población FOMAG, dentro del universo de 109 establecimientos considerado para la medición, obteniendo un resultado de 93,58 %.

El resultado constituye una línea base para el seguimiento de la disponibilidad de la red destinada a FOMAG y permitirá identificar trimestralmente variaciones asociadas con aperturas, cierres, cambios de modalidad o modificaciones en el alcance de la operación.

b. Capacidad instalada para la dispensación

¿Qué medimos?

La relación entre el número de puntos de dispensación ambulatoria disponibles y la población asignada, expresada por cada 100.000 usuarios

Resultados

Puntos de dispensación ambulatoria por cada 100.000 usuarios

62

Variable	Resultado
Puntos de dispensación ambulatoria	102
Población asignada	165.348 usuarios
Factor de cálculo	100.000 usuarios
Resultado	62 puntos / 100.000 usuarios

Durante el período evaluado, MEDIVALLE SF S.A.S. contó con 102 puntos de dispensación ambulatoria para una población asignada de 165.348 usuarios FOMAG, equivalente a 62 puntos de dispensación por cada 100.000 usuarios. El resultado establece una línea base institucional para el seguimiento de la capacidad instalada de la red. Su evolución deberá analizarse en función de las variaciones de la población asignada y del número de puntos de dispensación disponibles durante cada período.

Indicadores de proceso

a. Índice de satisfacción global del usuario

Mes evaluado	Muestra de encuestas	Índice obtenido	Oportunidad de mejora	Estado de cumplimiento
may 2026	1.150	0,985	0,015	✓ Cumple meta
jun 2026	1.319	0,99	0,01	✓ Cumple meta
jul 2026	1.824	0,99	0,01	✓ Cumple meta
Promedio trimestral	4,293	0,9883	0,0117	Cumplimiento sobresaliente

b. efectividad en la entrega de medicamentos

Definición: Porcentaje de usuariosque evalúan de manera positivala atención globalrecibida en los puntos de dispensación.

Meta Institutional y Normativa: ≥ 95%

Fuente: Encuestas directas en ventanilla

Mes evaluado	Encuestas completas (%)	Entregas con pendientes	Diagnóstico operativo
may 2026	9,96	0,04	Cumplimiento dentro de la meta normada
jun 2026	0,952	0,048	Cumplimiento ajustado sobre el límite normativo
jul 2026	0,93	0,07	Incremento de pendientes por novedad logística en sedes de Cali y Tuluá
Promedio trimestral	0,9473	0,0527	⚠ En plan de mejora intensivo

c. Volumen y oportunidad en la respuesta (tiempo de cierre)

Definición: Capacidad de respuesta y tiempo promedio de cierre a las PQRSF recibidas.

Meta Cierre: 100%

Meta Tiempo Respuesta: ≤ 2 días hábiles

Gestión de PQRSF

Mes evaluado	Total PQRSF recibidas	Solicitudes cerradas	Efectividad de gestión (%)	Tiempo de respuesta
may 2026	120	120	100%	1 día hábil promedio
jun 2026	134	134	100%	2 días hábiles promedio
jul 2026	159	159	100%	1 día hábil promedio
Totales / Promedio	413	413	100%	1,3 días hábiles

Distribución por canal de entrada

Canal	Distribución
EPS (Radicación interinstitucional	52,2%
Buzón físico en sedes	20,1%
Canal telefónico	13,5%
Canal telefónico	11,2%

Tipología de solicitudes (Total: 413)

Tipo de solicitudes	Diagnóstico operativo
Quejas (demoras o pendientes)	82,5% (342)
Felicitaciones (trato humanizado	14,8% (61)
Peticiones y sugerencias	2,7% (11)
Reclamos formales	0,0% (0)

Diagnóstico de control interno y plan de mejora trimestral

En cumplimiento de los principios de transparencia de la Resolución 1809 de 2025,el Comité de Control Internode Medivalle establece el siguiente plan de acción correctivo:

Plan de Abastecimiento Prioritario (Puntos Críticos)

Tras evidenciar la leve baja en la entrega completa de medicamentos en julio (93%), el área de Logística e Inventarios implementó una redistribución de stock de alta demandaen las sedes Pasoancho (Cali),Cali Sur y Tuluá, con el fin de retornar el indicador de entrega en ventanilla por encima del 95%

Mantenimiento de Tiempos de Respuesta Óptimos

Se destaca el desempeño del equipo operativo (Debbie Guzmán,Karol Sepúlveda y Geidi Núñez), al mantenerun promedio de respuesta a peticiones y quejas de 1 día hábil con un 100% de efectividad en el cierre de casos

Conclusión

Los resultados del trimestre evidencian un desempeño satisfactorio en los indicadores de calidad y satisfacción, con oportunidades de mejora en la entrega completa de medicamentos y en la gestión logística. Se continuará con el monitoreo y fortalecimiento de las acciones para mantener y mejorar los estándares de atención.